

Collection

Working paper

Enjeux européens des services à la personne Les déterminants de la demande

Fanny Cools

Avril 2013

Avec le soutien de _____



L'Europe pour
les citoyens



Wallonie



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES



RÉGION DE
BRUXELLES-
CAPITALE



Solidarité

Le Think tank européen ***Pour la Solidarité*** (asbl) – association au service de la cohésion sociale et d'un modèle économique européen solidaire – travaille à la promotion de la solidarité, des valeurs éthiques et démocratiques sous toutes leurs formes et à lier des alliances durables entre les représentants européens des cinq familles d'acteurs socio-économiques.

À travers des projets concrets, il s'agit de mettre en relation les chercheurs universitaires et les mouvements associatifs avec les pouvoirs publics, les entreprises et les acteurs sociaux afin de relever les nombreux défis émergents et contribuer à la construction d'une Europe solidaire et porteuse de cohésion sociale.

Parmi ses activités actuelles, ***Pour la Solidarité*** initie et assure le suivi d'une série de projets européens et belges ; développe des réseaux de compétence, suscite et assure la réalisation et la diffusion d'études socioéconomiques ; la création d'observatoires ; l'organisation de colloques, de séminaires et de rencontres thématiques ; l'élaboration de recommandations auprès des décideurs économiques, sociaux et politiques.

Pour la Solidarité organise ses activités autour de différents pôles de recherche, d'études et d'actions : la citoyenneté et la démocratie participative, le développement durable et territorial et la cohésion sociale et économique, notamment l'économie sociale.



Think tank européen **Pour la Solidarité**

Rue Coenraets, 66 à 1060 Bruxelles

Tél. : +32.2.535.06.63

Fax : +32.2.539.13.04

info@pouglasolidarite.be

www.pouglasolidarite.be

Les cahiers de la Solidarité

Collection dirigée par Denis Stokkink

La Transition : un enjeu économique & social pour la Wallonie, Cahier n° 32, Mars 2013

Perspectives des instruments européens pour la réinsertion des détenus : quels moyens pour quels résultats ?, Cahier n° 31, Février 2013

Les primo-arrivants face à l'emploi en Wallonie et à Bruxelles, Cahier n° 30, novembre 2012

L'intégration des Primo-arrivants en Wallonie et à Bruxelles, Cahier n° 29, Juin 2011

Les emplois verts, nouvelle opportunité d'inclusion sociale en Europe, Cahier n°28, mai 2012

Viellissement actif et solidarité intergénérationnelle : constats, enjeux et perspectives, Cahier hors - série, Mars 2011

Services sociaux d'intérêt général : entre finalité sociale et libre-concurrence, Cahier n° 27, Mars 2011

Logement vert, logement durable ? Enjeux et perspectives, Cahier n° 26, Mars 2011

Agir pour une santé durable - Priorités et perspectives en Europe, Cahier n° 25, Janvier 2011

La lutte contre la pauvreté en Europe et en France, Cahier n° 24, Novembre 2010

Inclusion sociale active en Belgique, Cahier hors-série, Novembre 2010

Responsabilité sociétale des entreprises. La spécificité des sociétés mutuelles dans un contexte européen, Cahier n° 23, 2010

Concilier la vie au travail et hors travail, Cahier hors-série, 2010

Faut-il payer pour le non-marchand ? Analyse, enjeux et perspectives, Cahier n° 22, 2009

Mobilité durable. Enjeux et pratiques en Europe, Série développement durable et territorial, Cahier n° 21, 2009

Alimentation : circuits courts, circuits de proximité, Cahier n° 20, 2009

L'économie sociale, actrice de la lutte contre la précarité énergétique, Cahier n° 19, 2009

Europe et risques climatiques, participation de la Fondation MAIF à la recherche dans ce domaine, Cahier n° 18, 2009

Construire des villes européennes durables, tomes I et II, Cahiers n° 16 et 17, 2009

Europe, énergie et économie sociale, Cahier n° 15, 2008

Décrochage scolaire, comprendre pour agir, Cahier n° 14, 2007

Femmes et Villes : que fait l'Europe ? Bilan et perspectives, Cahier n° 12 (n° 13 en version néerlandaise), 2007

Modèle social européen, de l'équilibre aux déséquilibres, Cahier n° 11, 2007

La diversité dans tous ses états, Cahier n° 10, 2007

Libéralisation des services et du secteur associatif, Cahier n° 9, 2007

Démocratie participative en Europe. Guide de bonnes pratiques, Cahier n° 8, 2006

La reprise d'entreprises en coopératives : une solution aux problèmes de mutations industrielles ? Cahier n° 7, 2006

Ce working paper est une publication électronique qui peut à tout moment être améliorée par vos remarques et suggestions. N'hésitez pas à nous contacter pour nous en faire part.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication n'engage que son auteur, et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations.

Sommaire

1. Introduction.....	6
2. Le vieillissement de la population.....	8
2.1 Le coût de la dépendance.....	9
2.2 Le triptyque : soins résidentiels, en hôpital, et à domicile.....	11
2.3 Le mouvement de désinstitutionnalisation	12
2.4 La prise en charge des enfants et des personnes en situation de handicap.....	14
3. La défamilialisation.....	14
3.1 La croissance de l'emploi des femmes	15
3.2 L' <i>empowerment</i> économique des femmes	17
3.3 La transition de la sphère familiale à la sphère collective	18
4. Une meilleure conciliation vie au travail et hors travail	20
4.1 La conciliation comme outil pour la croissance et la compétitivité	21
4.2 La conciliation comme facteur de cohésion sociale	23
5. Conclusion.....	24

1. Introduction

Dans l'Union européenne, nombreuses sont les initiatives qui contribuent au bien-être des ménages, à la conciliation entre la vie au travail et hors travail mais aussi à la prise en charge des personnes âgées. Ces initiatives, en plus de répondre aux besoins sociaux de la population, permettent de créer des dizaines de milliers d'emplois.

Les « services à la personne » ou parfois appelés « services de proximité » sont définis par les instances européennes comme « *des services qui, sur la base d'une proximité territoriale et/ou relationnelle, répondent à des besoins, collectifs ou individuels, nouveaux ou insuffisamment rencontrés*¹ ». Conformément à la communication de la Commission Européenne², ils apportent une aide personnalisée pour faciliter l'inclusion des personnes dans la société et garantissent l'accomplissement de leurs droits fondamentaux. Ils visent à compléter et soutenir le rôle des familles dans les soins apportés, notamment aux plus jeunes et aux plus âgés, en incluant les personnes ayant des besoins à long terme liés à un handicap ou un problème de santé.

Ces services se développent de manière considérable ces dernières années en réponse aux changements structurels et démographiques auxquels l'Europe fait face. En effet, l'augmentation de l'espérance de vie, combinée à des taux de fertilité de plus en plus ont engendré des changements démographiques profonds. Dans le même temps, le nombre d'aidants familiaux diminuera de manière significative dans les prochaines décennies. Il y a donc un besoin réel de créer de nouveaux services au niveau local pour répondre à ces défis.

Les services à domicile, les soins résidentiels ainsi que les services de santé forment ce que l'Union européenne nomme les « emplois blancs ». Le terme « services à la personne » (SAP) utilisé dans ce working paper recouvre quant à lui une large gamme d'activités telles que la garde d'enfants, la prise en charge des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, ainsi que toutes les activités domestiques telles que le nettoyage, le jardinage, le bricolage, et les cours de remédiation.³ Ces services peuvent être divisés en deux catégories principales selon les publics bénéficiaires : les services dits de « confort » et les services d'aide aux personnes en situation de dépendance. Les premiers regroupent une grande variété de services : ménage, jardinage, repassage, préparation des repas, etc. L'autre groupe peut concerner le lever, la toilette, la préparation des repas, l'assistance au

1 Livre Blanc de la Commission européenne, « Croissance, compétitivité, emploi », 1993.

2 Communication de la Commission européenne du 26 avril 2006 «Mettre en œuvre le programme communautaire de Lisbonne. Les services sociaux d'intérêt général dans l'Union européenne» [COM(2006) 177 final – Non publié au Journal officiel].

3 Document de travail des services de la Commission, « *l'exploitation des possibilités de création d'emplois offertes par les services aux personnes et aux ménages* », SWD (2012) 95 final, 18 avril 2012, p. 3.

déplacement, les courses, le coucher. Le point commun de ce large spectre de services est leur exercice au domicile de l'utilisateur. Au-delà de cette spécificité notable, des différences essentielles existent entre les deux groupes. Les services de confort sont majoritairement effectués en l'absence du bénéficiaire (tâches ménagères, jardinage, etc.), ce qui a pour effet de renforcer leur invisibilité. Au contraire, dans le cas des services d'aide à la personne, la présence du bénéficiaire est indispensable à la prestation du service. Cette distinction est plus ou moins opérante selon les législations nationales.

Les SAP constituent une véritable filière économique indispensable au développement économique local. Des opportunités pour les territoires en termes de partenariats et de synergies (secteur privé, secteur de la recherche, secteur de l'insertion, ...) émergent et se développent.

Les activités qui contribuent au bien-être des familles à domicile ont un potentiel significatif de création d'emploi. C'est donc logiquement que les SAP s'inscrivent dans la lignée directe des nouveaux gisements d'emplois (NGE) identifiés par l'UE en 1993 dans son Livre Blanc « *Croissance, Compétitivité et Emploi* ». Les NGE, qui se caractérisent par l'émergence d'activités et d'emplois dans des secteurs nouveaux, constituent un enjeu majeur pour l'Europe et se déclinent localement au plus près des besoins en termes de services. Ces nouveaux gisements reposent sur le constat suivant : certaines fonctions à forte utilité sociale ne sont pas remplies à hauteur des besoins. Il peut s'agir des services de proximité aux personnes et aux familles, de l'audiovisuel, des loisirs et de la culture, de l'amélioration du cadre de vie, de la protection et mise en valeur de l'environnement,...

La nouveauté de ces emplois ne réside pas tant dans la réalité des métiers mais plutôt dans les conditions de leur exercice :

- ils peuvent répondre à des besoins sociaux actuellement insatisfaits ;
- ils peuvent être exercés selon des modalités qui ne relèvent pas de mécanismes strictement économiques (prestations publiques/financement public) ;
- ils peuvent tendre à remettre en cause les normes sociales (travail au noir/marché noir).⁴

La mise en valeur de ces nouveaux gisements d'emplois (NGE) passe par la conjugaison de deux éléments qui en constituent la trame: le développement d'activités au niveau local comme l'une des réponses au chômage de masse, et le déploiement d'entreprises créatrices d'emplois dans de nouveaux secteurs de services.

⁴ Think Tank européen Pour la Solidarité, *Les services à la personne en Europe: Regards croisés et approche européenne sur un enjeu d'avenir*, Janvier 2012, pp. 12—13.

La Commission européenne a identifié 19 domaines susceptibles de couvrir les nouveaux besoins⁵, dont bon nombre concernent les secteurs d'activité des SAP. Autant de domaines où se trouvent les potentiels d'emplois les plus importants. Elle a également indiqué quels sont les principaux obstacles au développement de ces nouveaux gisements d'emplois et les principales orientations à suivre pour les surmonter ou les contourner : "solvabilisation" de la demande de services et "structuration" (professionnalisation et organisation) de leur offre. Le concept de NGE converge également vers le besoin d'emploi : le besoin d'emploi pour les actifs potentiels et le besoin d'emploi pour répondre à des demandes nouvelles qui vont en s'accroissant.⁶

Ce working paper a pour objectif d'analyser le contexte européen social et démographique dans lequel évoluent les services à la personne et de mettre en évidence les déterminants de la demande. Cette analyse est divisée en trois parties représentant chacune un facteur contribuant à l'augmentation de la demande de services à la personne : le vieillissement de la population, le mouvement de défamilialisation et enfin le besoin d'une meilleure conciliation vie privée-vie professionnelle. L'ensemble de ces facteurs influence et crée un environnement propice à une action des gouvernements pour mettre en place des solutions afin de répondre à ces nouveaux défis.

2. Le vieillissement de la population

Les évolutions démographiques de ces dernières années ont pour conséquence d'augmenter de façon sensible les besoins en matière de services à la personne, phénomène qui va se trouver accru si l'on en croit les statistiques d'Eurostat (Office statistique des Communautés européennes). L'Office a en effet publié fin 2008 des projections de population pour la période 2008–2060. La conclusion principale est que « *la population de l'Union Européenne des 27 devrait vieillir tout au long de la période de projection en raison, notamment, d'une fécondité restant faible et d'un nombre croissant de personnes vivant à des âges élevés* ». Tous les États membres devraient être concernés par ce processus. En 2060, le pourcentage de la population âgée de 65 ans ou plus devrait varier de 23,6% au Luxembourg, 24,7% au Royaume-Uni et 25,0% au Danemark à 36,2% en Pologne, 36,1% en Slovaquie et 35,0% en Roumanie. En conséquence, le taux de dépendance des personnes âgées dans l'UE27 (soit la population âgée de 65 ans ou plus divisée par la population en âge de travailler) devrait

⁵ Commission Européenne, *Les initiatives locales de développement et d'emploi*, Enquête dans l'Union Européenne, Bruxelles, mars 1995 et aussi : *Le premier rapport sur les initiatives locales de développement et d'emploi, Des leçons pour les pactes territoriaux et locaux pour l'emploi*, Document de travail des services de la commission, novembre 1996.

⁶ Think Tank européen Pour la Solidarité, *Les services à la personne en Europe: Regards croisés et approche européenne sur un enjeu d'avenir*, Janvier 2012, pp. 12–13.

passer de 25% en 2008 à 53% en 2060. En d'autres termes, on compterait seulement deux personnes en âge de travailler pour une personne de 65 ans ou plus en 2060, contre un rapport de quatre pour une aujourd'hui.

En ce qui concerne le taux de dépendance des personnes âgées, toujours selon ces statistiques, il devrait être supérieur à 60% en Bulgarie, en République tchèque, en Lettonie, en Lituanie, en Pologne, en Roumanie, en Slovénie et en Slovaquie et inférieur à 45% au Danemark, en Irlande, à Chypre, au Luxembourg et au Royaume-Uni.

Le vieillissement de la population en Europe ne sera donc pas sans conséquence sur la demande en matière de services à la personne, et influera nécessairement l'évolution du contexte législatif et réglementaire entourant cette question.

2.1 Le coût de la dépendance

Le phénomène du vieillissement de la population a des conséquences considérables pour les finances publiques. Pour analyser correctement le vieillissement, deux aspects doivent être distingués. Premièrement, le coût des pensions et secondement les dépenses de soin de long terme. Depuis la fin des années 1990, le ratio de dépendance (pourcentage de personnes âgées de plus de 65 ans sur la population totale) est utilisé pour alarmer le public sur le fait qu'il y aura bientôt trop peu de personnes en âge de travailler contribuant donc au financement du système de pensions. Il s'agit de la première conséquence économique du changement démographique auquel les pays européens font face. Les Etats membres ont commencé à mettre en place différentes solutions pour faire face à ce défi. Parmi celles-ci, la solution privilégiée par les autorités pour garantir la stabilité financière à long terme du système des pensions est le haussement de l'âge de départ effectif à la pension.

Cependant, la majorité des débats sur l'augmentation des retraites et la compression des coûts ont tendance à négliger la fonction de base des systèmes de protection sociale qui consiste à transférer des revenus disponibles de la population active vers la population inactive. Or, les réformes politiques doivent tenir compte des enjeux multiples du vieillissement démographique, afin d'assurer un équilibre satisfaisant entre la possibilité de financer le système à long terme, la solidarité, et l'équité entre les générations. Car si une réforme du système des retraites est indispensable, elle doit nécessairement être pensée de manière cohérente, durable et juste. Les débats associés à ces réformes ont fait émerger de

nombreuses questions fondamentales telles que la longueur des carrières, l'emploi des seniors, la pauvreté et l'inégalité des conditions de travail.⁷

En marge du coût du système de pensions, le coût de la dépendance a également fortement augmenté ces vingt dernières années. Dans tous les Etats membres, le coût de la prise en charge de la dépendance est poussé à la hausse en raison du nombre grandissant de personnes ayant besoin de services. Les Etats membres sont réellement sous pression pour augmenter leurs budgets liés à la dépendance dans un avenir proche.⁸

Selon l'OCDE, le coût des dépenses liées à la dépendance représente aujourd'hui 1,5% du PIB et ce pourcentage aura au moins doublé d'ici 2050. En outre, cette projection pourrait en réalité sous-estimer les coûts réels, étant donné qu'elle ne prend pas en compte le fait que la disponibilité des aidants au sein des familles est également appelée à décliner. Par conséquent, l'OCDE prédit une augmentation des dépenses liées à la dépendance entre 5% et 20% du PIB d'ici 2050. D'autres risques et incertitudes pourraient également avoir un impact sur cette prédiction et la pousser encore davantage à la hausse. Par exemple, les personnes sont de plus en plus exigeantes concernant la qualité de services prestés, dans un contexte de pénurie de main d'œuvre du secteur, une augmentation des salaires est également une possibilité à ne pas exclure, ce qui engendrerait alors une augmentation des dépenses qui dépasseraient les projections initiales. En prenant en considération ces différents éléments, l'OCDE estime que le coût de la dépendance pourrait en réalité tripler d'ici 2050.⁹

Le phénomène du vieillissement de la population soulève donc plusieurs problématiques en lien avec le coût qu'il génère. D'un côté, le débat sur le système des pensions est au cœur des discussions européennes sur la réforme de l'Etat Providence et d'un autre côté, davantage de ressources seront nécessaires pour couvrir les dépenses liées à la prise en charge à long terme des personnes âgées. Alors qu'on s'attend à ce que le coût de la dépendance soit élevé, plusieurs solutions ont déjà été envisagées pour limiter ce coût et le transformer en opportunité, telle que la création d'emploi. Dans ce débat pour réduire les coûts, intervient ensuite la question du lieu de vie des personnes âgées et du lieu de

⁷ Think Tank européen Pour la Solidarité, *Vieillesse active et solidarité intergénérationnelle: constats, enjeux et perspectives*, Mars 2011, pp. 21—22.

⁸ Degrave Florence, Nyssens Marthe, *Care regimes on the move: comparing home care for dependent older people in Belgium, England, Germany and Italy*, Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société, Université Catholique de Louvain, Avril 2012.

⁹ OECD, 'Help Wanted? Providing and Paying for Long-Term Care', 2011, pp. 19—20. Disponible à l'adresse suivante:

<http://www.oecd.org/els/healthpoliciesanddata/47887770.pdf>

prestation des services. Ce choix, qui a un impact significatif sur le coût de la dépendance, est au cœur dans la section suivante.

2.2 Le triptyque : soins résidentiels, en hôpital, et à domicile

On observe actuellement une tendance croissante en faveur des services à domicile. En effet, une majorité de personnes âgées préfèrent rester à domicile aussi longtemps que possible et bénéficier de SAP. Cette tendance peut être expliquée par le fait que le vieillissement pousse les dépenses de santé à la hausse et particulièrement le coût des soins en institution. Ces coûts peuvent en effet être réduits en recourant davantage aux services à domicile en remplacement des services résidentiels.

Tableau 1: Proportion de personnes dépendantes recevant des soins formels et informels en 2007

	Dependent old persons (thousands)	Formal care in institution	Formal care at home	Informal care only	
France	2,263	24%	42%	33%	100%
Belgium	455	26%	29%	45%	100%
UK	3,094	15%	29%	56%	100%
Italy	2,515	7%	14%	79%	100%

Source: Commission européenne.

Durant les dernières décennies, il y avait une continuité logique entre les processus d'hospitalisation et de rétablissement en institution. Aujourd'hui, cette continuité est mise à mal par la possibilité de recevoir des soins plus complexes et sur une période plus étendue à domicile. On observe en effet depuis plusieurs années un intérêt moindre pour les soins résidentiels. Deux explications peuvent être avancées : la première concerne tout simplement une pénurie de places dans les institutions résidentielles due à l'augmentation de la demande. Les listes d'attente pour de tels établissements sont de plus en plus en longues, ce qui contribue à encourager les personnes dépendantes à rester à domicile et à trouver de nouveaux moyens de recevoir ces soins. La seconde raison explicative de ce déclin réside dans son coût. Résider en institution de soins représente en effet une investissement extrêmement cher pour la personne dépendante, sa famille mais aussi pour l'Etat, qui, dans la plupart des pays européen supporte financièrement ces résidences.

Les services à domicile permettent aux personnes de recevoir des soins sur leur lieu de vie plutôt que dans un cadre institutionnel. De nos jours, les services à domicile sont très souvent une composante à part entière dans le processus d'hospitalisation, et de manière

ciblée dans les premières semaines après l'hospitalisation, alors que les patients ont besoin d'un certain niveau d'assistance physique. Les services à domicile sont de nos jours privilégiés par les personnes âgées qui préfèrent recevoir les soins chez eux. Cette prise en charge est bien moins coûteuse qu'une prise en charge en institution alors que les personnes peuvent bénéficier du même type de services offerts en institution (préparation des repas, distribution des médicaments, aide au lever et au coucher, etc.). Dans ce contexte, les soins résidentiels devraient donc être réservés aux personnes âgées avec des niveaux lourds de dépendance.

Ces dernières années, éviter une entrée systématique en institution est devenu un objectif prioritaire dans certains pays européens. Par conséquent, plusieurs pays occidentaux ont cherché à créer des services pouvant davantage être prestés au domicile des personnes âgées. Ce choix est argumenté par la préférence déjà prouvée à plusieurs reprises, des personnes âgées à rester à domicile, qui souhaitent retarder autant que possible leur entrée en institution. Cet argument est également renforcé par les faibles coûts des soins prodigués à domicile (en comparaison avec une prise en charge en institution). En d'autres termes, les SAP sont aujourd'hui perçus comme un moyen d'augmenter la satisfaction des bénéficiaires tout en limitant l'impact pour les finances publiques.¹⁰

En outre, les nouvelles possibilités offertes par les technologies de l'information et de la communication encouragent également les hôpitaux à décharger leurs patients plus rapidement étant donné qu'ils peuvent les surveiller à distance grâce aux technologies d'e-santé. Grâce à ces technologies, les personnes dépendantes peuvent très vite retourner dans l'environnement qui leur est familier, bénéficier d'une expertise médicale continue et d'une surveillance identique que s'ils étaient restés à l'hôpital.

Les services à domicile sont par conséquent actuellement considérés comme la meilleure réponse pour faire face aux coûts élevés de la prise en charge des personnes dépendantes. Ils permettent de résoudre le problème de pénurie d'institutions résidentielles, tout en offrant aux personnes âgées une meilleure qualité de vie le plus longtemps possible.

2.3 Le mouvement de désinstitutionnalisation

Le secteur des SAP permet donc de répondre au souhait des personnes en situation de dépendance de rester à leur domicile. Cette aspiration personnelle correspond aussi à un mouvement international et européen de désinstitutionnalisation, qui prône le maintien à

¹⁰ Degrave Florence, Nyssens Marthe, *op. cit.*, p. 17.

domicile des personnes en situation de dépendance, dans la mesure du possible. Le corollaire de la désinstitutionnalisation est le recours à des services de proximité de qualité.

S'inscrivant dans cette démarche de réforme des soins en institutions, l'ancien commissaire à l'emploi et aux affaires sociales, Vladimír Špidla, avait réuni, en 2009 un groupe *ad hoc* d'experts indépendants, qui a rendu un rapport sur « le transfert des soins en institutions vers les soins de proximité » (*transition from institutional to community-based care*)¹¹.

Ce rapport part du constat qu'au travers de l'UE de nombreuses personnes de tous âges et aux problématiques diverses (personnes âgées, enfants, personnes handicapées ou souffrant de problèmes psychologiques) résident en institution.

Le Rapport Špidla démontre les avantages d'une prise en charge « hors-institution », au profit d'alternatives de proximité et ce, tant au niveau des personnes accueillies, que de leur famille, ou encore des professionnels. Les deux documents soulignent les impacts négatifs de la culture institutionnelle des établissements : dépersonnalisation, rigidité de la routine, faibles relations sociales, paternalisme, etc. qui sont autant d'obstacles à la dignité et à l'inclusion des personnes vulnérables concernées.

En s'appuyant sur les expériences et bonnes pratiques des Etats membres qui ont déjà mené de telles réformes et en prenant en considération les défis identifiés, les experts ont dégagé une dizaine de "principes communs de base" visant à guider et garantir un processus réussi de désinstitutionnalisation : respecter les usagers et les impliquer dans les processus de décision, prévenir le placement en établissement, créer des services de proximité, fermer les établissements, contrôler la qualité, adopter une approche globale.

Convaincue des bienfaits du maintien à domicile, l'UE cherche donc à favoriser l'offre de services à domicile. Ainsi, le Conseil des ministres de l'Emploi et des Affaires sociales de l'UE a, dans un document accepté le 8 juin 2009, encouragé « *les États membres à faciliter la fourniture de services de soins de qualité, notamment la fourniture d'une aide à domicile pour les personnes âgées, en tenant compte des besoins spécifiques des hommes et des femmes âgés, à valoriser davantage le travail des aidants professionnels, à aider les familles qui s'occupent de personnes âgées et à promouvoir l'égalité entre les hommes et les femmes en ce qui concerne le partage des responsabilités en matière de fourniture de soins* »¹².

¹¹ Report of the Ad Hoc Expert Group on the Transition from Institutional to Community-based Care handed over to Commissioner Spidla. Disponible sur Internet à l'adresse :

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=614&furtherNews=yes>

¹² Conclusions du Conseil concernant l'incidence du vieillissement de la main d'œuvre et de la population sur les politiques de l'emploi 39ème session du Conseil EMPLOI, POLITIQUE SOCIALE, SANTÉ et CONSOMMATEURS, Bruxelles, le 6 décembre 2010.

2.4 La prise en charge des enfants et des personnes en situation de handicap

Le vieillissement occupe une place centrale dans le débat autour des services à la personne. Ce constat est dû au fait que les données confirment en effet que la population augmente d'année en année et qu'il y a un besoin urgent de développer les services dans le secteur. Ces services devraient permettre aux familles, et aux femmes plus particulièrement de continuer à travailler et en même temps offrir aux personnes âgées une meilleure qualité de vie. Cependant, en marge de la prise en charge des personnes âgées, les familles doivent également s'occuper des enfants et dans certains cas, de proches en situation de handicap. Il existe donc un nombre très important de personnes qui ont besoin d'être prises en charge dans notre société.

La garde d'enfant¹³ est un moyen essentiel pour s'assurer que les taux d'emploi des femmes continuent à croître car nous risquons d'atteindre une situation où les femmes devront à la fois s'occuper des enfants, et des personnes âgées au sein de la famille. Ce phénomène, décrit comme le « *sandwich caring* », ne laisse finalement pas d'autre choix aux femmes que de quitter leurs emplois rémunérés.¹⁴ En outre, l'augmentation du taux de divorce au-delà de 40 ans mène également à une situation où il n'y a qu'un seul parent pour s'occuper des enfants. Dans ce contexte, des politiques visant à améliorer la conciliation entre vie au travail et hors travail sont cruciales pour que les familles puissent faire face aux besoins des personnes dépendantes dans leur entourage. L'objectif des services à domicile est d'alors intervenir en complément et en support du rôle de la famille.¹⁵

3. La défamilialisation

Le phénomène du vieillissement est probablement le facteur déterminant dans la demande de services à la personne. Toutefois, une autre tendance qui n'est pas sans conséquence sur cette demande s'observe également, il s'agit de celle qui voit les femmes de plus en plus actives sur le marché du travail et de moins en moins à même à prendre en charge toutes les responsabilités liées aux enfants ou aux personnes âgées. Le fait que les femmes passent de nos jours moins de temps à réaliser les tâches domestiques peut être expliqué par le

¹³ Pour plus d'information sur les systèmes de garde d'enfant en Belgique, voir: Petrella Francesca, *Access to childcare services: the role of demand and supply-side policies*, [Population Research and Policy Review](#), vol. 30, no. 2, Avril 2011.

¹⁴ Conférence de la Commission européenne « *Exploiter des possibilités de création d'emplois offertes par les services aux personnes et aux ménages* », Bruxelles, 30 janvier 2013. Intervention de Madeleine Starr, Head of Innovation, Carers UK.

¹⁵ Think Tank européen Pour la Solidarité, *Les services à la personne en Europe: Regards croisés et approche européenne sur un enjeu d'avenir*, Janvier 2012, p. 35.

concept de défamilialisation. Il est défini comme « *le degré auquel des individus adultes peuvent maintenir un niveau de vie socialement acceptable, indépendamment des relations familiales, que ce soit par le biais du travail rémunéré ou d'une prestation de sécurité sociale* ». ¹⁶

D'un point de vue sociologique, la défamilialisation est également un élément qui tend à expliquer le recours croissant au secteur des services à la personne. Ce concept désigne le processus de transfert de la prise en charge des besoins sociaux de la cellule familiale vers des structures ou des personnes externes. La défamilialisation diffère fortement d'un Etat à l'autre. Alors qu'elle constitue un élément central du modèle social scandinave, elle est au contraire moindre dans les pays d'Europe du Sud et dans les PECO, où la prise en charge des soins reste majoritairement dans la sphère familiale.

Ce processus peut s'expliquer par différents facteurs : il peut être le fruit d'une politique volontariste de l'Etat qui cherche à collectiviser le poids et les responsabilités de la charge familiale, notamment pour permettre aux femmes de participer au marché du travail. Il est également entraîné par de profondes mutations au sein même de la cellule familiale et de la société : émancipation des femmes, augmentation des divorces, effritement de la cellule familiale, montée de l'individualisme, etc. ¹⁷

3.1 La croissance de l'emploi des femmes

L'emploi des femmes est l'élément clé pour comprendre le concept de défamilialisation. Si la participation des femmes au marché du travail connaît d'importantes disparités en Europe ¹⁸, il n'en reste pas moins que tous les pays ont connu une expansion du travail féminin avec une moyenne européenne du taux d'emploi des femmes de 62.5% en 2010 contre 44% en 1992, 30% en 1980 et 22% en 1960. L'essor du travail salarié amenant une moindre disponibilité des femmes mais aussi des moyens financiers plus importants, les ménages ont recours de façon croissante aux services domestiques. ¹⁹

¹⁶ Degrave Florence, Nyssens Marthe, *op. cit.*, p. 164.

¹⁷ Think Tank européen Pour la Solidarité, *Les services à la personne en Europe: Regards croisés et approche européenne sur un enjeu d'avenir*, Janvier 2012, p.10.

¹⁸ A titre d'exemple, en 2010, les taux d'emploi féminin les plus élevés ont été observés au Danemark (71,1%), aux Pays-Bas (69,3%), en Suède (70,3%) et en Finlande (66,9%) et les plus bas à Malte (39,3%), en Italie (46,1%), en Grèce (48,1%) et en Hongrie (50,6%). Source Eurostat.

¹⁹ Think Tank européen Pour la Solidarité, *Les services à la personne en Europe: Regards croisés et approche européenne sur un enjeu d'avenir*, Janvier 2012, p.10.

Le taux d'emploi des femmes varie fortement dans les ménages avec ou sans enfant. En effet, les femmes sont encore de nos jours les principales responsables des enfants. Par conséquent, la présence d'enfants ou non détermine grandement la situation d'emploi des femmes. Toutefois, il faut noter que ces dernières ont été à même de réaliser des progrès importants sur le marché du travail et il est désormais possible pour elles de poursuivre une carrière tout en ayant des enfants. Le taux d'emploi des femmes augmente également en corrélation avec la croissance du secteur des services à la personne et des activités de garde d'enfants. Il s'agit probablement d'une des raisons principales expliquant que le taux d'emploi des femmes croît actuellement plus vite que celui des hommes dans la plupart des pays européens.²⁰

Plusieurs éléments peuvent expliquer cette tendance : parmi eux, le développement des nouvelles technologies qui offrent la possibilité aux employeurs de créer des emplois plus accessibles aux femmes (via le télétravail par exemple) ; les changements en termes de conditions de travail qui permettent d'avoir des horaires de travail plus flexibles et donc des statuts plus attractifs pour les femmes ; la disponibilité des contraceptifs qui autorisent aux femmes de choisir quand elles veulent avoir des enfants ; la demande croissante de services à la personne, services généralement occupés par des femmes ; les changements dans la structure des salaires qui les avantagent davantage qu'il y a plusieurs décennies (bien qu'on soit encore loin d'une situation d'égalité totale sur le lieu de travail) ; un changement dans la perception de leur rôle dans la société et enfin, un lobby important en faveur d'une place grandissante des femmes sur le marché du travail. Ce dernier point démontre à quel point les mentalités quant au rôle de la femme dans la société ont évoluées.²¹

Cependant, nous devons également prendre en considération dans cette analyse l'importance des emplois à temps partiel. En effet, bien que les situations divergent selon les Etats membres, on peut considérer qu'ils sont également responsables de l'augmentation du taux d'emploi des femmes. Bien que cette tendance soit encourageante pour promouvoir la place des femmes sur le marché du travail, ces dernières sont encore loin de pouvoir bénéficier d'un emploi à temps plein avec des conditions identiques que celles offertes aux hommes.²² Dans ce contexte, les politiques publiques visant à concilier la vie privée et la professionnelle, et particulièrement celles qui concernent la garde d'enfants, doivent être encouragées de façon à permettre aux femmes d'occuper davantage de contrats à temps plein. Cela permettrait *de facto* d'améliorer les perspectives de carrières ainsi que les conditions salariales. Le tableau ci-dessous illustre la variation du taux d'emploi des femmes

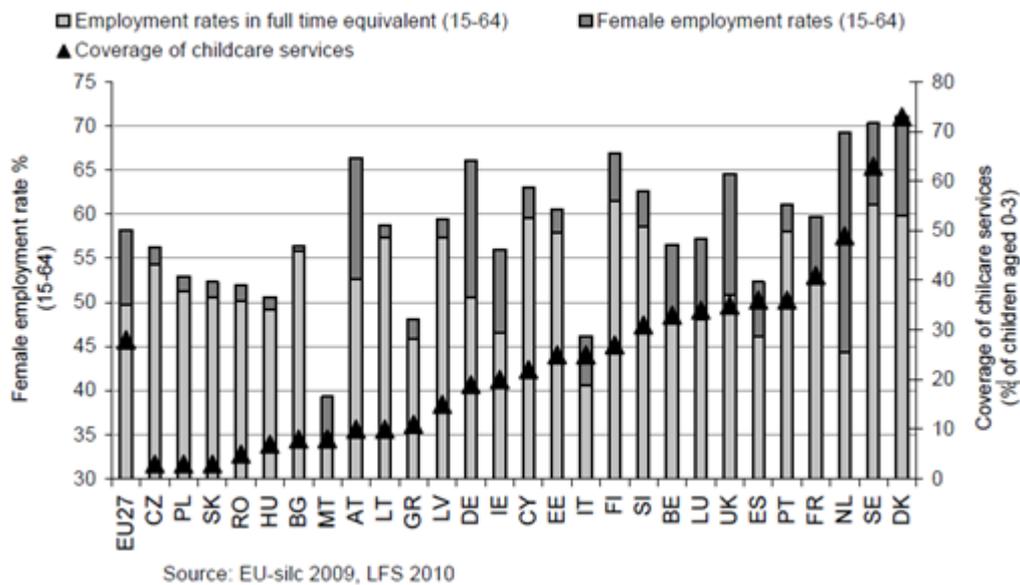
²⁰ Pissarides Christopher, Garibaldi Pietro, Olivetti Claudia, Petrongolo Barbara, Wasmer Etienne, 'Women in the labour force: how well is Europe doing?', pp. 6—7. <http://people.bu.edu/olivetti/papers/women.pdf>

²¹ Pissarides Christopher et al, *op.cit.*, p. 10.

²² *Ibid.*, p. 7.

par pays selon la disponibilité des services de garde d'enfant. Cela illustre clairement le rôle de ces services dans l'emploi des femmes. Ainsi, les pays nordiques qui bénéficient d'une très grande couverture de services de garde d'enfants, démontrent de meilleurs taux d'emploi féminins.²³

Tableau 2: Taux d'emploi des femmes selon la disponibilité des services de garde d'enfants



3.2 L'empowerment économique des femmes

Traditionnellement, les femmes étaient responsables de tâches considérées comme non rémunérées (tâches domestiques, de soin, etc.). Ces tâches incluent la prise en charge des enfants et des personnes dépendantes au sein de la famille (personnes âgées, en situation de handicap, etc.), rendant difficile pour les femmes d'occuper une position salariée à temps plein entre 25 et 49 ans. Historiquement, les femmes devaient également prendre en charge les tâches ménagères quotidiennes comme le nettoyage et la cuisine. Dans beaucoup de pays européens, cette situation ne correspond plus à la réalité puisque les femmes ont réussi à s'imposer sur le marché du travail.

Ce phénomène que nous pouvons caractériser par l'*empowerment* des femmes a eu et continue à avoir un impact considérable sur l'autonomie de ces dernières : au lieu de rester à domicile pour s'occuper des proches à temps plein, elles deviennent indépendantes et disposent alors de ressources financières propres. Dans ce contexte, il est possible de parler

²³ Davantage de données concernant l'emploi des femmes sont disponibles sur Eurostat à l'adresse suivante: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tps00180&plugin=1>

de phénomène plus global d'*empowerment* économique des femmes. L'*empowerment* économique est décrit comme étant la capacité des femmes et des hommes à participer, contribuer et bénéficier de la croissance d'une manière qui reconnaisse la valeur de leur contribution, le respect de leur dignité et les met dans une position possible de négociation pour une répartition plus équitable des bénéfices résultant de la croissance.²⁴ L'*empowerment* économique améliore l'accès aux ressources économiques ainsi qu'aux opportunités relatives à l'emploi, aux services financiers, à la propriété, de même qu'à l'accès à l'information.²⁵

L'*empowerment* est un concept multidimensionnel qui intègre des dimensions économiques, civiques, politiques, sociales et culturelles. Face à la croissance du taux d'emploi des femmes, on peut argumenter en faveur du fait que la participation économique des femmes a bien été renforcée.²⁶ Les facteurs sociaux identifiés précédemment tels que l'érosion de la sphère familiale ou l'augmentation des familles monoparentales due à l'augmentation des divorces ont également joué un rôle important dans l'*empowerment* des femmes. Ils ont en effet augmenté la volonté et la capacité des femmes à entrer sur le marché du travail et à participer de manière plus active à l'économie globale.

Par conséquent, l'*empowerment* économique ne peut être compris séparément de ses autres dimensions: l'*empowerment* économique des femmes comprend bien plus que trouver un emploi et recevoir un salaire suffisant ; cela comprend également le bien-être, la dignité et plus généralement l'égalité et la justice dans la société.²⁷ Une distribution égale des tâches au sein des ménages constitue donc un moyen essentiel de poursuivre l'augmentation du taux d'emploi des femmes et d'assurer leur bien-être sur le lieu de travail.²⁸

3.3 La transition de la sphère familiale à la sphère collective

La défamilialisation, l'emploi et l'*empowerment* économique des femmes contribuent à la transition des services de la sphère familiale à la sphère collective. L'apparition d'un nouveau secteur, celui des services à la personne, a clairement changé la conception et la culture entourant ces services. En effet, les services pour les personnes les plus vulnérables ne sont

²⁴ Eyben Rosalind, Kabeer Naila and Cornwell Andrea, *Conceptualising empowerment and the implications for pro-poor growth*, Institute of Development Studies, University of Sussex, Brighton, Septembre 2008. <http://www.gsdrc.org/docs/open/SE8.pdf>

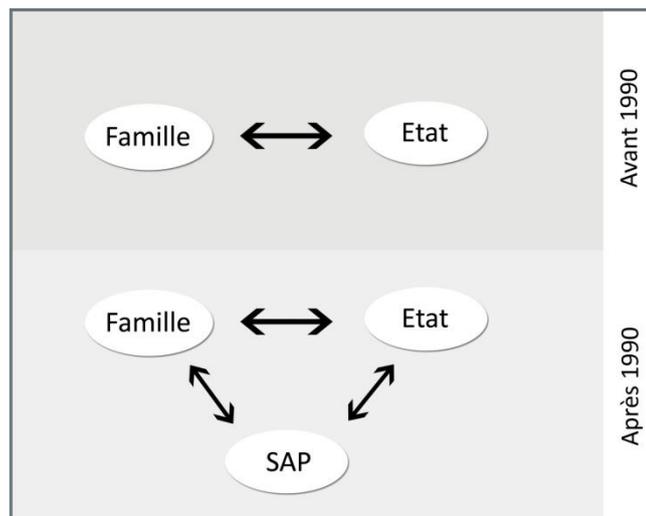
²⁵ OECD, 'Women's Economic Empowerment', Issues Paper, April 2011, p. 6. http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/OECD_-_Women_s_Economic_Empowerment.pdf

²⁶ *Ibid.* pp. 6—7.

²⁷ Brody Alison and Esplen Emily, 'Putting Gender Back in the Picture: Rethinking Women's Economic Empowerment', Bridge Development-Gender, December 2007, p. 2. http://www.bridge.ids.ac.uk/reports/BB19_Economic_Empowerment.pdf

²⁸ *Ibid.*, pp. 12—13.

plus considérés comme une prérogative de l'Etat ou des femmes au sein des ménages. Ces deux acteurs, qui ne peuvent plus faire face seuls à la demande, ne sont désormais plus les acteurs uniques du secteur. Depuis les années 90, d'autres types de prestataires de services ont fait leur apparition en Europe. Parmi eux, le tiers secteur occupe une place significative. La cartographie actuelle du secteur identifie clairement trois types de prestataires, relayant à l'ordre du passé la relation bilatérale entre la famille et l'Etat. Ce phénomène est causé par la transition de l'offre de services à la personne de la sphère familiale à la sphère collective, et donc à de nouveaux prestataires privés et publics.²⁹



Patrick Haddad, professeur associé d'économie à l'Université d'Angers distingue quant à lui trois périodes qui marquent la naissance et la structuration du secteur³⁰:

- *Immédiate après-guerre* : émergence des premières initiatives d'associations
- *Trente Glorieuses* : développement de l'Etat-providence et des services publics.
- *Crise de l'Etat-providence* : naissance d'entreprises d'économie sociale à vocation réparatrice.

L'économie sociale, et plus particulièrement les associations, ont joué un rôle crucial dans la construction et la structuration du secteur, qui s'est développé « *autour d'un objectif partagé avec les pouvoirs publics de recherche commune d'utilité sociale* »³¹.

²⁹ Think Tank européen Pour la Solidarité, *Les services à la personne en Europe: Regards croisés et approche européenne sur un enjeu d'avenir*, Janvier 2012, pp. 10-11.

³⁰ P. HADDAD, l'économie sociale et solidaire face aux mutations des services à la personne. *Revue Internationale de l'Economie Sociale (RECMA)*, n°314.

³¹ P. HADDAD, l'économie sociale et solidaire face aux mutations des services à la personne. *Revue Internationale de l'Economie Sociale (RECMA)*, n°314.

Cette évolution prévaut dans un certain nombre de pays européens qui ont connu des changements sociétaux semblables à toute l'Europe : vieillissement démographique, déclin de l'emploi industriel, participation accrue des femmes au marché du travail, défamilialisation, ... autant de facteurs qui participent de la croissance du secteur quaternaire.

Depuis quelques années, le développement exponentiel des activités va de pair avec une concurrence accrue dans le secteur, désormais occupé par trois types d'acteurs : les collectivités territoriales, les entreprises privées à dimension lucrative et enfin, les entreprises et associations de l'économie sociale, lesquelles restent majoritaires dans la prise en charge des services à la personne.

4. Une meilleure conciliation vie au travail et hors travail

En marge du vieillissement de la population et du mouvement de défamilialisation, la conciliation vie au travail et hors travail influence également la demande de services à la personne. En effet, pour encourager les femmes à entrer sur le marché du travail, des politiques de conciliation doivent être mises en place. Il faut aujourd'hui éviter toute situation dans laquelle les femmes devraient continuer à prendre en charge les personnes dépendantes et les tâches domestiques en plus d'occuper une position à temps plein sur le marché du travail. C'est pourquoi, le secteur des services à la personne se développe, avec pour objectif d'offrir une meilleure conciliation de la vie au travail et hors travail aux familles qui ne peuvent se permettre de laisser un membre de la famille prendre en charge les enfants et personnes âgées à temps plein.

L'Union européenne est actuellement confrontée à plusieurs difficultés : faiblesse de la natalité, vieillissement de la population, faible participation des femmes au marché du travail, changement des modèles familiaux, ralentissement de la croissance. Afin de trouver des solutions pour surmonter ces obstacles, les gouvernements, partenaires sociaux et entreprises ont développé des solutions innovantes pour repenser l'articulation entre la vie professionnelle et la vie privée et ainsi mieux concilier la vie au travail et la vie hors travail. La Commission européenne indique que « *la possibilité de concilier vie professionnelle et vie privée dépend tant d'une organisation du travail moderne, combinant flexibilité et sécurité dans une perspective de genre, que de la disponibilité de services accessibles, abordables et de qualité* »³².

³² Commission européenne, 2008, Rapport sur l'égalité entre les femmes et les hommes.

De telles mesures :

- contribuent à la **croissance économique**, à la compétitivité intérieure de l'Union en augmentant la participation des femmes et des seniors au marché du travail mais aussi en créant de nouveaux potentiels d'emplois et de valorisation des territoires ;
- aident à résoudre les **problèmes démographiques** en Europe. La Commission rappelle qu'il existe un écart entre le nombre d'enfants souhaités qui est de 2,3 et le taux de fécondité qui est de 1,5 enfant par femme en Europe. Les femmes et hommes peuvent, grâce à la conciliation, avoir autant d'enfants qu'ils le souhaitent ;
- concernent les questions d'égalité, qu'elle soit intergénérationnelle ou de genre. Elles concernent plus généralement la problématique de la **cohésion sociale**. La conciliation de la vie au travail et de la vie hors travail est un facteur de bien-être social et lutte de façon efficace contre l'exclusion sociale.

4.1 La conciliation comme outil pour la croissance et la compétitivité

Le développement de mesures en faveur d'une meilleure conciliation entre vie au travail et vie hors travail concerne l'ensemble des agents économiques (État, entreprises et consommateurs) et peut être considéré comme un outil pour la croissance et la compétitivité à trois niveaux, en cela qu'elle permet :

- d'améliorer l'attractivité des entreprises,
- de s'adapter aux changements dans la société,
- de créer de nouveaux domaines économiques porteurs.

Concernant l'attractivité des entreprises, le développement d'outils de management permettant une plus grande flexibilité du travail et une meilleure conciliation entre vie au travail et vie hors travail a des effets bénéfiques sur le bien-être des travailleurs, notamment en réduisant le stress et les perturbations entre vie au travail et vie en- dehors. Cela contribue à une plus grande fidélisation des travailleurs, réduisant de fait les coûts liés à un « turnover » trop important.

De plus, face aux évolutions démographiques (vieillessement de la population, allongement de la durée de la vie) et de société (augmentation du travail féminin, partage des tâches plus importantes au sein des ménages, augmentation du nombre de familles monoparentales, implication des citoyens dans la société civile...), il est important, pour les entreprises, d'adapter leur fonctionnement aux nouvelles réalités. Cela permettra notamment aux employés âgés de travailler plus longtemps, en adaptant le travail en fonction de l'âge, ce qui contribuera à maintenir une main d'œuvre suffisante pour garantir la croissance

économique. Comme présenté précédemment, ce type d'approche a également un impact en termes de productivité et d'attractivité des entreprises.

Parmi les outils existants pour améliorer la conciliation, le développement d'une plus grande flexibilité dans l'organisation du travail est un des outils les plus efficaces car il possède une large palette de possibilités qui ont l'avantage, entre autres, de réduire le recours aux heures supplémentaires, l'absentéisme au travail ou encore les retards liés aux transports. A l'heure actuelle, différents outils existent, mis en œuvre à l'échelle nationale ou européenne.³³

A l'échelle nationale, les mesures de flexibilité qui peuvent être mises en place dépendent, outre du droit du travail (dont le cadre général peut être en partie défini au niveau européen), de la volonté des entreprises et des accords passés entre partenaires sociaux. Ainsi, différentes options peuvent être proposées, allant de la modulation des heures d'arrivée et de départ aux comptes épargne-temps (qui permettent aux salariés d'épargner des temps de repos et des sommes d'argent en vue d'une utilisation ultérieure), en passant par la compensation d'heures accumulées ou des formes de semaines de travail comprimées. De plus, le boom des technologies de l'information et de la communication (TIC) de ces dernières années ouvre de nouvelles perspectives en matière de conciliation, notamment concernant la possibilité de télétravail. Cependant, si l'ensemble de ces mesures existe, elles sont encore peu utilisées en Europe, avec d'importantes disparités d'un pays à l'autre.

Enfin, les évolutions sociales et démographiques impliquent l'apparition de nouveaux besoins de la part d'une clientèle plus active. Il faut mieux prendre en compte ces évolutions dans des domaines tels que l'aménagement du territoire et l'accès aux TIC. Cela nécessite de développer de nouveaux services largement créateurs d'emploi. Ces évolutions génèrent également une demande nouvelle en termes de services à la personne. Ils se sont largement développés ces dernières années en Europe et sont un élément important pour la conciliation, facilitant le quotidien des travailleurs. Si l'on observe une grande disparité des services à la personne en Europe, que ce soit au niveau du type de prestataire (public, privé, associations/ troisième secteur), de l'implication des pouvoirs publics ou encore de l'impact de certains éléments culturels sur leur développement, on constate un certain nombre d'enjeux communs à l'heure actuelle: l'impact de la libéralisation européenne des services d'une part et la nécessaire professionnalisation du secteur, d'autre part.³⁴

³³ Parmi ces outils: la directive de 1993 sur le temps de travail et la directive de 1997 sur le temps partiel.

³⁴ Think Tank européen Pour la Solidarité, *Concilier la vie au travail et hors travail*, janvier 2010 pp. 12-14.

4.2 La conciliation comme facteur de cohésion sociale

Outre sa contribution à la croissance et la compétitivité européennes, la conciliation entre vie au travail et vie hors travail a un impact sur la cohésion sociale, Deuxième volet majeur de la stratégie européenne depuis le début des années 2000. Elle est en effet un outil en matière de :

- égalité homme-femme,
- égalité des générations,
- protection sociale, lutte contre la pauvreté et exclusion sociale.

Malgré de nombreuses initiatives, notamment européennes, en faveur d'une plus grande égalité entre hommes et femmes, en particulier en matière d'emploi, des inégalités importantes persistent, à tous les niveaux. Dans la sphère professionnelle, les emplois à temps partiel sont majoritairement occupés par des femmes, qui en termes de carrière, de salaire ou de retraite sont désavantagées, voire discriminées par rapport aux hommes. De la même manière, dans la sphère privée, la répartition des tâches est déséquilibrée. Pourtant, l'augmentation du travail féminin est à la fois un enjeu de croissance économique et de cohésion sociale pour l'avenir : entre 2000 et 2007, sur 14,6 millions d'emplois créés dans l'UE, 9,2 millions ont été occupés par des femmes. Le taux d'emploi des femmes reste cependant nettement inférieur à celui des hommes (58,8% contre 73,2% en 2007, pour la tranche d'âge 15 à 64 ans). De plus, il apparaît clairement que dans les pays favorisant un équilibre entre vie au travail et vie hors travail, davantage de femmes ayant des enfants travaillent, ce qui témoigne bien de la nécessité de telles politiques.

L'égalité des générations au sein de l'entreprise, également, aura de plus en plus d'intérêt au fur et à mesure que la population européenne vieillira. Elle a déjà tout son sens par rapport à l'allongement de la durée de la vie, qui peut s'accompagner d'un allongement de la vie au travail. D'une part, maintenir les travailleurs de plus de 50 ans au travail plus longtemps permet de soutenir la croissance tout en prévenant les risques de pauvreté. D'autre part, cette catégorie de travailleurs doit de plus en plus faire face à une double dépendance : celle de leurs parents plus âgés et celle de leurs enfants. Ainsi, des mesures d'aide à la conciliation sont nécessaires pour cette catégorie de travailleurs également. Sur ce point, l'UE, qui n'est pas directement compétente, a proposé un certain nombre de mesures, à travers des communications comme par l'intermédiaire de programmes européens et d'expérimentations. Si, comme on l'a dit, une part importante des mesures en faveur d'une meilleure conciliation entre vie au travail et vie hors travail passe par une attitude volontariste des entreprises, les pouvoirs publics ont également un rôle crucial à jouer, en particulier en garantissant une protection sociale adaptée et accessible à tous. Or, dans un certain nombre de pays, les congés ne donnent pas droit à des prestations sociales suffisantes pour être utilisés, et la protection contre le licenciement en cas de congé n'est

pas suffisante partout. Surtout, c'est par l'intermédiaire de politiques spécifiques que les pouvoirs publics peuvent agir en faveur d'un changement ou d'un maintien des schémas traditionnels. Ces politiques reposent sur la mise en place de financements adéquats, soit sous forme de subventions ou de stimulation de la demande.³⁵

5. Conclusion

Le contexte social et démographique européen actuel nous démontre que le vieillissement de la population est le facteur démographique qui a l'impact le plus important sur la demande de services. Dans les Etats qui bénéficient d'un système de soins développé, la prise en charge en institution résidentielle n'est plus le meilleur moyen de garantir une meilleure qualité de vie aux personnes âgées. Le domicile est de nos jours privilégié alors que le secteur des services à la personne n'est pas encore prêt à répondre à la demande des ménages dans la plupart des pays européens. En outre, d'autres facteurs sociaux, tels que l'augmentation de l'emploi des femmes et l'importance d'une bonne conciliation vie au travail et hors travail ont aussi un impact sur la demande. Le secteur des services à la personne a besoin de se structurer et de croître davantage s'il veut être capable de répondre aux besoins de la population. L'Etat a un rôle clé à jouer pour encourager le développement du secteur.

³⁵ Think Tank européen Pour la Solidarité, *Concilier la vie au travail et hors travail*, janvier 2010 pp. 12-14.