



**European
Social
Network**

Social Services
in Europe

Bilan de l'année 2012

Investir dans les services sociaux

 www.esn-eu.org



Le Réseau Social Européen
est soutenu par la
Commission européenne

Bilan de l'année 2012

Investir dans les services sociaux

 www.esn-eu.org

Le Réseau Social Européen (ESN) réunit les personnes qui conçoivent, gèrent et fournissent les services sociaux dans les pouvoirs publics à travers l'Europe. Il soutient le déploiement d'une politique sociale et d'une pratique d'action sociale efficaces par l'échange des connaissances et des expériences.

Évènements importants de l'année

L'année 2012 a été une année active et fructueuse, qui a contribué à renforcer et à étendre notre réseau tout en diversité, à une période difficile pour de nombreux collègues.

Janvier

– Participation à la conférence d'ouverture de l'Année européenne du vieillissement actif et de la solidarité intergénérationnelle

Février

– Lancement d'un nouveau groupe de travail 'Leadership, Performance, Innovation'

Mars

– Participation des membres d'ESN à une évaluation par les pairs d'HABITACT à Gand sur la lutte contre le sans-abrisme
– Organisation à Prague de la deuxième séance du programme de formation intitulé "Gérer le changement dans les services de proximité"
– Publication d'une prise de position à propos de la Recommandation européenne sur la pauvreté et le bien-être des enfants

Avril

– Publication du rapport

"Développer les services de proximité"

– Participation à la Conférence de la Présidence danoise intitulée "Emploi des jeunes et intégration en période de crise"

Mai

– Tenue du séminaire de printemps d'ESN à Rome sur les jeunes vulnérables en transition

Juin

– 20e Conférence européenne des services sociaux intitulée "Orienter le futur pour avoir des services sociaux durables"
– Publication d'une évaluation des programmes nationaux de réforme

Juillet

– Publication d'une réponse à la consultation de la Commission sur l'exploitation des possibilités de création d'emplois offertes par les services aux personnes et aux ménages

Août

– Organisation de la dernière partie du programme de formation "Gestion du changement dans les soins de proximité" à Londres
– Visite des jeux paralympiques avec le groupe de formation "Gestion du changement", le comité consultatif de haut niveau

d'ESN et le Comité directeur

– Publication d'un bilan des politiques d'inclusion active des quatre dernières années

Septembre

– Publication d'une analyse du rapport réalisé par le comité de protection sociale sur la lutte contre la pauvreté des enfants
– Contribution à un séminaire sur la désinstitutionalisation à Varsovie

Octobre

– Organisation du séminaire d'automne intitulé "L'indépendance et l'intégration à l'âge de la retraite : le rôle des services sociaux" à Stuttgart
– Contribution au Forum international du secteur social d'IMB à Varsovie
– Participation à la Conférence de la Présidence chypriote "Investir dans l'enfance"

Novembre

– Contribution à la consultation d'experts de l'OCDE sur les services intégrés à Paris

Décembre

– Participation à la convention annuelle sur la pauvreté et l'exclusion sociale à Paris
– Contribution à un séminaire sur la désinstitutionalisation à Bratislava

Lettre de John Halloran
Directeur général

Chers amis et membres d'ESN,

2012 a été une année active et fructueuse, qui a contribué à renforcer et étendre notre réseau tout en diversité. Elle a néanmoins été une année éprouvante pour de nombreux collègues qui se battent pour fournir des services sociaux dans une situation financière difficile. Le programme de travail d'ESN a couvert un large éventail de thèmes qui se sont avérés être fondamentaux pour beaucoup d'entre vous.

Nous avons commencé l'année par le lancement d'un nouveau groupe de travail "Leadership, Performance, Innovation", dont l'objectif est d'examiner de plus près l'effet de la crise sur la gestion des services sociaux. Tout en commençant ce nouveau projet, nous en avons terminé un autre - nous avons tenu les dernières séances de notre programme de formation intitulé "Gestion du changement", qui a aidé un groupe de responsables politiques des pays du groupe Visegrad à élaborer des stratégies efficaces de désinstitutionalisation. Nous avons également publié un rapport intitulé "Développement des soins de proximité", que nous continuerons à diffuser comme outil pour soutenir cette transition importante.

Notre séminaire de printemps à Rome s'est focalisé sur les jeunes vulnérables en transition dans une double perspective : soins et soutien dans le passage à l'âge adulte et décrochage scolaire. Avec le séminaire d'automne qui s'est tenu à Stuttgart, nous nous sommes penchés sur l'investissement dans l'indépendance et l'intégration à l'âge de la retraite, dans le cadre de l'Année européenne du vieillissement actif et de la solidarité intergénérationnelle.

Je vous suis reconnaissant à tous de votre engagement et participation en 2012 et me réjouis de travailler avec vous l'année prochaine. ESN continuera à fournir à ses membres des possibilités de travail en réseau, d'apprentissage mutuel et d'élaboration de politiques et de pratiques tout au long de l'année 2013. Vous en saurez plus en consultant la dernière partie de notre rapport.

Très cordialement,



John Halloran
Directeur général

Leadership, Performance, Innovation

Groupe de travail

ESN a mis en place un groupe de travail sur la gestion des services pour évaluer l'incidence de la crise et les réponses qui y sont apportées dans les services sociaux. En 2012, le groupe a examiné plusieurs études de cas sur la crise, a discuté de la contribution du leadership et de la gestion des services publics et a tenu une séance spéciale sur la pratique fondée sur des éléments probants.

Ce groupe de cadres supérieurs a des responsabilités à la fois stratégiques et opérationnelles dans les services sociaux, allant de la protection infantile aux soins de longue durée, des allocations sociales à la santé publique. Issus de divers milieux professionnels (travail social, économie, psychologie, médecine, droit), ils gèrent des budgets et un personnel importants. Ils œuvrent dans le cadre de la politique régionale et nationale et doivent répondre devant les élus locaux.

Incidence de la crise et réponses apportées

Des études de cas sur des

réductions budgétaires dans l'arrondissement de Redbridge, à Londres (R.-U.) et dans la ville d'Aarhus, au Danemark, ont mis en évidence quelques mesures et moyens efficaces de remanier les services :

- Réduire le nombre de personnes (de tous âges) vivant en établissement de longue durée ou en hôpital
- Accent sur la prévention et la réadaptation pour réduire les coûts de longue durée
- Mettre au point une unité de mesure des coûts pour mieux gérer les budgets

Le groupe a également signalé qu'il y avait eu des réductions de personnel et que les tarifs avaient augmenté pour les utilisateurs de services en mesure de payer. Il a considéré que consulter les employés, les utilisateurs de services, les familles et les prestataires de services (internes et externes) pour que ces changements portent leurs fruits était essentiel, tout comme un cadre politique clair et une prise de responsabilité.

Leadership et gestion

Les membres du groupe ont indiqué qu'ils assuraient des tâches de direction ou de gestion à différents moments, selon les

besoins de l'organisation. La plupart avaient une formation commerciale ou de gestion d'au moins un an avant d'assumer un rôle de cadre supérieur. Bien que les deux fonctions soient étroitement liées pour les directeurs des services sociaux, la plupart d'entre eux pensaient que le leadership concernait l'établissement d'une orientation future et la communication à ce sujet, tandis que la gestion portait sur l'utilisation actuelle des ressources (personnel et budget).

Pratique fondée sur des données probantes

Le directeur général d'ESN, John Halloran, a fait remarquer que "la pratique fondée sur des données probantes" pouvait devenir un nouveau moteur de l'élaboration des politiques et de la conception des services. Pour Karine Lycops, "les bons gestionnaires devraient examiner de plus près les résultats de la recherche sur l'efficacité des services pour concevoir et planifier les futurs services." Alors que certains programmes d'évaluation peuvent durer plusieurs années, les professionnels qui travaillent avec les utilisateurs peuvent également avoir besoin d'indicateurs à court terme dans le but de surveiller régulièrement la performance.

"Mon service est confronté à une réduction budgétaire de 4 % pour la deuxième année consécutive. Dès lors, il faut soit réduire le niveau de service, soit changer de modèle."

Bruno Marcato, Directeur de l'agence des services sociaux, municipalité de Bolzano, Italie

Jeunes vulnérables en transition

Séminaire de printemps

Le séminaire a étudié la manière d'améliorer la situation des jeunes qui quittent les structures où ils étaient pris en charge et de ceux qui en sont risqué de décrochage scolaire précoce. L'événement a eu lieu les 10 et 11 mai à Rome et s'est organisé en collaboration avec la région du Latium.

Le séminaire a débuté par la présentation d'un rapport européen majeur sur les jeunes ni étudiants, ni employés ni stagiaires (NEET), réalisé par Massimiliano Mascherini d'Eurofound. Il estime que le coût économique pour l'Europe du phénomène NEET est de 120 milliards d'euros par an. Il met également en lumière les risques sociaux tels que la désaffection et le désengagement démocratique. Au-delà de la dichotomie travailleurs/chômeurs des jeunes en transition, le séminaire a abordé deux questions principales, à savoir les jeunes qui quittent les structures où ils étaient pris en charge et le décrochage scolaire.

Emily Munro, coordinateur d'INTRAC (Réseau international

sur les transitions des structures de placement à l'âge adulte), a exploré les différentes étapes du parcours d'un jeune passé par des structures d'accueil, avec ses implications pour la politique et la pratique. Trois exemples ont ensuite été discutés en détail : "Parcours vers l'âge adulte" à Gand, en Belgique, 'KidS' à Cologne, en Allemagne, et "Borgo Ragazzi Don Bosco" en Italie. Ils ont montré les avantages qu'il y a à combler le fossé entre les services pour enfants et les services pour adultes.

Les participants ont écouté les histoires stimulantes de deux jeunes gens. Jalal El Amri, du Maroc, avait été pris en charge en Catalogne, Espagne. Grâce à sa détermination et à l'appui fourni par les professionnels, y compris des bourses d'études et la prise en charge de son hébergement, il a réalisé son rêve d'aller à l'université. Silje Hansen a grandi dans des structures d'accueil en Norvège et s'appuie à présent sur sa propre expérience pour son travail dans une ONG qui s'occupe d'enfants p. Clôture la session, le groupe de discussion a réfléchi aux messages des jeunes et convenu qu'il était déterminant pour un enfant qui quitte le système de placement

d'avoir une relation stable avec un tiers important.

La deuxième session a contribué au débat en cours sur la lutte contre le décrochage scolaire, qui est un des objectifs de la stratégie Europe 2020. Les orateurs ont examiné les données de recherche et les initiatives concrètes pour aider les étudiants en situation vulnérable, notamment les enfants placés, les enfants roms et ceux qui ont des problèmes de santé. Les débats ont été alimentés par le projet YIPPEE, le Centre de ressources pour les communautés roms en Roumanie et le programme M@zl aux Pays-Bas.

La session a été clôturée par Clare Ryan, directrice générale du National Educational Welfare Board à Dublin, qui a parlé des stratégies efficaces qui ont été mises en œuvre en Irlande, un des rares pays qui a atteint l'objectif de l'UE de réduire le décrochage scolaire à moins de 10%.

Tous les exemples pratiques présentés lors du séminaire se trouvent sur notre bibliothèque Pratique : www.esn-eu.org/practice-library

J'ai beaucoup entendu le mot "vulnérable", mais ces enfants sont forts et indépendants. Ils ont beaucoup à apprendre mais beaucoup à donner aussi."

Silje Hansen, qui a grandi dans une structure d'accueil et est à présent media manager pour les enfants et les jeunes (Barn og Unge), Norvège

Formation

Gérer le changement dans les services de proximité

Le programme de formation d'ESN s'est poursuivi pour aider les responsables politiques et les fournisseurs de service des pays du groupe Visegrád à évoluer vers des soins de proximité. Les deux dernières séances ont exploré une approche plus pratique de la désinstitutionalisation. La formation était organisée en collaboration avec le centre Tizard de l'Université du Kent au R.-U.

Arguments en faveur des soins de proximité

Les participants ont discuté des principaux arguments en faveur de la transition des soins prodigués en institution vers des soins de proximité, en faisant référence au récent rapport d'ESN intitulé "Développer les services de proximité". Le groupe a reconnu la nécessité de susciter et d'entretenir l'insatisfaction par rapport au modèle de prise en charge institutionnelle. Mieux faire entendre l'avis des usagers de services et sensibiliser les politiciens, les fonctionnaires et les professionnels ont été considérées comme des étapes essentielles dans ce processus.

De la théorie à la pratique : les visites aux services sociaux

Afin de comparer les services avec ce qu'ils connaissent dans leur propre pays, les participants ont visité quatre appartements communautaires

protégés et une institution en phase de fermeture à Prague. Le Centre communautaire pour adultes ayant des troubles d'apprentissage de Woodbine, à Londres, a également ouvert ses portes et a donné aux participants un exemple d'un service basé au cœur de la communauté. Des présentations d'études de cas de Géorgie, Suède et de Moldavie et une séance sur la façon de communiquer efficacement avec les politiciens et les fonctionnaires a nourri un débat sur les mesures les plus pratiques pour gérer le processus de transition. Une visite aux Jeux paralympiques de Londres a mis en évidence le potentiel des personnes handicapées à éliminer les obstacles dans le sport et la société.

Gérer les soins de proximité : problèmes et perspectives

Des représentants de chacun des quatre pays ont donné une analyse approfondie des forces, faiblesses, possibilités et menaces auxquelles leur pays est confronté dans la gestion du processus de transition. Parmi les problèmes soulignés, tous ont cité :

- La création d'un environnement favorable pour développer des services établis dans la communauté
- Améliorer la coopération et le dialogue entre les différents niveaux de gouvernement
- Renforcer les mouvements d'utilisateurs et de défense de droits qui encouragent le droit

des utilisateurs à vivre dans la communauté

- Sensibiliser et éduquer le public pour contribuer à surmonter les stéréotypes négatifs par rapport aux personnes vivant en institution et encourager leur intégration dans la société.

Les experts européens ont également fait des exposés sur la façon d'utiliser les fonds structurels pour la période budgétaire 2014-2020 de l'UE, afin de développer les services de proximité. Le groupe d'experts européens, dont ESN fait partie, a réussi à faire en sorte que les fonds européens soient utilisés pour soutenir la vie en communauté plutôt que pour rénover et moderniser les institutions existantes.

John Halloran a souligné qu'ESN était engagé à "travailler aux côtés des services sociaux publics locaux pour que la transition des institutions vers les soins de proximité se passe aussi bien que possible." Depuis la dernière formation, ESN a continué à travailler en étroite collaboration avec les pays du groupe Visegrad, en assistant et en faisant des présentations lors de séminaires sur la désinstitutionalisation dans la région de Mazovie en Pologne et en Slovaquie à Bratislava.

Le rapport d'ESN intitulé "Développer les soins de proximité" est disponible en cinq langues sur notre site Internet à l'adresse suivante : www.esn-eu.org/publications

L'indépendance et l'intégration à l'âge de la retraite : le rôle des services sociaux

Séminaire d'automne

En cette Année européenne du vieillissement actif et de la solidarité entre générations, le séminaire s'est focalisé sur la prévention et la réadaptation des personnes âgées grâce aux services sociaux. L'événement a eu lieu à Stuttgart, en Allemagne, les 24 et 25 octobre, en coopération avec l'Association allemande pour le bien-être public et privé et la ville de Stuttgart.

Les professionnels de haut niveau des services sociaux ont discuté de la manière de concevoir les services sociaux et de santé pour promouvoir l'autonomie et la participation sociale des personnes âgées. La contribution de la promotion de la santé, des bénévoles et des aidants familiaux à ce programme a aussi été discutée. Durant la première séance, Kai Leichsenring, coordinateur du projet INTERLINKS, a noté qu'il fallait davantage mettre l'accent sur des approches axées sur la personne, qui intègrent la prévention dans les systèmes de soins orientés sur la crise et le long terme. Marianne van den Berg, de la Commission européenne, a présenté le Partenariat européen d'innovation pour un vieillissement actif et en bonne santé, qui a accordé

une plus grande attention à la prévention, au dépistage et au diagnostic précoce, qui contribuent au vieillissement actif et à une vie indépendante.

L'objectif de la deuxième séance plénière était de savoir comment transformer les services de façon à promouvoir la prévention et la réadaptation. Les exemples cités ont notamment été la municipalité de Fredericia, au Danemark, qui soutient les personnes ayant potentiellement besoin de soins en se focalisant sur les tâches essentielles de la vie quotidienne. Grâce à ce programme de "réadaptation quotidienne", les personnes âgées sont plus confiantes et indépendantes, tandis que la municipalité économise environ 20.000 euros par personne et par an par rapport à sa politique précédente. Les stratégies de prévention et de réadaptation utilisées au Portugal et aux Pays-Bas ont également été présentées. Celles-ci mettent l'accent sur des services sociaux et de santé intégrés et le déploiement des TIC pour répondre aux besoins des personnes âgées.

Durant la troisième séance, les intervenants ont souligné les facteurs indépendants des services sociaux et de santé qui influencent la qualité de vie des personnes âgées. Les mesures

qui permettent aux personnes âgées de rester chez elles et de participer activement à leur communauté locale, telles que la promotion de la santé, le bénévolat et les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie et la contribution des aidants familiaux, ont été examinées. Dans la discussion de groupe finale, les participants ont souligné que :

- Le passage de l'intervention à la prévention précoce et à la promotion de la santé pouvait se faire par des services locaux intégrés encourageant le vieillissement actif et un environnement favorable aux personnes âgées.
- Les réformes structurelles au niveau national et local, en plus d'une aide financière, favoriseraient des services intégrés qui permettent d'identifier les besoins des personnes âgées et les aident à s'intégrer socialement.
- Le rôle des personnes âgées ayant besoin de soins doit passer de bénéficiaire/patient passif à participant autonome, en associant les usagers de service à la planification et la prestation de services.

Tous les exemples pratiques présentés au séminaire se trouvent dans notre librairie Pratique, à l'adresse suivante : www.esn-eu.org/practice-library

"Les besoins de ma mère s'accroissent au fil du temps. Oui, c'est dur, mais je ne voudrais pas qu'il en soit autrement. Il s'agit de MA mère, et c'est à moi qu'il revient de m'occuper d'elle."

Carolyn Akintola, Irlandaise en fauteuil roulant, prend soin de sa mère âgée

Copenhague 2012 : Orienter le futur pour avoir des services sociaux durables.

20e Conférence européenne des services sociaux

Marquant les 20 ans depuis la première Conférence européenne des services sociaux, l'événement de cette année a eu lieu à Copenhague du 25 au 27 juin. Il a rassemblé plus de 350 participants, dont des chercheurs, des professionnels et des gestionnaires de services sociaux de toute l'Europe, pour partager des idées et des solutions innovantes pour une Europe sociale durable.

Le thème principal de la conférence était "Orienter le futur pour avoir des services sociaux durables : Qualité, Performance, innovation". Pendant trois journées complètes bien remplies avec quatre séances plénières et 24 ateliers, les conférenciers et les participants ont abordé la question "Comment pouvons-nous créer une société durable où le progrès économique, le progrès social et le progrès

environnemental vont de pair?"

Lors de la première séance plénière comprenant des orateurs tels que le Commissaire européen László Andor, la ministre danoise Karen Haekkerup et le ministre norvégien Inger Bjurstrøm, les participants se sont penchés sur la feuille de route et ont apporté une perspective européenne, nordique et nationale à la discussion.

Les séances plénières de la deuxième journée ont abordé les principaux problèmes sociaux, économiques et environnementaux dans lesquels les services sociaux ont un rôle à jouer, y compris sur la manière de réduire l'incidence environnementale des services publics ou de déployer de nouvelles ressources humaines et la technologie pour offrir des services efficaces.

Les ateliers ont permis un débat plus pratique sur une série de questions, telles que l'intégration de la technologie dans les

services de santé, l'évolution des services communautaires de santé mentale vers une approche de guérison, et l'amélioration du maintien en poste du personnel et la qualité des services de protection de l'enfance. La conférence s'est terminée par une discussion en table ronde entre les conférenciers et les participants. Un des principaux messages finaux de la ministre belge de l'Emploi, Monica De Coninck, a plaidé en faveur de l'innovation et du changement : "Nous sommes souvent entraînés à chercher 37 raisons de ne pas changer les choses, mais n'avons que deux bonnes raisons de les changer. Nous devrions nous concentrer sur ces deux bonnes raisons, essayer d'être positifs et de bien communiquer."

La CESS 2013 'Transformer sa vie ! Comment penser et construire les services sociaux de demain' aura lieu à Dublin du 17 au 19 juin. Vous pouvez vous y inscrire via : www.esn-conference.org

"Notre modèle social doit être adapté pour répondre aux besoins de demain. La politique sociale et les services sociaux sont un investissement dans la société qui sera payant à long terme, en contribuant à créer une société plus solidaire et plus prospère."

László Andor, Commissaire européen à l'emploi, les affaires sociales et l'inclusion

De la protection sociale à l'investissement social ? Les priorités de l'UE et d'ESN en 2013

Le travail d'ESN en 2013 sera influencé par les nouvelles propositions de la Commission visant à rajuster les systèmes de protection sociale et de santé afin qu'ils se focalisent sur l'investissement dans le social.

Les principaux titres du programme d'investissement social (SIP) sont :

- une simplification accrue de l'accès aux services et prestations et un meilleur ciblage
- des programmes d'intégration au marché du travail plus ciblés, conditionnels et efficaces
- l'accent sur une démarche d'investissement social à tout âge, de la petite enfance à l'âge de la retraite

La Commission fait valoir que "l'investissement social contribue à 'préparer' les gens à affronter les risques de la vie, au lieu de simplement 'réparer' les conséquences". Le programme comprend des analyses thématiques et des propositions sur quelques domaines prioritaires d'ESN ces dernières années, notamment l'inclusion active, l'inclusion et le bien-être des enfants et les soins de longue durée. ESN réagira au programme d'investissement social lors de plusieurs forums tout au long de l'année 2013.

Le groupe de travail d'ESN "Leadership, Performance, Innovation" examinera dans quelle mesure on peut suivre la stratégie d'investissement social quand la demande augmente et que les budgets diminuent. Il travaillera en collaboration avec le Conseil et d'autres membres d'ESN pour mettre au point une position sur l'investissement social et pour identifier les futurs domaines de travail dans le cadre du programme. Une évaluation par les pairs aura lieu à Dublin en mai 2013 lors de la Présidence irlandaise pour passer en revue la recommandation de la Commission intitulée "Investir dans l'enfance". Celle-ci propose un modèle politique fondé sur trois piliers : des revenus suffisants, l'accès aux services et la participation. L'évaluation par les pairs permettra de mesurer la législation nationale en Bulgarie, France, Irlande et Suède aux recommandations de la Commission, d'en identifier les forces et les lacunes.

Un atelier Politique et pratique aura lieu en automne. Il passera en revue les documents sur le programme d'investissement social sur les soins de longue durée et la santé, outre le partenariat européen d'innovation pour un vieillissement actif et

en bonne santé. Il cherchera à identifier les priorités de travail futures d'ESN sur les services aux personnes âgées. En travaillant avec nos membres au niveau local et régional, avec les institutions de l'UE et les parties prenantes et les États membres, ESN continuera à échanger les bonnes pratiques et à élaborer des propositions politiques sur la désinstitutionalisation, l'inclusion active au marché du travail et la participation des personnes handicapées et les maladies chroniques.

Le programme d'investissement social sera également un sujet de discussion pendant la dernière table ronde de la Conférence européenne des services sociaux qui se tiendra à Dublin du 17 au 19 juin et qui s'intitulera "Transformer sa vie ! Comment penser et construire les services sociaux de demain". ESN clôturera l'année, ainsi que son programme actuel financé par l'UE pour une durée de trois ans, par un Forum des membres à Bruxelles. On se penchera sur notre travail au cours des trois dernières années ; un aperçu du contexte politique de l'UE, notamment l'investissement social et une consultation sur les priorités des futures politiques et pratiques pour ESN.

"Permettre aux individus de se montrer à la hauteur de leur potentiel pour participer à la vie sociale et économique... suppose d'aider les gens à des périodes critiques de leur vie".

Communication de la Commission européenne 'sur les investissements sociaux en faveur de la croissance et la cohésion'

Dans le programme d'investissement social, je suis ravi de constater que l'on reconnaisse l'attachement de longue date des services sociaux à l'échelon local pour investir dans le potentiel des utilisateurs de services."

Lars-Göran Jansson, Président d'ESN, Suède

European Social Network
Victoria House
125 Queens Road
Brighton BN1 3WB
United Kingdom

Tel: +44 (0) 1273 739 039
Fax: +44 (0) 1273 739 239
Email: info@esn-eu.org
Web: www.esn-eu.org