



EU Funds for Social Services

GUIDE TECHNIQUE POUR DES ACTIONS EFFICACES DANS LES SERVICES SOCIAUX

RECOMMANDATIONS POLITIQUES
ET MESURES PRATIQUES POUR
LES SERVICES SOCIAUX



Co-funded by
the European Union

LE PROJET HELPDESK

Le projet « **Helpdesk des services sociaux avec les fonds européens** » (HELPDESK) vise à atteindre les principaux acteurs européens et nationaux impliqués dans le financement de l'UE (gestion partagée) et les prestataires de services sociaux afin de travailler plus efficacement à la distribution et à l'utilisation du Fonds social européen+ (FSE+) et du Fonds européen de développement régional (FEDER) pour les projets d'inclusion sociale. Le partenariat a développé plusieurs outils au cours du projet, afin de faciliter ce processus basé sur les connaissances recueillies sur les besoins et les défis, ainsi que sur les bonnes pratiques d'utilisation du FSE+ et du FEDER pour les projets de services sociaux dans les États membres de l'UE.

Le projet jette les bases d'un service d'assistance pour les services sociaux avec deux priorités principales :

- Soutenir les prestataires de services sociaux et les coordinateurs locaux/régionaux des services sociaux dans l'accès et l'utilisation des fonds de l'UE (FSE+ et FEDER en particulier) ;
- Aider les autorités de gestion nationales (ou organismes similaires) à allouer efficacement les fonds de l'UE (FSE+, FEDER en particulier) pour financer des interventions de qualité dans le domaine des services sociaux.

Le projet HELPDESK poursuit trois objectifs principaux :

- Promouvoir le renforcement des capacités et la sensibilisation sur la manière dont les fonds de l'UE (en particulier le FSE+ et le FEDER) peuvent mieux soutenir des interventions efficaces dans le domaine des services sociaux.
- Faciliter la simplification de l'accès et de l'utilisation des fonds européens pour les services sociaux.
- Faciliter l'échange et la coopération entre les autorités de gestion, les prestataires de services sociaux, les coordinateurs et la Commission européenne afin de garantir que les priorités de financement sont basées sur une évaluation des besoins et ciblent des interventions de services sociaux efficaces et fondées sur des données probantes.

Comme le montrent les priorités et les objectifs du projet, les principaux groupes cibles peuvent être définis comme suit :

- La Commission européenne.
- Autorités de gestion et organismes intermédiaires (ou autorités nationales/régionales/locales correspondantes).
- Services sociaux (locaux/régionaux/nationaux).

Le Guide technique pour des actions efficaces dans les services sociaux offre un outil complet aux autorités de gestion (AG) et aux services sociaux afin d'optimiser l'utilisation des ressources du Fonds social européen Plus (FSE+) et du Fonds européen de développement régional (FEDER).

L'élaboration de ce guide a impliqué une approche de recherche à multiples facettes, en commençant par une recherche documentaire visant à créer des fiches de profil national pour chaque État membre de l'UE. Ces fiches ont fourni des informations cruciales sur les priorités de financement, les montants et les organismes de gestion au niveau national. Une enquête européenne ciblant à la fois les AG et les services sociaux dans les 27 États membres a été menée pour évaluer les besoins, les défis et les opportunités en matière d'accès et d'utilisation des fonds du FSE+ et du FEDER. En outre, des Forums nationaux de collecte d'informations (FNCI) ont facilité des discussions approfondies entre les parties prenantes, confirmant les tendances émergentes et fournissant des informations qualitatives. La littérature existante a été examinée pour compléter les résultats, et une série d'ateliers intersectoriels et thématiques ont été organisés pour élaborer des stratégies d'intervention efficaces.

Le guide technique aborde les lacunes et les défis critiques auxquels sont confrontés les AG et les services sociaux. De la rationalisation des processus de gestion des fonds à l'optimisation de l'impact social, ce guide propose des stratégies concrètes pour encourager la collaboration et l'innovation dans la prestation de services sociaux en fonction des différents types de parties prenantes, qu'il s'agisse des prestataires de services sociaux, des AG (mise en œuvre et politique) ou de la Commission européenne (CE).

Le présent document est basé sur le résumé des résultats inclus dans la version finale du Guide technique pour des actions efficaces dans les services sociaux. Ce document présente les principales recommandations politiques que les services sociaux doivent prendre en compte lors de la programmation et de la mise en œuvre des actions.

Ces recommandations politiques plaident en faveur d'une approche systématique du développement et de la mise en œuvre de services sociaux qui donnent la priorité aux besoins et aux droits des individus et des groupes marginalisés. Elles mettent en avant l'importance des propositions de projets fondées sur des données probantes qui abordent efficacement la conception de services centrés sur la personne, orientés vers l'utilisateur et fondés sur les droits, grâce notamment à l'intégration et au partenariat avec les différentes parties prenantes. Elles soulignent l'importance de l'utilisation de la technologie pour améliorer la qualité des services.

En outre, elles font ressortir l'importance d'un personnel adéquatement formé, garantissant sa sécurité et son soutien, tout en respectant les principes des droits de l'homme, de l'inclusion sociale et de la non-discrimination tout au long de la prestation de services.

Les recommandations politiques sont le résultat d'une collaboration globale avec les services sociaux, les AG, la CE et d'autres parties prenantes de premier ordre. Les mesures identifiées représentent la volonté d'encourager la coopération continue pour un plus grand impact.

Le document fournit également des mesures pratiques que les services sociaux peuvent mettre en œuvre pour améliorer immédiatement la prestation des services sociaux.

RECOMMANDATIONS POLITIQUES

03

- Avant d'élaborer des propositions de projet, il convient de procéder à une **évaluation des besoins** afin d'identifier les exigences spécifiques de la population (cible) et de s'assurer que les services sociaux sont adaptés pour répondre à ces besoins.
- L'évaluation des besoins réalisée par les services sociaux concernés par l'élaboration de propositions de projets – et, le cas échéant, en coopération avec d'autres parties prenantes clés, en particulier les autorités locales et régionales, les services publics de l'emploi, les organismes d'assurance sociale, d'autres organisations à but non lucratif/de l'économie sociale, etc. – devrait servir de **base à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'extension de services centrés sur la personne, fondés sur les droits et qui responsabilisent les personnes qui ont recours aux soins et à l'assistance.**
- Lors de l'élaboration des propositions de projet, utiliser des **solutions éprouvées et fondées sur des informations probantes** pour disposer de services sociaux qui répondent aux besoins de chaque utilisateur ou aux besoins identifiés d'un groupe spécifique d'utilisateurs marginalisés ou défavorisés de manière efficace et efficiente.
- Concevoir et promouvoir des services sociaux **intégrés et complets**, impliquant des partenariats avec d'autres prestataires de services et les autorités locales et régionales concernées, les services publics de l'emploi ou les organismes d'assurance sociale.
- Mettre en œuvre des mécanismes et utiliser des **indicateurs quantitatifs et qualitatifs** pour suivre et évaluer les effets de la prestation de services et garantir que les services sociaux pilotés ou étendus avec le soutien financier du FSE+ ou du FEDER peuvent répondre au mieux aux besoins des utilisateurs et améliorer leur bien-être (en s'appuyant également sur le principe de coproduction).
- Concevoir les services sociaux de manière à ce qu'ils soient **accessibles à tous les utilisateurs**, y compris ceux souffrant de handicaps physiques ou intellectuels, en fournissant des mesures de soutien ou du personnel d'assistance et en supprimant les barrières physiques et de communication.
- Concevoir des services sociaux qui utilisent les **TIC** de manière à **améliorer la qualité des services**, à faciliter le travail du personnel qui les fournit et à garantir les droits et l'autonomie des utilisateurs des services, en s'appuyant sur leurs capacités individuelles.
- Concevoir des services sociaux pilotés ou étendus avec le soutien financier du FSE+ ou du FEDER qui poursuivent l'objectif de disposer d'un **personnel adéquatement formé, disponible** en nombre suffisant, **protégé** conformément aux exigences en matière de santé et de sécurité, et **soutenu** par des outils de gestion et des outils numériques permettant de fournir des services de haute qualité qui répondent aux besoins des utilisateurs.
- Concevoir des services sociaux qui **respectent les droits des utilisateurs finaux**, facilitent **l'inclusion sociale** et préviennent **la discrimination, la ségrégation et l'exclusion sociale.**

MESURES PRATIQUES

04

Voici une liste de mesures rapidement applicables que les prestataires de services sociaux peuvent immédiatement mettre en œuvre pour s'assurer que le FSE+ et le FEDER contribuent à garantir l'accès aux services sociaux, conformément aux principes du Socle européen des droits sociaux et à d'autres cadres politiques locaux, régionaux, nationaux et européens pertinents, ainsi qu'au droit international. Les mesures visent à couvrir les questions horizontales affectant les services sociaux dans l'ensemble de l'Union européenne.

01



Effectuer une évaluation des besoins

pour identifier les besoins spécifiques de la population (concernée) et veiller à ce que les services sociaux soient adaptés pour répondre à ces besoins.

02



Mettre en œuvre une approche centrée sur l'utilisateur

de la prestation de services, qui se concentre sur les besoins et les préférences des utilisateurs individuels. Impliquer les usagers dans la conception et le développement des services en mettant en œuvre un mécanisme de coproduction.

03



Utiliser des pratiques fondées sur des données probantes

Les services doivent être conçus de sorte à répondre de manière efficace et efficiente aux besoins des utilisateurs.

04



Développer des partenariats

Les services doivent être fournis en collaboration avec d'autres prestataires de services afin de garantir que les utilisateurs bénéficient de services complets et coordonnés.

05



Veiller à ce que le personnel soit correctement formé

Le personnel doit être disponible en nombre suffisant, protégé conformément aux exigences en matière de santé et de sécurité, et soutenu par des outils de gestion et des outils numériques afin de fournir des services de haute qualité qui répondent aux besoins des utilisateurs.

06



Mettre en œuvre un programme d'assurance qualité

afin de contrôler et d'évaluer la prestation des services et de s'assurer que lesdits services répondent aux besoins des utilisateurs.

07



Veiller à ce que les services soient accessibles

à tous les utilisateurs, y compris ceux qui souffrent d'un handicap physique ou intellectuel, en supprimant les barrières physiques et les obstacles à la communication.

08



Utiliser la technologie

Renforcer et améliorer la prestation de services, tels que les services de télésanté ou la prise de rendez-vous en ligne, mais aussi assurer une formation appropriée pour permettre au personnel et aux utilisateurs d'utiliser correctement les dispositifs numériques.

09



Fournir de l'information et de l'éducation

Informers les usagers de leurs droits et de leurs prérogatives en matière de services sociaux. Veiller à ce que les prestataires de services soient également conscients des droits des utilisateurs.

10



Élaborer et mettre en œuvre un mécanisme de réclamation et de retour d'information

Veiller à ce que les usagers puissent fournir un retour d'information et faire part de leurs préoccupations concernant la prestation de services.



EU Funds for Social Services

PLUS D'INFORMATIONS SUR :
WWW.EUFUNDS4SOCIAL.EU



Co-funded by
the European Union