

SKOS CSIAS COSAS

Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe
Conférence suisse des institutions d'action sociale
Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale
Conferenza svizra da l'agid social

Rapport de Corinne Hutmacher-Perret

La 33^{ème} édition de la Conférence européenne des services sociaux

Transformer les services sociaux - quand les soins rencontrent la technologie



Aarhus, Danemark, du 22 au 25 juin 2025

Inhaltsverzeichnis

1.	Introduction	5
2.	Représentation de la CSIAS	5
3.	Conclusions principales de cette conférence de trois jours	6
4.	Structure de la conférence	6
5.	Séances plénières	7
5.1.	Ouverture.....	7
5.1.1.	Les conférenciers et conférencières et leurs messages clés :	7
5.2.	Quand la technologie rencontre l'aide sociale	7
5.2.1.	Les conférenciers et conférencières et leurs messages clés :	8
5.3.	Plénière « Favoriser les liens humains: adopter le travail social relationnel dans les services sociaux »	9
5.3.1.	Les conférenciers et conférencières et leurs messages clés :	9
5.4.	Plénière Intégrer les technologies du travail social dans les services sociaux	10
5.4.1.	Les conférenciers et conférencières et leurs messages clés :	10
5.5.	Plénière « Naviguer à la frontière numérique : Considérations éthiques sur les technologies des services sociaux »	11
5.5.1.	Les conférenciers et conférencières et leurs messages clés :	11
5.6.	Plénière « Faire progresser les services sociaux grâce aux approches relationnelles et aux technologies du travail social »	12
5.6.1.	Les conférenciers et conférencières et leurs messages clés :	12
6.	Ateliers et sessions parallèles	13
6.1.	France : Tirer parti de la technologie pour améliorer la nutrition et les soins	14
6.2.	Ernst & Young International : Façonner l'avenir des soins de longue durée grâce à la technologie	14
6.3.	Suède : Modèle de laboratoire d'apprentissage et d'innovation pour le social ...	14
6.4.	Grande-Bretagne : Pratique réflexive : des modèles personnalisés pour les défis modernes	15
6.5.	Espagne : Big Data et activation communautaire pour lutter contre la solitude ..	15
6.6.	Suisse : Caseload Converter : Calculer des charges de travail et des effectifs durables dans le domaine de l'aide sociale	15
6.7.	Finlande et Espagne : Dynamique des données dans les services sociaux	15
6.8.	Danemark : Bienvenue, vous êtes au bon endroit !	16
6.9.	Grande-Bretagne : Au-delà de l'expérience vécue – transformer la pratique avec intégrité	17
6.10.	Belgique : De nouveaux rôles professionnels reliant les soins et la technologie ..	17
6.11.	Espagne : Silver Circuits : le rôle de l'IA dans la lutte contre la solitude des personnes âgées.....	17
6.12.	Belgique : Compétences, formation et partenariats dans le domaine des soins de longue durée	18
6.13.	Irlande & Autriche : L'autonomisation des voix : le rôle vital de la participation des personnes âgées dans l'amélioration de la qualité des soins	18

6.14.	KPMG Italie & RAND : Améliorer les services sociaux grâce à l'intégration des données : Les leçons du terrain	18
6.15.	Danemark : Exploiter le potentiel des technologies de l'aide sociale	19
6.16.	Belgique/Italie : Renforcer les communautés : participation des citoyens à l'amélioration des services	19
6.17.	Grande-Bretagne : Soutien sur mesure, local et axé sur la personne pour les personnes ayant des besoins complexes.....	20
6.18.	Espagne : Approche intégrée de la lutte contre la violence sexuelle envers les enfants et les adolescents.....	20
6.19.	Belgique : Autonomisation des citoyens vulnérables grâce à une plateforme des services numériques.....	20
6.20.	Danemark : Favoriser le changement : le rôle des cadres de l'aide sociale danoise dans l'élaboration des politiques	21
6.21.	Espagne. Développer les écosystèmes de soins locaux (SP)	22
6.22.	USA : Discussion interactive avec les leaders des services humains des États-Unis.....	22
6.23.	Italie, Danemark, Roumanie : Renforcer la vie grâce à des services inclusifs	22
6.24.	Deloitte, Belgique, Abu Dhabi : Protéger les enfants : Histoires d'un paysage en mutation	23
6.25.	Chili, Banque mondiale : Renforcer les systèmes de protection sociale : les leçons de l'Amérique latine.....	23
6.26.	Microsoft : Exploiter le potentiel de l'IA pour les services sociaux	23
7.	Foire aux projets.....	24
7.1.	France : Formation immersive en réalité virtuelle pour la gestion des interactions difficiles.....	24
7.2.	Pologne : Prévenir la Cyber-exclusion des personnes âgées dans les services sociaux	24
7.3.	Danemark : Communauté en ligne pour les personnes atteintes d'aphasie	25
7.4.	Italie : Les organisations communautaires jouent un rôle clé dans l'aide sociale locale	25
7.5.	Grande-Bretagne, Écosse : Outside-IN : l'appel vidéo pour le travail social dans les prisons.....	25
7.6.	Espagne : INFOSIA : Un outil D'IA pour aider les citoyens.....	25
7.7.	Belgique : Améliorer l'intégrations sociale grâce au Chatbots de l'IA.....	26
7.8.	ESN-interne : SISWEC: Renforcer les compétences des travailleurs sociaux dans une Europe en crise.....	26
7.9.	Allmagne : Soutenir les professionnels de la santé et les soignants grâce à la téléassistance.....	26
7.10.	Belgique : Renforcer les services sociaux à l'ère numérique	27
7.11.	Espagne : Donner aux citoyens les moyens d'accéder rapidement aux services grâce aux canaux numériques.....	27
7.12.	Grande-Bretagne : Intervention pour le changement: Une nouvelle approche de la sécurité	27
7.13.	Danemark : Un meilleur sommeil pour les citoyens vulnérables : la technologie au service de l'éthique et de la participation.....	28
7.14.	Ukraine : Système automatisé d'enregistrement de l'aide humanitaire	28

7.15.	Espagne : Expérience d’innovation sociale dirigées par le troisième secteur en Catalogne	29
7.16.	ESN-interne : Inspire: soutenir l’inclusion dans les zones rurales grâce au Smart Village Labs.....	29
7.17.	Finlande : Gestion de l’information dans le travail social.....	29
7.18.	Angleterre : Numérisation des services sociaux.....	30
7.19.	Espagne : Open Living Labs für eine integrative digitale Transformation.....	30
8.	Forum de projets	31
8.1.	Croatie : E-Learning : préparer les jeunes à la vie autonome.....	31
8.2.	Espagne : Centre VIDAAS : développement autonome, actif et sain	31
8.3.	Aserbaïdjan : Soutien au développement socio-économique des jeunes handicapés.....	31
8.4.	Espagne : Traitement thérapeutique dans les services de protection de l’enfance	32
8.5.	Belgique : Cadre de compétence numériques des professionnels des services sociaux.....	32
8.6.	Slowenie : E-Friend améliore la qualité de vie des personnes souffrant de déficiences intellectuelles.....	32
8.7.	Malte : La téléassistance en mouvement pour les personnes atteintes de démence.....	33
8.8.	Danemark : Académie des technologies du travail social	33
8.9.	Application IA : Magic Notes – Rendre le travail social plus productif par l’IA	34
9.	Visites d’étude.....	34
9.1.	Holmstrupgaard – Un centre d’hébergement pour les enfants et les jeunes en détresse	34
9.2.	DOK – en marge de la société.....	34
9.3.	D’un escalier à l’autre à Gellerup-Toveshoj – une zone de transformation.....	35
9.4.	Le Kulturhus Bunkeren – Accueil de ImperfectCity	35
9.5.	Architecture de guérison en neuroréhabilitation.....	36
9.6.	Visite d’étude à Fenrisus.....	36
9.7.	Visite d’étude au Marselisborgcentret	37
9.8.	DokkX – un espace d’expérimentation des technologies de l’aide sociale	37
9.9.	La maison des générations – un projet de logement unique centré sur la communauté.....	37
9.10.	Tours sur roues – les petits obstacles sont un immense défi en fauteuil roulant.....	38
10.	Conclusion et Perspectives ESN-Conférence 2026	38

1. Introduction

L'European Social Services Conference (ESSC) est l'événement phare annuel du [European Social Network](#) (ESN), le principal réseau de services sociaux publics en Europe. L'ESSC est le plus grand forum sur les politiques et les pratiques en matière de services sociaux publics en Europe, auquel ont participé 670 personnes en 2025.

L'ESSC 2025 a permis aux décideurs des autorités publiques, aux organisations du secteur tertiaire, aux professionnels des services sociaux, aux fournisseurs de solutions technologiques et aux chercheurs de partager et d'échanger leurs connaissances et expériences avec leurs pairs venant de toute l'Europe et d'autres régions du monde.

Lors de la 33e édition de l'European Social Services Conference « Where Care meets Tech », des projets furent présentés démontrant les possibilités digitales en place. Les discussions s'en suivant se penchaient sur l'évolution digital fulgurante et son impact sur le travail social à savoir les côtés positifs mais aussi le risque de la mise en question de ce qui fait le travail social, notamment l'inclusion, la dignité humaine et la participation. Donc à reconnaître comment utiliser ces instruments avec effectivité et efficacité sans négliger les valeurs éthiques du travail social. Le défi pour les professionnel-le-s du travail social dans le cadre de leur accompagnement de personnes en situation précaire, se situe là.

Des conférenciers et conférencières au nombre de 23 et des intervenant-e-s au nombre de 114 ont nourri le programme de la conférence qui proposait des **séances plénières** avec des penseurs visionnaires des domaines de l'aide sociale et de la technologie, des **ateliers et sessions parallèles**, pour connaître des prestations mises en œuvre, des **forums de projets** innovants, présenté en 5 minutes, des **stands innovation**, une **foire aux projets**, permettant de faire connaissance directement avec des solutions digitales et des **visites d'étude**.

2. Représentation de la CSIAS

La CSIAS était lors de cette conférence représentée par Corinne Hutmacher-Perret, Pascal Scattolin et Ingrid Hess. L'occasion étant de présenter le Caseload Converter. Les échos ont démontré un grand intérêt pour ce calculateur des besoins en personnel pour une charge de dossier durable dans les services d'aide sociale.



3. Conclusions principales de cette conférence de trois jours

- Les outils numériques facilitent le travail de conseil et d'accompagnement, mais ne le remplace pas. **L'être humain reste le patron !**
- Le professionnel reste responsable d'apporter un soutien adapté à la situation.
- Les professionnel-le-s doivent utiliser leur marge d'appréciation et ne pas se contenter de suivre aveuglément les évaluations de l'IA : **Working with meaning !**
- Avant de mettre en place des systèmes, chaque organisation doit définir ses valeurs et ses positions. Celles-ci définissent l'utilisation des outils numériques.
- Toutes les personnes concernées doivent être impliquées dans une approche participative et inclusive lors de la préparation d'outils numériques. Leurs besoins sont déterminants.
- Les obstacles bureaucratiques doivent être supprimés afin de rendre les instruments conviviaux
- **Services inclusifs!**
- Prévenir le risque d'une fracture numérique au sein de la population : **No one left behind !**

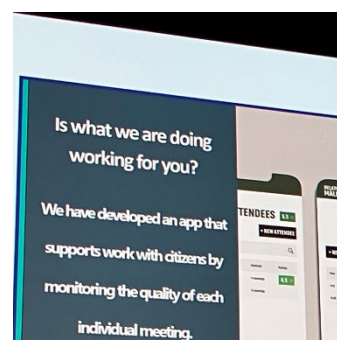
Pour l'aide sociale et l'organisation des services sociaux, les suggestions suivantes

- Applications pour la remise de documents par les usagers et usagères
- Applications pour l'échange d'informations entre les travailleurs sociaux et les clients
- Site web de la commune contenant toutes les informations sur l'accès à tous les services, les bases légales et les fiches d'information. Et ce, en plusieurs langues
- Formation et coaching de toutes les personnes concernées à l'utilisation des possibilités numériques...

4. Structure de la conférence

La conférence a comporté les formats suivants :

- Sessions plénières : Keynotes, impulsions politiques
- Ateliers de travail : Approfondissements techniques, meilleures pratiques
- Forums de projets : pitches & outils innovants
- Bourses aux pratiques : démos interactives & technologies à portée de main
- I Visites d'étude : aperçu des modèles de pratique danois



5. Séances plénières

5.1. Ouverture

5.1.1. Les conférenciers et conférencières et leurs messages clés :

- Christian Fillet Chair of the Board ESN
- Christian Budde, Alderman, Department of Health and Care, Aarhus City Council
- Else Sojmark, Board Member, Chairman of the psychiatric and social services comimitte, Central Denmark Region, Denmark
- Mette Kiergaard, Minister for Senior Citizens, Danish Government, Denmark
- Katarina Ivankovic Knezevic, Director for Social Rights and Inclusion, Directorate General for Employment, Social Affais and Inclusion, European Commission

«**No one left behind**» doit être la devise : les organisations sociales sont en pleine mutation. Les possibilités offertes par le numérique ont une influence considérable, sont incontournables et évoluent plus rapidement que prévu. C'est pourquoi chacun doit s'engager dans cette transformation sans perdre de vue les intérêts des personnes concernées. **Il ne faut pas laisser se creuser un fossé numérique.**

À Aarhus, des changements importants sont prévus dans les systèmes d'aide sociale destinés aux personnes âgées, aux enfants, aux jeunes et aux familles. L'objectif est de créer une société inclusive qui intègre tout le monde. Différents projets sont financés, tels qu'un café robotisé, une maison de la culture, une exposition sur les outils numériques ou la maison des générations (voir sous « Visites guidées »). Le Danemark entretient une étroite collaboration avec les régions et les communes. Le travail en réseau est au cœur de toutes les initiatives. Les besoins de la population sont au centre de toutes les mesures. Et la technologie offre un soutien dans différentes situations de la vie, comme l'ont montré les différentes présentations et les stands.

Un conseil et un suivi individuels et adaptés à la situation sont essentiels dans l'accompagnement des personnes dans le besoin. Dans le souci de tout régler et de tout systématiser, le caractère unique de chaque être humain a été relégué au second plan. La qualité du système de sécurité sociale se mesure à la manière dont les besoins individuels des personnes sont pris en compte. Les révisions législatives et les stratégies en cours d'élaboration vont dans ce sens. La technologie est un outil et un soutien dans ce domaine.

➤ Liens et plus d'informations : <https://essc-eu.org/plenary-sessions-2/>

5.2. Quand la technologie rencontre l'aide sociale

À une époque de changements rapides, l'individualisation des prestations sociales qui répondent aux besoins des personnes est essentielle pour améliorer le travail social et promouvoir l'autonomie. En tirant parti des connaissances et des technologies innovantes en matière d'aide sociale, nous pouvons créer un soutien sur mesure qui s'adapte aux besoins individuels, garantissant ainsi un soutien plus efficace, plus digne et plus réactif. À mesure que nous avançons, la collaboration entre les décideurs politiques, les technologues

et les professionnels de l'aide sociale sera essentielle pour façonner un avenir où les services ne seront pas simplement disponibles, mais véritablement personnalisés et adaptés aux besoins des personnes.

5.2.1. Les conférenciers et conférencières et leurs messages clés :

Vincent Meyer, Professor of Information and Communication Sciences, Université Côte d'Azur, France

La transformation numérique pose des défis particuliers au travail social, car il ne s'agit pas seulement d'adaptations techniques, mais aussi de questions éthiques. Dans le cadre d'un projet de recherche sur la sécurité alimentaire des résidents de maisons de retraite, le professeur Vincent Meyer développe une imprimante 3D alimentaire. Les aliments naturels sont mélangés et imprimés sous la forme qui correspond à chaque aliment. Dans l'exemple présenté, de la viande de poulet a été imprimée sur un os. Les personnes qui ne peuvent plus mâcher correctement ont ainsi la possibilité de continuer à s'alimenter de manière appétissante. Cela améliore leur qualité de vie et favorise leur bien-être.

- Informations supplémentaires : <https://quapa.clermont.hub.inrae.fr/nos-projets/deal4hand>

Sarah Carlick, Director MeSafe, United Kingdom

L'utilisation des réseaux sociaux par les enfants ont été étudié : quelles sont les mesures de sécurité en place, quelles données sont collectées ? Dans le cadre du conseil social, les enfants ne sont souvent pas visibles, ce sont les parents qui sont interrogés. Dans le cadre des développements technologiques et des réflexions stratégiques au Royaume-Uni, il est apparu clairement qu'il fallait non seulement réunir les organisations sociales, leurs collaborateurs et collaboratrices et les techniciens et techniciennes du secteur informatique, mais aussi la population (parents, enfants). Cela signifie que les solutions technologiques et numériques sont développées dans le cadre d'un processus co-créatif.

- Informations supplémentaires : <https://www.easa.europa.eu/en/research-projects/mesafe-mental-health>

Amanda Renteria, CEO, Code for America, United States

Une application a été développée pour permettre aux personnes dans le besoin de soumettre leurs demandes en ligne, de faire valoir leurs droits et d'obtenir de l'aide.

- Informations supplémentaires : <https://codeforamerica.org/>, <https://dcyf.mn.gov/apply-benefits>

5.3. Plénière « Favoriser les liens humains: adopter le travail social relationnel dans les services sociaux »

Le travail social relationnel met l'accent sur l'importance des relations humaines dans les services sociaux, en se concentrant sur la confiance et les interactions significatives avec la communauté pour améliorer l'intégration sociale. Cette approche passe de modèles transactionnels à des modèles relationnels, qui donnent la priorité au renforcement des capacités et à l'établissement de liens authentiques.

En intégrant les principes du travail social relationnel, les services sociaux peuvent mieux répondre aux besoins individuels, promouvoir l'engagement communautaire et créer des environnements favorables qui renforcent l'autonomie des individus et des familles. Ce paradigme encourage la collaboration entre les professionnels, les utilisateurs des services et les communautés, ce qui permet de mettre en place des services d'aide sociale plus réactifs et plus efficaces.

5.3.1. Les conférenciers et conférencières et leurs messages clés :

Hilary Cottam, Social Entrepreneur and Policy Advisor, United Kingdom

Malgré toutes les offres et prestations proposées, les travailleurs sociaux ont constaté que la pauvreté et la précarité se reproduisaient de génération en génération. C'est pourquoi ils ont changé de perspective en s'appuyant sur une stratégie socio-communautaire proche des gens. Seul le dialogue avec la population concernée peut permettre d'apporter des changements. Et ce, sur la base de ses ressources et de ses capacités (approche par les capacités). Le défi consiste à changer de paradigme, tant au niveau des structures que des mentalités. Cela nécessite une stratégie au niveau politique supérieur et la volonté des responsables opérationnels de la mettre en œuvre.

Avec les changements numériques à venir, le monde du travail et les méthodes de travail vont évoluer. C'est pourquoi il faut repenser en parallèle l'aspect humain, le travail de conseil et d'accompagnement. Ils sont essentiels et indispensables. La devise est la suivante : **Working with meaning!**

➤ Informations supplémentaires : <https://www.hilarycottam.com/the-work-we-need/>

Grace Hou, APHSA Board Chair and Deputy Governor, Health and Human Services for the State of Illinois, United States

Aux États-Unis, l'accès au système de sécurité sociale n'est pas universel, en particulier en ce qui concerne le système d'assurance maladie obligatoire. Des services mis en place, tels que Medicaid ou le programme d'aide alimentaire supplémentaire SNAP, sont sur le point d'être supprimés.

L'American Public Human Services Association a lancé un projet inclusif en collaboration avec le secteur privé : <https://www.roadmaptoaccess.com/>. Elle espère ainsi pouvoir compenser les coupes budgétaires de l'État.

- Informations supplémentaires : <https://aphsa.org/>

Helle Obo, CEO, AskovFonden, Denmark

L'établissement d'une relation de confiance est la base du travail social. De petites mesures peuvent entraîner de grands changements chez les personnes concernées. C'est pourquoi les systèmes numériques de gestion des cas ne sont que des outils et ne doivent pas remplacer l'établissement de relations (**relational welfare!**). Partant de ce principe, il s'agit de faire ce qui aide vraiment les gens. Et pour savoir ce dont les gens ont vraiment besoin et ce qu'ils veulent, les outils numériques peuvent être utiles.

C'est pourquoi une application a été développée pour permettre l'échange d'informations et de documents avec les personnes soutenues. Ainsi, les discussions sont consignées de manière transparente et les informations et documents sont échangés en temps réel.

- Informations supplémentaires : <https://askovfonden.dk/>

5.4. Plénière Intégrer les technologies du travail social dans les services sociaux

L'intégration des technologies d'assistance et de la robotique dans les services médicaux révolutionne la prestation des soins, renforce l'autonomie et améliore la qualité de vie des personnes ayant des besoins divers. Ces innovations vont des appareils mobiles et intelligents aux robots d'assistance sociale qui apportent un soutien cognitif et émotionnel.

Ces technologies peuvent permettre à des personnes aux capacités variées de vivre de manière autonome et en toute sécurité à leur domicile, réduisant ainsi les hospitalisations et les coûts des soins de santé. Les progrès de la robotique sociale favorisent les interactions sociales, offrent de la compagnie et de la motivation, ce qui est crucial pour le bien-être mental et émotionnel. Bien qu'il existe également une série de dilemmes, notamment en ce qui concerne l'éthique et la vie privée, en adoptant ces technologies, les services sociaux peuvent offrir un soutien personnalisé, responsabiliser les utilisateurs et relever des défis tels que la pénurie de personnel soignant, ce qui, en fin de compte, favorise un environnement de soins plus réactif et, idéalement, plus inclusif.

5.4.1. Les conférenciers et conférencières et leurs messages clés :

Pritesh Mistry, Policy Fellow, The Kings Fund, United Kingdom

L'utilisation de l'assistance robotique dans les soins aux personnes âgées a fait ses preuves dans les maisons de retraite et soulage le personnel soignant. À l'heure actuelle, il faut toutefois constater que les possibilités offertes par la robotique sont encore limitées. Mais elles continueront certainement à se développer.

- Informations supplémentaires : <https://www.kingsfund.org.uk/privacy-notice-cookies>

Pascal Bijleveld, Chief Executive Officer, ATscale, the Global Partnership for Assistive Technology, Switzerland

ATscale soutient le projet pilote développé par l'OMS pour évaluer les capacités des technologies d'assistance (ATA-C), qui a été établi en collaboration avec le Groupe de travail interinstitutions des Nations unies pour la prévention et le contrôle des maladies non transmissibles sur la base de la méthodologie « [Investment Case](#) » d'ATscale. L'objectif est de fournir aux décideurs politiques nationaux des outils solides pour hiérarchiser et concevoir des mesures de financement de la santé publique

➤ Informations supplémentaires : <https://atscalepartnership.org/about-atscale>

Silvia Rossi, Full professor in Computer Science, The University of Naples Federico II, Italy

Des robots sont testés et partiellement introduits afin de combler le « care gap ». Un groupe de 40 personnes (de tous âges, actives ou non, handicapées ou non) ont testé les robots dans leur quotidien. Les robots ont également été testés dans des hôpitaux pédiatriques afin de distraire et de divertir les enfants. Le taux de cortisone du groupe d'enfants testés était plus bas pendant et après le traitement que celui du groupe de référence suivi par des thérapeutes.

Des réflexions critiques ont été menées sur la manière de préserver la vie privée des personnes et sur le stockage et l'utilisation des données. Ces questions éthiques continueront d'être discutées, car il ne s'agit pas de remplacer les soins humains par la robotique, mais de les compléter, en particulier en cas de pénurie de main-d'œuvre qualifiée.

➤ Informations supplémentaires : <https://www.prisca.unina.it/>

5.5. Plénière « [Naviguer à la frontière numérique : Considérations éthiques sur les technologies des services sociaux](#) »

Alors que les services sociaux intègrent dans leur travail des technologies de plus en plus avancées, les professionnels sont confrontés à une série de défis éthiques. Claude Kircher, qui préside le Comité national de pilotage pour l'éthique de la transformation numérique en France, se penchera sur des questions cruciales auxquelles sont confrontés les professionnels des services sociaux, telles que le consentement éclairé, la protection de la vie privée, la sécurité des données et le risque de biais algorithmiques susceptibles d'affecter les populations vulnérables.

5.5.1. Les conférenciers et conférencières et leurs messages clés :

Claude Kirchner, Chair of the French National Digital Ethics Consultative Council, France

L'attitude des professionnels, des travailleurs sociaux, est déterminante dans l'utilisation des nombreuses possibilités offertes par le numérique. Il est donc fondamental de mener une réflexion sur les instruments utilisés et la manière dont ils sont utilisés.

L'éthique est une réflexion sur l'existence humaine et les valeurs qui nous sont fondamentales. Elle ne doit pas être confondue avec la conformité. L'éthique consiste à réfléchir aux valeurs défendues et à échanger à ce sujet. Pour les organisations, cela signifie discuter des valeurs qui guident leurs actions quotidiennes. Un échange doit avoir lieu entre les employés et la direction afin que les valeurs soient partagées par tous. Pour le travail social, cela signifie également que ces valeurs peuvent être transmises aux personnes accompagnées, malgré toutes les contraintes à respecter. En effet, la manière dont ces contraintes sont gérées varie en fonction des valeurs sous-jacentes. Cela vaut également pour l'utilisation des outils numériques. Il s'agit en effet de réfléchir et de questionner la manière dont ces outils sont utilisés à partir de certaines valeurs. Un exemple de valeur éthique est l'autonomie de l'être humain à agir et à décider de sa vie. Sur la base de cette valeur, le conseil social et l'utilisation des outils numériques seront fondamentalement différents de ceux qui seraient utilisés si l'autonomie des personnes aidées et dans le besoin était niée.

Les outils numériques modifient fondamentalement la communication humaine. L'être humain pense, contrairement à l'outil informatique, au robot ou à l'IA. Le défi consiste à exploiter ces possibilités techniques sans leur laisser le pouvoir de décider de l'action à entreprendre. L'être humain reste le patron !

Dans le cadre de leur travail avec des personnes en situation difficile, les travailleurs sociaux doivent donc sans cesse se demander s'ils utilisent les outils dans l'intérêt des personnes concernées et dans le respect des droits éthiques de l'être humain, et faire preuve de créativité dans l'exercice de leur marge de manœuvre.

➤ Informations supplémentaires : <https://www.ccne-ethique.fr/fr>

5.6. Plénière « Faire progresser les services sociaux grâce aux approches relationnelles et aux technologies du travail social »

« Where Care Meets Tech » mettra l'accent sur deux moteurs clés de la transformation des services sociaux : les approches du travail social relationnel et les technologies du social. La table ronde a réuni cinq décideurs et décideuses politiques issus des niveaux local et national, ainsi que des responsables des services sociaux œuvrant à influencer les politiques sociales, afin de réfléchir à la manière dont ils ont travaillé à l'élaboration de politiques sociales répondant aux besoins spécifiques des personnes dans leurs communautés.

5.6.1. Les conférenciers et conférencières et leurs messages clés :

Sophie Haestorp Andersen, Minister for Social Affairs and Housing, Denmark

Le gouvernement danois constate que trop souvent, les personnes dans le besoin ne font pas valoir leurs droits (non-recours). C'est pourquoi différentes mesures sont en cours d'élaboration. Des solutions numériques sont également à l'étude. L'accès aux services sociaux doit être simplifié et les droits doivent être clarifiés plus rapidement. Aarhus joue un rôle de pionnier dans ce domaine avec toute une série de projets participatifs.

Efthymios Chatzitkeoklitos, Deputy Mayor of Social Policy Municipality of Thessaloniki, Greece

La Grèce, en revanche, a beaucoup de retard à rattraper. Les données sont encore collectées au format Word et Excel. Il n'existe pas encore d'instruments institutionnalisés pour mettre en réseau toutes les informations. Le travail ne fait que commencer.

Lora Vidovic, Head of Office for Social Protection, Health Veterans and Persons with Disabilities at the City of Zagreb, Croatia

La Croatie a pour objectif de rendre tous les services publics facilement et rapidement accessibles à la population. Cette tâche est particulièrement importante pour les personnes en situation précaire.

Verena Staats, Chairwoman, German Association for Public and Private Welfare, Germany

L'Allemagne considère les possibilités offertes par le numérique comme un soutien important pour les personnes dépendantes et isolées. C'est pourquoi divers projets sont en cours dans ce domaine.

Christian Budde, Alderman for Health and Care for Older People, Aarhus City Council

6. Ateliers et sessions parallèles

Pendant les sessions parallèles de la conférence, quatre à six sessions sont programmées en parallèle. :

- **Session d'étude de cas** : Au cours de cette session, les participants prendront connaissance d'une pratique, d'un modèle de service, d'un projet, d'une nouvelle idée (déjà mise en œuvre avec une certaine forme d'évaluation) et stimuleront la discussion. La session comprendra des questions-réponses et une discussion interactive.
 - **Atelier interactif** : Il s'agit d'une réunion interactive ou d'une session éducative destinée à produire un résultat spécifique, par exemple une orientation ou un apprentissage que les participants pourront utiliser par la suite. Elle comprendra une certaine forme de formation et/ou de travail en groupe.
 - **Discussion thématique en panel** : Au cours de ces sessions, 3 à 4 organisations présentent un projet sur un sujet similaire lié au thème de la conférence au cours d'un panel de discussion avec modérateur. Les délégués sont invités à poser des questions à la fin de la session.
- Liste des [Les intervenant-e-s](#)
 - Lien sur le programme des [sessions parallèles](#)

6.1. France : **Tirer** parti de la technologie pour améliorer la nutrition et les soins



Discussion thématique en panel - En tant qu'aspect fondamental des droits de l'homme, les politiques nutritionnelles sont essentielles pour garantir des soins adéquats. Il est essentiel de s'attaquer aux causes profondes de la malnutrition pour créer des politiques de soins efficaces. Le secteur des soins évolue sur le plan technologique et les pratiques de fourniture de nourriture se modernisent grâce à des outils tels que les applications, les bons électroniques et les codes QR. Ces innovations améliorent à la fois l'efficacité du soutien et la gestion des financements et des dons.

➤ Informations supplémentaires : [Endered](#).

6.2. Ernst & Young International : Façonner l'avenir des soins de longue durée grâce à la technologie



Atelier interactif - En tant que l'un des secteurs à la croissance la plus rapide, l'économie du soin est essentielle au bon fonctionnement de la société, à la prospérité économique et à une main-d'œuvre diversifiée et inclusive. Elle joue également un rôle fondamental dans le suivi social de certaines des populations les plus vulnérables, notamment les personnes âgées et les personnes en situation de handicap. Cependant, à l'heure actuelle, l'économie du soin n'est pas suffisamment préparée pour répondre aux besoins futurs et garantir les meilleurs résultats possibles aux citoyens. Un nouveau modèle de soins durable est nécessaire — un modèle soutenu par la technologie — qui génère une véritable valeur sociale.

➤ Informations supplémentaires : [https://de.wikipedia.org/wiki/Ernst %26 Young](https://de.wikipedia.org/wiki/Ernst_%26_Young)

6.3. Suède : Modèle de laboratoire d'apprentissage et d'innovation pour le social



Atelier interactif - Le réseau d'apprentissage et d'innovation ([LINK](#)) vise à fournir des services sociaux et de santé intégrés et centrés sur la personne à différents groupes de population, notamment les personnes âgées, les familles avec de jeunes enfants confrontées à de nombreux défis et les jeunes souffrant de troubles mentaux.

➤ Informations supplémentaires : <https://www.linkoping.se/utforarwebben/vard-stod-och-omsorg/forskning-och-utveckling/projekt-satsningar-och-aktiviteter/learning-and-innovation-network-link/>

6.4. Grande-Bretagne : Pratique réflexive : des modèles personnalisés pour les défis modernes



Atelier interactif - La pratique réflexive implique une évaluation critique de ses propres actions, performances, expériences et décisions. Cette session de formation visait à moderniser la pratique réflexive dans le domaine de l'aide sociale en donnant aux praticiens et praticiennes les moyens de développer des modèles basés sur la sagesse de la pratique.

➤ Informations supplémentaires : <https://siobhanmaclean.co.uk/>

6.5. Espagne : Big Data et activation communautaire pour lutter contre la solitude



Atelier interactif - Vincles et Auzosare sont des programmes qui visent à lutter contre la solitude des personnes âgées en combinant l'innovation technologique et les plans de soins communautaires. Grâce à la science des données, des informations provenant de diverses sources dispersées et non connectées sont automatiquement traitées pour détecter et classer les personnes âgées qui risquent de souffrir d'une solitude indésirable.

6.6. Suisse : Caseload Converter : Calculer des charges de travail et des effectifs durables dans le domaine de l'aide sociale



Session d'étude de cas - Caseload Converter est un outil Excel convivial qui permet de déterminer les besoins en personnel des services d'aide sociale en Suisse. L'outil aide les dirigeants de services sociaux à justifier les besoins en personnel auprès des autorités politiques, garantissant ainsi des ressources adéquates pour une prestation de services efficace.

6.7. Finlande et Espagne : Dynamique des données dans les services sociaux



Discussion thématique en panel - L'utilisation des données dans le développement des services sociaux est cruciale pour créer des systèmes de soutien aux services sociaux plus efficaces, plus efficaces et plus réactifs. En analysant les données, les prestataires de services peuvent identifier les tendances, évaluer les besoins des communautés et des quartiers, et adapter les interventions pour mieux servir les populations vulnérables. La prise de décision fondée sur ces données et améliore l'affectation des ressources, la prestation des services et l'impact des programmes. En outre, l'analyse prédictive permet d'anticiper les défis et d'apporter des solutions proactives.

La Finlande travaille depuis dix ans au développement de systèmes numériques dans le domaine du conseil social. Un système national harmonisé de gestion des dossiers

numériques ([Kanta Services](#) et [Sosmeta](#)) a été mis en place. Il est accessible tant aux travailleurs sociaux compétents **qu'aux clients**.

Le défi consiste à bien former les collaborateurs et collaboratrices des services sociaux à l'utilisation du système et à les accompagner.

Le travail communautaire et l'orientation vers l'espace social doivent être soutenus par la collecte de données sociodémographiques sur l'espace social et sa structure ([ECVEO](#)). Sur la base de ces données et des contributions de la population concernée, des mesures et des offres de proximité peuvent ensuite être mises en place. Le système est en cours d'élaboration.

6.8. Danemark : Bienvenue, vous êtes au bon endroit !



Session d'étude de cas - La municipalité d'Aarhus transforme son approche du soutien aux enfants et aux familles en passant d'un modèle centré sur le système à un modèle qui privilégie les relations et les interventions préventives précoces. Cette transformation vise à permettre aux familles de jouer un rôle actif dans l'élaboration de leurs plans d'aide, en se concentrant sur leurs points forts et leurs aspirations. En encourageant une culture de collaboration, les professionnel-le-s de tous les secteurs, y compris les services sociaux, l'éducation et la santé, travaillent en étroite collaboration pour offrir un soutien personnalisé et coordonné.

Les services sociaux de la ville d'Aarhus ont constaté que quelque chose n'allait pas. Les personnes en quête d'aide étaient renvoyées d'un guichet à l'autre et devaient souvent attendre très longtemps avant d'obtenir une aide qui arrivait alors trop tard. On s'est demandé pourquoi il en était ainsi. Le résultat de l'analyse : les personnes en quête d'aide devaient s'adapter au système d'aide proposé. Le travail était axé sur le système. Afin de trouver la bonne aide, il fallait adapter le système aux besoins des personnes en quête d'aide. Finalement, l'ensemble de la structure administrative a été réformée. L'objectif était de placer l'enfant et la famille au centre de l'action et de faciliter l'accès au service compétent. Des équipes interdisciplinaires s'occupent désormais des cas, un membre de l'équipe étant chargé de maintenir le contact avec la famille et de l'accompagner dans sa vie quotidienne. L'équipe échange des informations sur la famille et les tâches à accomplir et trouve des solutions ensemble. Le soutien doit être basé sur un état des lieux : problèmes, capacités, visions. Pour cela, il faut toujours commencer par établir une relation entre la famille et l'assistant social. Dans leur bilan, les représentantes du projet ont également fait état du processus de transformation, qui a apparemment été très chaotique et a demandé beaucoup de travail. Les restrictions financières croissantes faisaient également partie des conditions cadres. Néanmoins, la réforme est jugée positive et a même permis de réaliser des économies, car les familles prises en charge se sentaient mieux accompagnées et ont retrouvé plus rapidement leur indépendance.

➤ Informations supplémentaires : <https://aarhus.dk/media/whvlnrrq/bilag-til-foraeldreraadsmoede-31-marts-2022.pdf>

6.9. Grande-Bretagne : Au-delà de l'expérience vécue – transformer la pratique avec intégrité



Discussion thématique en panel - L'intégration de l'expérience vécue dans la conception des services et la politique de l'aide sociale est essentielle à la mise en place de systèmes compatissants et réactifs. Au cours de cette table ronde thématique, les délégués ont entendu des personnes qui ont eu une influence transformatrice sur l'élaboration des politiques publiques et la réforme des soins au Royaume-Uni en partageant leurs expériences avec le système de soins. Les intervenant-e-s incarnent une approche innovante en démontrant le potentiel de transformation d'une participation significative et fondée sur l'intégrité.

- Informations supplémentaires : <https://www.careengland.org.uk/care-and-support-alliance-show-us-you-care-campaign/>

6.10. Belgique : De nouveaux rôles professionnels reliant les soins et la technologie



Session d'étude de cas - Le projet se concentre sur l'intégration des technologies de soins dans les soins aux personnes âgées par le biais d'une approche distinctive impliquant un technologue spécialisé dans les soins et une bibliothèque technologique pour combler le fossé entre les personnes soignées et les innovations technologiques. Il s'agit d'apprendre comment, en utilisant une approche relationnelle, le technologue des soins travaille directement avec les personnes âgées et leurs aidants professionnels et informels, en agissant comme un pont entre la technologie et les utilisateurs de soins, et en fournissant des solutions personnalisées adaptées aux besoins individuels et aux environnements de soins.

- Informations supplémentaires : <https://www.mintus.be/>

6.11. Espagne : Silver Circuits : le rôle de l'IA dans la lutte contre la solitude des personnes âgées



Discussion thématique en panel - La solitude est un problème important chez les personnes âgées, car elle a un impact sur leur santé mentale et physique. L'isolement social peut conduire à la dépression, au déclin cognitif et à une diminution de la qualité de vie. La technologie offre des solutions puissantes pour combattre la solitude en permettant des connexions virtuelles avec la famille et les amis par le biais d'appels vidéo, de médias sociaux et d'applications de messagerie. Les communautés en ligne, les expériences de réalité virtuelle et les plateformes d'apprentissage numérique offrent des possibilités d'engagement et d'interaction sociale.

6.12. Belgique : Compétences, formation et partenariats dans le domaine des soins de longue durée



Session d'étude de cas - Le secteur des soins de longue durée est confronté à d'importantes pénuries de main-d'œuvre et à des déficits de compétences, notamment en matière de compétences numériques et de soins centrés sur la personne. Avec une population vieillissante et une demande croissante de services de qualité, les travailleurs du secteur des soins à travers l'Europe doivent être dotés des compétences nécessaires pour fournir un soutien efficace et moderne. Pour relever ces défis, le Partenariat pour les compétences en soins de longue durée a été créé en 2023.

6.13. Irlande & Autriche : L'autonomisation des voix : le rôle vital de la participation des personnes âgées dans l'amélioration de la qualité des soins



Discussion thématique en panel - La participation active des personnes âgées à leurs soins est essentielle pour améliorer la qualité des services. Lorsque les personnes âgées sont impliquées dans la prise de décision, les activités quotidiennes et les processus de retour d'information, les soins deviennent plus centrés sur la personne, plus réactifs et mieux adaptés à leurs besoins. Leurs idées et leurs préférences contribuent à façonner des pratiques qui renforcent la dignité, l'autonomie et leur intégration sociale en général. En valorisant leur voix, les prestataires créent des environnements de soins plus inclusifs, plus respectueux et de meilleure qualité.

6.14. KPMG Italie & RAND : Améliorer les services sociaux grâce à l'intégration des données : Les leçons du terrain



Atelier interactif - La fragmentation des systèmes de données est l'un des obstacles à la mise en place de services sociaux qui répondent de manière exhaustive aux besoins des personnes qui les utilisent. KPMG collabore avec RAND pour organiser et présenter comment les plateformes numériques de gestion des données peuvent être intégrées de manière éthique dans les systèmes de services sociaux.

RAND est une organisation scientifique à but non lucratif basée aux États-Unis. Elle s'est penchée sur les indicateurs permettant de concevoir des services numériques pour les organisations sociales. Elle examine des exemples de programmes de numérisation de ce type et les expériences acquises. Conclusion : les offres numériques doivent toujours avoir pour objectif premier d'améliorer la qualité de vie des personnes concernées. Il convient à cet égard de trouver un équilibre entre les interactions numériques et les contacts humains. Les deux resteront nécessaires à l'avenir. Il est important de ne pas renoncer à la communication directe et aux possibilités de contact. Il ne s'agit pas seulement de faciliter le travail des travailleurs sociaux.

➤ Informations supplémentaires : <https://www.rand.org/randeurope/about/clients.html>

6.15. Danemark : Exploiter le potentiel des technologies de l'aide sociale



Atelier interactif - La technologie sociale offre un potentiel considérable pour transformer les services d'aide sociale en améliorant la qualité de vie des citoyens et l'efficacité du personnel. La municipalité d'Aarhus et les services sociaux de la région centrale du Danemark montrent la voie en utilisant des technologies telles que les visites virtuelles et les capteurs de couches pour améliorer les soins.

6.16. Belgique/Italie : Renforcer les communautés : participation des citoyens à l'amélioration des services



Discussion thématique en panel - La participation des citoyens est essentielle pour améliorer les services locaux, en veillant à ce qu'ils soient adaptés, inclusifs et alignés sur les besoins de la communauté. Lorsque les résidents s'engagent activement dans la prise de décision, fournissent des informations en retour et collaborent avec les prestataires de services, les politiques et les programmes deviennent plus efficaces et ont plus d'impact. La participation favorise le sentiment d'appropriation, renforce la confiance entre les communautés et les autorités locales, et débouche sur des solutions innovantes et locales.

Rodolfo Sardone, Scientific Coordinator, Local Healthcare Authority of Taranto, Italy

La ville de Taranto est confrontée à une forte pollution et à des températures estivales élevées dues au changement du climat. Sur le plan sociodémographique, il est également constaté que la population vit dans des conditions précaires et a un besoin important de rattrapage en matière d'éducation. Le projet qui démarre actuellement vise à rechercher, en collaboration avec la population, des mesures visant à améliorer la qualité de vie à Taranto. Le financement est coordonné avec l'UE. Il s'agit d'une part d'améliorer l'espace urbain par la végétalisation de la ville et, d'autre part, de recenser les besoins de la population.

Informations supplémentaires : <https://www.ctecalliope.it/>

Kirsten Dewaelheyns, Innovator in Local Social Policy, The Association of Flemish Cities and Municipalities (VVSG), Belgium

Le projet (lancé en 2024) vise à combler le fossé numérique des populations vulnérables. Tous les domaines des services publics ont été examinés afin d'évaluer leur accessibilité et leur convivialité pour la population. Quels sont les obstacles existants et comment améliorer l'accès (« services inclusifs ») ?

Afin d'améliorer l'accès à l'information, un outil axé sur les processus a été développé pour assurer l'interface et la transmission des informations entre les branches de l'administration et leurs services, d'une part, et la population, d'autre part, ainsi qu'entre les différentes

branches elles-mêmes. Cet outil permet de rechercher des informations et de déposer des requêtes. L'accès à l'outil se fait via une inscription personnelle. La personne responsable de l'outil vérifie les données saisies avant leur transmission afin de détecter d'éventuelles informations personnelles, messages haineux, etc. et les bloque si nécessaire. Les données sont ensuite transmises aux services compétents pour traitement. Le développement de l'outil se poursuit dans le cadre d'un processus de co-création avec les administrations et la population. En septembre 2025, l'outil sera testé dans neuf communes jusqu'à l'automne 2026.

➤ Informations supplémentaires : <https://www.vvsg.be/projecten/lokaal-sigtaal>

6.17. Grande-Bretagne : Soutien sur mesure, local et axé sur la personne pour les personnes ayant des besoins complexes



Session d'étude de cas - Cette initiative met en place de petites organisations de soutien qui fournissent une aide spécialisée centrée sur la personne, permettant aux personnes âgées et aux personnes handicapées de vivre de manière indépendante dans leur propre maison. Ces organisations intègrent des travailleurs sociaux, des professionnels de la santé et des groupes d'expérience vécue, garantissant ainsi une approche flexible et holistique des soins.

➤ Informations supplémentaires : <https://www.ndti.org.uk/>

6.18. Espagne : Approche intégrée de la lutte contre la violence sexuelle envers les enfants et les adolescents



Session d'étude de cas - La stratégie Barnahus vise à lutter contre toutes les formes de violence sexuelle à l'encontre des enfants grâce à une approche intégrée, dans le cadre de laquelle les enfants et les adolescents qui signalent de telles violences bénéficient d'un soutien multisectoriel en un seul lieu. Tout au long du processus, la voix des enfants est entendue et respectée. Les centres Barnahus ouverts dans toute la région, ont permis une augmentation significative de la détection des violences sexuelles sur les enfants, les cas signalés étant passés de 1 300 à plus de 2 300.

➤ Informations supplémentaires : <https://www.gewaltinfo.at/themen/gewalt-an-kindern/barnahus-ein-skandinavisches-erfolgsmodell.html>

6.19. Belgique : Autonomisation des citoyens vulnérables grâce à une plateforme des services numériques



Session d'étude de cas - Mijl Sociaal Dossier (<https://www.antwerpen.be/info/mijn-sociaal-dossier> «my social file») est une plateforme numérique conçue pour améliorer l'accès aux services sociaux pour les citoyens vulnérables d'Anvers, en Belgique. De nombreux utilisateurs de services sont confrontés à des difficultés liées

à la barrière de la langue, à des compétences numériques limitées et à des processus administratifs complexes. La plateforme offre un accès direct et sécurisé aux informations relatives aux dossiers personnels, ce qui permet aux individus de gérer leur propre soutien tout en réduisant la charge de travail des travailleurs sociaux.

Informations supplémentaires : <https://www.antwerpen.be/info/mijn-sociaal-dossier>

Pendant la pandémie, de nombreuses administrations ont dû fermer leurs portes, ce qui les a obligés à trouver d'autres moyens de rester en contact avec leurs clients. La mise en place de cette plateforme numérique a permis aux personnes concernées d'avoir leurs documents et informations à portée de main (24 heures sur 24, 7 jours sur 7). Pour les travailleurs sociaux, cela signifie avoir plus de temps à consacrer aux personnes qui ne sont pas à l'aise avec le numérique et qui préfèrent un conseil en face à face. Un change manager a été engagé pour accompagner la mise en place de la plateforme. Sa mission consistait à expliquer le fonctionnement de la plateforme en ligne aux travailleurs sociaux.

Trois défis spécifiques doivent être pris en compte lors de la mise en place d'une telle application :

- Manque d'affinité avec le numérique et barrières linguistiques :
Trois travailleurs sociaux ont été chargés d'aider les clients à se familiariser avec la plateforme. Un tel soutien est essentiel, en particulier pour les personnes peu à l'aise avec le numérique. D'autant plus que la plateforme n'est actuellement disponible qu'en flamand (exigence légale).
- Formation du personnel :
Le change manager a pour mission de former et de perfectionner le personnel à l'utilisation de la plateforme.
- Communication à sens unique :
Actuellement, seuls les clients peuvent saisir des informations et télécharger des documents sur la plateforme. Les travailleurs sociaux n'ont pas cette possibilité. Ce point sera pris en compte dans une prochaine étape.

Le projet pilote a démarré en 2024 dans différents services.

Aujourd'hui, 20 % des personnes soutenues et conseillées utilisent la plateforme.

L'objectif du projet est d'utiliser cette plateforme pour initier les personnes soutenues aux possibilités offertes par le numérique.

Au Danemark, il existe un système d'aide numérique pour les personnes sans domicile fixe : une application a été développée qui informe sur les offres et les services disponibles et permet aux personnes sans domicile fixe d'y avoir accès et de s'inscrire.

6.20. Danemark : Favoriser le changement : le rôle des cadres de l'aide sociale danoise dans l'élaboration des politiques



Atelier interactif- L'Association of Danish Welfare Executives (ADWE) est l'association des directeurs des services sociaux du Danemark. Elle rassemble les directeurs dont les responsabilités ont été décentralisées vers les autorités locales du pays en ce qui concerne les services

sociaux, les soins de santé communautaires, l'emploi et les services aux personnes âgées, afin d'améliorer l'élaboration des politiques et la prestation des services.

6.21. Espagne. Développer les écosystèmes de soins locaux (SP)



Session d'étude de cas - Sous le thème général des écosystèmes de soins locaux (LCE), le conseil du comté de Gipuzkoa, dans le Pays basque du nord de l'Espagne, a développé ce programme pour améliorer les soins en coordonnant les services de santé, les services sociaux et les services communautaires dans les municipalités de la région. Pour ce faire, il propose des itinéraires de soins personnalisés, une plateforme numérique pour l'interopérabilité des données des services sociaux et de santé, ainsi qu'un modèle de gouvernance qui encourage l'autonomisation et la participation des professionnels et des citoyens.

6.22. USA : Discussion interactive avec les leaders des services humains des États-Unis



Session d'étude de cas - Cette table ronde a permis à deux cadres dirigeants des services sociaux des États-Unis de partager sur le travail de leurs agences, leurs priorités, les défis rencontrés et leurs aspirations pour l'avenir du secteur.

➤ Informations supplémentaires : <https://aphsa.org/>

6.23. Italie, Danemark, Roumanie : Renforcer la vie grâce à des services inclusifs



Discussion thématique en panel - Les services sociaux jouent un rôle essentiel dans l'aide aux personnes souffrant d'un handicap mental ou d'autisme en leur fournissant des ressources importantes, en défendant leurs intérêts et en leur apportant un soutien afin d'améliorer leur qualité de vie. Trois approches différentes pour aider les personnes handicapées à travers l'Europe ont été présentées :

Un centre de jour et de réhabilitation pour enfants ayant une déficience intellectuelle, Simba, situé dans le comté d'Arad en Roumanie, offre une gamme de services aux enfants avec déficiences intellectuelles et à leurs familles, basés sur l'utilisation des technologies combinées à une thérapie traditionnelle.

Le département pour l'inclusion sociale de la région du Latium a mis en place plusieurs centres multi-ressources pour accompagner les jeunes autistes dans leur transition vers l'âge adulte, en mettant l'accent sur une prise en charge pluridisciplinaire, un plan personnalisé et un nouveau concept de soins de jour et semi-résidentiels.

Conformément à leur objectif de garantir que les services soient fondés sur les avis des usagers, la région du Danemark central a créé un conseil consultatif des personnes autistes

qui influence leur stratégie, évalue les projets et apporte des contributions au développement de leurs services.

6.24. Deloitte, Belgique, Abu Dhabi : Protéger les enfants : Histoires d'un paysage en mutation



Discussion thématique en panel - L'évolution vers une réponse coordonnée et multiforme dans les services à l'enfance et à la famille est plus critique que jamais. Pour que les services soient proactifs, réactifs et adaptés aux besoins des personnes qu'ils servent, il est nécessaire d'aligner les politiques, les pratiques et les technologies.

Avec l'apparition de nouveaux outils, il est possible de renforcer les efforts d'intervention précoce tout en maintenant les liens humains au cœur de la prestation de services.

6.25. Chili, Banque mondiale : Renforcer les systèmes de protection sociale : les leçons de l'Amérique latine



Discussion thématique en panel- Les citoyens se plaignent parfois que les systèmes de protection sociale sont souvent alourdis par une bureaucratie excessive, ce qui nuit à leur efficacité et les empêche d'accéder pleinement à leurs droits légaux. Cette situation engendre des frustrations et une perception de faiblesse systémique.

Pour relever ce défi, le Chili et la République dominicaine ont amélioré l'efficacité de leur système de protection sociale grâce à la mise en œuvre de bases de données centralisées et de portails à accès unique pour les citoyens.

6.26. Microsoft : Exploiter le potentiel de l'IA pour les services sociaux



Atelier interactif - L'IA générative a le potentiel de révolutionner le mode de fonctionnement des travailleurs sociaux et d'améliorer la prestation de services, mais son utilisation reste largement inexploitée. Les travailleurs sociaux sont souvent confrontés à des obstacles tels que des données éparses, des difficultés linguistiques et des tâches fastidieuses telles que la transcription et le résumé de notes de réunions. Pendant ce temps, les personnes qui ont besoin d'utiliser les services peuvent se perdre dans la complexité des systèmes de soins.

Microsoft a montré aux participants comment l'IA générative peut être intégrée de manière transparente dans les systèmes existants, offrant des gains de temps et de performance significatifs.

➤ Informations supplémentaires :

<https://copilot.microsoft.com/chats/xxBm38itzj8E8j8FUHYFU>

Copilot est un nouvel assistant informatique qui vient d'être lancé sur le marché. Il apporte son aide en accédant à tous les documents disponibles, en répondant aux questions posées, en rédigeant des résumés de longs textes et en formulant des textes à partir de mots-clés. Il est essentiel pour une organisation que Copilot utilise les informations internes afin que les réponses correspondent au langage et aux besoins spécifiques de l'entreprise et ne prennent pas en compte l'ensemble de l'Internet. Plusieurs langues peuvent être utilisées.

Pour garantir la sécurité des données, l'organisation qui utilise Copilot doit définir des critères relatifs à l'utilisation et à la transmission des données. Elle doit également veiller à respecter le langage de l'identité visuelle de l'entreprise, c'est-à-dire fournir à Copilot des documents qui garantissent cela.

L'objectif est de gagner du temps pour le consacrer au travail proprement dit.

- Informations supplémentaires : Informationen : <https://copilot.microsoft.com/chats/xxBm38itzj8E8j8FUHYFU>

7. Foire aux projets

Toutes les informations sur les foires aux projets suivantes sont disponibles sous [foire aux projets](#) :

7.1. France : Formation immersive en réalité virtuelle pour la gestion des interactions difficiles

L'Institut 4.10 propose une expérience immersive en réalité virtuelle (VR) dédiée à la prévention des comportements difficiles dans les services d'accueil. Cette formation, essentielle pour les travailleurs sociaux en contact avec le public, vise à renforcer leur capacité à identifier, désamorcer et réagir avec empathie face à des comportements irrespectueux ou agressifs.



- Informations supplémentaires : <https://institutquatredix.fr/>

7.2. Pologne : Prévenir la Cyber-exclusion des personnes âgées dans les services sociaux

Le projet contribue à la gestion publique en guidant les décideurs politiques et les prestataires de services dans la création de systèmes de soutien numérique efficaces pour les personnes âgées. Ses conclusions soulignent la nécessité d'interventions ciblées, d'outils numériques pour la transparence et d'une meilleure accessibilité des services municipaux, favorisant ainsi une plus grande inclusion sociale.



7.3. Danemark : Communauté en ligne pour les personnes atteintes d'aphasie

L'aphasie, un trouble du langage consécutif à une lésion cérébrale, affecte la parole, la compréhension, la lecture et l'écriture, ce qui conduit souvent à l'isolement et à la solitude. La communication est vitale pour la participation sociale, et les personnes atteintes d'aphasie ont du mal à s'engager dans la vie quotidienne comme avant. Le projet a démontré qu'un modèle en ligne structuré, avec des bénévoles formés et une supervision professionnelle, est une solution significative pour l'inclusion sociale.



7.4. Italie : Les organisations communautaires jouent un rôle clé dans l'aide sociale locale

Le projet permet de mieux comprendre comment les collaborations non formelles peuvent influencer positivement la prestation de services et promouvoir l'innovation sociale. Ces connaissances pourraient contribuer à améliorer la conception et la mise en œuvre des futurs services sociaux, en favorisant des approches plus inclusives et axées sur la communauté.



7.5. Grande-Bretagne, Écosse : Outside-IN : l'appel vidéo pour le travail social dans les prisons

Le projet Near Me s'attaque aux pressions croissantes qui pèsent sur le secteur du travail social en Écosse, en particulier les défis du recrutement, de la rétention et de l'augmentation de la charge de travail. Le projet pilote, lancé en juillet 2024 à HMP Stirling, une prison pour femmes et un établissement pour jeunes délinquants en Écosse, a montré des avantages significatifs, notamment la réduction du temps de déplacement, une plus grande flexibilité et des interactions plus significatives. Les réactions des professionnels et des détenus ont été extrêmement positives, soulignant l'instauration d'un climat de confiance et l'amélioration de la communication.



L'initiative vise à étendre l'utilisation de la technologie Near Me pour moderniser la pratique du travail social dans les prisons.

7.6. Espagne : INFOSIA : Un outil D'IA pour aider les citoyens

Le projet InfoSIA, développé par le conseil municipal de Madrid, intègre l'intelligence artificielle (IA) pour améliorer les services sociaux grâce à un soutien personnalisé aux citoyens. L'application pilotée par l'intelligence artificielle aide les professionnels à orienter les citoyens vers les prestations et services disponibles, y compris ceux de la Mairie, de la Région et de l'État.



- Informations supplémentaires : <https://aslan.es/mejora-de-la-eficiencia-y-experiencia-del-empleado-candidatura2025/>

7.7. Belgique : Améliorer l'intégrations sociale grâce au Chatbots de l'IA

Ce projet vise à améliorer l'assistance en ligne dans le domaine du bien-être relationnel, en particulier dans les services de travail social et de santé mentale. Cet outil piloté par l'IA, formé à partir de transcriptions de chats réels et affiné grâce aux commentaires d'experts, améliore la prestation de services en gérant les demandes courantes et en fournissant des réponses empathiques pour les cas complexes.



Les résultats préliminaires indiquent une amélioration de l'efficacité et de la qualité de l'assistance. Le chatbot permet aux professionnels de consacrer plus de temps aux cas complexes, en améliorant le bien-être relationnel tout en rationalisant la prestation de services.

- Informations supplémentaires : <https://www.arteveldehogeschool.be/en>

7.8. ESN-interne : SISWEC: Renforcer les compétences des travailleurs sociaux dans une Europe en crise

SISWEC vise à réformer la formation des travailleurs sociaux afin de répondre aux défis croissants auxquels sont confrontés les professionnels dans un contexte de crises multiples. En réunissant des établissements d'enseignement supérieur et des réseaux de travail social, le projet cherche à redéfinir les besoins en formation en réponse aux évolutions des enjeux sociétaux. Il s'attaque également à la fragmentation des activités, des politiques et des professions sociales à travers l'Europe. Avec la collaboration de deux réseaux européens et de cinq universités, SISWEC aspire à doter les futurs travailleurs sociaux des compétences nécessaires dans un paysage en mutation, garantissant à la fois l'excellence académique et la pertinence sociale dans une Europe touchée par les crises.



- Informations supplémentaires : <https://www.socialworkerskills.eu/>

7.9. Allemagne : Soutenir les professionnels de la santé et les soignants grâce à la téléassistance

Le projet TeleNursing répond au besoin crucial d'améliorer l'accès aux soins de santé, en particulier dans les zones rurales, éloignées et mal desservies, en dotant les infirmiers, infirmières et aidants de compétences en télésoins numériques. L'initiative s'adresse à la fois aux professionnels de santé en exercice et aux candidats aidants en formation professionnelle. Grâce à une plateforme d'apprentissage numérique en autonomie et à cinq modules de formation disponibles en plusieurs langues, le projet aborde des domaines clés tels que la communication numérique,



l'évaluation des patients, la gestion des pathologies chroniques et aiguës, ainsi que les stratégies de soutien à distance.

7.10. Belgique : Renforcer les services sociaux à l'ère numérique

Le projet s'attaque à l'exclusion numérique au sein des services sociaux, en se concentrant sur les clients vulnérables qui risquent d'être laissés pour compte dans le processus de transformation numérique.



Il vise à garantir que les services sociaux sont accessibles, conviviaux et inclusifs, en particulier pour les personnes ayant des compétences numériques limitées. L'approche consiste à intégrer un soutien à l'alphabétisation numérique, à proposer des alternatives non numériques et à appliquer le principe « cliquer, appeler, se connecter » afin de garantir un accès égal pour tous. Le projet encourage l'autonomisation des clients et des travailleurs sociaux, en les dotant des compétences nécessaires pour naviguer sur les plateformes numériques et plaider en faveur de services inclusifs.

Le projet a eu un impact mesurable en influençant les politiques locales d'inclusion numérique et en fournissant aux responsables de l'inclusion numérique des outils pour soutenir les populations vulnérables. Il a conduit à des changements de politique, à une amélioration du soutien quotidien et à un changement culturel visant à donner la priorité à l'inclusion numérique et à la conception de services centrés sur l'utilisateur, à l'autonomisation des clients et à l'amélioration à long terme de l'accessibilité des services sociaux.

7.11. Espagne : Donner aux citoyens les moyens d'accéder rapidement aux services grâce aux canaux numériques

Ce projet répond au besoin de solutions numériques accessibles, efficaces et conviviales pour les usagers des services sociaux, dans le but de réduire les obstacles bureaucratiques et d'améliorer les interactions avec les professionnels. En améliorant l'accessibilité et l'efficacité, le projet renforce la responsabilisation des citoyens et la réactivité de l'administration, en veillant à ce que la transformation numérique des services sociaux donne la priorité à l'inclusion et à la facilité d'utilisation pour tous les usagers.



Ajuntament de Barcelona

7.12. Grande-Bretagne : Intervention pour le changement: Une nouvelle approche de la sécurité

Le modèle d'intervention pour le changement s'attaque aux principaux défis du travail social en encourageant la curiosité et la réflexion critique lorsque les interventions se heurtent à des résistances. L'objectif de ce modèle est d'autonomiser les travailleurs sociaux et les personnes qu'ils soutiennent en facilitant des conversations plus significatives, en particulier lorsque des résistances apparaissent au cours de la mise en

Kirwin Maclean Associates



œuvre d'interventions positives. Il fournit également une formation structurée et des outils aux travailleurs sociaux afin d'améliorer la pratique et les résultats.

➤ Informations supplémentaires : <https://siobhanmaclean.co.uk/>

7.13. Danemark : Un meilleur sommeil pour les citoyens vulnérables : la technologie au service de l'éthique et de la participation

Ce projet met en œuvre des « paquets technologiques d'intervention sur le sommeil » personnalisés dans la région du Danemark central, en soutenant les personnes ayant des besoins divers, y compris des handicaps physiques et des problèmes de santé mentale. Le projet introduit 14 solutions technologiques et analogiques pour le sommeil, telles que l'éclairage circadien basé sur l'IoT, la surveillance biométrique, les couvertures lestées et les applications de pleine conscience. Les clients, en collaboration avec les soignants, peuvent sélectionner des interventions personnalisées qui favorisent au mieux leur sommeil, améliorant ainsi l'autonomie et l'engagement.



7.14. Ukraine : Système automatisé d'enregistrement de l'aide humanitaire

Le système automatisé d'enregistrement de l'aide humanitaire permet de remédier à l'inefficacité de la distribution de l'aide en rationalisant l'enregistrement, le suivi et la livraison. Il garantit la transparence, réduit la corruption, améliore l'accessibilité pour les populations vulnérables et centralise les données pour une meilleure coordination. Aligné sur la protection sociale et la transformation numérique, le système améliore l'accès à l'aide, en particulier pour les personnes déplacées et les populations touchées par les crises. L'optimisation de la collecte des données et l'automatisation des processus réduisent les erreurs humaines, renforcent la responsabilité et minimisent les charges administratives. Le projet intègre également l'engagement de la communauté, en incorporant des boucles de retour d'information pour s'assurer que l'aide parvient efficacement à ceux qui en ont besoin. Lancé en Ukraine, le système a considérablement amélioré le suivi et le contrôle de la distribution de l'aide humanitaire. L'accroissement de la transparence et la réduction des risques de corruption ont renforcé la confiance dans le processus d'aide. La capacité du système à rationaliser les opérations, à garantir une allocation équitable de l'aide et à améliorer la gouvernance met en évidence son impact sur les efforts d'aide humanitaire.



7.15. Espagne : Expérience d'innovation sociale dirigées par le troisième secteur en Catalogne

M4Social est le projet d'innovation numérique de la Taula d'Entitats del Tercer Sector de Catalunya. Ce projet fait partie des activités principales de l'organisation et s'articule autour de trois axes principaux :



1. renforcer les connaissances des organisations ;
2. améliorer la communication avec les institutions gouvernementales ;
3. faciliter les alliances à plusieurs niveaux, dans une approche fondée sur les droits humains et la perspective de la double transition (numérique et écologique).

➤ Informations supplémentaires : <https://m4social.org/>

7.16. ESN-interne : Inspire: soutenir l'inclusion dans les zones rurales grâce au Smart Village Labs

INSPIRE est un projet Horizon Europe qui promeut l'inclusion sociale et le bien-être des citoyens et des groupes vulnérables dans les zones rurales européennes tout en luttant contre les facteurs d'exclusion sociale. En particulier, le projet contribue à améliorer l'accès des citoyens ruraux et des personnes en situation de vulnérabilité à des services sociaux de haute qualité.



inspire

Le projet combine la fourniture de services sociaux avec des modèles d'économie sociale pour stimuler l'innovation sociale et permettre aux citoyens ruraux de co-concevoir des services sociaux optimaux pour lutter contre l'exclusion sociale. Grâce à des activités de sensibilisation, de renforcement des capacités et de déploiement de projets pilotes axés sur l'entrepreneuriat social dans sept territoires pilotes différents (par exemple, côtiers, ruraux, périurbains, montagneux) à travers l'Europe, INSPIRE mettra à l'épreuve des solutions concrètes pour des services sociaux innovants répondant aux besoins locaux, tout en surveillant et en mettant en valeur leur impact.

➤ Informations supplémentaires : <https://white-research.eu/inspire-project-kicks-off-a-new-chapter-for-social-entrepreneurship-in-rural-europe/>

7.17. Finlande : Gestion de l'information dans le travail social

Le développement de la gestion de l'information dans le secteur du travail social en Finlande est essentiel pour assurer des services efficaces. L'Institut finlandais pour la santé et le social (THL) soutient les prestataires de services ainsi que les fournisseurs de systèmes. L'objectif principal est de garantir l'accès à des données de haute qualité, ce qui aide les professionnels et facilite l'utilisation secondaire des données.



est essentiel pour assurer des services efficaces. L'Institut finlandais pour la santé et le social (THL) soutient les prestataires de services ainsi que les fournisseurs de systèmes. L'objectif principal est de garantir l'accès à des données de haute qualité, ce qui aide les professionnels et facilite l'utilisation secondaire des données.

Les domaines prioritaires incluent la mise en œuvre de services nationaux, l'amélioration des compétences en matière de documentation et la garantie des meilleures pratiques. La législation impose la mise en œuvre d'une documentation structurée dans le domaine du travail social. Des systèmes nationaux tels que [Kanta](#) offrent une base solide pour la gestion de l'information. Cette approche intégrée renforce l'interopérabilité et permet des services sociaux plus efficaces et centrés sur le client, tant dans le secteur public que privé.

7.18. Angleterre : Numérisation des services sociaux

Le « Programme de numérisation des services sociaux » a été créé par le gouvernement anglais pour soutenir l'utilisation des outils et technologies numériques dans le secteur des services sociaux. Deux des objectifs étaient :



1. Améliorer l'adoption des dossiers numériques de soins sociaux : En 2021, 40 % des prestataires de soins sociaux enregistrés en Angleterre utilisaient un dossier numérique de soins sociaux (DSCR). Les DSCR peuvent réduire la charge administrative du personnel, libérant ainsi du temps pour fournir des soins de haute qualité. Pour étendre ces bénéfices à l'ensemble du pays, le gouvernement s'est engagé à augmenter l'adoption des DSCR à 80 % des prestataires enregistrés d'ici mars 2025.
2. Construire une base de preuves pour les technologies de soins : De nombreuses technologies ont le potentiel de soutenir des soins de haute qualité. Cependant, elles ne sont pas largement adoptées, et la quantité ainsi que la qualité des preuves de leur efficacité sont faibles. Pour améliorer cette base de preuves, le gouvernement s'est engagé à piloter et évaluer un ensemble de technologies de soins.

7.19. Espagne : Open Living Labs für eine integrative digitale Transformation

Die Initiative Col-laboratori Catalunya fördert die digitale Eingliederung und Innovation durch die Förderung der Zusammenarbeit zwischen Wissenschaft, Industrie, Regierung und Zivilgesellschaft in ganz Katalonien. Sie richtet sich an verschiedene Gruppen, um gemeinsam Lösungen für gemeinsame Herausforderungen in den Bereichen Bildung, Gesundheit und digitale Verwaltung zu entwickeln. Die Initiative fördert die Beteiligung durch kollaborative Netzwerke und die Einführung einer digitalen Plattform, die zusammen mit DECIDIM entwickelt wurde und Online- und Hybrid-Interaktionen ermöglicht. Diese Plattform steht im Einklang mit den UN-Zielen für nachhaltige Entwicklung und der katalanischen Charta der digitalen Rechte. Ein neues thematisches Col-laboratori für 2025 wird das Engagement der Bürger für die digitale Verwaltung weiter stärken.

8. Forum de projets

Toutes les informations sur le forum sont disponibles sous [Forum de projets](#).

8.1. Croatie : E-Learning : préparer les jeunes à la vie autonome

Ce projet, mené par la ville de Zagreb, a aidé les jeunes sur le point de terminer leur scolarité et de quitter les structures d'accueil à se préparer à une vie indépendante. Quatre-vingts jeunes de toute la Croatie ont participé à la création d'une application d'apprentissage en ligne qui répondrait aux questions qu'ils pourraient se poser sur la recherche d'un emploi, d'un logement adéquat ou sur la gestion de leurs finances personnelles. L'application d'apprentissage en ligne est désormais disponible en ligne pour les jeunes et les personnes qui travaillent avec eux.



- Informations supplémentaires : <https://eeagrants.org/archive/2014-2021/projects/HR-ACTIVECITIZENS-0103>

8.2. Espagne : Centre VIDAAS : développement autonome, actif et sain

VidAAs répond à la nécessité d'améliorer l'autonomie et la qualité de vie des personnes, en particulier dans le domaine du handicap, par l'innovation sociale et la collaboration intersectorielle. Pour ce faire, il dispose d'un laboratoire d'innovation qui réunit des professionnels, des universitaires, des entreprises et la communauté afin d'étudier l'utilisation de la technologie pour améliorer le bien-être social. Grâce à la méthodologie du « laboratoire vivant », VidAAs facilite la participation active des personnes aux processus de conception et de validation des solutions technologiques de bien-être dans des environnements réels. Après une première évaluation des besoins, les organisations communautaires ont estimé que le Centro VidAAs était non seulement très intéressant, mais aussi nécessaire à l'innovation sociale.



- Informations supplémentaires : <https://navarrahealthcluster.com/en/about-the-cluster/alliances/>

8.3. Azerbaïdjan : Soutien au développement socio-économique des jeunes handicapés

Ce projet aide les jeunes handicapés à passer de l'éducation à l'emploi et à accéder pleinement au marché du travail. Grâce à l'engagement des étudiants et des diplômés, de leurs parents, des professionnels de l'enseignement supérieur, des institutions professionnelles et des employeurs de grandes entreprises et organisations, ce projet vise à améliorer les compétences individuelles et professionnelles des jeunes, à remettre en question les attitudes de la société et des employeurs à leur égard et, par conséquent, à améliorer leurs possibilités de formation et d'emploi, ainsi que leur indépendance économique. Soixante-



dix jeunes handicapés ont bénéficié du projet, qui a enregistré jusqu'à présent un taux de satisfaction de 100 % et qui est maintenant pleinement mis en œuvre. La prochaine étape est l'établissement permanent du programme et la mise en place d'une plateforme numérique pour faciliter une interaction plus efficace entre les étudiants et les employeurs.

➤ Informations supplémentaires : <https://dost.gov.az/en/>

8.4. Espagne : Traitement thérapeutique dans les services de protection de l'enfance

Le projet vise à améliorer le traitement et le rétablissement des enfants victimes de violence



Ajuntament de Barcelona

domestique et à restaurer les compétences parentales des personnes qui s'occupent d'eux. Il propose une approche globale et holistique intégrée dans les services spécialisés d'aide à l'enfance. Le projet développe un traitement spécialisé et intensif qui est intégré dans le système de protection de l'enfance lui-même, impliquant des professionnels de tous les domaines. Cette nouvelle thérapie inclut la famille et la communauté dans le processus de rétablissement.

➤ Informations supplémentaires :

https://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/ca/noticia/comunitariament-els-serveis-socials-cultivant-relacions_1271453, [Programm RADARS](#)

8.5. Belgique : Cadre de compétence numériques des professionnels des services sociaux

Alors que les technologies numériques remodelent la prestation des services sociaux, ce



projet vise à fournir aux professionnels des services sociaux un cadre définissant les compétences numériques dont ils ont besoin pour continuer à fournir des soins mixtes de qualité, où le contact face-à-face et le contact numérique sont combinés. En identifiant les compétences et les attitudes nécessaires pour s'adapter aux développements numériques actuels et futurs, ce cadre devrait améliorer le recrutement, le développement professionnel et la formation, et soutenir le développement de politiques dans le secteur social.

8.6. Slowenie : E-Friend améliore la qualité de vie des personnes souffrant de déficiences intellectuelles

Ce projet vise à concevoir un robot capable de répondre aux divers besoins des personnes



souffrant de déficiences intellectuelles dans leur vie quotidienne. Grâce à son écran de tablette et à son interface vocale, le robot facilite l'accès des personnes au contenu numérique et aux divertissements, tels que la musique, les vidéos, les jeux et la communication avec les membres de la famille et de la communauté. Outre l'inclusion numérique, cette solution technologique innovante favorise également l'inclusion sociale et le soutien émotionnel en facilitant les amitiés et en fournissant des ressources pour le soulagement du stress et les conversations thérapeutiques. L'objectif ultime de ce robot est d'améliorer la

qualité de vie des personnes atteintes de déficience intellectuelle, de prévenir la solitude, de favoriser les centres d'intérêt et l'expression de soi, et de renforcer l'autonomie. Une fois la phase de conception achevée, le robot sera testé avec un nombre limité de personnes dans le but de l'étendre par la suite à toutes les personnes handicapées actuellement prises en charge par le Centre.

8.7. Malte : La téléassistance en mouvement pour les personnes atteintes de démence

L'initiative « Telecare on the Move » s'attaque aux problèmes rencontrés par les adultes de plus de 60 ans chez qui on a diagnostiqué une démence et qui risquent de s'égarer. Cette initiative fournit aux personnes âgées un traceur GPS SOS gratuit qui fonctionne aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur et qu'elles peuvent porter comme un porte-clés ou un pendentif afin de pouvoir communiquer avec leurs soignants, leurs proches ou un centre d'appel. En outre, ce dispositif permet aux soignants ou aux proches d'établir la position géographique précise de la personne âgée et d'être avertis si celle-ci sort de la zone de géofencing GPS définie. L'appareil envoie également des alertes automatiques aux proches ou au centre d'appel en cas de chute.



Ce projet permet aux personnes âgées atteintes de démence de continuer à vivre chez elles et dans leur communauté en augmentant leur sentiment de sécurité et en apportant à leurs proches une certaine tranquillité d'esprit.

8.8. Danemark : Académie des technologies du travail social



Depuis 2018, la Ville de Copenhague a systématiquement renforcé les compétences technologiques des assistants sociaux et de santé, en leur fournissant des outils et des connaissances en matière de technologies du bien-être et de communication. Cela a permis une diffusion plus efficace des technologies du bien-être auprès des citoyens et des employés. Grâce à un programme de formation en trois niveaux, la municipalité a désormais établi un concept solide comprenant :

- Davantage de responsabilités pour le personnel de première ligne
- Formation entre pairs
- 5 appartements d'apprentissage locaux
- Suppression de la procédure de demande pour certains dispositifs d'assistance
- Une connaissance de base des technologies d'assistance chez tous les assistants sociaux et de santé

8.9. Application IA : Magic Notes – Rendre le travail social plus productif par l'IA

Magic Notes est une application web, c'est-à-dire qu'elle fonctionne dans un navigateur web sur n'importe quel appareil. Aucun logiciel ne doit être téléchargé ou installé et elle fonctionne avec les produits Microsoft, Apple et Android.

➤ Informations supplémentaires : <https://magicnotes.ai/>

9. Visites d'étude

Les visites de projets sociaux dans la ville d'Aarhus sont résumées ici : [Visites d'étude](#).

9.1. Holmstrupgaard – Un centre d'hébergement pour les enfants et les jeunes en détresse

Holmstrupgaard est un centre de logement supervisé situé à Braband, à l'ouest d'Aarhus, qui accueille environ 40 enfants et jeunes âgés de 12 à 23 ans. Holmstrupgaard accueille certains des groupes d'enfants et de jeunes les plus vulnérables qui luttent pour gérer des diagnostics de maladies graves telles que les troubles alimentaires, la schizophrénie, l'automutilation, les pensées suicidaires, les troubles de la personnalité limite, l'autisme, le stress post-traumatique et l'anxiété.



L'orientation vers Holmstrupgaard se fait généralement une fois que toutes les autres interventions possibles ont été envisagées.

Plus de 80 membres du personnel travaillent quotidiennement pour aider les résidents à atténuer l'impact de leur maladie et à mener une vie quotidienne plus typique. L'approche thérapeutique est basée sur une structure de thérapie environnementale, mettant l'accent sur l'interaction sociale et le contact dans un cadre prévisible et familial.

9.2. DOK – en marge de la société

Le programme DOK pour les jeunes à risque et condamnés (DOK) comprend quatre établissements qui ont été mis en place comme alternative à la prison pour les jeunes qui ont été condamnés pour des délits. Le programme soutient généralement les jeunes âgés de 12 à 17 ans qui sont confrontés à un ou plusieurs des défis suivants : toxicomanie, criminalité, problèmes de santé mentale ou difficultés d'apprentissage et de compétences sociales (). DOK joue également un rôle préventif important en aidant d'autres jeunes qui risquent d'avoir des problèmes.



Les installations sont soit sécurisées, soit semi-sécurisées et la durée du séjour peut varier.

L'objectif est de fournir un environnement calme, stable et sûr afin que les jeunes puissent se développer grâce à des programmes tels que MultifunC pour les jeunes ayant un comportement très difficile, y compris l'agressivité et l'activité criminelle. Ce programme, développé en Norvège, a également été testé en Suède et a donné des résultats positifs.

9.3. D'un escalier à l'autre à Gellerup-Toveshøj – une zone de transformation

Lors de cette visite d'étude, les participants rencontreront Pernille Randrup Thomsen, qui dirige le programme « Staircase to Staircase » visant à soutenir les familles de Gellerup-Toveshøj. Ce quartier est connu pour son taux de criminalité élevé et ses problèmes sociaux. Toutefois, grâce à une approche relationnelle de l'aide sociale et à un plan de développement urbain mis en place depuis 2007 avec une association locale de logement, les habitants bénéficient désormais de nouvelles opportunités.



➤ Informations supplémentaires : <https://www.interregeurope.eu/citiness/news-and-events/news/introducing-staircase-to-staircase>

9.4. Le Kulturhus Bunkerens – Accueil de ImperfectCity

Kulturhus Bunkerens est un centre culturel dynamique d'Aarhus Nord dédié à l'engagement communautaire et à la créativité. Ancienne école de journalisme, il accueille aujourd'hui diverses activités, notamment des expositions d'art, des ateliers et des événements communautaires.



IMPERFECT CITY

Les visiteurs peuvent admirer l'architecture brut du bâtiment tout en participant aux nombreuses activités en cours dans la maison, qui comprennent des ateliers créatifs pour les jeunes souffrant de problèmes de santé mentale, des séances d'artisanat, des conférences, des marchés aux puces et des exposés.

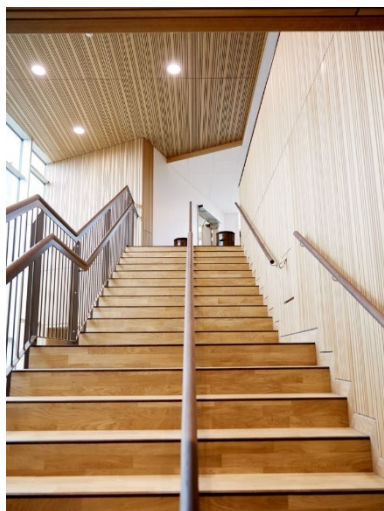
Le site abrite des organisations clés telles que le Museum Ovartaci, qui explore la vulnérabilité sociale par le biais de l'art, et Skejby Rangers, une entreprise sociale axée sur la création d'opportunités d'emploi pour les salariés à temps partiel.

Le Kulturhus Bunkerens accueille également le projet ImperfectCity, financé par l'UE, qui célèbre les imperfections des personnes et des bâtiments, favorisant une ville plus inclusive en sensibilisant le public et en l'amenant à accepter les imperfections urbaines.

- Informations supplémentaires : <https://portico.urban-initiative.eu/european-urban-initiative/imperfect-city-imperfect-city-embracing-imperfectness-buildings-and-people-create-good-city-everyone>

9.5. Architecture de guérison en neuroréhabilitation

Le NRM est un service de réadaptation spécialisé, ouvert 24 heures sur 24, pour les adultes souffrant de lésions cérébrales. Les installations sont conçues sur la base des dernières recherches sur l'influence de l'architecture sur le bien-être et la progression des clients.



L'architecture soutient la réhabilitation cognitive, physique et sociale. La lumière, le son et les matériaux sont spécialement sélectionnés à cette fin. Nous utilisons des matériaux naturels et des stimuli sensoriels pour favoriser la guérison et créer un sentiment d'appartenance. Un bâtiment en forme de boomerang avec des repères colorés et un système d'orientation intuitif facilite la navigation et offre des installations de formation uniques, un jardin sensoriel et un éclairage circadien.

9.6. Visite d'étude à Fenrishus

Fenrishus est un service d'aide au logement hautement spécialisé pour les enfants et les jeunes jusqu'à l'âge de 26 ans souffrant de handicaps fonctionnels multiples et complexes et de diagnostics de maladies mortelles ou limitant l'espérance de vie. Ses installations comprennent un jardin d'enfants pour les très jeunes enfants, des Salles pour aider les enfants qui ont besoin de toutes les formes d'aide dans leurs tâches quotidiennes, ainsi que des soins palliatifs. En raison de leur capacité limitée à s'exprimer et de la nature de leur état, l'équipe et le travail effectués ici sont multidisciplinaires et impliquent la nécessité de lire tout signal et de développer des ressources de communication avancées.



À Fenrishus, il est très important que les familles des enfants et des jeunes se sentent chez elles et soient impliquées dans toutes les décisions relatives aux soins.

9.7. Visite d'étude au Marselisborgcentret

Le centre est la propriété de la municipalité d'Aarhus et de la région du Danemark central.



Les activités se concentrent sur les questions de handicap et de réadaptation pour un large groupe de personnes handicapées et leurs proches.

Le centre a été construit en 1913 en tant qu'hôpital pour les épidémies et a été transformé en centre de réadaptation vers l'an 2000. Aujourd'hui, 24 organisations différentes sont partenaires et mènent leurs activités en

faveur de la réadaptation et des personnes handicapées.

9.8. DokkX – un espace d'expérimentation des technologies de l'aide sociale

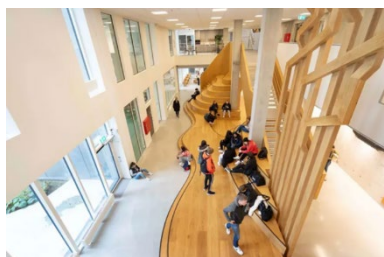
À DokkX, les citoyens peuvent bénéficier de conseils et d'une orientation afin d'acquérir les technologies et les outils appropriés qui peuvent les aider à mener une vie indépendante et active.



DokkX est également un espace d'innovation où les établissements d'enseignement et de recherche, les partenaires commerciaux et industriels, la municipalité et les citoyens d'Aarhus peuvent collaborer au développement de solutions technologiques pour l'avenir.

9.9. La maison des générations – un projet de logement unique centré sur la communauté

Dans la Maison des générations, des personnes de tous âges et de toutes conditions de vie se côtoient. Des enfants, des jeunes, des adultes et des personnes âgées vivent, résident et partagent la vie quotidienne dans la maison, qui accueille des enfants en garderie, des logements pour étudiants, des familles, des personnes handicapées et des personnes âgées avec ou sans besoins de soins.



La Maison des générations est un cadre dynamique qui permet d'établir des liens précieux entre les générations, d'améliorer la compréhension mutuelle grâce à divers groupes de personnes et de tirer parti d'expériences différentes.

9.10. Tours sur roues – les petits obstacles sont un immense défi en fauteuil roulant

La ville est pleine d'obstacles, surtout lorsqu'on se déplace en fauteuil roulant. Il peut s'agir de bordures de trottoir, de panneaux mal placés, de vélos ou de voitures stationnés de manière gênante, ou encore de commerces mal conçus. Des tâches quotidiennes, comme acheter un pantalon, peuvent devenir presque impossibles à accomplir car un seuil ou quelques marches empêchent l'accès à une boutique. Tours on Wheels invite les participants à expérimenter concrètement ces défis et exemples d'accessibilité, en leur proposant de découvrir la ville en fauteuil roulant, même s'ils se déplacent habituellement à pied.



Voici comment fonctionne l'activité : nous disposons de 4 fauteuils roulants, et les participants alterneront entre la marche et le fait de s'asseoir dans le fauteuil roulant.

10. Conclusion et Perspectives ESN-Conférence 2026

Alfonso Lara Montero, Chief Executive Officer, ESN

Les possibilités offertes par le numérique remettent en question des principes fondamentaux du travail social tels que l'inclusion, la dignité humaine et la participation. Il s'agit notamment de savoir comment utiliser efficacement ces outils sans pour autant négliger les valeurs éthiques. C'est là que réside le défi pour les professionnels dans leur travail quotidien avec leurs clients.

La 34e conférence de l'ESN se tiendra à Malte du 17 au 20 mai 2026 sur le thème « Bridging Borders : International Perspectives on Social Services Systems » (Relier les frontières : perspectives internationales sur les systèmes de services sociaux). **L'accent sera mis sur les organisations de services sociaux. Comment les services sociaux sont-ils organisés et financés ?**

Berne, 02.07.2025/chp