

Construire des services sociaux résilients en **gérant la demande**

NOTE DE SYNTHÈSE



Ce résumé du briefing "[Renforcer la résilience des services sociaux en gérant la demande](#)" est publié en tant que synthèse de la réunion annuelle 2023 du groupe de travail « Transformation et résilience des services sociaux » du Réseau Social Européen (ESN). Le briefing complet contient une explication détaillée de la gestion de la demande dans les services sociaux. Vous pouvez également y trouver des graphiques, des données et des exemples de facteurs qui soutiennent la demande de services sociaux à travers l'Europe. Enfin, il contient également le cadre détaillé de gestion de la demande pour construire des services sociaux résilients, argumentés par des études de cas.

Pourquoi faut-il parler de gestion de la demande ?

La demande d'aide et protection sociale augmente rapidement dans toute l'Europe, en raison de divers facteurs internes et externes. Cette augmentation de la demande exerce une pression importante sur les services sociaux publics, qui sont confrontés à des contraintes budgétaires et à des problèmes de recrutement et de rétention des employés. Ne pas répondre à cette demande croissante pourrait entraîner des inégalités et des divisions au sein des communautés avec lesquelles travaillent les services sociaux. La gestion de la demande peut aider les services sociaux à relever ces défis.

Appliquer la gestion de la demande aux services sociaux

La gestion de la demande implique de répondre efficacement aux divers besoins des usagers des services sociaux. Cela englobe une grande variété d'aides proposées, des prestations sociales aux soins de longue durée, et vise à fournir des solutions personnalisées et efficaces. La gestion de la demande nécessite une approche multidimensionnelle visant à planifier et à allouer les ressources de manière appropriée pour assurer des résultats de qualité aux usagers. La gestion de la demande offre également aux services sociaux la possibilité de développer de nouvelles approches et d'adapter les services pour faire face au cycle continu de gestion de crise et renforcer leur résilience.

Quels facteurs causent cette demande ?

Les données collectées par le Réseau Social Européen (ESN) auprès de diverses organisations de services sociaux publics à travers l'Europe ont révélé que la demande de soins et de soutien sociaux est causée par des facteurs internes et externes. Les changements démographiques, les inégalités économiques et les crises mondiales contribuent à la demande croissante. Les services sociaux peuvent rencontrer des problèmes de personnel et d'organisation, renforçant involontairement la demande.

Une proposition de cadre de gestion de la demande pour des services sociaux résilients

Les leaders des services sociaux qui conçoivent un cadre de gestion de la demande pour leur organisation doivent comprendre les causes profondes de cette demande dans leurs communautés. Pour répondre à la demande croissante de services sociaux, l'ESN propose un cadre de gestion de la demande pour améliorer la résilience des services sociaux et les soins fournis à leurs communautés. Ce cadre se concentre sur cinq piliers :

1. Concevoir un parcours centré sur la personne :

Une approche centrée sur la personne garantit que les services sociaux répondent de manière appropriée aux besoins individuels et favorisent l'autonomie des personnes accompagnées, ce qui réduit la demande. Cela implique des évaluations individualisées, permettant aux usagers de naviguer dans le système social de manière indépendante, fournissant des aides avec des seuils d'éligibilité très accessibles, encourageant les personnes dans la prise de décision autour de leurs propres soins, et s'assurant que cela débouche sur l'autonomie des bénéficiaires.

2. Modèle de soins et de soutien proactifs :

En investissant dans la prévention et l'intervention précoce, les services sociaux peuvent réduire la demande d'interventions de crise, consommatrices de ressources. Les mesures de prévention universelles, le travail social basé sur la relation avec l'utilisateur, la promotion de la santé et le développement communautaire contribuent à ce modèle.

3. Collaboration et partenariat :

Pour assurer une approche holistique visant à répondre à des besoins complexes et divers, la gestion de la demande implique une collaboration avec des organisations pertinentes, appartenant au secteur des services sociaux ou non. La création de partenariats formels, l'utilisation de systèmes informatiques partagés tels que les systèmes de gestion de cas et l'assurance de l'adhésion des professionnels sont des aspects clés d'une collaboration efficace.

4. Approches basées sur la collecte de données grâce à la technologie :

L'utilisation des données pour comprendre et prévoir la demande est essentielle. Elles permettent de décider où affecter les ressources pour répondre à la demande. Les technologies telles que l'analyse prédictive et les outils numériques, peuvent faciliter la collecte, l'analyse et la communication des données.

5. Un personnel plus résilient :

Avoir des employés qualifiés, formés et soutenus est primordial pour fournir des soins proactifs et centrés sur la personne, ce qui réduit la demande. Attirer et conserver les travailleurs sociaux, redistribuer les rôles et les responsabilités des employés en fonction de leur formation et expérience, promouvoir l'acquisition de compétences, avoir une direction compétente, tout cela contribue à bâtir un personnel plus résilient.