

# Compte-rendu de la deuxième Rencontre européenne des Services à la Personne

(Rome, 15/16 octobre 2009)

COMPTE-RENDU

La deuxième rencontre européenne des services à la personne s'est tenue à Rome ces 15 et 16 octobre. La première édition s'était déroulée à Paris en 2008.

A l'ordre du jour, la signature d'une charte, premier pas vers une reconnaissance européenne du secteur, ainsi que de nombreuses questions : comment faire cohabiter ensemble des acteurs variés allant des pouvoirs publics aux entreprises privées en passant par l'économie sociale dans le cadre de la transposition prochaine de la directive Service ? Comment rendre la demande solvable et permettre, à tous les citoyens, l'accès à des services de qualité ? Comment simplifier la gestion administrative des systèmes de chèques-services ? Comment mieux intégrer l'offre de services....

## 1. Introduction

### **Natale Forlani, président et Administrateur Délégué de Italia Lavoro S.p.A. – Italie**

M. Forlani rappelle que la première rencontre a eu lieu, à Paris, en 2008 et que ces rencontres seront à l'avenir organisées sur base annuelle dans le pays en charge de la présidence de l'Union européenne. La prochaine édition aura donc lieu en 2010 à Bruxelles.

### **Sveva Belviso, Assesseur aux politiques Sociales, Mairie de Rome**

L'accès à des droits identiques pour tous les citoyens européens, y compris ceux qui sont en situation de nécessité, est un objectif fondamental auquel peuvent contribuer les services à la personne.

La ville de Rome a lancé une proposition de réseau européen sur le handicap afin de comprendre comment les autres pays européens ont pu dépasser un certain nombre de problèmes. En effet, à Rome comme dans les autres grandes villes italiennes, la fourniture des services est très morcelée. Les capacités de soins sont insuffisantes et la qualité des prestations dépend, en grande partie, de la motivation des individus à s'y retrouver eux-mêmes parmi les différentes initiatives.

Un encadrement réglementaire et la délégation aux administrations régionales d'une partie plus importante des compétences seraient indispensables et doivent faire l'objet d'une attention particulière.

### **Elisabetta Olivier, Représentation de la Commission européenne en Italie**

Les services sociaux jouent un rôle crucial au sein de l'Union européenne. Toute initiative mettant en valeur l'impact sur le citoyen des politiques européennes doit être soutenue. L'Union européenne a besoin d'un agenda social moderne pour s'adapter à la crise économique et financière et aux évolutions sociales. Le Fonds social européen va être financé à hauteur de 19 millions d'euros pour lutter contre les conséquences de la crise sur l'emploi.

Madame Olivier rappelle que le benchmarking est à la base de la méthode communautaire pour trouver le « meilleur chemin » compte tenu des initiatives des différentes parties.

## 2. Le nouveau rôle social de l'Etat et les politiques européennes dans le secteur des services à la personne

### **Le lancement d'un programme national pour le développement des services à la personne**

#### **Francesco Verbaro, Secrétaire Général du Ministère du Travail, de la Santé et des Politiques Sociales - Italie**

Depuis quelques années, l'Italie mène une politique de *welfare* qui doit être modernisée, notamment, en raison des évolutions démographiques :

- Besoin de professionnalisation

Le modèle classique de sécurité sociale doit être questionné en raison de l'évolution de la famille traditionnelle (augmentation de l'emploi des femmes, égalité entre les hommes et les femmes,...). Le *welfare* doit être basé sur la subsidiarité et la responsabilité individuelle.

- Changement dans la demande de services à la personne

On observe une homogénéisation nord/sud du travail des femmes en Italie. Il faut restructurer les compétences entre pouvoirs locaux, régionaux,... L'intégration est difficile à réaliser dans certains secteurs. Les particularités italiennes sont les suivantes :

- Il existe des disparités entre le nord et le sud au niveau du coût de l'assistance aux personnes selon le type de services (l'aide aux personnes âgées est plus présente au nord).
- Une demande de professionnalisation émerge en raison des évolutions démographiques et sociales. Il s'agit de renforcer la relation entre la formation et le monde du travail.

On compte environ 50 000 intervenants à domicile en Italie qui travaillent environ 35h par semaine. 10% des familles ont recours aux services à la personne à domicile. Se pose la question du rôle du secteur public face à cette demande croissante. La qualité des services est importante. Actuellement, des zones géographiques sont laissées pour compte. Le marché du travail doit évoluer pour répondre à cette demande de services.

Si l'emploi des femmes augmente, la demande de services s'accroît parallèlement. Un plan de simplification administrative s'impose pour en faciliter l'accès tels que la vente de chèques-services dans les magasins par exemple. Des initiatives en matière de politique des temps sociaux et de politique de la ville doivent également être développées.

Actuellement, l'offre de services n'est pas adaptée ni sur le plan quantitatif ni sur le plan qualitatif. Il faut raisonner de manière intégrée pour répondre aux besoins de compétences.

Les collectivités locales et régionales doivent être encouragées à développer de nouveaux systèmes comme les titres-services et à stimuler l'utilisation de cet instrument. Il s'agit

également de faciliter l'accès des personnes en situation de précarité à ces services et de développer des mesures fiscales et administratives incitatives.

Cet instrument peut également être promu par les entreprises et doit conjuguer les exigences de services et de flexibilité.

**Un secteur en croissance constante et le développement de l'emploi : le cas de la France.  
Bruno Arbouet, Directeur ANSP - Agence nationale des services à la personne - France**

Cette conférence est une occasion de mettre en évidence l'importance du secteur, mais aussi des politiques nécessaires pour le promouvoir.

L'importance économique des services à la personne est souvent sous-estimée. Cependant, la population de personnes âgées s'accroît, l'éducation des enfants s'allonge,... Le secteur des services à la personne a une fonction contre-cyclique pour faire face à la crise économique et de nombreux pays investissent pour renforcer la demande de services aux ménages.

L'importance sociale est également fondamentale. La Commission Stiglitz, en France, mise en place par le Président Sarkozy, a montré que les indicateurs économiques sont dépassés car la croissance ne prend pas en compte l'aspect environnemental et la qualité de vie, basée sur des facteurs comme la redistribution des revenus, l'importance des biens relationnels,...

Les prestations collectives et publiques doivent contribuer à la solidarité. Il faut repenser aussi la fiscalité pour mettre les personnes en condition de recourir aux services à la personne. Les politiques de conciliation sont aussi importantes pour permettre d'accroître le taux d'emploi des femmes, des migrants,... Pour y parvenir, il s'agit notamment que les femmes puissent recourir à des services à la personne adéquats.

Si l'on considère le taux d'emploi des femmes et l'importance du marché formel des services à la personne, on s'aperçoit que celui-ci s'autofinance. Le secteur est encore mal perçu en raison de sa réputation d'emplois précaires, mais il permet de lutter contre le travail non déclaré. Par ailleurs, l'innovation est une dimension importante du secteur.

Ceci étant, quatre actions sont nécessaires :

- L'établissement du rapport direct entre le coût pour les familles et la capacité à créer des emplois sur le marché officiel.
- La mobilisation des ressources au niveau des différents types d'acteurs : individus, familles, entreprises, partenaires sociaux, entreprises, associations).
- La simplification, par exemple, via le développement des titres-services.
- L'orientation de la formation où le rôle du secteur public est très important.

La croissance du secteur des services à la personne est actuellement supérieure à 5% par an. Il s'agit donc d'orienter ce secteur vers une phase européenne, raison pour laquelle, une charte des services à la personne est proposée.

Il y a un an avait lieu la première édition de cette rencontre européenne des services à la personne. Il est ressorti que les politiques publiques menées en France depuis 2001 n'auraient pas pu donner de si bons résultats en l'absence d'une demande durable de la population.

Par ailleurs, il semble que les évolutions profondes des sociétés européennes convergent : vieillissement de la population, besoin de conciliation, stress au travail,...

Avec la crise qui a éclaté en 2008, les enjeux de cette deuxième rencontre de Rome sont encore plus importants. En effet, la crise peut être une opportunité pour le développement du secteur si celui-ci se montre capable de relever les défis qui se posent à lui. Tous les gouvernements sont tournés vers la question: quelle sera l'économie de la sortie de crise ?

Les services à la personne représentent une réponse massive au problème du chômage par la création d'emplois non délocalisables, de qualité et pour des personnes peu qualifiées qu'il engendre.

Ils contribuent également au renforcement de la solidarité intergénérationnelle, à la cohésion sociale, à limiter les conséquences dommageables de l'urbanisation rapide de la société.

Les emplois formels dans le secteur des services à la personne coûtent moins cher à la collectivité que les emplois au noir. Il s'agit du seul secteur créateur net d'emplois en 2008. L'enjeu est de faire de ce projet une grande cause européenne.

En France, la politique initiée depuis quatre ans en matière de services à la personne est fondée sur l'objectif de l'emploi. En effet, en 2005, constat a été fait que ce secteur explose avec une croissance de l'emploi de 5% par an tant au niveau des entreprises privées que des associations.

Afin de soutenir l'essor du secteur, un plan de développement des services à la personne a été mis en place, basé sur les points suivants :

- La réduction du prix des services à la personne de 2 à 2,5 par voie fiscale, à savoir des déductions d'impôts ou des crédits d'impôts pour les personnes qui ne sont pas imposables et une réduction de la TVA. En outre, les salaires des personnes travaillant dans cadre des chèques-services sont exonérés de charge.
- Comment faciliter l'accès aux services et en garantir la qualité ?
- Comment soutenir l'offre ?

Au niveau des réponses à ces deux questions figurent Le CESU (Chèque emploi service universel). En particulier, la qualité des services prestés peut être favorisée par la professionnalisation des intervenants, à condition d'améliorer l'attractivité des métiers par de bonnes conditions de travail.

- Faire connaître, communiquer.

C'est ainsi que quatre ans après le début du plan, l'offre de services à la personne a explosé, passant de 5000 à 19 000 structures agréées (associations, coopératives, entreprises privées,...). Le nombre de particuliers-employeurs a bondi, 3,6 millions de ménages consomment des services à la personne, soit un quart des français. Des CESU ont été émis en 2009 pour 800 millions d'Euros. Le secteur génère chaque année 100 000 emplois, même si un léger tassement a été observé en 2009. Sa valeur ajoutée augmente de 10% par an. La somme des salaires distribués dans le secteur des services à la personne est passé de 9 à 15,6 millions d'Euros par an, soit beaucoup plus que des industries traditionnelles comme le textile ou l'imprimerie, avec pour conséquence que le secteur commence à être identifié dans les nomenclatures économiques.

### **Stefano Mensurati, Journaliste Rai, Italie**

Il y a une relation très étroite entre l'augmentation du taux d'emploi des femmes et les services à la personne.

Il ressort des observations de la RAI, qui traite régulièrement de cette question que la perception des services à la personne, est que leur qualité laisse à désirer. Les femmes italiennes doivent réaliser les tâches de soins elles-mêmes ou faire appel à la famille.

Les personnes travaillant dans le secteur sont souvent des volontaires, des migrants sous-payés, etc. La rétribution des salariés et la durabilité des emplois doivent s'améliorer.

Il faut également faciliter l'accès à ces services sur les plans administratif et des capacités de financement.

### **Le développement du secteur des services à la personne en Europe : l'impact de ces services sur les systèmes de protection sociale.**

#### **Denis Stokkink, Président « Pour la Solidarité » (Think Tank européen) – Belgique**

Les services à la personne ont un impact significatif dans trois domaines :

- L'inclusion active : depuis l'introduction des titres-services en Belgique, en 2002, un grand nombre de personnes qui travaillaient au noir ont aujourd'hui un emploi formel dont la valeur ajoutée est prise en compte dans le calcul du PNB. Cependant, la qualité des services varie fortement en fonction des différents types d'acteurs. La conciliation vie au travail/vie hors travail est un enjeu fondamental des services à la personne, ainsi que l'égalité entre les femmes et les hommes.
- La santé et les politiques de prévention : cet aspect est lié à la question du maintien à domicile des personnes âgées, malades ou handicapées qui représente un enjeu financier majeur. A titre d'exemple, la région de Catalogne en Espagne a développé une bonne pratique dans ce domaine liée aux NTIC.
- Les retraites et le vieillissement de la population : les services à la personne permettent de réduire la dépendance vis-à-vis de la famille, sans compter que

les personnes dans la cinquantaine souhaitent également bénéficier de services à la personne pour améliorer leur qualité de vie.

Trois défis pour l'avenir se profilent pour l'ensemble des acteurs du secteur :

- La libéralisation européenne des services : à l'échéance de décembre 2009, les 27 Etats membres de l'Union européenne devront avoir transposé la directive services. L'équilibre entre acteurs publics, acteurs privés et acteurs associatifs du secteur va s'en trouver modifié. Les pouvoirs publics nationaux devraient davantage informer ces acteurs sur les conséquences de cette libéralisation.
- La qualité des services, de vie, des emplois : les services ne peuvent pas s'auto-certifier. Des règles de certification en matière de qualité doivent être définies et contrôlées par des organismes indépendants.
- Le financement : les systèmes de financement par les pouvoirs publics sous la forme de « vouchers » sont en cours de création et répondent à des besoins fondamentaux. Un équilibre est cependant à trouver entre la contribution des ménages et le soutien public. Il s'agit également d'agir sur la solvabilisation de l'offre. Or, le cadre de la directive Services va changer la donne. Les associations ne vont plus pouvoir recevoir de subventions publiques qu'à travers la réponse à des appels d'offres ou elles vont être mises en concurrence avec les acteurs privés. Cette situation accroît la contrainte financière et à la modernisation. Deux options s'offrent dès lors : une plus grande professionnalisation au service de la cohésion sociale ou une réduction de la qualité des services, à l'exception de ceux destinés aux plus nantis.

### **Le rôle des entreprises dans le nouvel Etat social. Gianpaolo Galli, Directeur Général, Confindustria -**

Le secteur de la santé compte un million de salariés et celui des services à la personne représente 12% du PIB italien.

Des difficultés financières se posent non seulement pour les pouvoirs publics, mais également pour les entreprises par rapport aux coûts de ces services. Les prélèvements fiscaux sont un poids énorme pour les travailleurs et les employeurs. Or des moyens devraient être dégagés pour favoriser la croissance économique.

Les entreprises doivent soutenir l'action du gouvernement, mais sans mettre en péril notamment les dépenses d'investissement. Par ailleurs, les efforts destinés à réduire le gaspillage sont insuffisants. Pour répondre à l'accroissement de la demande en matière de services à la personne (personnes âgées, garde d'enfants, formation continue,...), il faut entreprendre des réformes au niveau des entreprises et des salariés en faveur d'un plus grande productivité et de rémunérations plus adéquates.

Au niveau des services à la personne, il y a actuellement une demande croissante et une capacité de production, mais l'offre et la demande ne se rencontrent pas facilement et souvent sur le marché informel. Le secteur privé et le volontariat jouent, à ce niveau, un rôle

crucial et l'Etat détient une fonction de coordination. Un besoin majeur actuellement est celui d'investir dans les NITC adaptées à la santé, comme la gestion électronique des certificats d'arrêt maladie. Une base de données dans ce domaine permettrait d'améliorer les données épidémiologiques et de mieux contrôler les dépenses de santé.

Il faudrait également mettre en place un réseau efficient de structures professionnelles aptes à fournir des services à la personne adéquats pour tous les citoyens.

Aujourd'hui, l'hospitalisation est souvent une solution. Pourtant, l'assistance à domicile a un coût quatre fois plus élevé, mais les technologies qui le permettraient font encore défaut.

Les entreprises peuvent également intervenir au niveau de la solvabilisation de la demande. D'une part, un fonds bilatéral pour la dépendance a été créé auquel contribuent les entreprises au-delà du minimum fixé au départ. D'autre part, un appel d'offres a été lancé parmi les compagnies d'assurance. La meilleure offre propose une rente mensuelle de 1000 euros par mois indexée pour toute personne dépendante si elle était employée au moment de la signature du contrat.

Evidemment pour des raisons d'équilibre économique, cette solution ne concerne pas les personnes âgées, mais uniquement les personnes salariées.

### 3. Un welfare à l'échelle de la famille

**Maria Angeles Martinez, Directeur Général adjoint Egalité des chances – Ministère à l'Egalité des Chances, Espagne**

Les politiques familiales doivent s'adapter aux évolutions de la famille. En Espagne, on observe une diversification des formes familiales (traditionnelle, monoparentale, homoparentale,...). Le taux de fertilité augmente. Il est actuellement de 1,46, soit le plus élevé depuis 1980, en raison surtout de la population marocaine.

Les principes de l'égalité des chances et de la solidarité intergénérationnelle sous-tendent la politique familiale via des mesures telles que les allocations familiales ou l'aide au logement pour les familles avec enfants. Il s'agit d'aider plus particulièrement les familles monoparentales et les familles nombreuses, qui rencontrent le plus de difficultés.

Des actions incitatives sont mises en place pour que les pères puissent prendre leur congé parental. Des initiatives sont également développées en matière d'accès à la culture, de mobilité, de protection contre la violence intrafamiliale. Pour les couples séparés, différents types de mesures existent allant du soutien financier pour des aides à domicile à l'accès à des centres d'assistance journalière. Les bénéficiaires de l'assistance contribuent sur base de leurs revenus. L'ensemble du système sera bâti en huit ans sur une base légale.

La famille est importante pour la société et lorsque les personnes travaillent à temps plein, ils doivent bénéficier de facilités.

**Ralf Jacob, Chef d'Unité d'analyses sociales et démographiques, DG Emploi, Affaires Sociales et Egalité des Chances, Commission Européenne**

Pourquoi le secteur des services à la personne se développe-t-il ? Pourquoi les ménages prennent-ils moins en charge à cause de l'émancipation des femmes ? Pourquoi les hommes ne prennent-ils pas le relais ?

Deux types de services à la personne coexistent, les services essentiels à la protection des personnes vulnérables (enfants, personnes âgées,...) et les services de confort (ménage, jardinage, bricolage,...). Quel peuvent être, dans ce cadre, les objectifs légitimes des pouvoirs publics ?

L'accès pour tous aux services essentiels de qualité, c'est-à-dire prestés avec un haut degré de professionnalisme, qui peuvent être considérés comme des SSIG (services sociaux d'intérêt général) est très important. En ce qui concerne les autres services, ils peuvent aider à favoriser l'emploi des femmes en facilitant la conciliation entre travail et famille. L'intervention de l'Etat peut aussi aider à lutter contre le travail clandestin, par exemple, à travers le développement du système des chèques-services.

A partir de là, il s'agit de déterminer le niveau de subvention légitime. Actuellement, ce sont les ménages à haut revenu qui peuvent recourir aux services de confort. L'Etat doit veiller également à assurer de bonnes conditions de travail dans ce secteur. Mais à quel coût peut-on atteindre ces objectifs ?

L'apport financier respectif du secteur public et des ménages doit être pondéré mais à cet égard, la distinction entre SSIG et services de confort est très importante.

#### **4. Rapport des ateliers**

##### **1) Les politiques de conciliation de la vie professionnelle et de la vie familiale**

L'évolution démographique actuelle est un défi pour l'Union européenne qui devra être au cœur des débats sur l'après-Lisbonne en 2010. Les partenaires sociaux et, en particulier, les employeurs doivent être davantage impliqués.

Des avancées technologiques sont importantes pour développer notamment le système des « vouchers », par exemple, sous forme de carte à puces et ainsi améliorer la lutte contre le travail au noir.

La conciliation est reconnue comme une priorité par l'OIT (Organisation internationale du travail). Les besoins des entreprises doivent être pris en compte, des échanges de bonnes pratiques au niveau européen avoir lieu et la Charte pour l'Egalité des Chances être promue.

##### **2) Les Instruments en matière de services à la personne**

Trois types d'instruments peuvent être distingués :

- Les outils institutionnels;

- La mise en œuvre du titre-services ;
- Les outils au domicile de l'utilisateur/client.

Le CESU français a trois fonctions. Il s'agit :

- D'un moyen de paiement pour payer, par exemple, une aide à domicile ;
- D'un moyen pour les entreprises de cofinancer les services à la personne consommés par les salariés ;
- D'un moyen pour les collectivités territoriales de « flécher » le paiement de leurs prestations sociales.

Le titre-service belge est une aide massive ciblée sur un type de services et une catégorie de prestataires. Le « voucher » italien représente un outil ciblé dans un premier temps sur la régulation du travail non déclaré.

Quel est le risque pour l'emploi ? Quel est le coût réel pour les pouvoirs publics ? L'évaluation doit être réalisée ex-post après quelques années de fonctionnement. Toutes les études montrent, à ce propos, que pour 100 euros dépensés, entre 40 et 70 euros reviennent à l'Etat sous forme de cotisations sociales.

Combien a donc coûté chaque emploi créé grâce aux titres-services ? Il s'agit d'un outil très flexible. Le fléchage représente une garantie d'utilisation des deniers publics. Les « vouchers » peuvent prendre des formes très variées : papier, cartes magnétiques, dématérialisation complète.

Une très grande diversité d'expériences ont été recensées : aide aux réfugiés, services sociaux, assistance scolaire, etc.

En ce qui concerne les instruments à domicile, la problématique est d'assurer l'interface technique entre l'intervenant et l'utilisateur dans le cadre privé. Parmi les solutions techniques envisageables : la montre intelligente, l'utilisation de la vidéo, la télésurveillance.

Par ailleurs, la technologie est-elle une solution à la pénurie d'emplois ? A contrario, menace-t-elle l'emploi ? Constitue-t-elle une piste pour augmenter le niveau de qualification des emplois ?

Les instruments sont ce qu'on en fait. Le « voucher » est un outil très flexible, utilisant les technologies contemporaines. Mais surtout, il est ce qu'en font les régulateurs. Tout dépend du cahier des charges, du contrôle et de l'évaluation. Les nouvelles technologies au domicile peuvent être un moyen d'améliorer la qualité du service et de l'emploi.

### **3) La professionnalisation de ce secteur et la reconnaissance des compétences**

Les thèmes abordés lors de l'atelier ont été les suivants :

- La diversité des services proposés et la qualité de ces services ;
- Les relations entre les différentes familles d'acteurs (social-médical, producteur-consommateur) et le niveau d'intégration des services ;

- Le modèle économique : différentes visions philosophiques se sont affrontées sur les positions des différents acteurs, sur la plus ou moins grande décentralisation de l'organisation du secteur, sur les modes de financement (en fonction du taux de dépendance des personnes, par projet,...). Dans le système centralisé (top-down), l'Etat régule le marché via des incitants, crée de nouveaux outils pour garantir la qualité et renforcer les qualifications. Dans les modèles décentralisés, ce rôle revient aux régions.

Les propositions qui ont été émises en fonction des différents sujets sont les suivantes :

- Systèmes de qualité

Il s'agit de relier la qualité, les qualifications et les incitants, de régulariser le travail informel.

- Statuts

Il faut reconnaître la totalité des heures de travail prestées en fonction du nombre de salariés, d'œuvrer à une meilleure intégration du secteur des services à la personne.

- Gestion des ressources humaines

Le développement de meilleures relations entre les employés et les employeurs est souhaitable, de même que la pression en faveur de qualifications professionnelles plus importantes. La diversité et l'intégration des jeunes dans l'entreprise sont importantes.

- Qualifications

Il faut aboutir à l'élaboration de certifications professionnelles. Les NTIC peuvent nécessiter un recours à de nouvelles qualifications. En fonction des systèmes nationaux, la manière de traiter la qualité et la professionnalisation diffère.

- Formations

Qui financent les formations (employeurs, Etat) ?

En conclusion des ateliers, il ressort que les services à la personne ont un impact sociétal à plusieurs niveaux : sur l'emploi, la cohésion sociale, la solidarité,...

Par ailleurs, on observe une grande diversité au niveau des acteurs impliqués : gouvernements, opérateurs, collectivités locales, entreprises, associations, fédérations, partenaires sociaux,...

Malgré tout, l'importance du secteur des services à la personne est difficile à faire reconnaître sur le plan politique. C'est la raison pour laquelle, la prochaine étape serait de s'engager dans la signature d'une charte. Il s'agit d'un objectif modeste, mais néanmoins ambitieux, car il contribuerait à élargir le cercle des personnes concernées. Ce document a déjà été présenté à différents acteurs publics : ONEM (Belgique), Communauté urbaine de Londres, Région Basse-Autriche, IMSERSO (Espagne), la Catalogne, L'Andalousie, la ville de

Vienne, le ministère de la Famille luxembourgeois, le ministère des Affaires sociales autrichien, la ville de Budapest, sans compter les manifestations spontanées de la Grèce et de la Grande-Bretagne pour être parties prenantes au processus.

La signature officielle de la charte aura donc lieu à Paris en novembre 2009 lors du salon des services à la personne, et sera le point de départ pour une signature par l'ensemble des acteurs, en particulier les pouvoirs publics (régions, provinces, départements, communes agglomérations, ...) et les partenaires sociaux.

## 5. Les services à la personne: quelles sont les perspectives d'évolution en Europe? La Charte européenne des services à la personne

**Ralf Jacob, Chef d'Unité d'analyses sociales et démographiques, DG Emploi, Affaires Sociales et Egalité des Chances, Commission Européenne**

Les besoins en matière de services à la personne émanent des ménages et des familles élargies pour la production de « care » et/ou le nettoyage. De plus en plus de femmes participent au marché du travail et ont moins de temps pour les soins aux autres membres de la famille et les tâches ménagères, et les hommes ne compensent pas par une augmentation de leur contribution.

Les objectifs politiques doivent être établis en fonction des critères suivants : permettre aux personnes âgées et/ou handicapées de vivre dignement, offrir une éducation précoce et des soins adaptés aux enfants, promouvoir l'égalité de genre, encourager la croissance économique en facilitant la conciliation entre vie privée et vie professionnelle.

Le rôle de l'Union européenne est de rendre possible le développement de politiques appropriées pour les Etats membres, dans le respect du principe de subsidiarité, de promouvoir une protection sociale de qualité à travers la méthode ouverte de coordination (OMC) (en particulier, en ce qui concerne les soins de longue durée et via le développement d'un cadre de qualité européen).

L'Union européenne peut aussi jouer un rôle en faveur d'un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle à travers les dispositions en matière de congés et de temps de travail pour permettre aux familles de prendre en charge le travail de « care » dont il n'est pas souhaitable qu'il soit délégué, en encadrant le développement des services pour les enfants et les personnes âgées, notamment par la fixation d'objectifs tels que ceux de Barcelone en 2002. L'Union mène également une politique d'égalité des chances en faveur des femmes et des enfants issus de milieux défavorisés et pour la promotion d'emplois plus nombreux et de meilleure qualité dans le secteur des services aux personnes dans le cadre de la stratégie pour l'emploi. Le soutien à la formation et à la création d'emploi est réalisé à travers le Fonds social européen (FSE) et la Commission favorise de développement d'un dialogue social européen.

L'union encourage enfin les échanges d'expériences ou d'outils politiques tels que les « vouchers » et surveille le développement des marchés. A ce propos, l'émergence de

fournisseurs importants de services transfrontaliers donne à penser que l'établissement de règles pour le marché intérieur est nécessaire.

**Javier Benavente Barròn, Président de l'Association Espagnole des Services à la Personne, Espagne**

En Espagne, la loi sur la dépendance date du 1<sup>er</sup> janvier 2007 et stipule que toute personne a droit à un certain nombre de services minimum. Les services représentent le quatrième pilier du welfare. Adoptée en 2007 également, la loi sur l'égalité des chances entre les femmes et les hommes prévoit, notamment, un pourcentage minimum de femmes dans les conseils d'administration des entreprises. Cependant les services adéquats manquent pour la mise en œuvre de cette loi.

Dans d'autres pays européens, la situation présente des particularités. L'Espagne est notamment compétitive au point de vue de la qualification de la main-d'œuvre. L'absentéisme découlant des exigences de l'économie domestique est un problème. Et pourtant, bien souvent, aucune personne de référence au sein de la famille ne peut être présente pour suivre le parcours scolaire des enfants. Néanmoins, en 2050, les projections prévoient que l'Espagne aura la population la plus jeune des pays développés avec le Japon.

Il faut maintenant prévoir la mise en place d'une législation qui permette le développement du secteur des services à la personne, au niveau de la fiscalité et de la sécurité sociale notamment. Les secteurs publics et privés doivent coopérer pour promouvoir le développement de nouveaux services, organiser la formation et lutter contre le travail clandestin.

**Sophie Lenoble, Conseillère de Joëlle Milquet, Vice-Première ministre, ministre de l'Emploi et de l'Égalité des chances, chargée de la Politique de Migration et d'Asile, Belgique**

Sophie Lenoble présente le système belge des titres-services. A travers ce système, l'Etat subsidie la consommation des ménages. Ce système a créé 103 000 emplois en 2008, alors que l'objectif initial était de 25 000, et il est prévu que le secteur emploiera 120 000 personnes en 2010. Il s'agit néanmoins, le plus souvent, d'emplois à temps partiels (entre 16h et 22h par semaine en moyenne). 630 000 utilisateurs ont été dénombrés, soit 6% de la population belge. 40% des travailleurs concernés étaient au chômage avant d'être employés dans ce cadre et 77 millions de chèques ont été vendus.

2 400 entreprises de titres-services coexistent avec 40 nouvelles entreprises par mois environ. Le coût brut du système pour l'Etat est de 1 milliard d'euros mais on considère que 500 à 600 millions d'euros reviennent dans les caisses de l'Etat par la suite.

Les défis actuels concernent : la qualité des emplois, la formation des travailleurs, l'accessibilité du système, le renforcement des conditions d'agrément, la lutte contre la fraude, la viabilité financière du système, l'extension des activités proposées.

Les services aux personnes représentent donc un gisement d'emplois considérable qui favorisent la croissance économique, répondent aux défis de l'évolution démographique et de l'augmentation du taux d'emploi des femmes.

Les priorités de la Présidence belge et de la Troïka présidentielle que la Belgique constituera avec la Hongrie et l'Espagne seront, en particulier, le défi écologique et le défi démographique. Ces deux enjeux représentent des sources d'emplois importantes tant au niveau de la création d'emplois verts que d'emplois dans le domaine des services à la personne.