



european social network
réseau social européen
europäisches soziales netzwerk

European Social Network
Social Services in Europe



Realising potential: social services and active inclusion
Réaliser son potentiel : les services sociaux et l'inclusion active



The European Social Network
is supported by the
European Commission

www.esn-eu.org

Social services and active inclusion

Social services have a proud history of caring for and supporting the vulnerable and excluded in our societies¹. The traditional values of social work embrace the protection of vulnerable people, the empowerment of individuals, families and whole communities and support for independent living. Increasingly, social services cross boundaries of other services and work together with education, healthcare, housing and employment to change the lives of service users.

Active inclusion typifies the diverse and evolving set of responsibilities of social services. First, it offers a chance to those at the margins to make it to the labour market, find and retain a job and (re-)integrate socially. Its second aspect relates to the situation in which participation in the primary labour market is limited or not possible. Then active inclusion translates into efforts to support all citizens to make an active contribution to society and participate in civic, social and cultural life in alternative ways.

Les services sociaux et l'inclusion active

Les services sociaux peuvent être fiers de leur histoire faite de soins et de soutiens aux personnes vulnérables ou exclues de la société¹. Les valeurs traditionnelles du travail social englobent la protection des personnes vulnérables, le soutien d'individus, de familles et de communautés entières, et l'aide à l'autonomie. De plus en plus, les services sociaux franchissent la frontière des autres services et travaillent avec ceux de l'éducation, de la santé, du logement et de l'emploi pour changer la vie des usagers.

L'inclusion active illustre la diversité et l'évolution de l'étendue des responsabilités des services sociaux. Tout d'abord, elle donne une chance à tous ceux qui vivent en marge de la société de pénétrer le marché de l'emploi, de trouver et de conserver un travail, et de réussir leur intégration ou réintégration sociale. Ensuite, elle s'applique à la situation dans laquelle la participation au marché du travail est limitée ou impossible. Enfin, l'inclusion active se traduit par des efforts pour aider tous les citoyens à contribuer activement à la société et à participer à la vie civique, sociale et culturelle par des voies alternatives.

¹Commissioner Vladimir Špidla: foreword to ESN report "social Services and Social Inclusion" 2006

¹Commissaire Vladimir Špidla : avant-propos au rapport ESN intitulé « Services sociaux et inclusion sociale » de 2006.





Managing active inclusion services

The achievement of active inclusion strategies depends on their successful implementation at the local level. ESN members manage local public social services. They are responsible for strategic development, securing funding and planning budgets; they often manage quite large and complex departments. They have a significant role to play in building effective partnerships and improving quality. They have hands-on experience in implementing policy and developing innovative local practice.

This brochure has been written to provide insights from practitioners on taking forward active inclusion at the local level. It is based on the views of ESN members brought together in the ESN policy & practice working group on active inclusion.

The members of ESN working group identified a number of key issues to share with other practitioners and policy-makers developing active inclusion approaches. They draw our attention to the challenges of finding an adequate level of income for those who can and those who cannot work. They emphasise the importance of welcoming, coordinated and comprehensive services and of working closely with individuals to identify how to help them make progress. They recognise the value of working with all relevant stakeholders and point to the shortcoming of disintegrated approaches. Finally, they recall that being ambitious for people obliges social and employment services to try every possible way to empower people and help them –whether employed or not - to live a dignified, independent and fulfilling life.

This publication is part of a series which reflect the work of ESN policy & practice working groups, which we hope can offer a useful practice-led contribution to the implementation of effective social policy at the local level.

La gestion des services d'inclusion active

La réussite des stratégies d'inclusion active repose sur le succès de leur mise en œuvre au niveau local. Les membres d'ESN gèrent des services sociaux publics à ce niveau: ils sont responsables du développement stratégique, du financement et de la prévision budgétaire; ils ont souvent à gérer des services assez larges et complexes et ont un rôle important à jouer dans la constitution de partenariats efficaces et dans l'amélioration de la qualité. Enfin, ils ont une expérience pratique de la mise en œuvre des politiques et du développement des pratiques locales innovantes.

Cette brochure a été rédigée pour présenter les idées des professionnels en vue de mettre en avant l'inclusion active au niveau local. Elle s'appuie sur les avis des membres d'ESN, réunis au sein d'un groupe de travail sur l'inclusion active.

Les membres du groupe de travail ont identifié un certain nombre de points essentiels à partager avec d'autres professionnels et décideurs politiques développant des stratégies d'inclusion active. Ils attirent notre attention sur le défi de trouver un niveau de revenus adapté pour ceux qui peuvent ou non travailler. Ils soulignent la nécessité d'avoir des services accueillants, coordonnés et complets, et de travailler étroitement avec les individus pour les aider à progresser. Ils valorisent la coopération avec toutes les parties prenantes concernées et dénoncent les défauts des approches non intégrées. Enfin, ils nous rappellent que le fait d'être ambitieux pour les individus oblige les services sociaux et de l'emploi à tout mettre en œuvre pour soutenir ces personnes, employées ou non, à mener une vie digne, indépendante et accomplie.

Ce recueil fait partie de la série des publications reflétant l'activité des groupes de travail d'ESN et contribue de façon pratique et opportune à la mise en œuvre de politiques sociales efficaces au niveau local.

Listening to people

Ecouter les personnes



Niels van Tent

Policy Adviser, Employment and Income services, City of Amsterdam, the Netherlands

Niels van Tent

Conseiller politique, services de l'emploi et des revenus, ville d'Amsterdam, Pays-Bas

We consider that the service users we work with deserve our respect and that their views must be sought as we move towards activating them whether into mainstream employment or alternatives to work. This respect translates into recognition in Dutch policy that people are responsible for their own lives; this means that individuals have both rights and duties.

In Amsterdam, we involve the users in the design of their own activation schemes. We also invite them to participate in user councils. The user council includes the users, their representatives and representatives of the city of Amsterdam. They meet four times a year to assess the policy and practice and reflect together on possible improvements. This improves our civic consciousness, involves people in understanding decision-making and helps all of us to make a difference. It's basically more inclusive.

Nous considérons que les usagers des services, avec qui nous travaillons, méritent notre respect et que nous devons chercher à connaître leurs avis, tout en les incitant à l'emploi ou aux activités en dehors du marché de travail. Ceci passe par une reconnaissance par la société néerlandaise du fait que les gens sont responsables de leur propre vie ; ce qui signifie qu'ils ont des droits mais aussi des devoirs.

A Amsterdam, nous faisons participer les usagers à la création de leurs propres programmes d'activation. Nous les invitons aussi à participer à des conseils d'usagers, incluant les usagers, leurs représentants et les représentants de la ville. Ceux-ci se réunissent quatre fois l'an pour évaluer les solutions politiques et les bonnes pratiques, et pour réfléchir ensemble aux améliorations à apporter. Ceci développe notre conscience civique, facilite la compréhension des processus de prises de décisions, et nous permet de faire la différence ; le tout dans un cadre plus inclusif.

Making a fresh start

Prendre un nouveau départ



Agnieszka Hryniewicka

Project Coordinator, Institute for Development of Social Services, Warsaw, Poland

Agnieszka Hryniewicka

Coordinateur de projets, Institut de développement des services sociaux, Varsovie, Pologne

Becoming a member of the European Union created a momentum for Polish social services to launch activating schemes. Gaining access to the European Social Fund (and its programme EQUAL) provided us with necessary funds to put in place new, dynamic initiatives. At the same time, the opportunity to draw on experiences from elsewhere in Europe is an invaluable source of inspiration.

Local authorities across Poland seized the opportunity provided by EQUAL to launch the network of Social Integration Centres, thereby offering comprehensive assistance to vulnerable people facing social exclusion. The Centres welcome long-term unemployed, disabled, homeless, alcoholics, ex-convicts and people with mental health conditions and give them an opportunity to start afresh. Doctors, social workers and psychologists are in place for users and various vocational trainings and counselling services available. This is the first time that local integrated services have been accessible for vulnerable people in this way and this model is already showing positive results.

L'adhésion à l'Union Européenne a donné une impulsion aux services sociaux polonais quant au lancement des programmes d'activation. L'accès au Fonds Social Européen (et à son programme EQUAL) nous a procuré les fonds nécessaires pour mettre en place des initiatives nouvelles et dynamiques. Egalement, cette opportunité de tirer parti des autres expériences européennes est une source inestimable d'inspiration.

Les collectivités locales polonaises ont saisi l'opportunité offerte par le programme EQUAL pour établir le réseau des centres d'intégration sociale, et proposer une aide d'ensemble aux personnes vulnérables, exposées à l'exclusion sociale. Ces centres accueillent des chômeurs de longue durée, des handicapés, des sans-abri, des alcooliques, des anciens détenus et des malades mentaux, et leur donnent l'occasion de prendre un nouveau départ. Des docteurs, des travailleurs sociaux et des psychologues sont présents pour usagers et diverses formations professionnelles et services de conseils sont disponibles. C'est la première fois que des services sociaux intégrés sont ainsi accessibles aux personnes vulnérables et ce modèle donne déjà des résultats positifs.

Creating a welcoming environment

Créer un milieu accueillant



Sari Toiviainen
Head of Duuri Network,
City of Helsinki, Finland

Sari Toiviainen
Responsable du Réseau Duuri,
ville de Helsinki, Finlande

For many people it is a big step to ask for help in the first place. So it is important that public services are welcoming places from day one. In Helsinki, we strive to ensure the best possible accessibility to our offices and pay a lot of attention to the different communication needs of our users.

As an integrated service, we are dealing with people with multiple disadvantages who need a holistic support to change their lives. Their needs usually include a course of treatment and therapy for mental health issues, debt counselling and psychological support. Only when these underlying problems start to become manageable, can people move into training, job search or alternatives to work. This underlines why the participation of specialist social work services is so essential in active inclusion services. These things matter.

Pour de nombreuses personnes, demander de l'aide au départ représente un grand pas. Il faut donc que les services publics soient des lieux accueillants dès le début. A Helsinki, nous nous efforçons de garantir la meilleure accessibilité possible à nos bureaux et nous attachons beaucoup d'importance aux divers besoins de communication de nos usagers.

En tant que service intégré, nous avons affaire à des personnes aux désavantages multiples qui ont besoin d'une aide globale pour changer leur vie. Ces personnes ont généralement besoin de soins pour des problèmes de santé mentale, de recevoir des conseils liés à l'endettement et une aide psychologique. C'est seulement lorsque leurs problèmes de fond commencent à devenir gérables que ces personnes peuvent se tourner vers la formation, la recherche d'emploi ou prendre part aux activités en dehors du marché de travail. C'est pourquoi la participation des services de travail social spécialisés est fondamentale pour les services d'inclusion active. Ceci n'est pas à négliger.

Supporting families

Aider les familles



Agnes Simonyi
Director General, Institute
of Social Policy and Labour,
Budapest, Hungary

Agnes Simonyi
Directeur général, Institut
de la politique sociale et de
l'emploi, Budapest, Hongrie

There can be many barriers to the labour market. In Hungary, one of the most basic barriers is the lack of day care services (crèches) for children younger than 3 years of age. The number of crèches – extensive during the socialist era – has diminished rapidly since 1984, with capacity reduced by about 60%. While kindergartens serve more than 86 % of the 3-6 year old age group, only 8-10 % of children under the age of 3 have places in crèches. That had a strong impact on the labour market and on some children's future careers. Studies show that crèches and nurseries offer an opportunity to learn social interactions and help disadvantaged children to catch up with their peers before they start school at six. It also facilitates parents' transition from caring responsibilities into the economic activity. This again underlines the importance of having a full range of social and child care services in place; otherwise only some barriers will be removed and women will remain away from the employment.

Le marché du travail peut comporter de nombreux obstacles. En Hongrie, l'un des principaux problèmes est le manque de crèches pour les enfants de moins de trois ans. Le nombre de crèches – important pendant la période socialiste – a diminué rapidement depuis 1984, et leur capacité a réduit de près de 60%. Alors que les jardins d'enfants sont ouverts aux enfants de trois à six ans à plus de 86%, seulement 8 à 10% des moins de trois ans sont placés dans des crèches. Ceci a eu de lourdes conséquences vis-à-vis du marché de l'emploi et de l'avenir professionnel de certains enfants. Des études indiquent que les crèches et les maternelles permettent de découvrir les interactions sociales et aident ainsi les enfants défavorisés à mieux s'intégrer avant de commencer l'école à l'âge de six ans. Ceci aide aussi les parents à passer de leurs responsabilités parentales à une activité économique. Cela montre encore la nécessité de disposer de toute une série de services sociaux et de l'enfance; sans cela, seuls quelques-uns des obstacles seront levés et les femmes devront rester sans emploi.

Realising potential

Réaliser son potentiel



Matthias Schulze-Böing

Head of Department for Employment, Statistics, Integration, Offenbach am Main City Council, and chair of the national network of managers of employment centres, Germany

Matthias Schulze-Böing

Chef des services de l'emploi, des statistiques et de l'intégration, conseil municipal d'Offenbach sur le Main, et président du réseau national des directeurs de centres pour l'emploi, Allemagne

As the head of the national network of local employment policy directors in Germany, I believe that the level of income support for those unable to work should be decent and support a fulfilling life. At the same time we need to ensure that those who could work are supported in every possible way to find employment. I know from experience that for some people having a better income through employment will prove adequate motivation. For others however, we need to be prepared, sensibly and sensitively, to make benefit payments conditional on full participation in activation pathways. We, the social directors, need to have a wide array of instruments to incentivise service users. The use of these tools at the right time is a matter of professional judgement and there needs to be clarity about these possibilities in the contract between the service and the user.

En tant que chef du réseau national des directeurs allemands des politiques d'emploi, je crois que le niveau d'aide au revenu pour les personnes inaptes au travail doit être décent et leur permettre de mener une vie décente. En même temps, nous devons nous assurer que ceux qui peuvent travailler soient soutenus par tous les moyens possibles en vue de trouver un emploi. Je sais d'expérience que pour certains, le fait d'améliorer son revenu par le travail est une motivation suffisante. Pour d'autres cependant, nous devons être prêts, tout en faisant preuve de bon sens et de sensibilité, à rendre le paiement des allocations conditionnel à une pleine participation de la personne concernée aux démarches d'activation. En tant que directeurs de services sociaux, nous devons disposer d'un ensemble de moyens incitatifs à l'attention des usagers des services. Savoir utiliser ces outils au bon moment est une affaire de jugement professionnel et ces possibilités doivent être clairement exprimées dans le contrat entre le service et l'utilisateur.

Being ambitious for people

Etre ambitieux pour les personnes



Asle Hovdal

Project and Strategy Manager, Employment and Welfare Office, Gjøvik, Norway

Asle Hovdal

Directeur des projets et de la stratégie, service de l'emploi et de l'aide sociale, Gjøvik, Norvège

Norwegian social policy over the last 25 years has been marked by two trends: decentralisation and *one door* policy. Our municipalities have been given a broad range of responsibilities in primary health care, employment and social welfare. New local integrated services can therefore support people on employment activation pathways in many ways. This also means that we can better empower those who are not able to enter the mainstream labour market. We can be ambitious for these people in supporting independent living and participation in cultural, educational and sporting activities. It's important not only to see what an individual can bring to society through working life but also through participation in other ways. For people who really cannot work, this is all the more crucial. Ultimately, it's a question of respect and the right of all people to be socially included.

La politique sociale norvégienne des 25 dernières années a été marquée par deux courants : la décentralisation et la politique de l'accès unique. Nos municipalités ont reçu un vaste ensemble de responsabilités en matière de soins de santé primaire, d'emploi et d'aide sociale. De nouveaux services locaux intégrés peuvent désormais aider les personnes de plusieurs façons sur les voies de l'activation vers l'emploi. Ceci signifie également que nous pouvons mieux habiliter ceux qui sont incapables d'intégrer le marché du travail général. Nous pouvons être ambitieux pour ces personnes en les aidant à devenir indépendantes et à participer à la vie culturelle, éducative et sportive. Il est important non seulement de voir ce que l'individu peut apporter à la société en travaillant mais aussi par d'autres moyens. Pour les personnes qui ne peuvent vraiment pas travailler, c'est d'autant plus important. En fin de compte, c'est une question de respect et de droit de tous les habitants à être inclus en société.

Building local partnerships

Construire des partenariats locaux



Rebecca Randell
Commissioning Manager,
West Sussex County Council,
United Kingdom

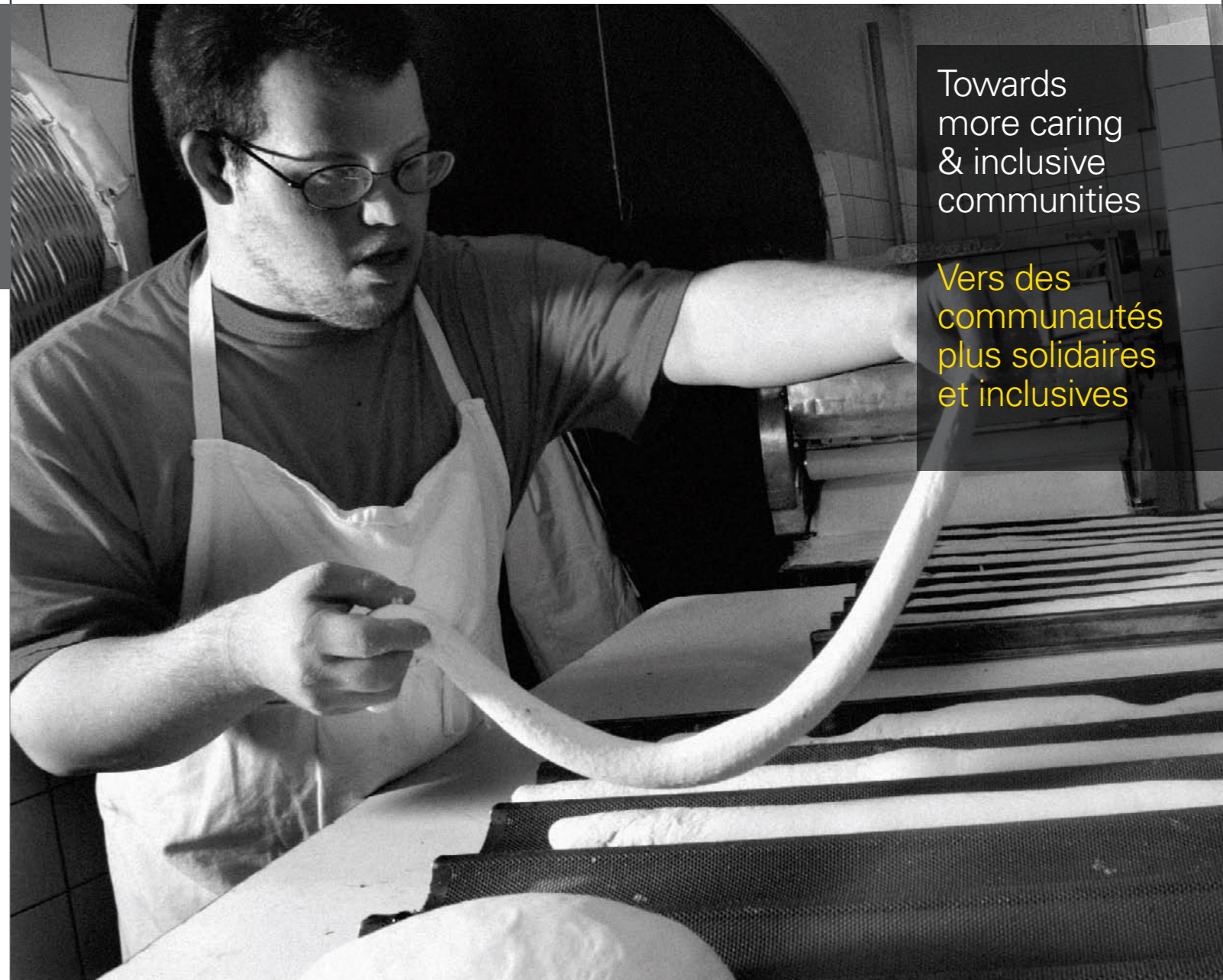
Rebecca Randell
Responsable des contrats
(Commissioning Manager), Conseil
de West Sussex, Royaume-Uni

In West Sussex, we have agreed that active inclusion is one of our strategic priorities. Along with third sector organisations and all public services we endeavour to target the hardest to reach and furthest from the labour market. We focus on the needs of people with disabilities and mental health problems, who due to their multiple disadvantages require a holistic inter-service support, which does not end with a job placement. People often require our continuing assistance and in-work support in order to retain employment. It gives them confidence that they are not alone.

My role is commissioning services and working with the community to deliver a high quality and personalised support for everyone who could benefit from it. For me, building these local partnerships is a step towards more caring and inclusive communities.

Dans le West Sussex, nous nous accordons à considérer l'inclusion active comme l'une de nos priorités stratégiques. Avec les organisations du troisième secteur et tous les services publics, nous visons à aider les personnes les plus difficiles à atteindre et les plus éloignées du marché du travail. Nous concentrons nos efforts sur les besoins des personnes souffrant de handicaps et de problèmes de santé mentale qui, en raison de leurs désavantages multiples, nécessitent une approche d'ensemble avec tous les services. La signature du contrat de travail par les personnes concernées ne constitue pas en soi la dernière étape de ce soutien intégré. En effet, celles-ci requièrent souvent notre accompagnement pour garantir la stabilité de leur nouvel emploi, leur donnant ainsi l'assurance qu'ils ne sont pas seuls.

Mon rôle est de mandater des services aux prestataires, tout en travaillant avec les communautés, afin de proposer des services de qualité et personnalisés à tous ceux qui pourraient en bénéficier. Selon moi, la création de ces partenariats locaux représente une étape importante vers des communautés plus solidaires et inclusives.



Towards
more caring
& inclusive
communities

Vers des
communautés
plus solidaires
et inclusives

About ESN

ESN's mission is to help our members change the lives of the most vulnerable in our societies through the delivery of quality social services. By working extensively with our Members across Europe to share knowledge, information, experience and expertise on European social policy and practice, we are determined to provide an excellent networking platform for European, national, regional and local social policy and practice and to see ESN as a focal point of reference for local public social services in Europe.

To find out more about ESN's active inclusion working group and active inclusion in practice visit our new website at www.esn-eu.org/active-inclusion

This publication reflects the view of the European Social Network only; the Commission is not liable for any use that may be made of the information contained herein.

A propos d'ESN

La mission d'ESN consiste à aider nos membres à changer la vie des personnes les plus vulnérables de notre société en leur proposant des services sociaux de qualité. Nous travaillons de façon extensive avec nos membres à travers toute l'Europe pour partager des connaissances, des informations, des expériences et de l'expertise sur les politiques et les pratiques sociales européennes. Nous sommes ainsi déterminés à offrir une excellente plateforme de mise en réseau pour les politiques et les pratiques locales, régionales, nationales et européennes et à faire d'ESN une référence pour les services sociaux locaux en Europe.

Pour en savoir plus sur le groupe de travail d'ESN sur l'inclusion active et sur l'inclusion active en pratique, visitez notre nouveau site Internet : www.esn-eu.org/active-inclusion

Cette publication n'engage que son auteur; la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans cette publication.

www.esn-eu.org

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