

**Comment les données  
peuvent-elles changer  
des vies en assurant la  
sécurité d'un enfant?**

Protéger les enfants vulnérables pour  
améliorer le bien-être de manière durable



The better the question. The better the answer. The better the world works.

# Avant-propos

La protection des enfants victimes de maltraitance ou de négligence est l'un des principaux défis auxquels les gouvernements sont confrontés aujourd'hui. Malgré de nombreuses initiatives et des efforts plus soutenus, des enfants vulnérables continuent de passer entre les mailles du filet du système de protection de l'enfance.

Trop souvent, les décisions prises par les travailleurs sociaux sont axées sur des résultats à un instant précis et non sur un jugement solide de la meilleure intervention pour améliorer le bien-être de l'enfant à long terme. Les enfants sont également les experts de leurs propres problématiques, mais leurs opinions et leurs idées restent souvent négligées.

Pour mieux protéger les enfants les plus vulnérables, les organismes de protection sociale doivent fournir aux travailleurs sociaux des informations pertinentes et opportunes qui les aident à mieux appréhender ce qui se passe dans la vie d'un enfant. Cela passe entre autres par des systèmes d'informations adaptés d'un point de vue métier et une meilleure utilisation des données.

Ces données et preuves constitueront une base essentielle pour prendre de meilleures décisions et améliorer les résultats. Une utilisation plus intelligente des données grâce à l'analyse permettra aux travailleurs sociaux d'intervenir plus tôt pour aider ceux qui sont le plus en danger. Par ailleurs, écouter la voix des enfants et des jeunes permettra de s'assurer que les services et les politiques sont en phase avec les besoins des personnes.

Chez EY, nous aidons les agences gouvernementales et leurs partenaires du monde entier à formuler de meilleures politiques et à allouer leurs budgets plus efficacement. Ce faisant, nous les aidons à fournir les bons services, au bon moment et au bon endroit, et à améliorer la vie des enfants vulnérables.

Ce rapport explique l'approche adoptée par EY pour aider les gouvernements à transformer leurs systèmes d'information de protection de l'enfance. Nous espérons qu'il vous sera utile. Pour en savoir plus, contactez-nous.



**Lucille Halloran**

Associé directeur général, EY Océanie  
Gouvernement et secteur public Ernst & Young,  
Australie et Citizen Intelligence Co-leader



**Sumeet Balgovind**

Associé, Ernst & Young, Australie  
et co-leader de Citizen Intelligence

# Les systèmes de protection de l'enfance en crise : pourquoi le problème est-il si difficile à résoudre ?

Dans le monde entier, les services de protection et d'aide à l'enfance atteignent un point de rupture. Cela est dû en partie au nombre considérable d'enfants qui passent par le système, et en partie à la complexité de leurs besoins.

Dans les pays développés, les facteurs de risque, notamment le "trio toxique" (abus de drogues et d'alcool, violence domestique et problèmes de santé mentale), sont en augmentation. En conséquence, le nombre de renvois et d'évaluations, ainsi que d'enfants faisant l'objet de mesures de protection de l'enfance ou placés hors de leur foyer, est en augmentation.

Les travailleurs sociaux, qui ont une charge de travail importante, n'ont souvent pas le temps de réaliser des évaluations approfondies, de rédiger des rapports ou d'élaborer des plans d'accompagnement qui répondent aux besoins spécifiques des enfants et des familles. Trop souvent, les décisions quotidiennes douloureuses qu'ils prennent sont le fruit de l'analyse de l'action présentant le moins de risques pour l'enfant.

Pour ajouter à cette pression, les budgets des services sociaux de l'enfance sont en baisse dans de nombreux pays. En Angleterre, par exemple, les collectivités s'attendent à devoir faire face à un manque de financement de 2 milliards de livres d'ici 2020. Dans le même temps, le coût de l'aide apportée augmente en raison de la hausse de la demande, de l'élargissement du champ d'action des services de protection et de l'inefficacité de la prestation de services. Pire encore, il semble que les enfants restent plus longtemps dans le système de protection dans de nombreux pays, ce qui augmente les coûts. Pour de nombreux gouvernements, la situation est tout simplement insoutenable.

Selon nous, trois grands défis empêchent l'efficacité des systèmes de protection de l'enfance.



# 1 Manque de fondements métier pour les investissements réalisés



Face aux réductions budgétaires, il est plus important que jamais que les agences de protection de l'enfance ciblent leurs dépenses sur les programmes et les interventions qui donneront les meilleurs résultats. Mais il est rare qu'elles mesurent les coûts et les résultats pour déterminer ce qui fonctionne et ce qui les aidera à mieux faire les choses à l'avenir.

Selon un rapport du National Audit Office (NAO) du Royaume-Uni, aucune donnée nationale ne permet de suivre les enfants dans le besoin ou de déterminer si les services qu'ils reçoivent les ont aidés pour assurer leur sécurité ou améliorer leur bien-être.<sup>6</sup> Par conséquent, les services de protection de l'enfance ne sont généralement pas en mesure de tirer des enseignements des bonnes pratiques. Et les travailleurs sociaux de terrain ne disposent pas des preuves dont ils ont besoin pour prendre des décisions au jour le jour et empêcher les problèmes de s'aggraver.

En outre, les services les plus efficaces sont fondés sur une compréhension claire des besoins et des opinions des enfants. Mais le rapport du NAO a révélé que les enfants ne pensent pas toujours que les professionnels les écoutent, les voient assez souvent ou leur demandent leur avis.

# 2 Politique et prestation de services inefficaces



De nombreux systèmes de protection de l'enfance ont une définition étroite de la vulnérabilité, qui s'appuie sur un modèle d'intervention réactif. Cela signifie qu'ils ont tendance à être "axés sur la crise", se concentrant principalement sur la sécurité à court terme et la délinquance.

Mais ces systèmes ne sont pas conçus pour répondre efficacement aux facteurs de risque précoces. Ainsi, lorsqu'une famille ou un enfant vulnérable entre dans le système, ses besoins sont tels qu'une intervention précoce ne peut plus l'aider. Les dépenses sont consacrées à la fourniture de services à court terme, plutôt qu'à des interventions précoces qui permettraient de réduire la demande en aval.

Les systèmes actuels ne sont pas non plus conçus pour assurer la permanence des résultats. Ainsi, un enfant qui est pris en charge peut avoir du mal à quitter le système et à en rester éloigné. Cela est dû en partie au fait qu'il n'y a pas suffisamment d'investissement ou de travail actif pour traiter les traumatismes et aider à préserver la cellule familiale.

Cela est également dû à un manque de soutien à long terme lors de la transition des enfants vers l'âge adulte. Dans de nombreux cas, cela signifie qu'un individu est plus susceptible d'avoir besoin des services du gouvernement à vie - à un coût considérable.

Enfin, les systèmes de protection de l'enfance ne sont pas "centrés sur la personne". De nombreux enfants et familles ont des besoins complexes et profonds qui touchent plusieurs services, notamment la santé et l'éducation. Pourtant, aucune agence n'a un mandat clair pour diriger les services ou les investissements dans l'ensemble du secteur, ou la responsabilité de la "personne entière". Ce manque de clarté et de coordination signifie qu'il est facile pour les enfants et les jeunes de passer entre les mailles du filet. Et cela signifie que certains recevront des services qui ne répondent pas à leurs besoins complexes.

# 3 Mauvaise utilisation des données



De nombreux systèmes de protection de l'enfance peinent à saisir et à partager les informations sur les enfants vulnérables et leurs familles. Les systèmes d'admission, d'évaluation et d'orientation ont tendance à fonctionner via des bases de données distinctes qui ne relient que certaines informations sur les usagers et leurs contacts avec le système. Cela empêche les travailleurs sociaux de disposer de l'ensemble des informations sur les enfants vulnérables, nécessaires à la prise des bonnes décisions, au bon moment.

Le problème s'aggrave lorsque plusieurs services sont impliqués. Comme ils travaillent sur des systèmes d'information différents, sans accès aux bases de données des autres, ils ont tendance à ne pas intégrer les informations des différents systèmes. Les informations sur un enfant sont donc souvent incomplètes, ce qui augmente les risques qu'il passe à travers les mailles du filet.

Les préoccupations relatives à la vie privée constituent un autre obstacle au partage des informations. Malgré les directives du gouvernement, au Royaume-Uni, certains partenaires, tels que les médecins de famille, ne veulent pas fournir des informations pour des raisons de protection des données. Les gouvernements doivent être parfaitement clairs sur les droits et obligations des institutions en matière de partage des données.

Enfin, les équipes de protection de l'enfance n'utilisent pas les informations sur les performances et la gestion pour hiérarchiser les problèmes, prendre des décisions et allouer les ressources de manière efficace. En l'absence de données précises, complètes et comparables, elles ne peuvent pas faire de comparaison ni évaluer le rapport qualité-prix des services qu'elles fournissent.

<sup>6</sup> " Les enfants ayant besoin d'aide ou de protection ", National Audit Office, octobre 2016.

# Comment les gouvernements peuvent-ils mieux gérer les crises ?

L'ampleur de ces défis montre clairement que les gouvernements doivent changer radicalement leur approche de la protection de l'enfance. Pour être efficaces et durables, serait nécessaire de se concentrer sur la réduction du nombre d'enfants pris en charge et se fixer un objectif plus large, à savoir améliorer le bien-être des enfants et les aider à réaliser pleinement leur potentiel en tant qu'adultes.

Qu'entendons-nous par "bien-être" ? <sup>7</sup>

## Protection

être et se sentir à l'abri du danger

## Sécurité

un accès adapté à des ressources financières et du soutien social

## Stabilité

comprendre qui ils sont, quelle est leur place et quel est leur lien avec leur environnement

## Bien-être

être en bonne santé physique et émotionnelle et ne pas avoir subi de traumatisme

## Développement

dotés des compétences dont ils ont besoin pour être indépendants et répondre à leurs aspirations

Grâce au travail d'EY avec des agences de services sociaux dans le monde entier, nous savons qu'une approche à plusieurs facettes est nécessaire pour atteindre cet objectif plus large. Cela inclut :

- 1. Adopter une approche d'investissement** pour financer les services de prévention et d'intervention précoce les plus efficaces et améliorer les résultats pour les enfants et les jeunes.
- 2. Redéfinir les modèles de prestation de services** pour offrir des ensembles de soins personnalisés et passer à des contrats basés sur la performance qui incitent les prestataires à atteindre les résultats en matière de permanence.
- 3. Rassembler et analyser les données de plusieurs organismes sur une plateforme unique** fin d'identifier les enfants les plus exposés au danger et de rendre les interventions plus efficaces.

Ces changements contribueront à fournir une vue complète des investissements dans les services aux enfants et aux familles vulnérables dans tous les organismes. Les gouvernements pourront ainsi consacrer leur argent aux interventions qui produisent les meilleurs résultats à long terme.

EY a une triple approche pour améliorer le bien-être des enfants.



<sup>7</sup> Adapté de "Evening the odds. Modéliser le bien-être pour obtenir de meilleurs résultats", Oranga Tamariki, novembre 2017.

# 1

## Réaliser des investissements sur des fondements métier



Le premier changement exige des agences de protection de l'enfance qu'elles ciblent leurs dépenses sur des interventions fondées sur des bases métier, c'est-à-dire des éléments tangibles et factuels, pour ceux qui en ont le plus besoin, et ce le plus tôt possible. Cela peut contribuer à réduire le nombre d'enfants pris en charge, ainsi qu'à améliorer les résultats à vie. En conséquence, les gouvernements peuvent réduire les coûts directs et indirects de la protection de l'enfance et de la prise en charge extrafamiliale, ce qui rendra le système plus viable financièrement.

L'approche de l'investissement social aide les gouvernements à économiser de l'argent à long terme en investissant tôt pour répondre aux besoins des groupes de personnes vulnérables. Elle implique l'identification des principaux facteurs de risque, l'analyse des données pour modéliser le bien-être actuel et futur de ces cohortes, et les coûts et les avantages cumulatifs de leur vie, afin de comprendre l'impact fiscal sur le budget de l'État.

En comprenant mieux la trajectoire de vie de tous ses citoyens, y compris des personnes vulnérables, l'État peut donner la priorité à des cohortes spécifiques et cibler ses ressources sur ceux qui en bénéficieront le plus.

Un cadre de résultats soutient cette approche. Il donne une vue unique des résultats souhaités pour les enfants et les familles dans toutes les institutions et définit les indicateurs utilisés pour mesurer et rendre compte des progrès. Cela permet de concentrer les ressources dans l'ensemble du système afin de fournir de meilleurs services et résultats aux personnes.

L'élaboration de programmes plus " fondés sur des bases métier" rendra également les interventions plus efficaces, en permettant aux États d'investir dans les programmes et les politiques dont ils savent qu'ils sont efficaces - et à éliminer ceux qui ne le sont pas.

### Améliorer le bien-être à vie des enfants vulnérables : Le parcours de transformation de la Nouvelle-Zélande

En avril 2015, le gouvernement néo-zélandais a demandé à un groupe d'experts d'examiner les moyens de remanier le système de protection de l'enfance du pays. Le groupe d'experts a recommandé l'introduction d'un nouveau modèle opérationnel centré sur l'enfant, qui mettrait davantage l'accent sur la prévention des dommages et l'intervention précoce. L'un des éléments clés est l'adoption d'une approche qui investit dans le bien-être holistique des enfants. Cette approche s'appuie sur la modélisation du parcours de vie et sur les preuves de ce qui fonctionne pour identifier la meilleure façon de cibler les interventions précoces, afin que tous les enfants reçoivent les soins et le soutien dont ils ont besoin.

Nous avons travaillé avec le ministère du développement social (et plus tard avec le nouveau ministère de l'enfance, Oranga Tamariki) pour développer et construire le modèle sous-jacent des parcours de vie des enfants. Le modèle identifie les indicateurs associés à un bien-être meilleur ou moins bon et les résultats futurs associés, montre la probabilité que ces résultats se produisent et identifie les coûts fiscaux évitables associés aux mauvais résultats. Lorsque le ministère a besoin de services de prévention, il améliore son approche des partenariats stratégiques pour l'ensemble des services de l'État,

les agences et les services sociaux pour fournir les services les plus adaptés, au bon moment.

Le modèle couvre tous les enfants âgés de moins de 16 ans en Nouvelle-Zélande, et inclut des projections jusqu'à l'âge de 25 ans. Il s'appuie sur les données de l'infrastructure de données intégrées (IDI), un ensemble de données de recherche et de politique liées, longitudinales et anonymes qui combinent des informations provenant d'une série d'organisations. Cela permet au ministère d'avoir une vue d'ensemble de chaque enfant, de ses parents, de sa famille et des personnes qui s'en occupent.

Nous avons également contribué à l'élaboration d'un cadre de bien-être pour modéliser les résultats des enfants tout au long de leur vie. Pour ce faire, nous nous sommes appuyés sur les données et l'expertise des agences de protection de l'enfance, d'éducation, de santé, de justice et de bien-être. Nous avons également utilisé des outils et des processus d'analyse et d'aide à la décision pour éclairer les décisions dans l'ensemble du modèle opérationnel.

Au fil du temps, cette approche centrée sur l'enfant et les analyses associées contribuent à transformer le système de protection de l'enfance de la Nouvelle-Zélande. Elle permet de prioriser et d'évaluer l'impact des interventions dans le but de faire de la Nouvelle-Zélande " le meilleur endroit au monde pour être un enfant ". "

# 2

## Refonte des modèles de prestation de services



L'objectif de ce deuxième changement est d'adopter une approche globale pour fournir des services plus centrés sur l'enfant et la famille, qui mettent l'accent sur la permanence et la stabilité des enfants.

La mise en place de plans de soutien personnalisés permet de définir des interventions sur mesure pour améliorer les chances des enfants dans la vie. Ils visent à éviter qu'un enfant ne soit pris en charge en proposant des modèles intensifs de préservation et de soutien de la famille à domicile qui ciblent les causes des violences subies et traitent les traumatismes. Ils offrent également un soutien durable pour aider les jeunes à passer à l'âge adulte.

Les plans sont basés sur les contributions des enfants et des jeunes, ainsi que de leurs parents, des familles et des professionnels de la protection de l'enfance. Les professionnels ressources définissent l'ensemble des mesures d'aide, allouent les fonds (qui suivent l'enfant, plutôt que de rester dans les silos des agences) et fournissent les services nécessaires. Ils revoient également les plans régulièrement et les modifient en fonction des besoins de l'enfant.

Dans ce modèle, les services sociaux continuent de fournir les services prévus par la loi. Mais ils commandent également à d'autres organisations un plus large éventail de services fondés sur des données probantes et financent différemment leurs prestataires de services. Dans certains pays, par exemple, le système basé sur l'individu incite les prestataires à accompagner davantage d'enfants et à les garder plus longtemps en accompagnement. En passant à des contrats basés sur la performance qui récompensent la permanence, les organismes peuvent demander à leurs prestataires de services de rendre des comptes sur les résultats obtenus pour la personne dans la globalité de ses besoins.

En redéfinissant ainsi la prestation de services et les modèles de coûts, les agences peuvent répondre aux besoins spécifiques de l'enfant. Elle permet de réduire le temps passé en institution en donnant la priorité à la réunification familiale, et rend les prestataires de services responsables de l'obtention de meilleurs résultats dans la vie. Enfin, cela permet de briser le cycle intergénérationnel de la maltraitance et de la négligence.



## Redéfinir le service de protection de l'enfance et son système de financement : Département des services familiaux et communautaires de Nouvelle-Galles du Sud (FACS) / Australie

Au cours de la dernière décennie, le gouvernement de la Nouvelle-Galles du Sud a connu une augmentation constante du nombre d'enfants nécessitant des services de protection, et une baisse des taux de sortie. Le Département des services familiaux et communautaires (FACS) de l'État est en train de mettre en œuvre les recommandations d'un certain nombre d'études indépendantes. Son objectif est de créer un système de prestation de services plus axé sur l'enfant, plus personnalisé et financièrement viable. Cela donnera aux enfants et aux jeunes la chance d'avoir un foyer sûr, aimant et permanent pour la vie, et les aidera à réaliser leur potentiel.

Pour concrétiser cette vision, nous avons aidé le FACS à concevoir un nouveau système de gestion de la qualité, le système de prestation de services et le modèle de coûts qui l'accompagne. Le système comprend une stratégie distincte pour les Autochtones afin de reconnaître les différences dans les soins aux enfants et aux jeunes d'origine aborigène. Le modèle de coût fait passer le financement d'une approche axée sur le placement des enfants à une approche axée sur les résultats dans la durée.

Le système offre un continuum de soins, y compris l'intervention précoce et la prévention (pour aider à réduire le nombre d'enfants qui sont pris en charge) et un soutien accru pour ceux qui sont déjà pris en charge.

Il propose des formules de soutien personnalisées qui reflètent l'évolution des besoins de l'enfant, le soutien d'un professionnel ressource, la flexibilité des services offerts et des fonds alloués, et un soutien continu.

La nouvelle approche exige également que le gouvernement modifie la manière dont il finance ses partenaires de prestation de services. En conséquence, le gouvernement a élaboré des contrats axés sur les résultats, en mettant davantage l'accent sur l'aide aux familles pour qu'elles restent ensemble. Il élabore également un cadre unique pour définir les résultats souhaités, basé sur la sécurité, la permanence des soins et une attention plus large au bien-être de l'enfant.

La Nouvelle-Galles du Sud est toujours en train de transformer son système de protection de l'enfance. Mais les premiers indicateurs suggèrent que ses récentes réformes contribuent grandement à prévenir les dommages causés aux enfants vulnérables. Elles contribuent également à briser le cycle intergénérationnel de la maltraitance et de la négligence et à améliorer les chances des enfants et des jeunes dans la vie.







# 3

## Rassembler et analyser les données de plusieurs organismes sur une seule et même plateforme.



Le troisième changement consiste à rassembler et à analyser les données provenant de multiples systèmes et agences, afin que le personnel de première ligne dispose d'une vue consolidée des besoins d'un enfant dans l'ensemble du secteur. Avoir un accès facile à ces données grâce à une plateforme unique et intelligente :

- ▶ permet aux travailleurs sociaux de prendre des décisions éclairées sur le moment et le type d'aide dont l'enfant a besoin.

- ▶ leur donne plus de temps pour travailler directement avec les enfants et les familles.
- ▶ permet à d'autres prestataires de services de travailler plus étroitement avec le ministère, en partageant des informations et en coordonnant les soins.
- ▶ donne la parole aux enfants en recueillant des données pertinentes sur leurs expériences afin d'éclairer la conception des services et les politiques, et leur donne des outils pour interagir avec toutes les personnes impliquées dans leur prise en charge.

### Fournir une vue unique des enfants vulnérables : Histoire d'enfant de la FACS de Nouvelle-Galles du Sud

Jusqu'à récemment, les informations sur le bien-être et les conditions de vie des enfants vulnérables en Nouvelle-Galles du Sud se trouvaient entre les mains de différentes autorités et prestataires de services. Ainsi, il était difficile d'identifier quand un enfant particulier était en danger. Le ministère des Services familiaux et communautaires (FACS) avait besoin d'un système d'information qui puisse aider les travailleurs sociaux à prendre des décisions et à mieux collaborer avec le réseau plus large de la famille, des personnes chargées de la garde des enfants, ainsi que les prestataires de services.

Nous avons aidé à migrer les données de 14 systèmes hérités de FACS vers une plateforme unique. Appelée Child Story, cette plateforme basée sur le cloud intègre, rapproche et fusionne les données pour fournir une vue holistique et unique de chaque enfant et jeune pris en charge. Nous avons également aidé à mettre en place les contrôles stricts, les mécanismes de réconciliation et les protocoles nécessaires pour régir le partage des données. Au fil du temps, les données des autres organisations seront également transférées sur la plateforme.

La plateforme met les informations pertinentes sur un enfant entre les mains du personnel de terrain. En ayant accès à de meilleurs outils, les travailleurs sociaux peuvent passer plus de temps à travailler directement avec les enfants et les familles et prendre des décisions éclairées pour le bien-être de l'enfant.

Pour réussir, le système avait besoin de plus que d'un meilleur système d'information. Il fallait une conception qui place l'enfant au centre du travail de la FACS. Reconnaisant que les gens sont les experts de leur travail et de leur vie, FACS a utilisé un processus de co-conception pour mieux comprendre les interactions entre les enfants et les familles, le personnel de première ligne et les partenaires. Cela a impliqué un nombre important d'ateliers, d'entretiens et d'observations au travail. Ce processus leur a permis de mieux comprendre les besoins des personnes qui utiliseront le système.



## Cibler les interventions précoces : le système de profilage de l'aide précoce dans les conseils de Londres, UK

Au Royaume-Uni, les coupes budgétaires ont exercé une pression financière considérable sur les autorités locales ces dernières années. En conséquence, les conseils considèrent l'action précoce comme un moyen efficace de soutenir les enfants les plus vulnérables et d'éviter des interventions plus perturbatrices et plus coûteuses par la suite. Les réductions ont également été un catalyseur pour travailler avec les partenaires locaux afin d'utiliser les ressources disponibles de la meilleure façon possible.

Nous travaillons avec un partenaire, Xantura, depuis 2014 pour développer un système de profilage de l'aide précoce, LEILA (Learning, Evolving, Improving Life outcomes through Analytics.) Ce modèle de risque prédictif rassemble une série de données provenant de plusieurs agences et applique l'analyse de données pour identifier les enfants qui sont le plus à risque de maltraitance et qui ont un besoin urgent de soutien.

Chaque mois, le système envoie aux professionnels travaillant avec des enfants, des jeunes et leurs familles des alertes automatisées sur 20 familles qui ne sont pas déjà dans le système de sauvegarde. Ce chiffre est à comparer aux 8 000 à 10 000 signalements que chaque conseil reçoit actuellement chaque année. Les alertes sont transmises sous la forme d'un rapport, d'une télécopie, d'un courrier électronique ou d'un contact téléphonique et comprennent des facteurs susceptibles d'attirer l'attention sur une famille, comme le niveau d'endettement. Elles peuvent provenir de l'enfant lui-même, de professionnels (tels que les enseignants, la police,

les médecins généralistes et les professionnels para-médicaux) ainsi que de membres de la famille et de l'entourage.

Les données sont anonymisées, agrégées et désensibilisées. Ce n'est que lorsqu'elles atteignent un niveau de risque critique qu'elles sont rattachées, non cryptées et transmises au travailleur social pour qu'il décide s'il doit prendre des mesures.

L'expérience a montré que le modèle est précis à plus de 80 %. Il permet aux conseils d'intervenir auprès des personnes et des familles les plus vulnérables de manière plus ciblée et plus efficace, et de réduire le nombre d'enfants confiés. Il permet aux professionnels de consacrer plus de temps au travail avec les enfants et les familles. Et il permet aux autorités locales de constituer une base de données solide sur l'impact des interventions. Elles peuvent ainsi commander des services plus efficaces et modéliser la demande potentielle de services à l'avenir.

Quatre conseils de Londres pilotent LEILA pour les aider à libérer le potentiel des services d'aide précoce et à transformer la manière dont les services de l'enfance répondent aux besoins des enfants les plus vulnérables. Les chiffres indicatifs suggèrent un bénéfice financier d'environ 910 000 dollars par autorité locale chaque année pour les interventions ciblées précoces ; 160 000 dollars pour le remplacement des dépistages humains par un système automatisé, et 193 000 dollars pour l'amélioration de l'accès aux données multi-agences.

L'analyse des données apporte d'autres avantages. Les informations qu'elles fournissent permettent aux travailleurs sociaux d'identifier et de fournir des services ciblés aux enfants et aux familles à haut risque avant que les situations de crise ne surviennent. Ils aident à déterminer quelles interventions seront les plus efficaces. Et ils créent des boucles de rétroaction qui permettent aux organismes d'améliorer continuellement la façon dont ils conçoivent et fournissent les services. De cette manière, ils contribuent à la mise en place d'un système fondé sur des preuves.

Ils peuvent également montrer à l'exécutif de l'agence comment le système fonctionne au niveau macro. Cela signifie que les décideurs de haut niveau peuvent :

- ▶ obtenir une vue complète et actuelle des enfants et des familles vulnérables par région et par cohorte

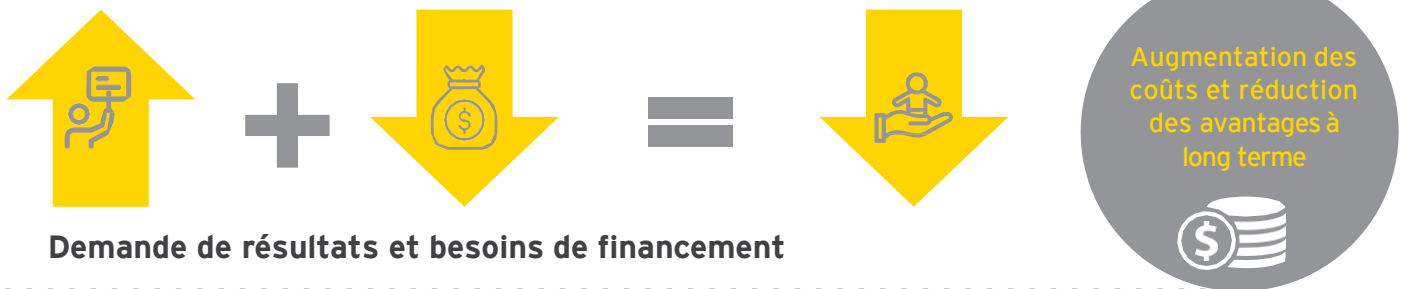
- ▶ évaluer les coûts des interventions (au niveau de la cohorte et de l'individu), et voir l'ensemble des activités de chaque prestataire de services et les coûts
- ▶ mesurer l'efficacité des différents programmes et interventions, et réinvestir dans des mesures de prévention toute économie réalisée sur les coûts des programmes
- ▶ allouer les ressources plus efficacement et réduire les frais administratifs généraux.

Mais la collecte de données de qualité peut être un défi pour les agences qui ne les enregistrent pas systématiquement. Il est important d'intégrer des processus de contrôle et d'assurance qualité, et de les étendre aux partenaires stratégiques. Le système doit également créer et faire respecter des lignes directrices et des protocoles clairs sur la manière de saisir et de stocker les données en toute sécurité - y compris le moment où les travailleurs sociaux doivent obtenir le consentement, le moment où les données peuvent être partagées et les personnes autorisées à les voir.

## Pourquoi la crise de la protection de l'enfance est-elle si difficile à résoudre ?



En conséquence, ...



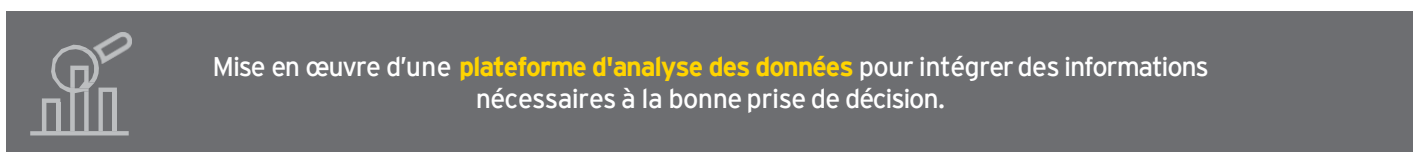
Comment les gouvernements peuvent-ils mieux gérer la crise ?



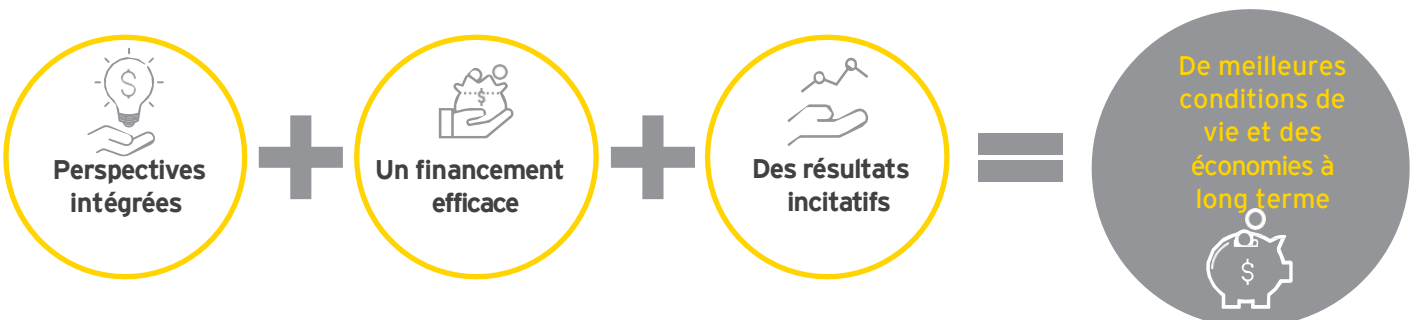
Les données et les informations nécessaires



Les données et les informations nécessaires



En conséquence, ...





### **Comment EY peut aider**

Chez EY, nous aidons les gouvernements et les organisations du monde entier à passer d'une réponse critique à un modèle de soutien et de financement de l'intervention précoce. Pour être efficace, le système de protection de l'enfance et de prise en charge extrafamiliale doit être examiné de manière holistique. En adoptant une approche de bout en bout, les gouvernements peuvent transformer leurs systèmes de protection de l'enfance et améliorer le bien-être à long terme des enfants vulnérables. Et en réduisant les coûts de l'échec social, ils peuvent réinvestir l'argent économisé dans des mesures de prévention et d'autres priorités afin de créer un système plus durable à long terme.

# Contacts EY

**Lucille Halloran** Associée  
directrice générale, Océanie  
Gouvernement et secteur  
public  
Ernst & Young, Australie et co-leader de  
Citizen Intelligence  
lucille.halloran@au.ey.com

**Sumeet Balgovind**  
Partenaire, Ernst & Young, Australie et Co-  
leader de Citizen Intelligence  
sumeet.balgovind@eyc3.com

**George Atalla**  
Leader mondial pour le  
gouvernement et le secteur  
public george.atalla@ey.com

**Mark Nixon**  
Associé, Ernst & Young,  
Australie  
mark.nixon@au.ey.com

**Neil Sartorio**  
Associé principal, Services publics locaux  
en Angleterre et au Pays de Galles, Ernst &  
Young LLP nsartorio@uk.ey.com

**Julie McQueen**  
Analyste stratégique principal,  
Gouvernement mondial et secteur  
public, Ernst & Young LLP  
jmcqueen@uk.ey.com

## EY | Building a better working world

La raison d'être d'EY est de participer à la construction d'un monde plus équilibré, en créant de la valeur sur le long terme pour nos clients, nos collaborateurs et pour la société, et en renforçant la confiance dans les marchés financiers.

Expertes dans le traitement des données et des nouvelles technologies, les équipes EY, présentes dans plus de 150 pays, contribuent à créer les conditions de la confiance dans l'économie et répondent aux enjeux de croissance, de transformation et de gestion des activités de nos clients.

Fortes de compétences en audit, consulting, droit, stratégie, fiscalité et transactions, les équipes EY sont en mesure de décrypter les complexités du monde d'aujourd'hui, de poser les bonnes questions et d'y apporter des réponses pertinentes.

EY désigne l'organisation mondiale et peut faire référence à l'un ou plusieurs des membres d'Ernst & Young Global Limited, dont chacun représente une entité juridique distincte. Ernst & Young Global Limited, société britannique à responsabilité limitée par garantie, ne fournit pas de prestations aux clients. Les informations sur la manière dont EY collecte et utilise les données personnelles, ainsi que sur les droits des personnes concernées au titre de la législation en matière de protection des données sont disponibles sur [ey.com/privacy](https://ey.com/privacy). Les cabinets membres d'EY ne pratiquent pas d'activité juridique lorsque les lois locales l'interdisent. Pour plus d'informations sur notre organisation, veuillez vous rendre sur notre site [ey.com](https://ey.com).

© 2021 EY & Associés.  
Tous droits réservés.

N° EYG 010180-18Gbl

BMC Agency  
GA 1007272

ED Aucun



Document imprimé conformément à l'engagement d'EY de réduire son empreinte sur l'environnement.

Cette publication a valeur d'information générale et ne saurait se substituer à un conseil professionnel en matière comptable, fiscale, juridique ou autre. Pour toute question spécifique, veuillez vous adresser à vos conseillers.

[ey.com](https://ey.com)