

Exploitation des possibilités de création d'emplois offertes par les services aux personnes et aux ménages

Quels sont les moyens d'améliorer la mesure et le suivi des taux d'emploi dans le secteur des services aux personnes et aux ménages, compte tenu des conséquences de la crise actuelle, de la perte de pouvoir d'achat, des problèmes d'exclusion du marché du travail et des effets positifs potentiels sur la création ou la croissance des PME ? -réponse ouverte-(facultative)

Le Think Tank européen Pour la Solidarité tient à féliciter la CE pour son Document de travail et se réjouit de cette consultation lancée par la CE. Nous comprenons cette stratégie européenne et félicitons la volonté de la CE de continuer à travailler sur la dimension sociale de la stratégie Europe 2020. Sur la base de son étude (Vieillesse active et solidarité intergénérationnelle:constats, enjeux et perspectives,2011), des différents travaux qu'il a réalisés et du colloque qu'il a organisé (Rencontres Européennes des Services à la Personne,2012), Pour la Solidarité partage le point de vue de la CE que, dans le contexte actuel, la demande de services dans ce secteur sera exponentielle dans les prochaines années. Nous considérons qu'un des dispositifs permettant d'améliorer la mesure et le suivi des taux d'emploi est celui des titres-services, utilisé actuellement en Belgique et France et évoqué légitimement dans le Document de la CE (2.4 et 3.2). Ce dispositif, outre de soutenir et solvabiliser la demande, permet la création d'emplois pour deux catégories majeures de travailleurs qui occupent traditionnellement ce secteur : femmes et migrants. Comme nos études l'ont montré, le système de titres-services ouvre davantage le marché de travail légal aux femmes, et permet aux migrants de l'intégrer. Nous estimons que, dans une période où l'austérité règne, entraînant des baisses du pouvoir d'achat, il est essentiel et justifié que de tels dispositifs soient soutenus financièrement par les pouvoirs publics, au vu des bénéfices générés par ces services aux niveaux individuel et collectif, les nombreuses externalités positives générées, tant en termes de cohésion sociale, de conciliation vie privée-vie professionnelle que d'égalité homme-femme. C'est pourquoi il nous paraît important d'envisager d'étendre le titre-services à toute l'UE, de même que d'étendre son champ d'application (comme le CESU en France) et son usage dans la prise en charge des personnes dépendantes.

Quelle est l'opportunité de procéder à un échange d'expériences, en particulier concernant les outils utilisés ou envisagés pour soutenir les services en question en accordant une attention particulière au rapport coût-efficacité et à la réduction du travail non déclaré ? -réponse ouverte-(facultative)

Pour la Solidarité a constitué un réseau européen des services à la personne à finalité sociale, qui nous a permis d'organiser de nombreuses activités autour de ce secteur. Les rencontres européennes des services à la personne que nous avons organisées à Bruxelles (24.01.2012) ont d'une part, identifié des besoins identiques dans l'ensemble des pays européens (vieillesse, participation accrue des femmes au marché du travail, etc.), mais ont d'autre part, montré la méconnaissance réciproque des différentes initiatives pour soutenir les services aux personnes à l'échelle européenne. Bien que les Etats membres soient confrontés aux mêmes défis, les réponses apportées sont différentes d'un pays à l'autre. Conscients que chaque pays possède ses spécificités et fait face à une réalité territoriale singulière, nous considérons qu'il y a réellement lieu d'encourager les échanges d'expériences, favorisés à juste titre par la CE. Partant de ces constats, il nous semble réaliste de proposer que ces échanges d'expériences soient développés dans un cadre plus formalisé, tel que le permet la méthode ouverte de coordination (MOC). Il semble que la MOC 'inclusion sociale' pourrait être un cadre propice pour accueillir de tels échanges. L'UE pourrait alors soutenir officiellement tous les Etats membres dans l'effort mutuel de co-construction d'un cadre, d'un référentiel, et de principes communs qui régiraient le secteur des services aux personnes. Les Etats membres pourraient bénéficier des expériences d'autres et s'ajuster par la suite, le tout en étant encadré par un instrument de travail officiel de l'UE.

Quels sont les moyens de garantir des services et des emplois de qualité (besoins en compétences, conditions de travail), notamment par l'élaboration de normes de qualité ? -réponse ouverte-(facultative)

Basé sur ses analyses menées sur cette question, Pour la Solidarité considère que par leur proximité relationnelle, la qualité de ces services ne peut être pensée sans y intégrer le bénéficiaire. C'est pourquoi il nous paraît capital de remettre le bénéficiaire au centre et prendre en considération sa satisfaction. Nous préconisons une relation de triangulation pour le secteur concerné (entre l'utilisateur, le travailleur, et l'entreprise prestataire), et non de gré à gré comme c'est le cas en France. Nous avons constaté que ce système garantit une plus grande qualité de la relation usager-bénéficiaire, de la prestation et de l'emploi. Nous préconisons également la mise en place des régulations privées et publiques (en termes de formation, de contrat de travail, etc.), tout en pratiquant un contrôle plus régulier et efficace sur le lieu de travail. En effet, nous considérons que les démarches de certification ont pour objectif de rassurer les usagers, mais qu'elles n'écartent pas complètement les risques de comportements opportunistes. De plus, il faut être vigilant avec la multiplication des labels car cela complique le choix des usagers. Enfin, étant donné la faible qualité d'emploi constatée dans le secteur lucratif, et

notamment, le phénomène de turnover qui ne peut être accepté dans ces services où le travailleur est en constante relation avec le bénéficiaire, nous préconisons de privilégier les structures d'économie sociale plutôt que le secteur lucratif. Nous estimons, et l'étude menée sous la direction des professeurs Marthe Nyssens et Jacques Defourny le démontre (Economie plurielle et régulation publique : Le quasi-marché des titres-services en Belgique, Academia press, 2009), qu'il faut encourager les entreprises d'insertion et les structures qui ont pour mission l'aide aux familles qui offrent des emplois et des services de meilleure qualité.

Quels sont les moyens de garantir une plus grande professionnalisation des emplois dans le secteur des services concernés ? -réponse ouverte-(facultative)

Il convient d'abord de souligner l'importance des investissements dans les formations, comme évoqué dans le Document (3.3. Compétences et formation). Nous pensons par ailleurs qu'il faut généraliser les formations existantes, identifier les compétences requises pour ces métiers et introduire la formation tout au long de la vie dans ce secteur. Pour la Solidarité insiste également sur l'importance des technologies de l'information et de la communication (TIC), comme le fait la CE dans le Document (3.3. Technologies). Nous accentuons l'importance d'investissement dans les TIC et d'extension de leur usage, car les TIC sont selon nous un outil de professionnalisation dans le management des services par les structures. Les TIC peuvent en effet remplir diverses fonctions: communication, information, autonomisation, rationalisation, etc. Autant de fonctions qui peuvent simplifier tant la vie des prestataires de services que celle de leurs usagers. Pour ces raisons, le développement des emplois concernés doit être accompagné d'innovations technologiques. Ensuite, nos recherches montrent que la construction de réseaux territoriaux permettrait la création d'outils de professionnalisation co-construits et mutualisés. Les réseaux territoriaux jouent en effet le rôle de structures intermédiaires entre acteurs locaux et autorités publiques régulatrices. Nous estimons que ces structures intermédiaires jouent un rôle non négligeable dans le développement et la structuration des activités, et participent ainsi au développement et à la professionnalisation des démarches de qualité. L'existence de ces organismes permet, au vu de nos analyses, l'émergence d'une régulation locale des démarches de certification et une différenciation des pratiques des opérateurs des services, plutôt qu'un alignement à la norme. Enfin, il nous paraît important qu'un référentiel européen commun soit établi, qui soit valable et applicable dans le secteur concerné de tous les Etats membres.