

# Services Publics de Protection Sociale – Prochaines Publications

Les services publics de protection sociale sont directement au service des citoyens afin de répondre à leurs besoins en matière d'emploi, de santé, de logement, d'éducation, de sécurité sociale et d'assistance. Ces services participent à la création de sociétés plus productives, mais également plus intégrées et mieux soudées. Ils sont particulièrement importants pour les personnes marginalisées ou plus généralement exclues de la société. Ces services sont normalement dirigés et financés par des entités publiques au niveau national, régional ou local, mais il arrive qu'ils le soient par le secteur public ou privé ainsi que par des organisations bénévoles ou autres du secteur tertiaire.

Au cours de ces dix dernières années, ces services ont fait l'objet d'une vaste campagne de réforme et ont été modernisés: l'attention a, en particulier, été portée sur les coûts ainsi que sur la manière la mieux coordonnée de répondre le plus attentivement aux besoins des usagers. L'importance de ces services a été reconnue tant au niveau national qu'au niveau communautaire en raison de leur rôle moteur dans la création d'emploi, la lutte contre l'exclusion sociale et pour leur participation à la protection sociale.

Deux nouvelles publications de la Fondation examinent les principales évolutions intervenues au sein des services publics sociaux dans l'Union européenne. Elles offrent un début d'analyse des répercussions de ces évolutions sur la promotion de meilleures conditions d'emploi ainsi que sur la cohésion sociale.

***Trends and developments in social public services*** («Services publics de protection sociale: tendances et évolution») présente

une série d'études commandées par la Fondation qui portent sur l'évolution actuelle et relèvent les questions essentielles en matière de politique et de recherche. Ces études analysent le rôle et la participation de ces services dans les différents États membres. Elles rapportent également les changements d'habitudes en matière d'emploi et d'organisation du travail dans ces services ainsi que les variations des besoins et des préférences de leurs usagers. Par ailleurs, les points de vue des employeurs, des usagers des services, des dirigeants et des décideurs, concernant les questions de qualité, sont également analysés.

Ces thèmes sont développés plus en détail dans un rapport portant sur les nouvelles recherches de la Fondation: ***Social public services in the European Union: quality of service and quality of working life*** («Services publics de protection sociale dans l'Union européenne: qualité du service et qualité de vie au travail»). Il s'agit d'une synthèse des rapports élaborés à la suite des recherches menées sur le terrain dans dix pays ainsi des recherches supplémentaires menées dans les cinq États membres restants. Le rapport analyse les améliorations apportées aux services pour répondre aux besoins des groupes clients qui, bien entendu, ont tous des besoins différents: adultes déficients mentaux ou ayant des difficultés d'apprentissage, personnes âgées dépendantes, jeunes en situation de chômage de longue durée. Il examine les répercussions des initiatives visant à améliorer la qualité des services aux clients et les conditions de travail. Enfin, des stratégies de développement futures des services publics de protection sociale en Europe sont présentées.

Pour de plus amples renseignements concernant les prochaines publications, contacter Teresa Renehan à la Fondation.

Teresa Renehan  
Chargée de la liaison  
«Information»  
Fondation européenne pour  
l'amélioration des conditions de  
vie et de travail  
Wyattville Road  
Loughlinstown  
Dublin  
Ireland

Tél. (353-1) 204 31 26  
Fax (353-1) 282 64 56  
E-mail:  
teresa.renehan@eurofound.ie  
www.eurofound.ie



FONDATION EUROPÉENNE  
pour l'amélioration des conditions de vie et de travail