



EU Funds for Social Services

GUIDE TECHNIQUE SUR LES INTERVENTIONS EFFICACES AUPRÈS DES SERVICES SOCIAUX

RECOMMANDATIONS POLITIQUES ET
MESURES PRATIQUES POUR LES
AUTORITÉS DE GESTION ET LA
COMMISSION EUROPÉENNE



Co-funded by
the European Union

LE PROJET HELPDESK

01

Le projet (HELPDESK) « Social sErviceS helpdesk on EU Funds » vise les principaux acteurs européens et nationaux concernés par la gestion commune des fonds européens et les prestataires de services sociaux afin de travailler plus efficacement à la distribution et à l'utilisation du Fonds social européen plus (FSE+) et du Fonds européen de développement régional (FEDER). Au cours du projet, le partenariat a développé plusieurs outils afin de faciliter ce processus, après avoir rassemblé les connaissances sur les besoins et les défis, ainsi que sur les bonnes pratiques des utilisateurs et des organismes de gestion du FSE+/FEDER et des organismes intermédiaires pour financer efficacement les services sociaux dans les États membres de l'UE.

Le projet veille à établir les bases de la conception et de la mise en œuvre de la plateforme d'assistance des services sociaux ("Helpdesk") en fixant 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 les organismes assimilés) à allouer efficacement les fonds de l'UE (FSE+ et 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 le FSE+, le FEDER (et d'autres fonds européens pertinents) peuvent mieux soutenir des interventions efficaces en matière de services sociaux ;
- Faciliter la simplification de l'accès aux fonds de l'UE et de leur utilisation pour les services sociaux ;
- Faciliter l'échange et la coopération entre les autorités de gestion, les prestataires et coordinateurs de services sociaux et la Commission européenne afin de garantir que les priorités de financement se fondent sur une évaluation des besoins et ciblent des interventions efficaces et axées sur des données probantes en matière de services sociaux.

Comme l'indiquent les priorités et les objectifs du projet, la définition de groupe cible principal peut être attribuée :

- À la Commission européenne,
- Aux autorités de gestion et aux organismes intermédiaires (ou aux autorités nationales/régionales/locales correspondantes), et
- Aux services sociaux (locaux/régionaux/nationaux).

Le Guide technique sur les interventions efficaces auprès des services sociaux propose une boîte à outils complète aux autorités de gestion (AG) et aux services sociaux afin d'optimiser l'utilisation des ressources du FSE+ et FEDER.

L'élaboration de ce guide est le fruit d'une approche objective et d'un travail de recherche en plusieurs étapes, à commencer 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 concernés et les organismes de gestion au niveau national. Une enquête européenne axée à la fois sur les AG et les services sociaux des 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 de données probantes ont facilité les discussions approfondies entre les parties prenantes, confirmant les tendances émergentes et fournissant des informations qualitatives. Des recherches documentaires ont été menées dans ce domaine afin de 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 favoriser 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 repris dans la version définitive du guide technique sur les interventions efficaces auprès des services sociaux. Il présente les principales recommandations politiques que les AG et la CE doivent prendre en compte lors de la programmation et de la mise en œuvre des interventions. Ces recommandations mettent l'accent sur l'inclusion dans les processus de consultation, la flexibilité dans les appels à propositions et la promotion de la complémentarité entre les fonds de l'UE. En outre, l'accent est mis sur le développement des capacités, la formation du personnel et les programmes de soutien, la définition d'objectifs adaptés aux besoins des groupes marginalisés et l'intégration d'indicateurs qualitatifs dans l'évaluation des projets. Les recommandations politiques sont le résultat d'une collaboration globale avec les services sociaux, les AG, la CE et d'autres acteurs concernés. Les mesures identifiées traduisent la volonté d'encourager la coopération en cours afin de créer un meilleur impact.

Le document fournit également des mesures pratiques que les AG peuvent prendre pour améliorer immédiatement la prestation de services sociaux.

Pour chaque recommandation, le projet Helpdesk a identifié la principale partie prenante ciblée: les autorités de gestion (AG) – les décideurs politiques (AG politique) ou les autorités publiques de mise en œuvre (AG administrations) - et/ou la CE.

Programmation et mise en œuvre

- **Processus inclusif (AG Politique & CE)**
lors de l'élaboration des priorités européennes et des programmes opérationnels, en impliquant toutes les parties prenantes concernées, y compris les petits prestataires de services sociaux, leurs réseaux et les bénéficiaires.
- **Critères d'évaluation (AG administrations)** : revoir les critères d'évaluation des demandes de subventions afin que les petits prestataires puissent accéder au financement et obtenir le soutien dont ils ont besoin pour mener à bien leurs activités.
- **Appels à propositions flexibles (AG Administrations et Politique)** : encourager des appels à propositions plus flexibles qui combinent différentes actions, afin qu'ils puissent être complétés par des activités adaptées au contexte et à l'écosystème des services sociaux et créer ainsi des conditions qui encouragent l'inclusion sociale et active (par exemple, appels à propositions qui complètent les priorités du FEDER et du FSE+).
- **Promouvoir les appels à des subventions plus limitées et/ou des seuils minimums plus bas (AG administrations).**

- **Encourager la complémentarité entre les fonds de l'UE (AG Administration et Politique):**
encourager et faciliter la réalisation, des appels à projets, de subventions, de contrats ou d'accords de soutien financier qui favorisent la complémentarité entre les différents fonds de projets utilisés ; par exemple entre les fonds FEDER et FSE+ pour les interventions visant à améliorer l'accès au logement (social) ou la transformation/rénovation de logements ou les investissements dans des systèmes de chauffage ou des flottes de voitures respectueux du climat.
- **Lignes d'action spécifiques (AG Administrations et Politique) :**
promouvoir des lignes d'action spécifiques pour les personnes et les groupes défavorisés ou marginalisés afin de se fixer des objectifs et des résultats adaptés aux différents profils (par exemple, il n'est pas prévu que les enfants soient définis comme un public cible, alors qu'ils constituent le public cible de nombreux secteurs sociaux).

Personnel et formation

- **Programmes de formation et de soutien (AG Administrations)** : mettre en place ou étendre des programmes de formation et de soutien pour aider les prestataires de services sociaux, en particulier les plus petits, à présenter des projets et à gérer des fonds. Cet objectif pourrait être réalisé avec le soutien de réseaux sectoriels, d'organisations faïtières ou de plateformes.

- **Formation et développement des compétences (AG Administrations) :**
 1. Promouvoir la formation et le développement des compétences pour permettre aux prestataires de services sociaux de mieux évaluer les résultats et l'impact des projets, notamment afin de générer une plus grande culture de l'évaluation parmi les partenaires du projet.
 2. Inclure une formation interne spécialisée et adaptée au personnel des AG sur la mesure de l'impact social dans les initiatives de développement et renforcement des capacités. Cette formation devrait fournir aux AG des outils, des méthodologies et des bonnes pratiques pour définir, mesurer et contrôler l'impact social des projets financés. En renforçant leurs capacités dans ce domaine, les AG pourront prendre des décisions éclairées, fixer des objectifs réalistes et évaluer l'efficacité des projets financés dans la réalisation des résultats sociaux visés.
 3. Viser à ce que les programmes de développement des compétences permettent également aux AG de se doter des connaissances et des compétences nécessaires pour identifier, soutenir et alimenter les projets d'innovation sociale disruptifs.
- **Programmes de perfectionnement et de requalification - "Upskilling/Reskilling" (AG Administrations):** promouvoir des programmes de perfectionnement et de requalification (tels que l'enseignement et la formation professionnels) et le développement professionnel continu pour tous les professionnels travaillant dans le domaine, en encourageant et en finançant des activités de formation.

Objectifs et besoins

- **Ligne d'action pour l'innovation sociale (AG Politique et CE) :** promouvoir et/ou mettre en place une ligne d'action spécifique pour l'innovation sociale, qui soit assortie d'un financement suffisant, et qui offre une couverture financière pour l'accroissement ou le transfert des projets innovants actuellement mis en œuvre.
- **Des indicateurs plus qualitatifs (AG Administrations) :** intégrer des indicateurs qui complètent les indicateurs actuels pour donner plus de visibilité aux aspects sociaux (par exemple, l'inclusion sociale, l'intégration dans le marché du travail, l'inclusivité, l'accessibilité, etc.) afin d'offrir une vue d'ensemble des résultats et des impacts d'un projet, et ne pas oublier les impacts qualitatifs des services sociaux. Des indicateurs qui mettent l'accent sur l'impact sur la vie des personnes bénéficiaires plutôt que sur les chiffres devraient être mis en œuvre. Il y aurait lieu également d'ajouter et d'encourager la mise en place d'indicateurs visant à prévenir la ségrégation.
- **Objectifs et résultats (AG Administrations) :** se fixer des objectifs et des résultats adaptés aux besoins des personnes les plus défavorisées et confrontées à des obstacles plus importants en matière d'inclusion sociale et professionnelle, ainsi que de leur pleine participation à nos sociétés ; telles que les personnes atteintes d'un handicap grave, les sans-abris ou les migrants. Ceci afin de renforcer les efforts déployés pour éviter leur exclusion du marché de l'emploi et leur exclusion sociale.

- **Indicateurs (AG Administrations) :** intégrer des indicateurs qui complètent les indicateurs actuels pour donner de la visibilité aux aspects sociaux (par exemple, l'inclusion sociale, l'intégration dans le marché de l'emploi, l'inclusivité, l'accessibilité, la ségrégation, etc.) afin d'offrir une vision globale des résultats et des impacts d'un projet, qui ne peuvent être appréhendés par des indicateurs quantitatifs. Veiller à ce que les indicateurs qualitatifs soient bien compris et maîtrisés par les inspecteurs afin d'assurer une évaluation plus juste et plus équitable.
- **Coût de l'évaluation des résultats (AG Administrations & CE) :** veiller à ce que les coûts de l'évaluation des résultats et de l'impact d'un projet constituent toujours une dépense éligible dans les projets.
- **Dialogue amélioré et régulier (AG Administrations & CE) :** encourager un dialogue et une participation accrue des réseaux et plateformes pertinents dans le secteur tout au long du cycle des projets, en particulier lors de la phase de conception et de formulation de la programmation des fonds de l'UE.
- **Coordination accrue (CE) :** promouvoir une coordination accrue entre les organismes de gestion des fonds européens lors de la définition des critères d'évaluation et de gestion des appels à candidatures pour l'obtention d'un soutien financier des fonds de l'UE, ainsi qu'encourager une coordination accrue entre les organisations qui bénéficient des appels.
- **Outils de gestion (AG Administrations & CE) :** moderniser les outils de gestion des fonds européens, en particulier ceux utilisés par les AG, en développant des outils et des applications de gestion qui favorisent l'automatisation et réduisent l'importance accordée à la gestion. Les AG devraient collaborer à la mise au point d'un système d'information numérique intégré qui fournisse une plateforme centralisée pour la gestion et l'échange de données relatives aux projets financés par l'UE. Ce système devrait permettre aux AG d'accéder et d'échanger des données relatives aux projets, des rapports d'avancement, des informations financières et d'autres documents pertinents. Les AG devraient investir dans le développement d'outils de gestion numériques qui rationalisent les processus administratifs et facilitent le suivi et l'évaluation des projets. En outre, pour encourager la coopération entre les pays et le partage des connaissances, les AG devraient établir des plateformes de coopération qui facilitent la collaboration et l'échange de bonnes pratiques.

Communication

- **Collaboration public-privé (AG Administrations) :** améliorer les échanges existants entre les organismes publics et les services sociaux (cet objectif peut être réalisé, par exemple, en organisant des appels d'offres pluriannuels et nationaux, en contribuant à promouvoir les appels d'offres publics et en encourageant les partenariats public-privé, etc.)
- **Simplifier les systèmes de gestion (AG Administrations) :** simplifier les systèmes de gestion pour réduire la bureaucratie et les doubles emplois.
-

- **Coordination entre les organismes de gestion (AG Administrations & CE) :**
promouvoir une coordination accrue entre les organismes de gestion des fonds européens lors de la définition des critères d'évaluation et de gestion des appels à candidatures pour un soutien financier, ainsi qu'encourager une plus grande coordination entre les organisations qui bénéficient des appels, afin d'établir des critères de gestion communs et de générer des synergies entre les organismes de gestion pendant la phase d'intervention.
- **Améliorer l'utilisation des instruments de collaboration public-privé existants (AG Administrations) :**
 1. Organiser des appels à candidatures pluriannuels pour l'obtention de subventions et réduire ainsi la charge administrative annuelle.
 2. Augmenter les appels d'offres publics et les partenariats en tant que formules de gestion alternatives afin de stabiliser la gestion : dans les appels d'offres, le prix le plus bas ne devrait pas occuper une place prépondérante lorsqu'il s'agit de choisir, les critères de qualité et les clauses sociales devant être pris en compte dans la sélection d'une proposition de projet.
 3. Encourager la présentation commune des projets dans le cadre d'une collaboration et d'un partenariat entre différentes parties, en particulier dans les projets d'innovation sociale. Les avantages de cette approche sont illustrés par les projets encouragés par les plans de relance et de résilience.
 4. Mettre en œuvre une implication approfondie des utilisateurs/experts sur la base de leur expérience.

MESURES PRATIQUES

07

Vous trouverez ci-dessous une liste de mesures rapides à mettre en œuvre par les AG afin de garantir que le FSE+ et le FEDER atteignent une efficacité et une durabilité maximales, conformément aux principes du socle européen des droits sociaux et à d'autres législations et politiques pertinentes. Les mesures visent à couvrir les enjeux horizontaux affectant les services sociaux dans l'ensemble de l'Union européenne. Ces mesures servent de feuille de route pratique pour obtenir des résultats optimaux auprès des services sociaux, en donnant aux AG les moyens de relever les défis actuels et de promouvoir la viabilité à long terme de ces services, ainsi que de soutenir une innovation sociale adaptée aux besoins spécifiques au niveau local ou régional.





RENFORCER LES CAPACITÉS ET LA FORMATION

5

Offrir des possibilités de **développement des compétences** et de **formation** aux prestataires de services sociaux et aux autres acteurs concernés afin de garantir qu'ils possèdent les compétences et les connaissances nécessaires pour fournir des services sociaux de haute qualité. Cet objectif peut être atteint en proposant des cours de formation, des séminaires et d'autres possibilités de développement professionnel.



METTRE EN PLACE DES PARTENARIATS

6

Pour assurer une collaboration intersectorielle, il est essentiel d'établir **des partenariats avec les parties prenantes concernées dans les différents secteurs**. Il pourrait s'agir de s'engager avec des représentants d'organisations de la société civile (y compris les organisations communautaires locales et les organisations d'utilisateurs), les organisations du secteur privé, les agences du secteur public, les prestataires de services sociaux et les organisations d'employeurs, ainsi que d'autres acteurs concernés, afin de susciter une compréhension commune des questions sociales et des possibilités de collaboration pour améliorer les résultats en matière sociale, de santé, d'éducation, d'emploi et de logement pour les personnes ayant besoin d'aide, d'orientation, de soins, etc.



CO-CONCEPTION ET CO-CRÉATION

7

La collaboration intersectorielle devrait également impliquer la **co-conception** et la **co-création** de projets, de programmes et d'initiatives. Il sera ainsi possible d'exploiter l'expertise de toutes les parties prenantes afin d'élaborer des solutions efficaces et durables susceptibles d'avoir un impact significatif sur les questions sociales.



VISION ET VALEURS COMMUNES

8

La collaboration intersectorielle peut également être obtenue en créant une **vision et des valeurs communes** alignées sur les buts et les objectifs des fonds européens pour les services sociaux. Ce critère permettra de garantir la volonté de toutes les parties prenantes d'œuvrer dans le même sens et facilitera la coopération et la coordination entre les différents secteurs.



FLEXIBILITÉ ET CAPACITÉ D'ADAPTATION

9

La collaboration intersectorielle exige de la flexibilité et de la capacité d'adaptation pour faire face aux difficultés qui peuvent surgir au cours de la mise en œuvre des projets de services sociaux. Il peut s'agir de **s'adapter aux changements** d'environnement politique et économique, de répondre aux questions sociales émergentes et d'ajuster les stratégies pour mieux répondre aux besoins des bénéficiaires.



COMMUNICATION ET PARTAGE DES CONNAISSANCES

10

Une communication efficace et un partage des connaissances sont essentiels à la collaboration intersectorielle. Il peut s'agir de **partager des informations, des données et des bonnes pratiques** entre les différents secteurs, de créer des plateformes de dialogue et d'échange, et de tirer parti de l'expertise des différentes parties prenantes pour renforcer l'impact des projets de services sociaux.



EU Funds for Social Services

POUR PLUS D'INFORMATIONS,
VEUILLEZ CONSULTER :
WWW.EUFUNDS4SOCIAL.EU



Co-funded by
the European Union