



Le Réseau
des services sociaux
pour l'Europe

Bilan de l'année 2014





Le **European Social Network (ESN)** réunit les personnes qui conçoivent, gèrent et fournissent des services sociaux dans les pouvoirs publics, ainsi que celles qui travaillent dans les organismes réglementaires et de recherche.

Il soutient le déploiement d'une politique sociale et d'une pratique d'action sociale efficaces par l'échange des connaissances et des expériences.

Les moments forts de nos 15 premières années

1998 – Vers une Europe des citoyens

Ce premier projet de recherche d'ESN analyse les budgets personnels de personnes handicapées et de personnes âgées dans 10 pays différents. Ces recherches, les premières du genre à inclure des personnes handicapées et âgées, ont influencé la politique du gouvernement britannique. L'OCDE nous a même invités à présenter nos conclusions devant un congrès du gouvernement américain sur le handicap à Washington en 2009.

2005 – Promouvoir l'inclusion des enfants mineurs non accompagnés demandeurs d'asile et immigrants

Les autorités membres d'ESN dont les pays comptaient de grands aéroports (Heathrow, Charles de Gaulle, Schiphol et Francfort) ont collaboré avec les ministères de l'Intérieur et les organismes juridiques et de défense des droits de l'homme, afin d'examiner en détail la situation des jeunes demandeurs d'asile non accompagnés. Les recommandations finales sont encore très pertinentes aujourd'hui.

2003 – Gérer la diversité dans le domaine de la santé publique et des services sociaux

Cette étude unique sur l'égalité d'accès aux services et au marché du travail, menée par des membres d'ESN et d'autres parties prenantes, y compris les usagers de services, a examiné les notions de race, d'origine ethnique, d'âge et de handicap dans le domaine de la santé publique et des services sociaux. Une série de trois rapports a permis la rédaction d'un inventaire répertoriant la législation existante concernant l'égalité des services dans tous les pays de l'UE.

2008 – Inclusion active des personnes exclues du marché du travail

Le travail d'ESN dans la promotion de l'accès aux services a été repris par la Commission européenne en 2008 et sa Recommandation relative à l'inclusion active. ESN a établi un groupe de travail et publié un rapport sur l'inclusion active qui décrit les principes au cœur du « Social Investment Package » (ou train de mesures sur les investissements sociaux) lancé cinq ans plus tard.

2009 – Vers une prise en charge communautaire

Nous avons organisé un séminaire à Varsovie afin d'explorer les défis de la gestion du processus de transition vers des services communautaires en Europe. Ce fut le point de départ d'un aspect important du travail d'ESN, qui a débouché sur l'établissement d'un groupe de travail et d'un programme de formation pour les représentants du gouvernement et de la société civile des quatre pays du groupe de Visegrad.

2010 – Écouter les usagers

ESN a marqué l'Année européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en mettant en ligne un site Internet sur lequel figurent des récits des usagers de services et un court métrage plébiscité portant sur des conversations personnelles avec des usagers des services publics et leurs aidants en Belgique, en Espagne et en République tchèque.

Adalsteinn Sigfússon, directeur des services sociaux de la municipalité de Kópavogur, ancien président de l'Association des directeurs sociaux, Islande :

« ESN a été particulièrement performant sur au moins trois fronts ces 15 dernières années ; ainsi, ESN a su mettre en avant l'importance des valeurs portées par les services sociaux, encourager la collaboration entre les services sociaux et de santé en tant que pierre angulaire d'une communauté saine, et devenir un centre de connaissance pour les services sociaux à travers l'Europe. »

2010 – Pacte européen pour la santé mentale et le bien-être

ESN a lancé un groupe de travail afin d'évaluer et proposer des politiques pour la mise en œuvre du Pacte européen pour la santé mentale et le bien-être. À l'issue du mandat du groupe de travail, nous avons publié un rapport sur les politiques et les pratiques visant à promouvoir une approche communautaire axée sur la personne dans le domaine des politiques et des services de santé mentale.

2013 – Investir dans l'enfance

Les membres d'ESN responsables de la protection des enfants et de la promotion de leur bien-être ont joué un rôle central en assurant l'inclusion des services dans la Recommandation européenne « Investir dans l'enfance pour briser le cercle vicieux de l'inégalité ». L'année de la publication de cette recommandation, ESN a lancé un projet de recherche pour aider à sa mise en œuvre.

2014 – 100 organisations membres dans 33 pays

En ce début d'année, notre réseau comptait 100 organisations membres, huit membres fondateurs nationaux de plus qu'en 1999. ESN n'a cessé de croître au cours des 15 dernières années, et de chercher à refléter la diversité de la planification, de la prestation et de l'évaluation des services sociaux en Europe.

Regarder vers l'avenir

La lettre du directeur général

À mi-parcours de la stratégie de politique sociale Europe 2020, revenons sur la période houleuse que traversent nombre de nos citoyens et des personnes qui s'efforcent de leur fournir des services sociaux de qualité. Le paysage économique et social continue de présenter des défis nombreux, tandis que les signes de croissance et d'amélioration des finances publiques sont rares.

Dans le même temps, nous reconnaissons la nécessité d'une réforme pour veiller à ce que les citoyens soient soutenus et pris en charge de manière à améliorer leur capacité à vivre de façon aussi autonome que possible, à faire des choix et exercer un contrôle sur leur vie, en bref, la nécessité d'une réforme qui favorise une société inclusive, soucieuse du bien-être de tous, et solidaire.

ESN sait bien que c'est au niveau local que l'on doit trouver les solutions, et que les services sociaux ont un rôle central à jouer, aux côtés d'autres services et secteurs, pour améliorer la vie des citoyens dans leurs communautés. Cela nécessite de renforcer le leadership local et d'investir dans les compétences en termes de planification et de main-d'œuvre, dans la collecte de données et dans la technologie.

C'est la raison pour laquelle nous travaillons avec nos membres, avec la Commission européenne et les gouvernements nationaux et régionaux, afin d'améliorer les possibilités d'apprentissage mutuel et de développement, d'établir des partenariats entre les différents services et secteurs et, en collaboration avec les usagers de services, de fournir des services efficaces, performants et plus durables.

Après des débuts modestes, les 15 premières années d'ESN ont été un véritable succès et, pour les 15 prochaines années, nous sommes prêts à avancer avec confiance pour contribuer à améliorer les services apportés aux citoyens !



John Halloran
Directeur général d'ESN

S'informer
sur les tendances actuelles
en termes de politiques et de pratiques

Mercè Sanmartí, directrice générale, Direction générale pour les enfants et les adolescents, ministère de la Protection sociale et de la Famille, Gouvernement de Catalogne :

« Participer au projet d'ESN sur les services à l'enfance nous a permis de voir de première main comment les pays voisins s'y prenaient pour relever des défis similaires. Le travail effectué par ESN au cours des dernières années nous a montré que nous partageons tous le même engagement consistant à investir dans les politiques de l'enfance, en vue de réduire la pauvreté des enfants, de prendre soin des plus vulnérables et de promouvoir la participation des enfants. Et la meilleure façon est de commencer par la prévention, de mettre en œuvre une approche globale et d'impliquer toutes les parties prenantes, comme nous l'avons fait avec le Pacte pour l'enfance en Catalogne, aligné sur la recommandation de la Commission européenne. Je vous remercie de cette excellente occasion et de votre engagement en faveur d'une Europe sociale. Il reste du travail à accomplir et nous devons mettre nos efforts en commun. »

Investir dans les services à l'enfance, améliorer les résultats

Le deuxième examen par les pairs de notre projet de recherche sur les services à l'enfance a eu lieu en juin à Barcelone. Il a été organisé en coopération avec le ministère de la Protection sociale et de la Famille du gouvernement catalan, membre d'ESN. Ce projet réunit des délégués de différents pays afin d'analyser le cadre national et juridique de leur pays et de le comparer à la Recommandation européenne « Investir dans l'enfance pour briser le cycle de l'inégalité ».

Neus Munté i Fernandez, ministre des Affaires sociales et de la Famille au sein du gouvernement catalan, a souligné que :

« ESN sert de plateforme à l'examen de plans globaux couvrant les besoins des enfants, en partant du principe que l'investissement dans le domaine de l'enfance est essentiel pour bâtir une société plus solidaire. »

Selon Helen Happer, Chef qualité et amélioration auprès de l'Inspection des services sociaux au sein du gouvernement écossais :

« L'investissement est une question de langage qui fait la promotion de l'optimisme d'une part, et met, d'autre part, un fort accent sur la petite enfance et l'objectif à long terme qui est d'améliorer les résultats des enfants à des stades ultérieurs de leur vie ».

Les participants à l'examen par les pairs de cette année comprenaient des représentants de gouvernement national, régional et local et des représentants des services à l'enfance publics et à but non lucratif, issus de la Catalogne, en Espagne, de l'Écosse, au Royaume-Uni, de l'Allemagne, de la Pologne et des Pays-Bas. Ces participants ont analysé l'organisation des services à l'enfance dans leur pays, identifié les lacunes dans la conception des services et leur mise en œuvre et ont formulé des recommandations en matière de politique.

Inaugurant la réunion, les représentants de l'OCDE, de la Commission européenne, du Réseau européen d'experts sur l'inclusion sociale et d'ESN ont discuté des faits probants en faveur de l'investissement dans des politiques de l'enfance efficaces. Ils ont identifié les principaux défis liés à la pauvreté des enfants, illustrés notamment par les difficultés à accéder aux services d'accueil de la petite enfance (en raison des coûts, du fort « gradient social », du manque d'utilisation des services) et, dans certains cas, par les transferts sociaux inefficaces.

Les faits présentés ont montré qu'investir dans la petite enfance et tout au long de l'enfance accroît l'efficacité des dépenses publiques. Cependant, peu de pays européens fournissent un soutien continu au cours de l'enfance et il existe des lacunes dans de nombreux pays, souvent au cours de la petite enfance.

En se penchant sur l'organisation des services à l'enfance dans les cinq pays étudiés, les participants ont identifié des lacunes importantes dans la prestation de services. Dans de nombreux cas, elle a été fortement touchée par la crise économique et les délégués sont convenus que de nouveaux modes de prestation de services étaient nécessaires pour relever de nouveaux défis, par exemple par le biais de solutions ciblées sur ceux qui en ont le plus besoin.

L'examen par les pairs s'est conclu par des propositions pour développer les services et les politiques les concernant. Les représentants des gouvernements des cinq pays ont souligné la nécessité d'avoir une définition plus large de la pauvreté des enfants, qui ne tienne pas seulement compte de la privation matérielle, mais aussi du développement social, de l'éducation et de la participation. Pour ce faire, il est nécessaire d'adopter des approches systématiques et fondées sur des faits probants, ainsi que de renforcer le rôle des collectivités locales en tant que coordinatrices rassemblant les professionnels de tous les secteurs.

Le projet « Investir dans les services à l'enfance, Améliorer les résultats » se poursuivra en 2015 avec un troisième examen par les pairs qui étudiera cinq autres pays : la Belgique, la Hongrie, l'Italie, le Portugal et la Roumanie.

Planification sociale : Développer des communautés locales plus solidaires

Le séminaire d'ESN sur la planification sociale s'est tenu à Vienne les 6 et 7 novembre, en collaboration avec le département de la Santé et de la Planification de la protection sociale de la Ville de Vienne, membre d'ESN. Plus de 80 délégués de 25 pays se sont réunis pour partager leur expertise et échanger leurs idées sur les pratiques efficaces dans la planification locale des services sociaux.

Anne Helferty, Chef de la direction du logement social de la Ville de Dublin, Irlande :

« L'austérité nous a poussés à faire preuve d'innovation, à revoir notre façon de gérer les difficultés, laissant derrière nous les méthodes que nous utilisions traditionnellement pour résoudre les problèmes. Surtout, elle nous a appris à nous concentrer sur les ressources dont nous disposons, et non celles qui nous font défaut. »

Rudolf Hundstorfer, ministre fédéral du Travail, des Affaires sociales et de la Protection des consommateurs, Autriche :

« La planification sociale est un processus continu qui ne doit pas adopter une approche «de bas en haut » (top-down).

Les présentations et discussions ont fait le lien entre la politique, la pratique et la recherche, et donné un aperçu du processus de planification sociale. Elles ont mis l'accent sur l'utilisation des données, les structures et outils de planification, la participation des parties prenantes et l'appropriation au niveau local. La première séance a exploré différents modèles de planification, avec des exemples tirés de Vienne, notre ville d'accueil, et de la Catalogne. Alors qu'à Vienne la planification sociale a été pilotée par une approche cyclique, en Catalogne, les « plans de développement communautaires » ont permis d'impliquer efficacement les citoyens dans le processus de planification.

La séance sur la planification intégrée a présenté différents outils de gestion publique, en regard de leur potentielle applicabilité à plus grande échelle. Rita Valadas a présenté les géo-cartes, et comment elles peuvent aider à élaborer les interventions sociales, par zone, en faveur des groupes vulnérables du Portugal. Gabriela Sempruch a parlé de la « calculatrice des coûts de l'inaction », actuellement à l'essai auprès des collectivités locales de Pologne pour les aider à planifier leurs interventions sociales de manière intelligente.

La santé dans la planification sociale était également au programme. Les délégués ont écouté les intervenants parler de la bonne gouvernance pour une meilleure santé et un plus grand bien-être au Pays Basque, un modèle reposant sur une coopération interministérielle et gouvernementale

entre les autorités publiques, ainsi que des récentes initiatives de l'Irlande du Nord concernant l'intégration de la planification dans les domaines de la santé et des services sociaux.

Au cours des séances de groupe, les délégués ont discuté de la planification des services au niveau local pour les enfants et les familles, les adultes handicapés et les personnes âgées. Marie-Paule Martin-Blachais a décrit la manière dont, en France, l'Observatoire national de l'enfance en danger travaille avec les observatoires au niveau local pour recueillir des données et fournir des outils d'orientation pour la planification de politiques de l'enfance efficaces. Harri Jokiranta a illustré un processus d'innovation axé sur l'usager, reposant sur des séminaires et des ateliers, et qui permet de concevoir des solutions de logement répondant aux besoins complexes des personnes déficientes intellectuelles.

À travers les différentes séances, les délégués se sont accordés sur le fait qu'une approche intégrée et collaborative impliquant toutes les parties prenantes, y compris les usagers de services et les citoyens, était la clé d'un processus de planification sociale favorisant des communautés inclusives. Comme entendu lors du débat final, le cadre européen, avec des outils tels que le Train de mesures sur les investissements sociaux (« Social Investment Package ») de la Commission européenne, a également pour mission d'aider les services sociaux à élaborer des politiques sociales mieux ciblées.

Partager les pratiques efficaces et promouvoir des services de qualité

Roland Giraud, président de l'Association Nationale des Directeurs d'Action Sociale et de Santé des Départements (ANDASS), et Directeur du Pôle solidarité, département du Pas-de-Calais, France :

« Les échanges avec ESN (même lorsque l'on possède comme moi un niveau d'anglais moyen) représentent avant tout une expérience humaine et de partage. Elle est utile car elle permet de l'ouverture pour soi, aux autres et au monde européen. Dans le contexte actuel, où l'on constate des risques majeurs de repli sur soi, de rejet de l'autre, de celui qui est différent, ce partage est une exigence éthique. Il permet de voir qu'au-delà d'histoires et d'organisations différentes, nous sommes confrontés à des problèmes identiques : comment avoir une approche plus globale des personnes dont on s'occupe, comment accompagner des parcours, comment avoir une approche de développement social incluant la participation des personnes et des groupes, et comment faire mieux avec moins en défendant un service de proximité et de qualité. »

Des services durables et de qualité pour les personnes âgées

ESN a lancé un nouveau groupe de travail sur le vieillissement et la prise en charge avec des professionnels de haut niveau au sein des collectivités locales et régionales de 12 pays. La première réunion a eu lieu en septembre et quatre autres réunions sont prévues pour 2015-2016, au cours desquelles nous analyserons des politiques et pratiques, afin de présenter les défis et les opportunités qui entourent le développement de services durables et de qualité pour les personnes âgées.

Selon Lars Liljedahl, Directeur des services sociaux en faveur des personnes âgées et handicapées de la municipalité d'Östersund :

« Nous devons opérer une transition. Il s'agit d'arrêter de faire des choses parce que nous pensons qu'elles conviennent aux personnes âgées, pour en arriver à une situation où nous sommes certains de l'efficacité des services que nous proposons, parce qu'elle a été prouvée. Ce changement implique trois partenaires d'importance égale : les personnes âgées et leurs familles, le personnel professionnel et les chercheurs ».

Les membres du groupe de travail jouent un rôle important dans le façonnement de l'environnement et de la vie quotidienne des personnes âgées. Ils planifient, financent, gèrent, fournissent ou inspectent les services destinés aux personnes âgées, que ce soit pour des municipalités de 45 000 habitants ou des régions comptant plus de 5 millions de personnes. Ils développent des services de prise en charge dans différents contextes, mettent en œuvre des projets pour lutter contre la solitude et favoriser la participation et créent des environnements favorables aux personnes âgées.

Les services aux personnes âgées occupent souvent la part la plus importante dans les budgets des services sociaux et la demande de services devrait se poursuivre. Lors de la réunion, Niclas Jacobson, président du groupe de travail sur le vieillissement du Comité de la protection sociale de la Commission européenne (SPC), a présenté le rapport qui refléchit sur la protection sociale à long terme (« Adequate social protection for long-term care needs in an ageing society », en anglais uniquement) qui aborde les défis d'une société européenne vieillissante. Les recommandations contenues dans ce rapport, alignées sur celles du « Social Investment Package » (ou train de mesures sur les investissements sociaux), sont axées sur la prévention et la réadaptation et sur les environnements favorables aux personnes âgées. Les travaux du groupe de travail d'ESN contribueront à la mise en œuvre locale de ces recommandations.

Lors de cette réunion, les membres ont discuté d'études de cas locales mettant en avant les défis et les solutions en termes de prestation des services locaux aux personnes âgées. Lars Liljedahl, de la municipalité d'Östersund en Suède, a expliqué comment sa municipalité encourage les prestataires à proposer des services de réadaptation et de qualité grâce à des incitations financières et des critères de qualité. Luis Berrios Novoa, du Conseil de la Province de Barcelone, a présenté des mesures visant à maintenir la prestation de services malgré la crise financière, tels que les coûts partagés, la formation professionnelle et l'utilisation accrue de la téléassistance et des aménagements faits au domicile.

Un autre sujet abordé lors de la réunion concernait l'utilisation de la recherche et des faits probants dans l'élaboration des services aux personnes âgées. Les responsables des services sociaux publics sont souvent confrontés à des difficultés dans l'application de la recherche en raison du manque de données, d'engagement politique ou du manque de ressources. Le groupe de travail sera chargé d'identifier et d'évaluer l'efficacité potentielle d'un certain nombre de pratiques.

Au cours des deux prochaines années, les discussions porteront sur des sujets tels que l'intégration des services, le vieillissement actif, la main-d'œuvre et les contextes de prise en charge. Aux côtés des principaux membres du groupe de notre réseau, des intervenants et des contributeurs thématiques extérieurs seront également invités à partager leur expérience.

Les personnes handicapées au centre des services qui leur sont destinés

En 2014, nous avons également lancé un nouveau groupe de travail sur le handicap, dans le but de développer des connaissances et des recommandations pratiques sur la planification, la gestion et la prestation de services de qualité centrés sur la personne pour les personnes handicapées. Les membres d'ESN participant au projet ont été choisis pour leur expérience dans la gestion des services pour les personnes handicapées dans les collectivités locales, ou bien dans la recherche appliquée.

Selon Marina Drobi, chargée de mission auprès de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie, France :

« Il est crucial que le partage des informations se fasse de manière efficace. En mettant en œuvre notre base de données nationale, nous avons à cœur d'éviter la duplication du travail, particulièrement chronophage, et surtout, de permettre un changement positif pour les usagers de nos services ».

La séance d'ouverture du groupe de travail a eu lieu les 4 et 5 décembre à Brighton, marquant la Journée internationale des personnes handicapées du 3 décembre. Malgré l'augmentation des réglementations et des normes, tant au niveau européen qu'au niveau national, les personnes handicapées continuent de rencontrer des obstacles en termes d'inclusion sociale et d'intégration sur le marché du travail, mais aussi en termes de vie autonome, de choix de services et de participation aux décisions affectant leur vie. Au cours des discussions, les membres ont parlé des défis quotidiens auxquels ils sont confrontés dans la gestion des services aux personnes handicapées.

Marion Meany, chef des opérations et de l'amélioration des services aux personnes handicapées auprès de la direction des services de santé en Irlande, a décrit la réforme de grande envergure qui se déroule actuellement au niveau national. Les services sont en cours de réévaluation afin de mieux répondre aux besoins des usagers, d'être plus rentables et d'assurer le développement de la prise en charge au niveau communautaire. À Aarhus, la deuxième plus grande municipalité du Danemark, il existe un large éventail d'initiatives et de services pour améliorer l'autonomisation, la citoyenneté active et les solutions gérées par les usagers pour les personnes handicapées, tel que l'a décrit Carsten Hansen, responsable des services aux personnes handicapées de la Ville de Aarhus.

Les participants aux groupes de travail ont également examiné le contexte plus large des politiques et des initiatives européennes dans le domaine du handicap. Alan Roulstone, professeur d'études sur le handicap à l'Université de Leeds, a présenté la Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées, la Stratégie européenne sur le handicap et la stratégie Europe 2020, ainsi que leurs implications en termes de vie autonome et d'inclusion sociale des personnes handicapées. Nevena Peneva a présenté les travaux de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA) sur la promotion du droit pour les personnes handicapées de vivre de façon autonome et d'être incluses dans la communauté. Ces prochains mois, la FRA se penchera notamment sur les questions de mise en œuvre au niveau local, un sujet auquel les membres d'ESN pourraient fortement contribuer.

Le groupe de travail tiendra quatre réunions thématiques en 2015-2016, chacune se concentrant sur une dimension spécifique en matière de services aux personnes handicapées : l'intégration des services et la coopération entre les secteurs, l'accessibilité et la participation des usagers à la conception et à l'évaluation des services, l'inclusion active des personnes handicapées sur le marché du travail et le développement de normes de qualité et d'un marché de services pour les personnes handicapées.

Établir des réseaux avec les décideurs clés partout en Europe

Jim Thomas, Chef de projet « Main d'œuvre et innovation » à Skills for Care, Royaume-Uni :

« En tant que Chef de projet « Main d'œuvre et innovation » à Skills for Care, l'organisation nationale chargée de la formation des travailleurs du domaine social, ESN m'aide à apprendre et à mieux comprendre les enjeux de l'innovation en matière de soins et de services sociaux à travers l'Europe. Grâce à ce réseau, je peux rencontrer d'autres professionnels et partager des idées, et établir des relations avec des collègues dans de nombreux pays européens. Bon nombre des problèmes auxquels sont confrontés les organismes de services sociaux à travers l'Europe sont identiques et ESN m'a permis d'explorer différentes façons de travailler, de s'adapter et d'incorporer la pensée européenne dans les programmes d'innovation et de main d'œuvre sociale dont je m'occupe en Angleterre ».

Investir dans les personnes et les communautés.

Inclusion sociale et développement social

Notre 22e Conférence européenne des services sociaux a eu lieu à Rome du 7 au 9 juillet, en collaboration avec la présidence italienne de l'UE. Elle a rassemblé plus de 400 délégués issus de plus de 30 pays d'Europe et d'ailleurs. Directeurs de services sociaux, décideurs clés, usagers de services et représentants du monde universitaire et du secteur privé ont pris part à cet événement, axé sur les réforme et les investissements sociaux en Europe.

Au cours de trois jours de discussions intenses, autour de 4 séances plénières et 30 ateliers, un message clair a émergé en faveur de la nécessité de transformer les services pour aboutir à de meilleurs résultats pour les personnes et les communautés. Quatre axes de changement sont apparus comme étant la clé de voute d'une société plus humaine et plus inclusive.

L'investissement social, clé de l'avenir pour une Europe sociale

À une époque où le modèle social européen est sous pression et doit faire face à des conditions socio-économiques difficiles, ainsi qu'à l'augmentation des besoins sociaux et la réduction des budgets publics, la conférence a débattu de l'avenir de l'État-providence et des services publics. La pauvreté et l'exclusion sociale a augmenté considérablement au cours des dernières années, avec des inégalités croissantes, et la reprise économique est fragile. Dans ces conditions, l'investissement social devient essentiel pour améliorer la qualité de la vie des citoyens et apporter une contribution positive au développement économique. Les délégués ont écouté l'intervention de Nicola Zingaretti, Présidente de la Région du Latium (Rome) en Italie, et celle de Loukas Tsoukalis, qui enseigne l'intégration européenne à l'Université d'Athènes.

Travailler en partenariat avec tous les secteurs

La coopération au sein du secteur public et avec le secteur privé est importante pour la conception de services qui favorisent l'investissement économique et social. Les collectivités locales sont essentielles car elles sont à même de créer des lieux où tous les acteurs et toutes les parties prenantes discutent ensemble de ce qu'est un bon investissement social, discours qui s'articule autour des problèmes et des besoins locaux. Lucina Caravaggi, professeure à l'Université La Sapienza de Rome, a présenté un exemple novateur de coopération entre le secteur social et l'architecture qui promeut l'accessibilité et la construction d'espaces communautaires attrayants. Karl Richter, PDG d'Engaged Investment au Royaume-Uni, a indiqué qu'investir dans le capital social était un bon moyen de combiner valeurs sociales et intérêts commerciaux, et ce, de manière productive.

Des pratiques reposant sur des faits probants dans les services sociaux

La crise économique a révélé que les usagers de services n'ont pas toujours reçu les services sociaux dont ils avaient besoin, même dans les pays où les dépenses publiques sont élevées, comme le Danemark. Le niveau limité de connaissances sur les pratiques qui fonctionnent, l'absence d'objectifs clairs, associés à un manque de qualité

et de leadership dans la mise en œuvre de certaines politiques, ont montré qu'il était nécessaire d'examiner le degré d'efficacité des politiques sociales. Selon José-Luis Fernández, de la London School of Economics au Royaume-Uni, et Knud Aarup, PDG du Conseil national danois des services sociaux, il nous faut établir un savoir qui repose sur des faits et des pratiques ayant prouvé leur succès, et l'appliquer ensuite à la prestation de services sociaux.

Participation des usagers, services personnalisés

L'implication des usagers et de leurs familles dans la conception, la prestation et l'évaluation des services est essentielle. Les personnes « expertes par expérience » doivent avoir leur mot à dire sur la façon dont les services sont fournis. Cette approche participative permet d'assurer que les services répondent efficacement aux besoins des citoyens : au lieu de contraindre l'utilisateur de se conformer à une structure de l'offre de services parfois rigide, c'est la demande et les besoins de l'utilisateur qui façonnent le type et le niveau d'aide et de services reçus. Comme Peter Lambreghts, du Réseau européen pour la vie autonome (ENIL), l'a souligné, investir directement dans les personnes, par exemple par la promotion de budgets personnels, leur permet de vivre de façon autonome.

Karl Richter, PDG d'Engaged Investment, Royaume-Uni :

« Il existe une fantastique opportunité pour les collectivités locales d'être plus efficaces dans leur travail, en dégageant des capitaux privés et en alignant la motivation de ce capital privé sur leurs propres objectifs. La concrétisation de cette opportunité passe par l'investissement à impact social ».

Knud Aarup, PDG du Conseil national danois des services sociaux :

« Le manque de résultats positifs pour les personnes n'est pas seulement coûteux, il est également injuste pour tous ceux qui font l'expérience d'interventions inefficaces du secteur public (...) Nous devons savoir ce que nous faisons et nous devons mener des actions qui fonctionnent ».

Peter Lambreghts, responsable de politique, Réseau européen pour la vie autonome (ENIL) :

« Souvent, lorsque je parle avec les décideurs politiques, ils me disent : « La vie autonome, c'est bien pour vous, Peter, parce que vous êtes cultivé et que vous avez une forte personnalité ! » Mais pour d'autres, qui souffrent de handicaps multiples ou de déficiences mentales, ils abaissent les normes. Or, j'ai vu de nombreux exemples qui montrent que la vie autonome, c'est possible pour tout le monde ». (NDLT : Peter Lambreghts est en fauteuil roulant).

Influencer l'élaboration des politiques au niveau européen et au niveau national

Sergo Kuruliszwili, directeur de l'Institut pour le développement des services sociaux (IRSS), Pologne :

« Notre adhésion à ESN nous offre la possibilité de comprendre les défis auxquels sont confrontées les organisations publiques de politique sociale à travers l'Europe, et de voir comment elles relèvent ces défis. C'est une excellente occasion de rencontrer d'autres professionnels. Les projets d'ESN, tels que le Groupe de référence du Semestre européen, nous donnent un savoir et des outils précieux pour participer au processus d'élaboration de politiques tant au niveau national qu'au niveau européen. »

Connecter les politiques européennes et locales

Dans le cadre du Semestre européen, processus annuel de coordination des politiques économiques et sociales entre les États membres et la Commission européenne, ESN a lancé un Groupe de référence afin d'accroître la visibilité des problèmes et des défis auxquels sont confrontés les services sociaux. En 2014, ce groupe a rassemblé des hauts responsables de 15 pays travaillant dans le domaine des services sociaux publics.

Marianne Thyssen, commissaire européenne à l'emploi, aux affaires sociales, aux compétences et à la mobilité du travail, a affirmé lors de la 4e Convention annuelle contre la pauvreté et l'exclusion sociale à Bruxelles :

« Nous ferons notre possible pour veiller à ce que le Semestre européen traite les questions sociales et de l'emploi sur un pied d'égalité avec les questions macroéconomiques ».

Le Groupe de référence explore la manière dont les services sociaux publics pour les enfants, les personnes handicapées, les personnes ayant des problèmes de santé mentale et les personnes âgées sont pris en compte dans le cycle politique qu'est le semestre européen, et qui assure le suivi des objectifs de la Stratégie Europe 2020. La contribution du groupe apporte un précieux savoir sur les principaux défis sociaux affectant les citoyens au niveau local, très utile pour les décideurs politiques nationaux et européens.

En 2014, les membres du Groupe de référence ont analysé les principaux documents nationaux du processus, les Programmes nationaux de réforme et les Recommandations spécifiques par pays. Ils ont discuté de leur analyse et identifié les priorités qui devraient être mises en avant lors du prochain semestre, en 2015, en matière de politique sociale publique. Leurs points de vue ont ensuite été publiés dans le rapport « Connecter l'Europe aux communautés locales », qui comprend une analyse transnationale et 15 profils par pays, assortis de recommandations pour 2015.

Les questions abordées dans le rapport concernent les différences dans la collecte de données dans les États membres, les moyens de lutte contre les inégalités et l'exclusion sociale, la qualité de la prestation des services sociaux publics et l'importance de l'implication des collectivités

locales dans la mise en œuvre des recommandations spécifiques par pays.

Selon les membres d'ESN, le processus du Semestre européen a besoin d'une meilleure coordination entre les politiques économiques et sociales, et ce afin de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ils ont souligné qu'il était nécessaire d'investir dans le capital humain, et ce, au-delà de la simple création d'emplois.

Il ne faut pas sous-estimer le rôle et le soutien apporté par les services sociaux publics lorsqu'il s'agit d'obtenir une croissance qui soit durable et inclusive – c'est l'un des messages-clés de ce rapport. Les collectivités locales sont essentielles, car elles ont un impact immédiat sur le bien-être des personnes et de leurs communautés - en aidant les personnes handicapées à vivre de façon autonome, en permettant aux personnes âgées de vivre dans la dignité et de recevoir des soins adéquats ou en aidant les enfants à prendre le meilleur départ possible dans vie.

Au cours des prochaines années, le Groupe de référence d'ESN sur le Semestre européen continuera d'analyser les Programmes nationaux de réforme et les Recommandations spécifiques par pays et d'élaborer des propositions de politiques pour une Europe plus sociale, plus inclusive et plus durable.

Regarder vers l'avenir

En marche vers 2015

2015 promet d'être une année chargée et passionnante pour nous. De nombreux projets sont prévus, en collaboration avec nos membres, afin de développer de nouvelles connaissances et d'innover dans la conception et la prestation des services sociaux.

Investir dans les services à l'enfance, améliorer les résultats

Notre projet de recherche sur les services à l'enfance se poursuit avec un troisième examen par les pairs dans cinq autres pays : la Belgique, la Hongrie, l'Italie, le Portugal et la Roumanie.

L'éducation, l'emploi et les services sociaux pour la jeunesse

Notre travail sur les services à la jeunesse comprendra un atelier où seront identifiées les pratiques locales mettant en avant des approches coordonnées entre l'éducation, l'emploi et les services sociaux.

Des services de qualité pour les personnes âgées

Notre groupe de travail sur le vieillissement et les services sociaux tiendra deux réunions afin d'analyser les politiques et les pratiques en termes d'intégration de services et de vieillissement actif.

Une vie autonome pour les personnes handicapées

Les membres de notre groupe de travail sur le handicap se réuniront tout au long de l'année pour évaluer l'intégration des services, leur accessibilité, ainsi que la participation des usagers des services.

Mise en application des éléments probants dans les services sociaux

Les membres de notre groupe sur la mise en application des éléments probants, chercheurs et praticiens, se réuniront pour échanger sur la mise en œuvre dans un certain nombre de domaines liés aux services sociaux.

Travailler au niveau de l'UE

Notre groupe de référence sur le semestre européen se réunira pour analyser et évaluer les programmes nationaux de réforme et les recommandations spécifiques par pays dans le cadre du semestre européen.

Intégration des services

Afin d'approfondir notre travail sur l'intégration des services dans le contexte européen, ESN organisera un séminaire qui examinera comment les services sociaux coopèrent avec d'autres secteurs. Nous y analyserons des cas pratiques concernant différents groupes d'usagers.

Tisser des liens. Construire des partenariats pour améliorer les vies

Notre 23e Conférence européenne des services sociaux aura lieu à Lisbonne du 6 au 8 juillet 2015 et regardera comment des partenariats entre les secteurs et les services peuvent permettre de meilleurs résultats pour les citoyens.

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