

Think Tank européen Pour la Solidarité  
[www.pourlasolidarite.eu](http://www.pourlasolidarite.eu)

# Rencontres Européennes des Services à la Personne : Rapport et recommandations

Juin 2012



En partenariat avec 

**« La qualité d'une société se mesure à la façon dont elle prend en charge les plus vulnérables »**

Marthe Nyssens

## SOMMAIRE

Sommaire .....	4
1) Introduction.....	6
2) Le contexte européen .....	8
a) Le contexte démographique .....	8
b) Le contexte politique et économique .....	9
c) Le contexte social .....	10
1. Les régimes européens de protection sociale.....	11
2. Les perspectives de réformes de ces systèmes.....	12
d) L'Année Européenne 2012 du vieillissement actif et de la solidarité intergénérationnelle .....	13
1. La Commission européenne .....	14
o Emploi des personnes âgées .....	15
o Participation active à la société.....	17
o Autonomie des personnes.....	18
2. Le Parlement européen.....	18
3) Les services à la personne .....	19
a) Définition et contexte.....	19
b) Les SAP, un levier pour l'emploi .....	21
c) La lutte contre le travail au noir .....	23
d) La qualité de l'emploi .....	25
e) La qualité des services.....	27
f) Recherche d'une adéquation entre le coût et la qualité.....	31
4) La structuration de l'offre .....	32
a) La prédominance de l'économie sociale comme particularité du secteur .....	33
a) Le contexte de marchandisation .....	34
b) Encourager les coopérations entre acteurs .....	35
5) Solvabilisation de la demande et financement.....	36
a) Le rôle des incitants fiscaux.....	36
b) Les titres-services .....	38
c) Une ambivalence entre les niveaux de financement et de mise en œuvre.....	39
d) Comparaison des modes de financement dans différents pays européens .....	40
6) La prise en charge des personnes dépendantes .....	43

a)	La dépendance : définition et contexte.....	43
b)	Le mouvement de désinstitutionnalisation et de retour vers les solidarités familiales .....	44
c)	Les services à domicile .....	47
d)	Les maisons de repos .....	49
e)	Les aidants familiaux .....	50
f)	L'enjeu de la conciliation vie au travail et hors travail .....	51
g)	Les femmes, usagères et prestataires des SAP .....	53
7)	La gouvernance territoriale .....	54
a)	Les SAP, un enjeu local .....	54
b)	Les enjeux de pouvoir entre niveaux .....	55
c)	Le rôle d'un cluster territorial .....	56
8)	Les défis pour l'avenir.....	60
a)	Encourager la solidarité intergénérationnelle .....	60
b)	Investir dans le secteur.....	61
c)	Services à la personne et nouvelles technologies .....	62
d)	Développer les innovations sociales .....	63
9)	Conclusion et recommandations.....	65
a)	Pour l'UE.....	66
b)	Pour les pouvoirs publics.....	66
c)	Pour la société civile .....	67
9)	Programme des Rencontres .....	68

## 1) INTRODUCTION

*Pour la Solidarité* a organisé le 24 janvier 2012 les Rencontres Européennes des Services à la Personne à Bruxelles, dans le cadre du lancement de l'Année européenne 2012 du vieillissement actif et de la solidarité intergénérationnelle. Cet événement avait pour objectif de rassembler les acteurs européens pour échanger autour des enjeux rencontrés par le secteur et de mettre en évidence les réponses développées à tous les niveaux, du niveau local au niveau européen. Il en est ressorti des enseignements et des conclusions que nous souhaitons partager à travers ce rapport.

Ces Rencontres ont permis de dresser un état des lieux de la question des services à la personne, dont les modalités de mise en œuvre sont différentes d'un pays à l'autre en Europe. En effet, si les enjeux au sein de l'Union européenne sont communs (faire face au défi démographique, développer de nouveaux services à l'attention des personnes les plus vulnérables, leur permettant ainsi de rester à domicile et de conserver une certaine autonomie, structurer de nouvelles filières d'activité, encourager l'égalité hommes-femmes dans le secteur), les réponses apportées, soit par chacun des Etats membres, soit par les différents acteurs économiques et sociaux de ces pays, démontrent la richesse des initiatives prises mais aussi leur méconnaissance réciproque. Il paraissait dès lors nécessaire d'encourager les échanges d'expériences et de connaissances pour favoriser l'examen des dispositifs à l'œuvre dans le secteur, et susciter des innovations, sources de progrès.

Cet événement a offert l'opportunité aux acteurs publics, sociaux et économiques actifs dans le champ des services à la personne de discuter, échanger et diffuser les bonnes pratiques avec d'autres acteurs européens. Nous avons ainsi accueilli une trentaine d'orateurs européens, provenant de plus de dix pays de tous horizons et secteurs. Ce rapport met en évidence les différentes thématiques traitées au cours de cette conférence inédite, les bonnes pratiques identifiées, ainsi que des recommandations dans le cadre de l'Année européenne 2012 du vieillissement actif et de la solidarité intergénérationnelle. Cette publication a l'ambition d'être diffusée le plus largement possible, de manière à poursuivre le partage d'expériences déjà entrepris.

**Denis Stokkink**

Président du Think Tank Pour la Solidarité

**Fanny Cools**

Chargée de projets, Think Tank Pour la Solidarité



## 2) LE CONTEXTE EUROPÉEN

### a) LE CONTEXTE DÉMOGRAPHIQUE

Depuis plusieurs années, la structure démographique européenne change, du fait de la conjonction de deux éléments principaux : d'une part, le taux de fécondité des femmes européennes a baissé, d'autre part, les progrès en matière de santé ont permis d'augmenter l'espérance de vie. Ces deux éléments impliquent que d'ici 2050, le nombre de personnes âgées en charge d'un actif passera de une pour quatre à une pour deux, ce qui génèrera des conséquences socio-économiques importantes.

D'ici 2030, on estime qu'environ 25% (17% en 2010) de la population européenne aura plus de 60 ans, et que 7% (5% en 2010) d'Européens auront plus de 80 ans. Les prévisions indiquent que le taux de dépendance pourrait donc presque doubler d'ici là.<sup>1</sup> Cela aurait notamment un impact économique majeur si aucune mesure compensatoire n'est prise : le changement démographique engendre un ralentissement de l'activité économique qui pourrait conduire à une perte d'environ 10% du PIB par habitant d'ici 2020.

Plusieurs pistes sont actuellement discutées en Europe et les réponses varient en fonction des Etats membres. La première concerne le taux d'emploi. La Stratégie Europe 2020 stipule en effet que d'ici 2020, l'UE devra atteindre le taux d'emploi de 75% dans la population âgée de 20 à 64 ans. Il est actuellement en moyenne de 64% dans l'Union. Paradoxalement, le vieillissement présente également une opportunité puisqu'il permettra de créer de l'emploi via ce qu'on nomme les « emplois blancs ».<sup>2</sup> Ces emplois représentent aujourd'hui 10% des emplois en Europe mais ce chiffre est appelé à augmenter considérablement au cours des prochaines années. La seconde piste actuellement évoquée et parfois déjà mise en œuvre dans certains pays de l'UE est d'augmenter l'âge de la retraite.

#### La Stratégie Europe 2020

EU 2020 est la stratégie que l'Union européenne a adoptée pour les dix prochaines années. L'UE doit devenir une économie intelligente, durable et inclusive. Ces trois priorités sont accompagnées de cinq objectifs ambitieux à atteindre :

- Un emploi pour 75 % de la population âgée de 20 à 64 ans ;

<sup>1</sup> Source: Eurostat

<sup>2</sup> Ce terme désigne les personnes qui travaillent dans le secteur de la santé et des services sociaux.

- Investissement de 3 % du PIB de l'UE dans la recherche et le développement ;
- Réduction des émissions de gaz à effet de serre de 20 % (voire de 30 %, si les conditions le permettent) par rapport à 1990, utilisation d'énergie provenant de sources renouvelables à hauteur de 20 %, augmentation de 20 % de l'efficacité énergétique (objectif dit 20/20/20) ;
- Abaissement du taux de décrochage scolaire à moins de 10 %, un diplôme de l'enseignement supérieur pour au moins 40% de la population âgées de 30 à 34 ans ;
- Réduction d'au moins 20 millions du nombre de personnes touchées ou menacées par la pauvreté et l'exclusion sociale.

Enfin, pour bien saisir la thématique du vieillissement dans son ensemble, il semble important de s'intéresser à la façon dont il est perçu. Le sondage **Eurobaromètre** est un indicateur pertinent qui s'intéresse à la perception par les citoyens européens du vieillissement dans nos sociétés. Ainsi, les Européens considèrent globalement que l'on reste jeune jusqu'à 42 ans et que l'on parvient à un stade avancé de la vie à partir de 64 ans. Si une majorité des personnes interrogées estime que les personnes de plus de 55 ans sont perçues de manière positive et qu'elles jouent un rôle clé dans la société (notamment dans le cadre familial), une minorité de 28% pense toutefois le contraire. Enfin, un tiers des citoyens interrogés juge qu'il est nécessaire d'augmenter l'âge de départ à la retraite d'ici 2030. Une majorité (61%) considère toutefois qu'une personne souhaitant continuer à travailler après l'âge légal de départ à la retraite doit pouvoir le faire.

D'une manière générale, une certaine évolution des mentalités est constatable. Auparavant, les personnes âgées étaient considérées comme non prioritaires, et le système était centré sur le « *care* ». <sup>3</sup> Désormais, les préoccupations vont bien au-delà d'un tel système. Les personnes âgées sont placées au-devant de la scène politique et l'accent est mis sur leur bien-être et leur participation à la société, qui sont des éléments clés pour leur assurer un mode de vie sain préservant leur autonomie.

## b) LE CONTEXTE POLITIQUE ET ÉCONOMIQUE

Depuis 2008, l'Union européenne traverse une crise économique et financière sans précédent. Les dettes et déficits publics des Etats membres n'ont pas été épargnés,

---

<sup>3</sup> Le *care* désigne l'ensemble des aides et soins apportés en face-à-face aux personnes dépendantes dans les économies formelle et informelles. Il s'agit peu ou prou du secteur médico-social considéré selon les relations interpersonnelles qu'il établit entre les bénéficiaires et les dispensateurs de soins.

<http://dictionnaire.sensagent.com/care+%28sciences+sociales%29/fr-fr/>

transformant la crise financière en une crise de la dette dans la zone euro et les conséquences que l'on connaît, pour la Grèce notamment. Tous les autres pays sont confrontés à la problématique de la réduction des dettes, entraînant des politiques de rigueur et d'austérité très lourdes dans certains Etats membres. Cumulé avec le défi démographique, la situation des dépenses publiques est alarmante. En marge des politiques de réduction de la dette, on observe en effet une explosion des dépenses publiques dans le secteur de la prise en charge de la dépendance (le coût de cette prise en charge passe de 4 Milliards € en 2003 à 7 Milliards € en 2009 en Belgique).

Les régimes de retraite publics constituent souvent le plus gros poste de ces dépenses publiques. Dans le contexte du vieillissement de la population, il semble que nous ayons atteint les limites d'une réponse de type "pensions" héritée de la période d'après-guerre (augmentation de l'âge de départ à la retraite notamment) et les dispositions de type "assurance dépendance" ne régleront que très partiellement le problème du financement de la dépendance. Il est donc nécessaire de penser des nouvelles modalités de financement et de résoudre les problèmes de transfert. Ces politiques ne doivent pas mener à un désinvestissement du champ des services. Cela implique surtout d'opérer un virage dans les discours politiques qui doivent impérativement s'adapter au défi du vieillissement. Une politique globale est indispensable tant au niveau national qu'européen pour faire face à ces différents défis.

### c) LE CONTEXTE SOCIAL

La question de la viabilité à long terme des dépenses publiques en matière de sécurité sociale en général, et des soins de santé de longue durée en particulier, va faire l'objet de pressions énormes à l'avenir en raison du contexte démographique et économique. Une des situations les plus délicates parmi les nouveaux phénomènes est manifestement celle de la prise en charge la dépendance.

Les populations, face aux différentes cures d'austérité imposées par les Etats membres, tentent tant bien que mal de faire savoir leur mécontentement en organisant des actions de mobilisations. Ces mouvements n'empêchent pourtant pas les gouvernements de continuer à voter des lois qui permettront de réduire les dépenses publiques. Peu sont aussi les gouvernements ayant pris des mesures pour relancer la croissance et l'économie. Dans ce contexte, les citoyens européens se sentent particulièrement vulnérables et impuissants.

Les limites du système actuel ne se mesurent pas uniquement sur le champ économique. En effet, la déstructuration sociale en est une autre limite. Au sein de la société actuelle, on constate une incapacité grandissante à s'occuper des autres, dûe en partie à l'accélération

des modes de vie, des habitudes, liées entre autres aux nouvelles technologies. Cependant, les personnes âgées n'ont pas souvent adopté ce même rythme et cela peut être source de décalage voire de tensions entre générations tant au niveau familial qu'au niveau professionnel.

### 1. Les régimes européens de protection sociale

Les systèmes de protection sociale des Etats européens sont au cœur de la réflexion sur le financement de la dépendance. Ils présentent des différences importantes, tant dans leur fonctionnement que dans les réponses à apporter aux nouveaux besoins des citoyens, en fonction de facteurs économiques, sociaux, juridiques ou culturels propres à chaque pays.

Le premier modèle est le modèle nordique selon lequel l'Etat fixe le cadre général de l'organisation du marché du travail et laisse aux partenaires sociaux le soin de définir les rapports individuels. Ce modèle, longtemps considéré comme archétype de l'Etat providence, a toujours favorisé un système de taxations élevées construit autour des acteurs principaux : l'individu et l'Etat.

Le modèle continental est, quant à lui, construit principalement sur l'assurance sociale obligatoire. Le montant est calculé sur base des revenus des salariés et les dépenses sont essentiellement financées par les contributions des employeurs, des salariés et de l'Etat. Ceux qui ne cotisent pas peuvent néanmoins obtenir des prestations minimales financées par l'impôt, sous réserve de revenus limités à un certain montant.

Le troisième modèle, le modèle méditerranéen, est similaire au modèle continental en ce qui concerne les cotisations liées au revenu. Contrairement à ce qui se fait dans les pays continentaux, les politiques familiales y sont par contre peu développées. Cette situation est assez paradoxale. En effet, alors que dans ces pays, où les acteurs qui assurent le bien-être des personnes dépendantes sont avant tout des membres de la famille, l'Etat, à travers les politiques qu'il mène, ne semble pas y accorder beaucoup d'importance.

Le modèle anglo-saxon est le dernier modèle. La protection sociale y est complètement indépendante du droit du travail et l'intervention de l'Etat plutôt marginale. Les prestations en espèces sont forfaitaires et inférieures à celles des pays scandinaves. Cela reflète, entre autres, le rôle important assigné à l'assurance privée et au régime de protection prévu par les entreprises.

### Focus : les services de santé au Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, les services de santé sont différents des services de soin :

- Les soins de santé sont gratuits et bien organisés, mais la demande est de plus en plus importante ;
- Pour les soins sociaux (« social care services ») : les budgets sont par contre plus restreints et l'éligibilité est réduite par un nombre important de critères à remplir.

De 2004 à aujourd'hui, il n'y a eu qu'une augmentation de 40 millions d'euros pour les services sociaux. Les directives santé n'évaluent en fait que les besoins des personnes vulnérables qu'il est obligatoire d'aider en laissant sur la touche les personnes âgées. Les pressions augmentent donc, avec une demande croissante de qualité. Or, les réglementations sont sévères car de moins en moins de personnes âgées ou handicapées ont accès aux services publics, alors que ces services sont indispensables pour vivre à domicile et pour soulager les familles. En 2010-2011, seulement 5,7 millions d'adultes ont reçu ces services obligatoires prestés par l'Etat. Une grande partie de la population doit donc se débrouiller et dépend des familles qui ne savent pourtant pas répondre à tous les besoins. Un travail important est donc à entreprendre au Royaume-Uni en termes d'offre de services publics.

## 2. Les perspectives de réformes de ces systèmes

Dans une étude de 2010, la FERPA<sup>4</sup> a mené une analyse approfondie des mesures que les différents pays ont mises en place pour répondre au défi démographique, et plus particulièrement à celles de la prise en charge de la dépendance.

Cette étude a mis en évidence des différences considérables dans les mesures qui visent à prendre en charge les citoyens particulièrement vulnérables, et cela en fonction du type de système de protection sociale établi. On peut toutefois constater un élément commun à toutes ces réformes. Le débat, dans quelque système de protection sociale que ce soit, se centre trop souvent autour de la question des dépenses sociales, au sens large du terme. Ces dépenses sont considérées comme un coût voire une dette cachée pour les générations à venir. Or, la protection sociale doit être considérée comme un investissement productif. Il est donc nécessaire d'opérer un changement radical de discours à ce niveau.

---

<sup>4</sup> La FERPA est la Fédération européenne des Retraités et des Personnes Agées. Lors des Rencontres Européennes, elle était représentée par son Président, **Robert Racké**.

Le financement de l'assistance de longue durée varie dans l'UE en fonction des traditions et des différentes priorités. De nombreux pays allègent les cotisations sur le travail sans les compenser par d'autres ressources, alors que les besoins continuent d'augmenter. Ceci pourrait engendrer à l'avenir un risque de défaut dans le financement de la sécurité sociale. C'est pourquoi, certains pays (Allemagne, Luxembourg, Pays-Bas, Suède), conscients de la nécessité d'assurer une base financière sur le long terme pour leur assurance-dépendance, ont mis en place des contributions spécifiques et des programmes adaptés, tant par l'assurance sociale universelle que par la voie des impôts, rendant plus claire et précise la gestion financière du système.

D'un autre point de vue, la pression sur les systèmes existants peut être relativement contrôlée si les personnes vieillissent mais restent en bonne santé. Une approche préventive, qui intègre les services de santé au travail ainsi que les soins à long terme grâce à l'utilisation de nouvelles technologies, peut elle aussi contribuer à maintenir les coûts sous contrôle.

Une piste supplémentaire évoquée pour garantir une haute qualité des soins dispensés, est la coordination plus systématique entre les prestataires de soins et les autorités nationales, régionales et locales. Le degré de réussite tient tout particulièrement à la capacité des différents services de se compléter mutuellement. Dans ce contexte, le modèle coopératif peut être une des clés pour sortir de ces crises sociale, économique et politique (2012 a d'ailleurs été déclarée année internationale des coopératives). La gouvernance territoriale offre certainement une opportunité de réponse à la demande croissante des besoins locaux d'aide à domicile pour les personnes âgées.

Le contexte social et politique est donc propice à de nombreuses discussions. Et le défi lié au vieillissement de la population va prendre de plus en plus d'ampleur d'année en année. Nous vivons deux fois plus longtemps qu'il y a 150 ans. Cette évolution nous impactera à tous les niveaux, international, européen, national et local.

d) L'ANNÉE EUROPÉENNE 2012 DU VIEILLISSEMENT ACTIF ET DE LA SOLIDARITÉ  
INTERGÉNÉRATIONNELLE

Les Rencontres Européennes des Services à la Personne ont pris place au cœur de l'Année européenne 2012 du vieillissement actif et de la solidarité intergénérationnelle.

## 1. La Commission européenne<sup>5</sup>

L'idée des Années européennes a été mise en place en 1983 par la Commission. Le principe est de mettre en évidence un thème particulier chaque année et de le décliner dans les différentes politiques européennes. La Commission a décidé de consacrer l'Année européenne 2012 au vieillissement actif et à la solidarité intergénérationnelle. Le concept de vieillissement actif a été développé par la Commission il y a de ça plusieurs années. Le vieillissement actif c'est, d'une part, rester actif dans le monde professionnel et faire partager son expérience et donc promouvoir l'emploi des personnes âgées, et d'autre part, continuer de jouer un rôle actif dans la société et mener une vie aussi saine et enrichissante que possible.

Pourquoi la Commission a-t-elle décidé de consacrer une année européenne au vieillissement actif ? L'âge est souvent perçu comme un problème. Or, pouvoir vivre âgé et en bonne santé est une réussite en soi. L'augmentation du nombre de personnes âgées est considérée comme un fardeau pour les jeunes générations. Pourtant, elles possèdent des compétences et des expériences utiles dont tout le monde pourrait s'inspirer. Le vieillissement actif apparaît dans ce contexte comme une voie possible, une approche positive afin de surmonter les défis posés par la dépendance lorsqu'elle survient.

### Les trois objectifs de l'Année européenne du vieillissement actif

La Commission a identifié trois objectifs autour desquels s'articulent les actions dans le champ du vieillissement actif :

- 1) Favoriser l'emploi des personnes âgées ; leur permettre de travailler aussi longtemps qu'elles le souhaitent ; mettre en place des programmes intergénérationnels dans le milieu professionnel pour favoriser les échanges d'expériences entre les générations ; mettre fin aux discriminations liées à l'âge sur le lieu de travail.
- 2) Offrir les ressources humaines et financières nécessaires pour permettre aux personnes âgées de continuer à participer à la vie de la communauté dans l'objectif de prévenir l'exclusion sociale, l'isolement et la dépendance ; mettre en place un environnement accessible qui leur permette d'effectivement prendre part à la vie sociale.
- 3) Maximiser l'autonomie des personnes pour leur permettre de continuer à gérer leur quotidien et rester actif dans la société.

---

<sup>5</sup> **Lénia Samuel**, ancienne Directrice Générale adjointe de la Direction Générale Emploi et Affaires sociales de la Commission européenne, compte aujourd'hui parmi ses responsabilités l'Année européenne 2012 et a, dans ce cadre, accepté d'introduire ces Rencontres.

Dans ce contexte, l'Union européenne reconnaît aux services à la personne un rôle de tout premier plan étant donné l'implication qu'ils peuvent avoir, notamment pour répondre aux besoins de la population vieillissante et lui permettre de rester à domicile en conservant une certaine autonomie.

Les services à la personne (SAP) apportent en effet une contribution essentielle afin de répondre aux problématiques actuelles et évoquée ci-dessus, à trois égards :

- Les services à domicile permettent aux personnes de rester le plus longtemps possible chez elles et de rester intégrées à la société en maximisant leur autonomie ;
- Les SAP permettent aussi d'accorder du répit aux aidants familiaux et du temps libre aux femmes, notamment pour occuper un emploi sur le marché du travail ;
- Enfin, les SAP constituent de nouvelles opportunités d'emplois.

Les transformations de la société, telles que l'éclatement de la cellule familiale, mettent en exergue la nécessité d'offrir des services de qualité aux populations, y compris aux groupes les plus vulnérables. Cela est d'autant plus crucial dans un contexte où les femmes sont victimes d'inégalités sur le marché du travail : il n'est pas acceptable qu'elles doivent sacrifier leur vie professionnelle, faute de services suffisants.

Le succès de l'année 2012 dépendra en grande partie de la mobilisation des parties prenantes. Tous les acteurs ont, en effet, un rôle majeur à jouer dans la promotion du vieillissement actif et le renforcement de la solidarité intergénérationnelle. C'est pourquoi, la Commission leur offre la possibilité de présenter des initiatives et des contributions tout au long de l'année.

#### o **Emploi des personnes âgées<sup>6</sup>**

Différents problèmes rendent la relation des personnes âgées à l'emploi difficile, particulièrement à partir de 55 ans et jusqu'à l'âge légal de départ à la retraite. En matière d'emploi des seniors, il faut souligner le rapport délicat voire le « divorce » d'un nombre important de travailleurs âgés du monde du travail.

Un premier élément réside dans la manière dont notre société se met en scène. La société exerce actuellement une forte pression sur les individus : tout doit être jeune, les personnes comme les choses. Dès que quelque chose est usé, on en achète une nouvelle. Cette tyrannie de la jeunesse est relayée par les médias, la publicité et la communication. Lorsque des personnes âgées sont présentées dans les médias, on présente une image faussée de la personne âgée ultra-dynamique.

---

<sup>6</sup> Cette partie est largement inspirée de l'intervention de **Pierre-Paul Maeter**, Président du Comité de Direction du Service Public Fédéral belge Emploi, Travail et Concertation sociale.

Nous vivons dans une société paradoxale qui développe une phobie du vieillissement (chirurgie esthétique, secteurs d'activités dédiés à l'entretien et à la réparation des corps, au corps jeune), alors que les progrès de la médecine nous promettent, voire nous condamnent, à vivre de plus en plus longtemps et mourir de plus en plus tard. Cela est lié au fait que le vieillissement est un phénomène à la fois imprévisible et individuel, ce qui entretient la peur et l'hyperactivité des seniors.

Plus que la retraite légale, l'échéance de la retraite vitale, c'est-à-dire le moment où l'on devient dépendant, pousse à un activisme compulsif des personnes âgées, qui en raison du jeunisme ambiant dans nos sociétés, appréhendent le vieillissement. Parmi ces activités compulsives, les activités professionnelles entrent très rarement en ligne de compte. Au contraire, on remarque que de nombreuses personnes considèrent que leur activité professionnelle est un frein à l'épanouissement personnel. Comment expliquer le fait que l'activité professionnelle n'entre pas dans cet activisme compulsif ?

On dit aux travailleurs âgés de travailler plus longtemps par nécessité pour la croissance et au paiement des pensions. En revanche, le discours adressé aux jeunes porte davantage sur les possibilités d'épanouissement, de progression et de conciliation vie privée/vie professionnelle offertes par un emploi. Alors que le discours vers les jeunes est un discours individuel axé sur les aspirations de carrière, le discours adressé aux aînés est un discours collectif, sociétal, qui ne colle pas nécessairement aux aspirations individuelles.

On reproche également aux personnes âgées de gagner trop, et ce pour deux raisons. D'une part, parce que leur évolution salariale découle en grande partie de leur ancienneté, et non de la valeur de leurs prestations. Derrière l'enjeu d'ancienneté, la société reconnaît en réalité un certain nombre de compétences, de savoir-faire et une contribution à l'économie et au bien-être de nos sociétés. Toutefois, ces valeurs vieillissent au profit de valeurs « jeunes » telles que la créativité, le dynamisme, la conduite du changement et son adaptation. Autant de valeurs dont les personnes âgées sont dites moins pourvues voire dépourvues. En tenant les personnes âgées à la lisière des processus de changement, de création, la société les convainc de leur inadaptation au marché du travail. Les seniors s'éloignent alors peu à peu de l'entreprise et un divorce se crée: la personne âgée ne voit plus son existence dans l'entreprise mais en dehors.

D'autre part, un deuxième reproche adressé aux aînés dans la question des salaires porte sur l'écart entre le salaire et la productivité. Les personnes âgées intègrent peu à peu un discours selon lequel leur productivité diminue dans l'entreprise. Elles se sentent stigmatisées par rapport à des jeunes considérés comme plus productifs. Dans ces

conditions, les personnes âgées cherchent à prouver leur productivité en dehors de l'entreprise (famille, sport, internet).

Le défi gigantesque posé aux pouvoirs publics et aux entreprises réside dans la conduite du management : il s'agit de réaffilier les personnes âgées avec le travail, les compétences, cesser de les considérer uniquement comme des consommateurs mais comme des producteurs, bref avoir une véritable gestion intergénérationnelle dans les entreprises.

- **Participation active à la société**

On ne peut s'arrêter à la dimension de l'emploi des personnes âgées. En effet, une fois que l'individu prend sa retraite, il existe un risque patent que cette retraite soit perçue comme un retrait global de toutes les dimensions inhérentes à la société. Souvent, une fois exclue du marché du travail, on tend à considérer que la personne âgée n'a plus sa place dans la société. Comme nous l'avons vu précédemment, les images véhiculées aujourd'hui participent au retrait inconscient des personnes âgées de toute forme de participation sociétale.

Le vieillissement actif, au contraire, postule que pour éviter l'exclusion et l'isolement trop souvent constatés, les personnes âgées doivent continuer à prendre part à la vie sociétale après leur retraite. Les activités telles que le bénévolat prennent dans ce contexte tout leur sens. Ainsi, il faut encourager ces personnes à rester actives dans leur communauté et continuer à entretenir leurs liens sociaux.

Le défi est dès lors de réfléchir à la place des personnes âgées dans la société et à la création d'un environnement qui leur est favorable. Si les politiques publiques ne mettent pas les moyens en œuvre pour assister les personnes âgées dans ce tournant de leur vie, en leur offrant un cadre de vie adapté, le risque d'exclusion est réel. Si certaines personnes souhaitent continuer à travailler après l'âge légal de la retraite, cela doit être rendu possible, de même si elles souhaitent s'investir dans quelque projet que ce soit.

Promouvoir le vieillissement actif doit devenir une priorité dans toute politique ciblée sur les personnes âgées. Maintenir leur participation sociétale le plus longtemps possible est un enjeu essentiel dans la société afin que tous puissent continuer à bénéficier de leur expérience et compétences, trop souvent sous-estimées. C'est également dans ce cadre que doivent s'inscrire les transferts intergénérationnels.

Développer des politiques dans ce sens, c'est aussi lutter contre la marginalisation et le risque accru de pauvreté chez les personnes âgées. Leur permettre de conserver des activités rémunérées est une priorité au cœur des politiques de vieillissement actif. La

retraite ne peut être considérée comme un synonyme d'inactivité mais doit au contraire ouvrir la porte à de nouvelles formes de participation sociétale.

- **Autonomie des personnes**

Le vieillissement actif, c'est aussi donner aux personnes âgées les clés qui leur permettront de rester autonomes le plus longtemps possible. L'état de santé décline avec l'âge mais de multiples adaptations peuvent être amenées à l'environnement pour rendre le quotidien de ces personnes le plus vivable possible et leur permettre de continuer à assurer les tâches essentielles de la vie.

Le domicile reste le choix majoritaire des personnes en perte d'autonomie pour leur lieu de vie. Mais il va falloir faire face à des besoins plus complexes. Des interventions ponctuelles d'aidants et de soignants non coordonnées ne suffiront plus. C'est une logique globale de prise en charge qui devra être envisagée : coordination sanitaire et médico-sociale, adaptation de l'habitat, intégration des TIC (Technologies de l'information et de la communication), démarche de prévention, développement de la solidarité intergénérationnelle, etc.

Pour permettre aux personnes âgées de continuer à vivre en toute autonomie et leur d'assurer une participation sociétale la plus longue possible, il faudra intervenir dans différents domaines : l'emploi, les soins de santé, les services sociaux, la formation permanente, le bénévolat, le logement, l'informatique ou encore les transports.

## 2. Le Parlement européen

Bien que le concept des Années européennes soit développé par la Commission européenne, d'autres institutions européennes prennent largement part aux discussions et activités s'y rapportant. L'Année européenne 2012 est ainsi portée par le Parlement européen via l'intergroupe sur le vieillissement et la solidarité intergénérationnelle.<sup>7</sup>

Les intergroupes au Parlement européen sont des cercles informels en marge des commissions parlementaires mais néanmoins très importants : ils se composent de membres particulièrement intéressés par certains sujets. Les membres des intergroupes échangent sur un sujet spécifique et sensibilisent les autres eurodéputés. L'intergroupe vieillissement, créé en 1982, est le plus ancien et le plus grand des intergroupes, témoignant

---

<sup>7</sup> **Kinga Göncz**, ancienne ministre des Affaires sociales et des Affaires étrangères en Hongrie, est actuellement eurodéputée et vice-présidente de l'intergroupe vieillissement au Parlement européen et a, à ce titre, présenté la vision et les actions du Parlement européen.

de l'intérêt des eurodéputés pour le sujet. A l'occasion de l'Année européenne 2012 du vieillissement actif, les eurodéputés ont adopté une déclaration écrite qui constitue un signe de soutien apporté par le Parlement à cette initiative européenne.<sup>8</sup>

Dans le contexte de l'Année européenne du vieillissement actif, plusieurs enjeux essentiels se distinguent et sont traités dans le rapport de l'intergroupe : les ressources et le financement, tant du point de vue des aidants informels que des professionnels, mais aussi tout l'enjeu de la disponibilité des femmes qui prennent soin des membres de leur famille. Comment leur permettre de concilier travail et famille ? Les aidants professionnels et le financement de l'aide informelle sont des solutions qu'il convient d'examiner. Enfin, la déclaration met en évidence qu'il existe des différences majeures dans les pratiques, notamment entre le nord et le sud de l'Europe, qu'il convient de prendre en considération dans les débats.

Le Parlement européen souhaite sensibiliser les eurodéputés et les citoyens car il considère que le vieillissement actif n'est pas seulement important pour la société dans sa globalité, mais également à titre individuel : il est crucial que les individus puissent participer à la société, à la vie locale et mettre à profit leurs expériences. A cet égard, les personnes âgées ont également un rôle à jouer dans le domaine du volontariat, mis à l'honneur au niveau européen en 2011. Elles disposent en effet tant de capital social que de capital humain, qu'elles peuvent mettre à disposition de la société et des relations intergénérationnelles.

### 3) LES SERVICES À LA PERSONNE

#### a) DÉFINITION ET CONTEXTE

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. Les services de proximité apportent une aide personnalisée pour faciliter l'inclusion, la participation et l'autonomie des individus 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 actuellement car, depuis plusieurs années,

---

<sup>8</sup> Cette déclaration est disponible l'adresse suivante (en anglais uniquement)  
<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-%2f%2fEP%2f%2fNONSGML%2bWDECL%2bP7-DCL-2011-0048%2b0%2bDOC%2bPDF%2bV0%2f%2fEN>

la structure démographique et sociale européenne engendre de nouveaux besoins de services à l'échelon local.

Les services à la personne ont été définis par la Commission européenne pour la première fois dans le Livre blanc « *Croissance, compétitivité, emploi* » en 1993. La Commission définit alors les SAP 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* ».

Malgré la tentative de définition commune de la Commission européenne, le vocable « services à la personne » n'est pas uniforme linguistiquement parlant. En France, le consensus sur l'expression de « services à la personne » correspond au lancement du plan Borloo en 2005. En Belgique, on parle davantage de « services de proximité à finalité sociale » à travers notamment le dispositif des titres-services mis en place en 2001.

L'idée directrice du Livre blanc « *Croissance, compétitivité, emploi, les défis et les pistes pour entrer dans le XXIème siècle* » était de faire en sorte que la croissance européenne génère des emplois. Les services y étaient mis à l'honneur dans leur rôle de créateur d'emplois. Mais, ce Livre blanc fait le constat que les services à la personne, désignés par le terme « services locaux », se voient boudés à cause de leur caractère perçu comme dévalorisant par la majorité de la population. Leur potentiel créateur d'emplois est tout de même déjà reconnu.

En effet, c'est dans ce document qu'a été introduit le concept des nouveaux gisements d'emploi (NGE), parmi lesquels on comptait les services de proximité. Le travail réalisé sur ces NGE a abouti à l'identification de 17 domaines comportant des perspectives de croissance dans le secteur des SAP dont la garde d'enfants, les services aux personnes âgées ou encore les services à domicile.

Le travail réalisé en 1993 a conclu par l'identification des freins à l'offre et à la demande, la nécessaire professionnalisation des services, l'organisation de l'offre, la solvabilité de la demande, un travail d'éducation sur la société, l'importance du travail au niveau local, la dimension culturelle, et la nécessité d'une intermédiation pour rapprocher l'offre de la demande. Toutes ces indications se sont vérifiées par la suite.

Il est nécessaire à ce stade, et avant d'approfondir la réflexion, de distinguer les services à domicile à proprement parler et les services de *care* (soins des personnes âgées, des enfants) à destination des personnes dépendantes. Dans la littérature anglo-saxonne, on distingue ainsi le *home care* (aide et soins à la personne) et le *house work* (travail ménager *stricto sensu*). Toutefois, il n'y a pas de frontière stricte entre les différents services qui

s'exercent tous deux à domicile : la catégorisation d'une activité survient davantage lorsque les politiques publiques investissent son champ. Des différences essentielles existent toutefois entre les deux types de services puisque le *house work* se fait généralement en l'absence du bénéficiaire tandis que dans le cas du *home care*, la présence du bénéficiaire est indispensable pour réaliser la prestation.

Ce secteur se situe au croisement de plusieurs champs d'action sociale, économique et politique. La problématique du *care* doit donc être traitée de manière globale car elle ne se limite pas à une question sociale. L'enjeu des SAP doit être appréhendé de manière holistique, en y intégrant notamment le point de vue économique. En effet, ce secteur, représente un vivier d'emplois significatif. La dimension économique des soins doit donc être mieux prise en compte dans ce débat. Il est ainsi primordial d'améliorer le statut des personnes qui travaillent dans le secteur des SAP mais aussi leurs conditions de travail car la mauvaise qualité de celle-ci finit souvent par se répercuter sur la qualité même des services rendus. C'est tout l'enjeu de la partie suivante qui intègre la question de l'emploi dans celle des SAP.

#### b) LES SAP, UN LEVIER POUR L'EMPLOI<sup>9</sup>

Depuis des milliers d'années, nous sommes passés d'un monde de l'autoproduction à un monde basé sur les échanges et sur l'externalisation des activités vers des spécialistes. Cette transition a conduit à des progrès techniques ainsi qu'à une augmentation de notre productivité. Aujourd'hui, 70% des activités sont externalisées. Est-il encore possible d'externaliser d'autres activités, telles que la garde d'enfants, l'aide aux personnes âgées, le ménage, etc. ?

Actuellement, ces activités sont majoritairement prises en charge par les citoyens, les femmes, et dans une moindre mesure par des spécialistes. Il s'agit notamment d'activités domestiques, liées au *care*. Il peut également s'agir d'autres activités, d'autres niches comme les petites réparations ou l'aide à la scolarité.

Il s'agit certainement d'un vaste secteur dont la caractéristique tient dans le fait que l'emploi représente 90% des budgets. Le prix réel n'est quasiment constitué que de coûts salariaux. Les activités sont rendues au niveau du domicile, ou à proximité de celui-ci. Il s'agit d'un secteur qui ne réalise pas (encore) de gains de productivité, et d'un travail qui nécessite des qualifications faibles ou moyennes. La conséquence directe réside dans le fait que ce sont

---

<sup>9</sup> Cette partie est inspirée de la présentation de **Jean-François Lebrun**, chef de l'unité « de nouvelles compétences pour de nouveaux emplois » au sein de la Direction Générale Emploi et Affaires sociales à la Commission européenne.

des activités que l'on peut réaliser soi-même et auxquelles on ne souhaite affecter qu'une certaine part de son salaire. A cet égard, toutes les mesures actuelles visent à réduire le coût du travail, de manière à rendre le prix acceptable pour le ménage.

Plusieurs modèles existent actuellement :

- Internalisation du service, c'est-à-dire qu'il est presté de manière informelle par la famille ou son entourage. Elle correspond à 3h de travail par jour au sein de la famille et 125 millions d'équivalent temps plein (ETP)
- Travail au noir : 17,5 millions ETP (d'après les estimations de la Commission)
- Externalisation, le service est alors presté contre rémunération par un travailleur/une structure externe. Elle correspond à 2,5 millions ETP. Nous pouvons distinguer trois possibilités lorsque l'on externalise le service :
  - Sans aide financière : les ménages sont prêts à payer environ le double du prix offert par l'économie souterraine par des solutions telles que le titre-service : c'est une solution adoptée par des personnes à très haut revenu mais toutefois marginale;
  - Services sociaux via le soutien public à l'adresse de personnes qui présentent certaines difficultés (personnes âgées, personnes handicapées). Cette branche représente actuellement le cœur du marché traditionnel ;
  - Dans certains pays, des mesures fiscales (telles que la déductibilité des titres-services) sont mises en place pour solvabiliser la demande de services. Ces mesures concernent davantage les classes moyennes.

La question qui se pose actuellement est de savoir si les familles pourront continuer à assumer ces tâches elles-mêmes.

Les changements démographiques vont impliquer deux évolutions : un abaissement du nombre de personnes actives et une hausse du nombre de personnes dépendantes. Avec un taux d'emploi de 65 %, on peut actuellement consacrer 11h30 aux soins destinés à une personne dépendante. Avec un objectif de taux d'emploi de 75 % en 2050, on ne pourra plus consacrer que 6h30.

En supposant que chaque travailleur européen externalise une heure de ses activités domestiques, on pourrait créer 5,5 millions ETP et donc lutter contre le chômage qui frôle les 10% en Europe, tout en conservant une source d'emplois pour des demandeurs d'emploi à faible ou moyenne qualification.

Une étude portant sur les titres-services a été réalisée par *IDEA Consult* pour le Service Public Fédéral belge Emploi. Cette étude montre que les personnes sont prêtes à payer 8,59€

en employant une personne au noir alors qu'en réalité, le prix de revient avec déduction fiscale s'élève à 5,25€. Sans déduction fiscale, le prix réel serait de 8,84€. L'étude démontre également que les gens qui ont pu bénéficier des titres-services ont augmenté leur temps de travail voire repris une activité professionnelle.

Le défi des politiques publiques est donc d'avoir un prix réel, proche de celui du marché. Il convient également d'avoir une vision globale du secteur, des contributeurs et des bénéficiaires, afin d'assurer la stabilité du système. L'externalisation des SAP comporte plusieurs avantages : baisse du chômage, meilleure conciliation vie travail/hors travail, maintien à domicile des personnes âgées. Notons aussi que si l'on fait de ce secteur un véritable secteur d'activité, des progrès vont être réalisés. La réalisation de ces progrès technologiques et l'acquisition de gestes techniques doivent passer par une meilleure formation professionnelle. Enfin, il est urgent d'opérer un changement culturel de manière à faire des SAP une activité comme une autre, notamment en supprimant la connotation « domestique », qui se rapproche trop de la domesticité.

#### c) LA LUTTE CONTRE LE TRAVAIL AU NOIR

Comme nous l'avons vu ci-dessus, le travail non-déclaré représente une partie importante des emplois dans le secteur des SAP. Tous les Etats membres sont confrontés à une économie informelle et souterraine que différentes études ont tenté de chiffrer. Bien que la proportion de travail au noir varie fortement d'un pays à l'autre, aucun Etat membre n'a réussi à le combattre efficacement. Dans ce contexte, le secteur des SAP constitue une alternative légale à la lutte contre le travail au noir.

L'une des principales difficultés est que les travailleurs à domicile sont très souvent des migrants, parfois en situation irrégulière dans le pays d'accueil et qui n'ont d'autre choix que de travailler clandestinement. La situation démographique de l'Europe est telle qu'elle n'a d'autre choix que de recourir à l'immigration pour couvrir certains besoins tels que ceux engendrés par la dépendance des personnes âgées.

Le travailleur illégal ne paie ni taxe, ni cotisation sociale et est par conséquent privé de tout statut et protection sociale. Cette situation majoritaire dans le secteur des services à domicile engendre une perception négative du travail à domicile en le considérant comme un sous-emploi, alimentant par conséquent les stéréotypes et tirant l'ensemble de la profession vers le bas. Cette situation entraîne également à un risque de pauvreté accru pour ces travailleurs.

Le Comité économique et social européen, dans son avis sur la professionnalisation du travail domestique rendu le 26 mai 2010<sup>10</sup>, formule des recommandations dans le but de lutter contre l'économie informelle :

*« La réduction du travail non déclaré réalisé au domicile nécessite une série de mesures s'intégrant dans les systèmes juridiques des différents États membres et comprenant des dispositions relatives à la fiscalité, à la sécurité sociale, ainsi qu'au droit du travail et au droit civil. La propension à proposer ou à accepter un emploi non déclaré s'explique le plus souvent par des motifs économiques, dans la mesure où ce type d'emploi est plus avantageux pour les deux parties qu'un emploi déclaré. L'action des États membres devrait viser à réduire les différences en termes d'avantages et s'appuyer par ailleurs sur des mesures adaptées aux conditions sociales et culturelles locales (campagnes médiatiques, exemples donnés par des personnalités publiques, information sur les risques liés au travail non déclaré) ».*

#### Focus : le travail au noir en Grèce

Le travail non-déclaré est très présent en Grèce, pays où l'aide professionnelle n'est que très peu développée et où les personnes dépendantes sont donc prises en charge soit par la famille, soit par des travailleuses au noir (le secteur étant extrêmement féminisé en Grèce). Toutefois, les femmes immigrées travaillant dans le domaine des services à la personne ont pu d'une certaine manière profiter de la crise grecque. En effet, avant cette dernière, les services à la personne représentaient le deuxième secteur d'emploi pour les immigrés, le secteur de la construction occupant la première place. Aujourd'hui, le contraire s'observe car le secteur la construction a chuté pendant la crise. Ces immigrées travaillent surtout sur le marché au noir, le plus accessible pour les classes moyennes. Dans l'absence d'un système économique viable ou de mesures pour diminuer les charges sur le budget public, le système demeure ainsi.

Pour que le système soit plus durable, il faudrait nécessairement que les emplois deviennent légaux, ce qui serait également positif pour les finances de l'Etat grec. Dans ce cas, il serait plus aisé de combiner le système informel dans lesquels les SAP sont assurés par les familles et le système formel professionnalisé. C'est le cas en Belgique, où l'introduction des titres-services a prouvé son efficacité quand il s'agit de lutter contre le travail au noir puisque près de 150 000 professionnels sont aujourd'hui employés dans le secteur qui était auparavant largement dominé par l'économie informelle.

---

<sup>10</sup> Cet avis est disponible à l'adresse suivante dans la section "rapporteur", dans les différentes langues de l'Union.  
<http://memberspage.eesc.europa.eu/Detail.aspx?id=2021026>

#### d) LA QUALITÉ DE L'EMPLOI

Malgré leur utilité sociale forte, et le nombre de personnes employées en augmentation constante, les emplois dans le secteur des SAP ont souvent un statut précaire, sont très peu protégés et sont dévalorisés. Les emplois sont occupés majoritairement par des personnes infra-qualifiées. Bien qu'une professionnalisation du secteur soit indispensable, on y reviendra par la suite, ce constat n'est pas sans conséquence sur les conditions de travail accordées à ces travailleurs qui sont majoritairement des travailleuses.

Bien que le secteur constitue un gisement d'emploi en pleine croissance, il ne faut pas sous-estimer le piège de la précarité des travailleurs de ces services. De multiples études de l'OCDE et de l'UE ont mis en évidence la tendance structurelle à l'inégalité de revenus.

L'enjeu du travail décent a largement été développé au niveau international.<sup>11</sup> Cette question est traitée dès 1999, dans le rapport du Directeur Général du Bureau International du Travail (BIT) qui a développé cette notion avec des éléments fondamentaux : 1) atteindre le plein emploi, 2) améliorer de la sécurité socio-économique, c'est-à-dire, lutter contre le travail informel dans le monde, 3) respecter de manière universelle des principes et droits fondamentaux au travail, et enfin, 4) renforcer le dialogue social. A cela s'ajoute un objectif transversal qui est l'égalité homme-femme et l'enjeu de la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle qu'il induit. Le développement des objectifs stratégiques de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) trouve particulièrement matière à se développer dans le champ des services à la personne. La problématique du travail décent est un des fers de lance de l'OIT, qui agit via son Agenda pour le travail décent.<sup>12</sup>

Le travail décent a par ailleurs été repris dans les objectifs stratégiques de l'UE. La Commission européenne entend clairement contribuer à la mise en œuvre de cet objectif en déclinant une série de programmes ambitieux au niveau des Etats-membres dont la méthode ouverte de coordination (MOC).

La méthode ouverte de coordination, initiée par la première Stratégie de Lisbonne, a cela d'intéressant qu'elle implique l'ensemble des acteurs et qu'elle a amené les confédérations syndicales européennes à se positionner fortement sur la question du travail décent dès le début des années 2000. La MOC a été créée en 2002 dans le cadre de la Stratégie de

---

<sup>11</sup> **Arnaud Breuil**, directeur de l'Institut de Coopération Sociale Internationale (ICOSI), dont l'association a pour objectif de faire valoir les valeurs de l'ESS à l'international a présenté l'aspect international de la qualité de l'emploi.

<sup>12</sup> Pour plus d'informations concernant l'Agenda pour le travail décent développé par l'OIT, consulter <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/decent-work-agenda/lang--fr/index.htm>

Lisbonne en tant qu'instrument, afin de répondre aux attentes de la politique de l'emploi et du processus de Luxembourg.<sup>13</sup>

La MOC fournit un cadre de coopération inédit entre les États membres dans le but de faire converger les politiques nationales. Dans cette méthode, les États membres s'évaluent entre-eux tandis que la Commission exerce un rôle global de surveillance. Les domaines couverts par la MOC sont l'emploi, la protection sociale, l'inclusion sociale, l'éducation, la jeunesse et la formation.

Les fondements de la MOC sont :

- L'identification et la définition en commun d'objectifs à remplir (adoptés par le Conseil);
- Des instruments de mesure définis en commun (statistiques, indicateurs, lignes directrices) ;
- Le « benchmarking », c'est-à-dire la comparaison des performances des États membres et l'échange des meilleures pratiques (surveillance effectuée par la Commission).

#### Bonne pratique : les titres-services, un outil pour le travail décent

Un titre-service est un support acquis par une entité auprès d'émetteurs spécialisés qui permettent au bénéficiaire de les échanger contre des biens et services auprès de prestataires définis.<sup>14</sup>

Comment les titres-services peuvent-ils être un outil en faveur de l'amélioration du travail décent et donc des conditions de travail des personnes qui opèrent dans la sphère des services à la personne ?

Tout d'abord, les titres-services permettent de créer de l'emploi puisqu'ils augmentent et solvabilisent tout ou une partie de la demande au sein des secteurs affiliés qui fournissent des biens et services en contrepartie des titres.

---

<sup>13</sup> Suite à l'inclusion du nouveau titre 'Emploi' dans le traité de l'Union européenne (UE) en 1997, les chefs d'État ou de gouvernement lancent la stratégie européenne de l'emploi (SEE) au sommet européen sur l'emploi au Luxembourg afin de coordonner les politiques nationales en matière d'emploi. La SEE établit une surveillance multilatérale qui incite les États membres à mettre en place des politiques plus efficaces dans ce domaine. Elle agit notamment sur la capacité d'insertion professionnelle, l'esprit d'entreprise, la capacité d'adaptation et l'égalité des chances au niveau du marché du travail européen.

[http://europa.eu/legislation\\_summaries/employment\\_and\\_social\\_policy/community\\_employment\\_policies/c11318\\_fr.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/community_employment_policies/c11318_fr.htm)

<sup>14</sup> Le fonctionnement des titres-services est détaillé ultérieurement dans la partie "Solvabilisation de la demande".

Ils permettent aussi de lutter contre l'économie informelle puisqu'ils améliorent la sécurité socio-économique en offrant également un support de développement à la protection sociale des salariés. Ce système permet une véritable traçabilité de l'emploi, préalable à l'identification du salarié en tant que tel.

Ils permettent également de garantir la transparence et la bonne destination et sécurité des aides qui sont octroyées. Enfin, en période de crise économique, les titres de services peuvent jouer un rôle d'amortisseur en assurant une redistribution large à l'ensemble des bénéficiaires.

Appliqués à la question spécifique des services à la personne, on peut résumer ces outils comme des outils simples et efficaces qui viennent en appui d'une politique publique dans leur mise en place et qui ont pour conséquence directe de répondre aux objectifs du travail décent. Ils permettent de :

- Augmenter l'activité économique et donc l'emploi dans les secteurs économiques concernés par leur utilisation ;
- Renforcer la sécurité socio-économique qui en résulte, générant elle-même deux conséquences (réduire le secteur informel et augmenter la couverture et la protection sociale. Cette mise en place permet aux entreprises de bénéficier d'un cadre de croissance sûr et mesurable) ;
- Rendre plus effectif le respect universel des principes des droits fondamentaux au travail ;
- Donner aux entreprises et aux administrations un levier social important en période de crise.

L'enjeu de la qualité de l'emploi est un véritable choix de société qu'il nous appartient de définir dans le cadre européen. La mise en place d'un cadre européen est indispensable, tant au niveau des qualifications requises, que de la formation, ou du statut des professionnels (en termes de salaire et d'égalité hommes-femmes notamment). Il est de son ressort d'établir une référence commune, valable et obligatoire dans tous les Etats membres et qui aurait pour conséquence de rendre les emplois dans le secteur des SAP plus attractifs.

#### e) LA QUALITÉ DES SERVICES

Pour développer ces services, il ne suffit pas d'assurer la qualité de l'emploi, il faut également garantir leur qualité pour les clients et les bénéficiaires, et cela passe par la professionnalisation. Il faut généraliser les formations existantes et introduire la formation tout au long de la vie pour intégrer les évolutions dans l'emploi du secteur des SAP.

Professionaliser ces emplois, c'est aussi un moyen plus sûr pour attirer les salariés qui auront envie d'exercer ce métier. Dans la réalisation de cet objectif, il est également nécessaire de définir les compétences et les connaissances nécessaires à l'exercice de ce travail. Cela passe par conséquent par « *la description précise des tâches à accomplir, des responsabilités assumées et celle des compétences requises, ainsi que par un apprentissage formel des connaissances nécessaires pour les effectuer correctement au service de n'importe quel client, ou par une validation des acquis de l'expérience* ». <sup>15</sup>

#### Bonne pratique : le plan Borloo

La loi française du 26 juillet 2005, relative au développement des services à la personne dite « plan Borloo » car portée par Jean-Louis Borloo a amorcé la mise en oeuvre d'un programme inédit de création d'emplois relatifs au secteur. Ce premier plan qui portait sur la période 2005-2008 a notamment mis en place l'Agence nationale des services à la personne (ANSP).

Cette loi assure la promotion, le développement et la qualité des services à la personne pour l'ensemble des activités qui facilitent la vie quotidienne des familles et des personnes dépendantes. Ses missions principales sont les suivantes :

- favoriser l'émergence de nouveaux services à la personne ;
- promouvoir la qualité des services à la personne ;
- veiller à l'évolution de ce secteur d'activité et produire des statistiques ;
- impulser sa croissance et sa professionnalisation ;
- coordonner le développement du chèque emploi service universel et habiliter les émetteurs de Cesu préfinancés<sup>16</sup> ;
- informer et communiquer sur la législation.

La mesure phare du plan de développement des services à la personne est le chèque emploi service universel (Cesu). Outil simple d'utilisation, le Cesu apporte la garantie et la rapidité de paiement des prestations réalisées. Il offre également de larges possibilités de cofinancement et des avantages fiscaux et sociaux importants.<sup>17</sup>

Le plan Borloo identifie trois objectifs principaux: la réduction des coûts et des prix, la simplification de l'accès aux services pour les particuliers, et une professionnalisation du

---

<sup>15</sup> Comité économique et social européen, Avis sur la professionnalisation des travaux domestiques, 26 mai 2010.

<sup>16</sup> Le Cesu est une offre proposée aux particuliers pour leur faciliter l'accès à l'ensemble des services à la personne. Le Cesu préfinancé est un titre de paiement à montant prédéfini. Il est financé en tout ou partie par une entreprise, un comité d'entreprise, une mutuelle, une caisse de retraite, une collectivité territoriale,... Il sert à rémunérer un salarié à domicile, une assistante maternelle agréée, un prestataire de service ou une structure d'accueil (crèche, halte-garderie, ...). <http://www.cesu.urssaf.fr/cesweb/ces1.jsp>

<sup>17</sup> « Les services à la personne » <http://www.gouvernement.fr/gouvernement/les-services-a-la-personne>

secteur garantissant la qualité des services.

L'enjeu de la qualité de service et de la professionnalisation est manifeste pour le secteur de l'économie sociale. En effet, ce secteur a développé très tôt des activités dans ce champ, en raison de sa proximité avec les collectivités territoriales. Ce tissu associatif ne bénéficie pas toujours des mêmes sources de revenus que le secteur privé et ne peut dès lors pas se permettre d'investir dans ce qui contribue à la qualité de la prestation (par exemple : la formation du personnel). Or, il est impératif de maintenir la qualité de services pour éviter que les publics bénéficiaires ne subissent des disparités. Par exemple, une structure relevant de l'économie sociale ne pratique pas forcément un tarif qui lui permet de « vendre » très cher sa prestation. En revanche, une structure qui relève du secteur lucratif pourra vendre sa prestation plus cher tout en assurant un service d'un niveau supérieur.

Il y a dès lors une disparité entre l'utilisateur qui a les moyens et qui pourra donc se payer des services de qualité et l'utilisateur qui n'en a pas et qui devra se contenter de services de piètre qualité voire pas du tout, du fait du désengagement des collectivités territoriales. Assurer une qualité de prestation à la hauteur des besoins des personnes est un enjeu crucial pour le secteur de l'économie sociale.

En France, L'Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domicile (UNA)<sup>18</sup> a signé avec l'Etat un programme dit de modernisation. Il a pour ambition d'aider les structures à moderniser à la fois leur structure et leurs actions mais également à professionnaliser leurs activités et leurs prestations. Ce programme entreprend plusieurs chantiers : le but est d'aider les structures à entrer dans une démarche de qualité, à mettre en place des pratiques professionnelles ou encore à améliorer leur gestion. Il y a dans ce programme, un chantier spécifique sur la mise en place de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et la prévention des risques professionnels. En l'occurrence, l'objectif est de lutter contre le *turnover*, très fréquent dans le secteur, de lutter contre les mauvaises conditions de travail, mais aussi d'identifier les évolutions des métiers dans les entreprises non lucratives, ce qui permet d'anticiper sur les besoins futurs.

L'AFNOR<sup>19</sup> a créé en France, une norme spécifique en termes de qualité des services à la personne. L'UNA aide actuellement les structures de son réseau à entrer dans la démarche qualité en vue d'être certifiées. La démarche qualité implique la mise en place d'un certain nombre de procédures de suivi qui vont vers la qualité des services.

---

<sup>18</sup> Lors des Rencontres Européennes, l'UNA était représentée par **Ingrid Ispenian**, Directrice Juridique.

<sup>19</sup> AFNOR est chargé d'une mission d'intérêt général pour organiser et participer à l'élaboration de normes françaises, européennes ou internationales.

A l'égard des salariés, l'UNA a déjà signé une convention collective de branche. Tous les salariés de France se voient appliquer cette convention collective, qui devient le plancher minimum à appliquer. C'est non seulement important pour assurer un socle minimum pour les salariés, mais aussi pour éviter les disparités et donc les effets de concurrence. Cette convention collective est applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012 mais pose certaines difficultés car elle impose un coût supplémentaire pour les structures prestataires de services.

#### Bonne pratique : Programme « Pratiques professionnelles » de l'UNA

En ce qui concerne les pratiques professionnelles, il est de plus en plus difficile pour des professionnels d'intervenir auprès des publics dits dépendants parce que la dépendance est de plus en plus lourde à gérer à domicile. Par ailleurs, l'on n'intervient pas auprès d'un public atteint de la maladie d'Alzheimer de la même manière qu'auprès d'un public atteint d'une situation de handicap. L'objet de ce programme « pratique professionnelle » est de permettre aux professionnels d'échanger leurs pratiques professionnelles en fonction des publics dont ils s'occupent. Six publics cible ont été identifiés et à propos de chacun de ces publics cible, les professionnels discutent et décident entre eux des méthodes de travail et des contenus de formation. L'objectif est de partager les expériences pour faire correspondre les interventions, aux besoins précis de la personne atteinte par des troubles spécifiques. L'emploi à domicile fait face à des situations diverses et devient donc compliqué. Ce programme encourage l'échange d'expériences afin de mettre en place des pratiques collectives.

Un projet de recherche est actuellement financé par le Ministère français des Affaires sociales et de la santé sur les enjeux de l'aide et des soins à domicile des personnes âgées dépendantes. Cette recherche se concentre sur trois pays européens bien différents : la Suisse, l'Allemagne et l'Ecosse.<sup>20</sup> Le travail d'enquête de terrain réalisé a mis en évidence une ambivalence de la situation en termes de professionnalisation dans le domaine du soin et de l'aide aux personnes âgées.

Il en ressort en effet, qu'il existe un univers de l'action publique peuplé de discours, de réflexions positives, ambitieuses sur le plan éthique, humain, social, sanitaire, complétés par des instruments d'action publique sophistiqués, comme nous avons pu le constater ci-dessus (des plans et des objectifs ambitieux, des normes de mise en œuvre posées aux prestataires de soin en termes de qualité, des critères de professionnalité qui devraient

---

<sup>20</sup> **Olivier Giraud**, Politologue et chercheur au CNRS a présenté les premiers résultats de cette recherche.

également se développer, etc.). Pourtant, cet ensemble d'évolutions positives se ressent peu dans la pratique et la réalité des SAP.

Par exemple, les services reconnus comme les plus performants dans la région d'Edimbourg se caractérisent par des rémunérations très basses et un *turnover* extrêmement important (400–500% par an) alors qu'il est avéré que la stabilité du personnel est un élément extrêmement important et sécurisant pour les personnes âgées dépendantes.

De même, la professionnalisation du secteur est de plus en plus évoquée mais, dans le même temps, la mobilisation des proches est de plus en plus justifiée et organisée. En investissant dans cette catégorie des proches aidants, on change leur profil et on essaie de les intégrer au processus de professionnalisation et au système de santé.

Dans le domaine de l'aide et des soins à domicile des personnes âgées, les ambitions sont fortes et intéressantes, mais les réalisations restent presque toujours et partout décevantes. Une ambivalence toujours plus forte s'observe ainsi entre l'obligation de professionnalisation et une forme plus ou moins explicite de re-familiarisation.<sup>21</sup>

#### f) RECHERCHE D'UNE ADÉQUATION ENTRE LE COÛT ET LA QUALITÉ

Par la proximité relationnelle avec les usagers qui les caractérise, les services à la personne exigent de développer des compétences fortes et une relation de confiance indispensable au bon déroulement de la prestation. Peut-on penser la professionnalisation des salariés sans interroger la qualité des services rendus, ni la nature des conditions de travail et d'emploi ?

L'accessibilité à des services de qualité constitue un moyen efficace de prévention contre l'exclusion et la solitude et, par conséquent, un puissant vecteur de solidarité. Toutefois, dans un contexte de hausse des dépenses et de contraintes budgétaires, la question du financement de la dépendance se pose dans tous les pays européens.

L'enjeu du financement structure les actions en termes de professionnalisation et de qualité. C'est pourquoi en France par exemple, l'UNA essaye d'encourager les structures à mutualiser leurs moyens, leurs ressources pour qu'elles aient *a minima* ces métiers qui relèvent de la gestion ou des ressources humaines et qui sont indispensables dans la mise en place de tous les chantiers liés à l'adéquation entre le coût et la qualité des services prestés. L'enjeu est simple, il s'agit de réduire au maximum les coûts tout en développant la qualité des emplois et plus particulièrement encore pour les structures relevant de l'économie sociale.

---

<sup>21</sup> Cet aspect est davantage développé dans la partie sur la prise en charge des personnes dépendantes.

Le thème de la qualité de l'emploi reste à explorer car les emplois dans les SAP sont des emplois précaires, où réside la difficulté de combiner la flexibilité entre le client et l'entreprise, alors même que le secteur de l'économie sociale centre l'homme au cœur de ses préoccupations. Les emplois dans les SAP requièrent une formation pointue et adaptée, et les normes pour créer une base de référentiels restent à construire. Une fois les normes créées, il faudra analyser comment se passe leur mise en œuvre car il existe toujours un écart entre la qualité voulue et la qualité rendue d'un service.

#### 4) LA STRUCTURATION DE L'OFFRE

Dans tous les pays, l'aide relève avant tout de la sphère domestique, des solidarités familiales. L'externalisation de certaines activités a principalement eu lieu grâce à la médiation associative, notamment en Belgique, en Allemagne et au Royaume-Uni. L'institutionnalisation plus tardive du *care* s'est effectuée dans le cadre de l'Etat social selon différents « régimes de care », c'est-à-dire des politiques publiques qui définissent les droits et les obligations des différents acteurs sociaux dans le champ du *care*. Les pouvoirs publics ont, dans un premier temps assigné un rôle aux différents acteurs selon une logique tutélaire : l'Etat finançant et régulant des services afin de protéger l'utilisateur ou le consommateur.

Ces réglementations tutélares ont pu se développer selon deux axes :

- Selon une perspective beveridgienne/universelle (UK), à savoir le transfert partiel du travail de *care* vers des services publics, responsables de l'organisation des services sociaux ;
- Tandis qu'en Allemagne et en Belgique, par exemple, le *care* a été transféré vers des services régulés par l'Etat, mais prestés par les collectivités locales et les associations (partenariats entre pouvoirs publics et secteur associatif).

De profondes évolutions ont cependant eu lieu dans le champ du *care* ces dernières années. Les tendances lourdes passent tout d'abord par une profonde transformation démographique et une explosion des dépenses publiques. Face à ce constat, les modes de régulation classiques sont remis en cause. On note également une attention accrue aux services à domicile, au détriment des services résidentiels. Par ailleurs, au nom de l'efficacité et du *new public management*, on constate une remise en cause de la régulation tutélaire. Cette remise en cause se traduit notamment par l'allocation d'une somme d'argent aux usagers, en alternative à la prestation de services sociaux. Cette valorisation des

transferts monétaires est justifiée par la volonté de laisser le libre choix à l'utilisateur du choix de son prestataire.

Aujourd'hui, il est nécessaire de structurer l'offre de manière à répondre à la demande qui ne cesse de croître. Ni les aidants familiaux, ni les pouvoirs publics, ni le secteur associatif, économique ou de la santé ne pourront faire face à ces besoins seuls : chacun a sa place sur le marché. Tout l'enjeu est d'assurer la coordination de l'offre. Le défi est donc de décloisonner les réponses sanitaires, sociales et médicales et allier l'aide familiale informelle avec l'aide professionnelle formelle.

#### a) LA PRÉDOMINANCE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE COMME PARTICULARITÉ DU SECTEUR

La proximité, qu'elle soit relationnelle ou géographique, est au cœur de la notion de services à la personne. C'est pourquoi, l'économie sociale a développé très tôt ces services et s'est forgé une expérience en la matière qui a contribué à enraciner territorialement les SAP. L'économie sociale, qui met l'humain au cœur de son activité, conserve assez logiquement une expertise en la matière.

Par économie sociale, on entend les activités économiques productrices de biens ou de services, exercées par des sociétés, principalement coopératives et/ou à finalité sociale, des associations, des mutuelles ou des fondations, dont l'éthique se traduit par l'ensemble des principes suivants :

- finalité de service à la collectivité ou aux membres, plutôt que finalité de profit ;
- autonomie de gestion ;
- processus de décision démocratique ;
- primauté des personnes et du travail sur le capital dans la répartition des revenus.<sup>22</sup>

En France et en Belgique, l'économie sociale a énormément porté et innové en matière sanitaire et sociale. Elle se retrouve actuellement confrontée au fait qu'elle est à la fois une entreprise comme les autres, en termes économiques, et en même temps, quand on aborde les compétences de la solidarité, elles sont considérées comme des outils des pouvoirs publics. Il existe une ambiguïté très forte sur ces structures associatives, qui apportent, par le non-lucratif, un service durable sur le territoire mais qui sont souvent malmenées et donc ont besoin d'un investissement de rattrapage de la part des pouvoirs publics.

---

<sup>22</sup> La loi belge définit l'économie sociale dans le décret – publié le 31 décembre 2008 au Moniteur Belge – relatif à l'économie sociale. [http://www.economie-positive.be/portail\\_contenu.php?id\\_article=778](http://www.economie-positive.be/portail_contenu.php?id_article=778)

Les professionnels qui interviennent en France dans le champ des SAP peuvent être catégorisés de la manière suivante : les structures qui relèvent de l'économie sociale d'une part, et les structures à but lucratif d'autre part. Les structures qui relèvent de l'économie sociale sont aujourd'hui tarifées par les collectivités territoriales et sont par conséquent dépendantes des politiques financières de l'Etat et des collectivités territoriales. En contexte de crise et de rigueur budgétaire, l'ESS tend à voir les financements qu'elle perçoit diminuer, hypothéquant alors son fonctionnement et son existence face aux nombreuses entreprises lucratives qui émergent dans le secteur.

#### a) LE CONTEXTE DE MARCHANDISATION

Dans de nombreux pays, la configuration actuelle correspond à une situation de « quasi-marché » dans lequel l'Etat reste présent, finance et régule tandis que la prestation en elle-même s'inscrit dans le cadre de la mise en concurrence des prestataires, au nom de l'efficacité. Dans ce contexte se pose la question de l'introduction des principes du marché dans l'action publique. En Belgique, Allemagne, Italie et Royaume-Uni, on observe à la fois un mélange de régulations tutélaires et de régulations quasi-marchandes, ainsi qu'un panachage de dispositions en nature et de transferts monétaires.<sup>23</sup> Tant les pays que les différents segments du *care* ne semblent pas affectés de la même manière par le processus de marchandisation.

Le secteur des services sociaux traditionnellement occupé par les acteurs de l'économie sociale a été marqué ces dernières années par l'arrivée de nombreux acteurs lucratifs, mettant ainsi en concurrence des structures aux moyens financiers différents. Le secteur peinant à se structurer ne voit pas apparaître d'opérateurs nationaux (sauf en France), ayant pour conséquence une faible clarté et lisibilité de l'offre par les usagers. La faible structuration du secteur entraînant par conséquent un foisonnement d'acteurs qui ne sont plus uniquement des structures d'économie sociale.

Les titres-services sont aujourd'hui accessibles en Belgique au travers d'entreprises agréées qui relèvent soit du secteur marchand (sociétés d'intérim, etc.) soit du secteur non marchand (asbl, etc.). La plus grande majorité des sociétés commerciales organisent les prestations liées aux titres-services par une rotation très rapide du personnel. Cela a pour effet de renvoyer les gens au chômage. Une autre conséquence est que plusieurs aides ménagères,

---

<sup>23</sup> Concernant la masse d'argent public consacrée à chaque dispositif, voir partie solvabilisation de la demande et financement, benchmarking européen.

sans formation spécifique ni encadrement, se rendront successivement au domicile du même usager.<sup>24</sup>

La contrepartie à la marchandisation des services à la personne est une qualité des emplois souvent incertaine, un déficit de reconnaissance professionnelle ainsi que des conditions de travail peu glorieuses. Et pourtant, le service à la personne n'est pas un bien comme les autres. Il constitue un vrai choix de société. De telles logiques marchandes laissent en effet de côté la relation qui se crée entre le bénéficiaire et le prestataire, relation de confiance indispensable dans les services à la personne. Le *turnover* constaté dans les sociétés marchandes ne permet pas de garantir la qualité de services essentielle dans un métier tel que celui d'aidant.<sup>25</sup>

Derrière ce contexte de marchandisation émergent des questions normatives traitées par ailleurs dans ce rapport : qui a accès aux services et avec quelle intensité? C'est tout l'enjeu du prix de la prestation et de la solvabilisation de la demande ; la qualité de l'emploi : ce n'est pas un marché comme un autre ; le critère coût/qualité ; les enjeux de genre : les femmes sont les plus touchées, soit comme aidantes, soit comme usagères de ces services d'aide.

#### b) ENCOURAGER LES COOPÉRATIONS ENTRE ACTEURS

Dans ce contexte, il faut développer davantage de coopération entre les individus et les organismes. Le modèle coopératif peut être une des clés pour sortir des crises des dernières années (2012 a par ailleurs été déclarée année internationale des coopératives). La combinaison de l'année européenne du vieillissement actif et de la solidarité intergénérationnelle avec l'année internationale des coopératives devrait déboucher sur un dialogue civil et des modes de gouvernance territoriaux basés sur un modèle plus « coopératif » pour apporter des réponses aux questions du vieillissement des populations.

Il faut également encourager les coopérations entre les secteurs public et le privé et lever les barrières et les stéréotypes qui font office d'obstacle dans le développement de telles coopérations. Comme nous l'avons déjà mentionné, il faut décloisonner les services à la personne car aucun acteur ne pourra répondre à la demande seul. Il y a un vrai travail de collaboration à faire entre les acteurs publics, privés, de l'économie sociale et les familles. De même, et puisque les services à la personne ont la caractéristique d'être au plus proche

---

<sup>24</sup> « Services aux personnes : la marchandisation avance à grands pas »

<http://www.cesep.be/ANALYSES/POLITIQUE/2009/service.html>

<sup>25</sup> « Les services à la personne » [http://www.scienceshumaines.com/les-services-a-la-personne\\_fr\\_23337.html](http://www.scienceshumaines.com/les-services-a-la-personne_fr_23337.html)

des besoins des personnes et sont donc très difficilement délocalisables, les acteurs ont tout intérêt à travailler en partenariat au niveau des localités.<sup>26</sup>

## 5) SOLVABILISATION DE LA DEMANDE ET FINANCEMENT

Dans cette partie seront traités en parallèle le financement de la dépendance et la solvabilisation de la demande.

Après avoir abordé l'offre de services, il est temps de s'interroger sur son pendant, la demande. Le défi en matière de la demande de SAP est de rendre la demande solvable. A cet effet, l'intervention des pouvoirs publics se révèle nécessaire. Elle peut prendre forme de différents instruments (chèques, exonérations de sécurité sociale, avantages fiscaux). Ces instruments de solvabilisation doivent permettre au bénéficiaire de choisir librement son prestataire. Toutefois, les mesures de solvabilisation de la demande varient fortement d'un pays à l'autre. La Belgique ou la France par exemple, sont pionnières en la matière avec respectivement le titre-service et le Cesu.

En matière de financement, les discours politiques actuels ne font que peu allusion aux paramètres des recettes et à la possibilité d'assurer les besoins de financement supplémentaires qui découlent de l'inflation démographique, par un élargissement de la base contributive au régime de protection sociale européen. Pourquoi ne pas concevoir dans une société dite vieillissante, mais matériellement de plus en plus riche, une augmentation des transferts vers les personnes âgées, d'autant plus que celles-ci apportent à la société une contribution indispensable à la vie sociale et qui implique en contrepartie une nécessaire solidarité intergénérationnelle ?

### a) LE RÔLE DES INCITANTS FISCAUX

Les services à la personne se doivent d'être démocratiques et universels, dans un contexte où le défi démographique engendre une paupérisation des personnes âgées et une amplification des inégalités sociales. L'enjeu de l'accessibilité de ces services se pose tant pour les bénéficiaires que pour les prestataires de ces services qui sont très souvent des structures de l'économie sociale dont les moyens sont relativement limités.

Dans un contexte de professionnalisation du secteur, les associations font face à de nombreux coûts qui ne sont pas sans se répercuter sur le prix que paie l'utilisateur, créant par

---

<sup>26</sup> A ce sujet, voir la partie "Gouvernance territoriale".

conséquent une forte tension. Nombreuses sont les structures qui peinent à assurer l'ensemble des missions qu'elles se donnent avec des moyens financiers limités. Le secteur des SAP peut difficilement fonctionner sans un soutien des pouvoirs publics. Ce soutien financier semble par ailleurs totalement justifié compte tenu des bénéfices générés par ces services, tant au niveau de l'individu que de la collectivité.

Ces services, dont le potentiel de création d'emploi est prouvé, font souvent l'objet de politiques publiques de mise à l'emploi. En effet, face au chômage croissant en Europe et à la situation de bon nombre de travailleurs infra-qualifiés, les pouvoirs publics ont tendance à accorder des financements à ces structures pour favoriser la remise à l'emploi de certains publics fragilisés. Or, bien que cet objectif soit légitime, il ne faudrait pas tomber dans le piège d'une organisation de la solidarité uniquement autour de la problématique de l'emploi.

C'est pourquoi, d'autres politiques publiques doivent être mises en oeuvre pour assurer l'accessibilité des services. Parmi celles-ci, et pour répondre à la demande, les incitants fiscaux occupent une place de choix pour offrir des services à un prix raisonnable. Le titre-service est une des mesures phares en termes d'incitation fiscale pour solvabiliser la demande.

#### Les recommandations de la CES en matière de financement

Afin de garantir à l'avenir le financement au sens plus large de ces services, la Confédération Européenne des Syndicats propose les actions suivantes :

- Revoir les modes de financement de la protection sociale par la prise en compte plus substantielle des profits réalisés ;
- Dépénaliser les entreprises ou les secteurs à forte densité de main-d'œuvre ;
- Trouver des sources de financement complémentaires pour faire face aux nouveaux besoins ;
- Promouvoir des systèmes de protection sociale au service de la cohésion sociale afin de maintenir les seniors hors de la pauvreté et contrecarrer les effets négatifs du vieillissement.

#### Les recommandations du secteur privé en matière de financement

En terme de financement, Armonia, entreprise privée de maisons de repos suggère plusieurs pistes pour l'avenir :

- Développer les initiatives des taxes pour aider le financement des maisons de repos, qui deviendra dans les années à venir un élément très lourd pour le privé et public, et assurer ainsi la création de nouvelles maisons d'accueil ;

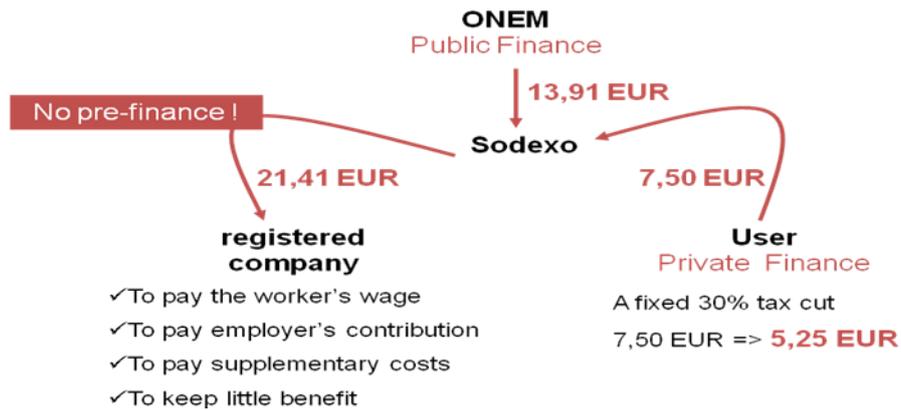
- Développer d'autres formes d'assurance, ce qui existe déjà en partie en Région flamande depuis peu (ils ont développé un système d'assurance complémentaire obligatoire) ;
- Développer un cadre légal défini des systèmes d'obligations afin de financer les futurs lieux d'hébergement ;
- Avoir la possibilité de jouer à armes égales avec le secteur public en termes de financement ;
- Réfléchir aux pistes de financement du personnel et développer des règles bien suivies pour le former et pour l'attirer.

Les représentants du secteur privé et du secteur public s'accordent donc sur la nécessité de créer de nouvelles pistes de financement. Toutefois, l'approche publique met davantage l'accent sur les ressources dont disposeront les personnes âgées, et qui permettront de les maintenir hors de la pauvreté, tandis que le secteur privé insiste davantage sur le financement direct de nouvelles structures qui pourraient accueillir ces personnes.

#### b) LES TITRES-SERVICES

Le nouveau système des titres-services est entré en vigueur en Belgique le 1er janvier 2004. Le titre-service est une initiative du Gouvernement fédéral en vue de promouvoir les emplois et services de proximité. La solvabilisation de la demande, la création d'emplois et la lutte contre le travail au noir en sont les objectifs principaux. Le titre-service permet aux particuliers (utilisateurs) de payer une entreprise agréée pour l'aide de nature ménagère. Suite à la formation du nouveau gouvernement belge et à la réforme institutionnelle à venir, il est fort probable que le dispositif « titres-services » soit transféré aux Régions dans les prochains mois.

Ce titre de paiement permet aux particuliers de faire appel à une entreprise agréée pour des prestations d'aide de nature ménagère (Sodexo étant alors l'intermédiaire). L'utilisateur paie 7,5 EUR pour un titre (égal à une heure de travail). L'entreprise agréée reçoit 21,41 EUR par titre et le Gouvernement fédéral paie la différence de 13,91 EUR. Un nombre limité d'activités sont autorisées. Ces activités concernent des travaux de nature ménagère à domicile et en dehors du domicile de l'utilisateur. En 2011, les 100 millions de titres-services échangés (un titre = une heure de travail) ont été dépassés. La « triangulation » entre l'utilisateur - Sodexo - les entreprises recensées (le fait que l'utilisateur ne paye pas directement le travailleur mais passe par un intermédiaire), fait intervenir au final plusieurs acteurs, dont l'ONEM (Office national de l'emploi).



En 2011, 830 800 personnes résidant en Belgique ont eu recours à ce service, soit environ 9,1% des citoyens belges. Pour accéder à ce système, il n'y a pas de conditions particulières requises pour les travailleurs. En 2010, on recensait 136 915 professionnels employés, dont 97,2 % étaient des femmes et 24.5 % des travailleurs n'avaient pas la nationalité belge. Le coût brut total du dispositif titres-services peut paraître excessif, avec 1,430 millions dépensés en 2010. Il faut cependant tenir compte des multiples retours directs et indirects (comme la diminution des allocations de chômage ou les recettes supplémentaires des impôts sur les sociétés). Au final ce coût global ne représente « que » la moitié du coût brut annoncé, soit un coût net en 2010 de 726 323 112 euros.

Toutes ces mesures apportent des valeurs ajoutées considérables. Les travailleurs ont ainsi l'opportunité d'exercer un vrai métier, encadré par un contrat de travail. De leur côté, les utilisateurs peuvent profiter d'une aide à un coût raisonnable. Les entreprises quant à elles peuvent atteindre une palette d'utilisateurs plus étendue du fait de l'attractivité des faibles coûts.

Au final, le système est tributaire des interventions des pouvoirs publics, mais le coût par emploi créé est inférieur à celui engendré par d'autres mesures pour l'emploi. Un contrôle rigoureux des entreprises est nécessaire pour s'assurer qu'elles respectent les conditions du système. Une surveillance permanente du système est également nécessaire en vue de fournir des informations aux responsables politiques et autres parties concernées.

### c) UNE AMBIVALENCE ENTRE LES NIVEAUX DE FINANCEMENT ET DE MISE EN ŒUVRE

Il existe une ambivalence entre le niveau de financement qui se situe dans la plupart des pays au niveau national, que ce soit via des incitants fiscaux pour les usagers ou des mesures de mises à l'emploi dans le secteur. Or, les services à la personne répondent à des besoins locaux qui se réalisent au niveau local, en témoignent les relations qui se créent entre l'utilisateur et le prestataire de services. Ces services sont, en effet, en partie très

attractifs en termes de mise à l'emploi car ils sont justement non délocalisables. L'échelon local constitue sans exception le cadre dans lequel ces services sont véritablement produits et reçus par les personnes.

Les autorités locales et régionales ont par conséquent une meilleure connaissance des conditions de succès et d'efficacité, que ce soit en termes de partenariat local élargi ou de gouvernance multi-niveaux sur laquelle nous reviendrons par ailleurs. Toutefois, le paradoxe financier demeure : à travers les SAP, ce sont des efforts locaux qui sont réalisés pour répondre aux besoins croissants de la population vieillissante notamment mais, le bénéfice financier reste cantonné au niveau national qui assure régulation et financement. Ne devrait-on pas davantage penser le financement en termes de subsidiarité et transférer de telles compétences et moyens au niveau le plus adéquat, c'est-à-dire, le niveau le plus proche de l'utilisateur ? C'est dans cette réflexion que s'inscrit notamment la prochaine régionalisation des titres-services en Belgique.

#### d) COMPARAISON DES MODES DE FINANCEMENT DANS DIFFÉRENTS PAYS EUROPÉENS

**Marthe Nyssens** est professeur en Sciences Economiques et chercheuse au CIRTES à l'Université Catholique de Louvain. Elle a présenté une recherche en cours de finalisation qui porte sur la comparaison de l'aide à domicile aux personnes fragiles en Allemagne, Belgique, Italie et Royaume-Uni.

Dans tous les pays, l'aide relève avant tout de la sphère domestique, des solidarités familiales. L'externalisation de certaines activités a principalement eu lieu grâce à la médiation associative, notamment en Belgique, en Allemagne et au Royaume-Uni. En Italie, il existe très peu de politiques publiques en la matière, l'on se situe dans un régime familialiste caractérisé par la quasi absence de services à domicile pour les personnes âgées dépendantes.

A partir des analyses réalisées, les chercheurs ont identifié dans tous les pays étudiés, à la fois un mélange de régulations tutélaires et de régulations quasi-marchandes, ainsi qu'un panachage de dispositions en nature et de transferts monétaires. Sur base de cette constatation, ils se sont interrogés sur l'articulation de ces différents dispositifs.

En ce qui concerne la masse d'argent public consacrée à chaque dispositif, la Belgique se révèle en tête en matière de services résidentiels (Flandre : 6% / Wallonie, 8%) tandis que l'Italie, l'Angleterre et l'Allemagne ne consacrent respectivement que 2%, 2%, et 4% aux services résidentiels. La Belgique se caractérise également par une très longue tradition de

services de qualité prestés à 25% par le secteur public et à 75% par les associations. Dans le domaine des titres-services, la régulation du secteur est aujourd'hui quasi-marchande : 56% revient au secteur lucratif, 27% aux associations et 18% au secteur public (dédiés aux services ménagers). Dans le domaine de la dépendance, il existe, au niveau national, une allocation d'aide aux personnes âgées et, en Flandre, une assurance dépendance. En Wallonie, 8% des personnes concernées bénéficient d'un *care* résidentiel, moyennant une intervention de l'Etat de 2500 € par mois en moyenne. Les services sociaux en nature concernent eux 5,7 % de la population cible pour un coût de 250 € en moyenne. L'allocation monétaire est adressée à 6,1% pour également 250 € en moyenne. Les titres-services sont utilisés par 7,5 % des plus de 65 ans. On constate donc un certain équilibre entre services sociaux à domicile, transferts monétaires et titres-services en Wallonie. Si l'on se penche sur le cas de la Flandre, on observe quasiment le même panorama, à la différence que les services sociaux s'élèvent à plus de 500 € par mois en moyenne. Si la structuration du secteur est peu ou prou la même, le niveau de prestation est plus élevé.

En Italie, la situation est complètement contrastée : on constate une prédominance des allocations monétaires (nationales et régionales) et une forte fragmentation de l'aide à domicile. En outre, le travail indépendant des femmes atteint des records (400 000 dans le secteur formel, 700 000 au noir). Le mécanisme de financement des pouvoirs publics a un impact profond sur le mode d'organisation des services. Ainsi, en Italie, les plus pauvres gardent l'allocation tandis que les autres l'utilisent pour avoir recours aux services offerts par le marché (informel et formel).

Au Royaume-Uni, seuls 2% des personnes vivent en maison de repos. Le marché des services sociaux est extrêmement développé et standardisé. Ce pays a de son côté fait le choix de procédures d'appels d'offre des communes ciblés sur les personnes les plus dépendantes et les plus vulnérables économiquement.

Cette étude permet de prendre conscience des masses monétaires en jeu et d'affirmer que le *care* laissé aux seules mains de l'Etat n'est pas solvable, tandis que le *care* laissé uniquement aux marchés engendrerait un coût prohibitif, soit pour les familles, soit pour les travailleurs. Si le coût est imputé aux familles, cela aurait pour conséquence une moindre participation des femmes au marché du travail. Si ce coût est imputé aux travailleuses, il touchera des migrantes aux salaires très bas de l'économie informelle.

#### Bonne pratique : l'assurance dépendance

Conscient de la nécessité d'assurer une base financière sur le long terme pour soutenir l'assurance dépendance, certains pays, comme l'Allemagne, le Luxembourg, les Pays-Bas

ou la Suède, ont mis en place des contributions spécifiques et des programmes adaptés, tant par l'assurance sociale universelle que par la voie des impôts, ce qui rend plus clair et précis la gestion financière.

L'avantage d'un tel dispositif est d'intérioriser de la part des travailleurs la question du vieillissement et de sa prise en charge. Cet aspect est encore très largement sous-estimé aujourd'hui mais constitue pourtant une des réponses possibles à l'explosion du coût de la prise en charge des personnes dépendantes.

En Allemagne, l'ouverture des droits à l'assurance dépendance mène à l'attribution soit de services en nature, soit de transferts financiers. Les prestations sont assurées par la famille, ou par le travail au noir. Ce dernier étant en Allemagne, comme en Italie, la figure principale des services à domicile.

En Belgique, seule la Flandre a instauré depuis 2001 une telle assurance qui est obligatoire pour toute personne résidant sur son territoire et âgée d'au moins 26 ans. Chaque personne est obligée de contribuer au système en le finançant à hauteur de 25 euros par an. L'assurance dépendance couvre uniquement des frais non médicaux (soins à domicile, soins de proximité, etc.). Les seniors qui sont reconnus comme lourdement tributaires de soins à domicile peuvent recevoir 125 euros par mois. Les personnes âgées séjournant dans une maison de repos, une maison de repos et de soins ou une maison de soins psychiatriques peuvent également recevoir 125 euros par mois.<sup>27</sup>

#### Bonne pratique : la loi dépendance en Espagne

L'Espagne est un pays vieillissant qui subit une inversion démographique, la proportion de personnes âgées étant plus importante que celle des jeunes. Les personnes âgées sont de plus en plus actives au niveau du travail, tandis que les jeunes sont davantage touchés par le chômage. Une nouvelle loi sur la retraite fixe l'âge de départ à 67 ans à partir de septembre 2013, ce qui amplifiera davantage le phénomène.

Au niveau du cadre familial et du mode de vie des personnes âgées, ce sont principalement les liens familiaux qui tissent le secteur des services à la personne en Espagne. On observe, comme partout en Europe, des transformations au niveau de la structure familiale, avec en point de mire la situation des femmes qui sont de plus en plus nombreuses à entrer sur le marché du travail. Etant donné que c'est également la femme qui s'occupe des personnes dépendantes de son entourage, cela pose un sérieux problème en termes de conciliation de

<sup>27</sup> « Les revenus garantis », portail Belgium.be  
[http://www.belgium.be/fr/famille/aide\\_sociale/seniors/revenus\\_garantis/](http://www.belgium.be/fr/famille/aide_sociale/seniors/revenus_garantis/)

la vie familiale et de la vie professionnelle.

L'Espagne a adopté en 2006 une loi pionnière en matière de dépendance : il s'agit de la « *Loi de Promotion de l'autonomie personnelle et d'attention aux personnes en situation de Dépendance* ». Cette loi offre aux citoyens un vrai droit à l'attention. Elle impose un accès égal aux services et aux prestations dans tout le pays. Deux types d'aides financières sont prévus dans cette loi: d'une part, un aide qui concerne les aidants informels et, d'autre part, une aide financière directement liée à la prestation d'un service. Cela signifie que quand le service ne peut être presté par l'entourage de la personne, une compensation financière est octroyée pour financer le service, qui est alors presté par une entreprise extérieure.

Etant donné que le modèle espagnol est principalement basé sur la famille, les services à la personne mis en place par des entreprises sont presque inexistantes ou très coûteux car aucun système pour solvabiliser la demande de services, tel que le titre-service, n'existe en Espagne. De même, aucun incitant fiscal n'est développé pour soulager financièrement les particuliers qui souhaiteraient recourir à ces services. Cette loi dépendance constitue donc un premier pas pour soutenir les usagers des SAP.

## **6) LA PRISE EN CHARGE DES PERSONNES DÉPENDANTES**

L'une des priorités pour faire face au changement démographique est le maintien et le soutien à domicile. Nos sociétés sont en quête de réponses adaptées aux besoins de cette population vieillissante et l'une de ces réponses est la facilitation des retours à domicile. La recherche des conditions de retour chez soi est donc l'enjeu en question ici.

### **a) LA DÉPENDANCE : DÉFINITION ET CONTEXTE**

En général, on peut dire que **le sujet dépendant est une personne très souvent d'âge avancé qui n'est pas en mesure d'effectuer de façon continue, permanente et complète les actes essentiels de la vie**. Les causes de la dépendance sont multiples : baisse progressive de certaines facultés comme la vue, l'ouïe, la perte de mobilité ou encore la maladie et le handicap. De même, lorsque l'on parle de vieillissement, il est utile de noter que les problèmes ne sont pas identiques lorsqu'on a 50 ans et est encore actif dans le milieu professionnel que lorsqu'on atteint 80 ans et que l'on est alors souvent diminué par l'âge.

Il est courant de parler de l'importance du vieillissement. On nous décrit avec force de détails et de statistiques l'ampleur de ce phénomène. Cette question s'articule autour d'une double vision : l'espoir d'une espérance de vie allongée en meilleure santé, avec une

population vieillissante présente et parfois encore active d'une part, et d'autre part, le poids de la prise en charge des aînés moins autonomes et la problématique des plans de financement des retraites, des infrastructures et des emplois des SAP qui les accompagnent.

Le phénomène du vieillissement est donc autant un potentiel qu'une charge pour les générations actuelles et pour les générations futures. Vivre âgé est important, mais il faut aussi vivre dans un environnement de qualité, tant par le milieu de vie dans lequel on est installé que par l'encadrement dont on bénéficie. Une vie de qualité, c'est également continuer à garder des relations sociales diversifiées, un lieu et une immersion dans un milieu de vie et une capacité à rester citoyen dans la société.

Le défi pour notre société est de permettre à chaque personne d'aborder cette étape de la vie dans la quiétude et la sérénité, en respectant tous les types de vieillesse et tous les choix de vie. La personne âgée est emmenée à différents moments de sa vie dans différents lieux de choix de vie, qui ne doivent pas être opposés les uns aux autres.

Actuellement, le poids de l'effort public en matière de prise en charge du vieillissement et de la dépendance représente 1,2 % du PIB dans les pays de l'OCDE. Plus que les moyens financiers, les solutions dépendent aussi d'une volonté politique souvent déclarée mais peu suivie dans les faits. Or, nous sommes face à des besoins massifs.

Comment répondre à ces besoins? Il faut tout d'abord prendre conscience qu'une majorité des personnes bénéficiaires des services sont des femmes. En effet, il est établi depuis longtemps que les femmes ont une espérance de vie plus importante que les hommes. Par conséquent, elles se retrouvent souvent d'autant plus seules en fin de vie, avec ou sans enfant. La première dépendance est souvent la solitude. En vieillissant, l'on s'extrait peu à peu de la vie quotidienne et sociale. On perd des relations tissées tout au long de la vie parce qu'autour de nous certaines personnes sont à la fin de leur vie. Cet élément doit être pris en considération lorsque l'on oppose domicile et maison de repos.

#### b) LE MOUVEMENT DE DÉINSTITUTIONNALISATION ET DE RETOUR VERS LES SOLIDARITÉS FAMILIALES

Le secteur des SAP permet de répondre au souhait des personnes en situation de dépendance de rester à leur domicile. Bien que ce souhait soit avant tout personnel, il correspond à un mouvement de désinstitutionnalisation constatable tant au niveau européen qu'international. Ce mouvement prône le maintien à domicile des personnes dépendantes

dans la mesure du possible. L'UE est convaincue des bienfaits du maintien à domicile, qu'elle encourage constamment auprès des Etats membres.

Toutefois, les conséquences d'un tel mouvement sont, entre autres, le repositionnement de la famille au cœur de la prise en charge de la personne dépendante. Dès lors, un mouvement de re-familiarisation accompagne la désinstitutionalisation.

Partant de ce constat, il y a un décalage entre les discours présents dans les médias et les politiques publiques sur la dissolution de la famille et la réalité d'une solidarité qui est toujours bien vivante. Le tout est de savoir comment soutenir cette solidarité et comment prévenir l'isolement.

Dans les pays du sud de l'Europe particulièrement, ce sont majoritairement les familles qui prennent en charge les personnes de leur entourage en situation de dépendance. La situation que connaissent ces pays, tels que la Grèce, l'Espagne ou l'Italie, nous prouvent que les solidarités familiales sont encore bien vivantes et que la famille reste toujours au cœur de la prise en charge des aînés.

Ainsi, les services de prise en charge des personnes âgées sont majoritairement informels en Grèce.<sup>28</sup> Cette situation a davantage été renforcée pendant la crise car l'économie informelle a représenté une porte de secours, surtout pour ceux qui avaient besoin de protection sociale. En Grèce, les personnes âgées vivent seules ou avec leur famille, avec l'aide de leur entourage, et plus particulièrement des femmes, qui occupe le rôle clé dans les services aux personnes âgées.

L'Etat providence n'a, en effet, pas suffisamment développé de soins pour les personnes âgées, ceux-ci sont donc prodigués par la famille et par des réseaux informels, tandis que leurs coûts sont couverts par la personne âgée elle-même, grâce à sa pension et les aides financières familiales. Les développements économiques et sociaux de ces dernières années ont affecté la Grèce : la taille de la famille décline, les femmes travaillent davantage,... tout cela influence le système informel en place, les collectivités locales, mais aussi les personnes âgées puisque le nombre de personnes qui peuvent donner des soins diminue. L'accès aux soins de longue durée dépend donc exclusivement des moyens financiers des personnes créant ainsi des inégalités.

La solution la plus courante pour l'aide à domicile est le recours à des immigrés économiques, principalement des femmes. Ces immigrés n'étant souvent pas régularisés et

---

<sup>28</sup> La situation de la Grèce a été présentée lors des Rencontres par **Dimitris Micharikopoulos**, de la société de consultance Signosis.

donc dans une situation instable, il est impossible d'envisager que les services soient développés à plus long terme. Du point de vue institutionnel, l'Etat devrait pouvoir répondre à la demande de service, en allouant des allocations aux personnes handicapées et en faisant fonctionner des institutions d'aides à la personne, car peu de personnes sont prises en charge dans ces institutions actuellement. Des modèles ont été proposés pour le long terme, mais rien n'a encore été décidé.

Depuis 12 ans, le secteur de l'aide à domicile compte seulement 4500 employés en Grèce. Ces professionnels sont employés par les autorités locales mais dépendant des budgets de l'UE (via le Fonds social européen). Des négociations sont en cours avec la Commission pour continuer à recevoir ces financements, mais aucune pérennité n'a encore été garantie. Ce programme n'est dans tous les cas pas suffisant pour répondre à la demande croissante de services à la personne pour les personnes âgées car en Grèce, les tendances du vieillissement ne font que croître (19% de la population a plus de 65 ans, 4,5% plus de 80 ans,...). Depuis trois ans, un système de chèques a aussi été mis en place pour les personnes âgées qui ont besoin de services. La crise a mis à mal ce système qui a vu de nombreuses coupes budgétaires par l'Etat, hypothéquant alors son subventionnement sur le long terme.

Une solution pour la Grèce serait donc de compter sur les appuis informels procurés par les familles. Ces dernières complètent le système d'Etat providence hybride qui n'offre que des allocations pour le handicap et une faible sécurité sociale.

#### Bonne pratique : L'observatoire des familles, Castel Monte en Italie

Castel Monte est une asbl dont le but est de promouvoir l'aide aux personnes défavorisées via des ressources matérielles et humaines. La personne (l'utilisateur mais aussi tout collaborateur) et ses besoins sont au cœur de la mission centrale de l'organisation.

Castel Monte est situé dans le Nord de l'Italie (Région de Veneto) qui a longtemps été une région importante pour l'économie italienne. La crise a affecté la région et les responsables politiques ont revu les fonds à la baisse, alors même que les besoins continuent d'augmenter (particulièrement les besoins liés au vieillissement de la population) dans un contexte où les organisations bénévoles se font de plus en plus rares. Castel Monte développe donc une offre professionnelle solide pour des services de qualité et travaille avec les institutions et les familles pour offrir aux personnes un service personnalisé, flexible, efficace et rapide.

L'un des instruments de l'organisation est l'observatoire des familles. Puisque il y a moins d'argent disponible en Italie pour les services à la personne, l'observatoire tente de

développer des structures alternatives en mettant à disposition des personnes qui sont en charge d'identifier les problèmes et proposer des solutions. Une équipe de médecins, psychologues et médiateurs a ainsi été mise en place pour l'observatoire. L'objectif est de promouvoir le bien-être de la communauté, en collaboration avec la région de Veneto. L'observatoire des familles offre donc des perspectives de coopération positives pour structurer les offres de services.

### c) LES SERVICES À DOMICILE

Dans cette partie, il convient de distinguer les différentes formes de services à domicile. On identifie, d'une part, les services dits de confort qui prennent en charge les activités ménagères telles que le repassage ou le jardinage et, d'autre part, les services de prise en charge des personnes dépendantes. Les services dits de confort font l'objet des réflexions sur les titres-services notamment et ne sont donc analysés que marginalement dans cette partie.

Pour comprendre le secteur des services et soins à domicile, il faut savoir appréhender la diversité des mécanismes de recours d'aides au soin :

- Care informel rémunéré (travail au noir)
- Care formel non rémunéré (bénévolat)
- Care formel rémunéré (aidants professionnels)
- Care informel non rémunéré (famille)

Dans tous les pays, l'aide provient majoritairement de la famille sous la forme du care informel non rémunéré.

Aider les personnes à garder leur indépendance, à rester « chez elles » nécessite un réseau important d'aide et de soins. En Belgique, le financement de ces aides dépend de plusieurs « pouvoirs » : fédéral pour les soins médicaux et infirmiers, communautaire ou régional pour les aides journalières, et de nouveau fédéral pour tout ce qui concerne « les titres-services » directement liés aux travaux ménagers.

#### Bonne pratique : l'ASBL Aide et Soins à Domicile en Province de Namur

Soutenir l'aide à domicile, c'est organiser tout un réseau. L'ASBL Aide et soins à Domicile située dans la Province de Namur en Belgique en offre un bel exemple. Le financement de cette asbl dépend à la fois de l'Etat et des mutuelles.

Elle offre une panoplie de services performants: les Aides familiales, les Aides ménagères (avec des titres services), les gardes-malades, les possibilités de répit et le dépannage pour

des petits travaux (avec des chèques ALE), les infirmières à domicile.

La plus-value de cette asbl en Région francophone est un centre de coordination qui permet une prise en charge globale, y compris après une hospitalisation. Dans ce prolongement, un pas de plus a été effectué récemment dans un projet de télémédecine à travers la mise en place d'un distributeur de médicaments : un pilulier électronique « intelligent ». Il s'agit d'un complément actif de la biotélégilance qui s'inscrit dans le programme « maladies chroniques » de la Ministre de la Santé, Laurette Onkelinx.

#### Bonne pratique : Les services de maintien à domicile en région de Basse-Autriche<sup>29</sup>

La Basse-Autriche compte 500 000 habitants, dont un quart a plus de 60 ans, et parmi eux 80% ont besoin d'aides, surtout procurées par les familles (à 78%).

Le Gouvernement régional veut maintenir ces personnes chez elles, il y a donc des efforts consentis pour augmenter les services à domicile, par des organisations publiques ou privées.

Les services les plus populaires sont les suivants:

- Les repas mobiles. Il s'agit de menus journaliers qui répondent aux préférences et aux exigences de santé des personnes. Ils sont préparés par les restaurants locaux et par des asbl. Les repas coûtent entre 4 et 6 euros, selon le menu et le revenu de la personne. L'initiative est gérée par une asbl, avec le soutien du gouvernement de la communauté locale.
- L'hospice mobile qui prend le relai des familles en aidant les personnes malades grâce à un service de docteurs, d'ambulances,... Cela est financé par le gouvernement, avec des critères différents selon le nombre d'habitants par région et en collaboration avec Caritas et la Croix-Rouge.
- Les colliers d'appel d'urgence vers les médecins ou familles, dont la connexion est gratuite.
- Le « care at home », un service socio-médical à domicile pour les personnes âgées.
- Les services de nettoyage et d'aides à domicile, dont les coûts dépendent des revenus des personnes.

Pour tous ces services, l'attention est portée sur les conditions de vie, sur les personnes employées et sur les familles qui complètent ces services. De plus, les services sont assurés 24h/24 ce qui laisse le choix aux personnes de l'organisation de la prise en charge à

---

<sup>29</sup> Présenté par **Maria Rigler**, chef du département « personnes âgées » au sein du gouvernement régional de la Basse-Autriche.

domicile comme ils le veulent, permettant aux travailleurs de concilier plus facilement vie professionnelle avec vie familiale.

La Basse-Autriche analyse et évalue régulièrement ces services, elle organise aussi des formations et travaille main dans la main avec les chambres de commerce et les entreprises.

#### d) LES MAISONS DE REPOS

Les besoins évoluent tout au long de la vie et des enquêtes sont réalisées pour les évaluer. Lors de ces enquêtes, il en ressort souvent le sentiment que les personnes âgées préfèrent rester à domicile. Il est certain que cette option est préférable pour les personnes âgées encore en pleine possession de leurs moyens, entourées socialement et qui ne sont pas demandeuses de rentrer dans un cadre de vie collectif régi par des règles. Mais quid des personnes qui n'ont sans doute pas été interrogées car n'étant plus en possession de ces mêmes moyens ? Dès lors, il semble opportun de ne pas systématiquement opposer les deux approches domicile-maison de repos, étant donné leur complémentarité. Rester autonome à domicile c'est important tant qu'on peut le faire, et que l'on a les moyens financiers.<sup>30</sup>

Ainsi, il faut parfois dédramatiser la vie en maison de repos qui apporte souvent à nouveau de la compagnie aux personnes isolées. Ce sont des lieux où la solidarité s'exerce entre personnes qui vivent seules et sont donc préférables, dans certains cas, au maintien à domicile.

#### Bonne pratique : les maisons de repos Armonea<sup>31</sup>

Armonea est un groupe présent dans le secteur des maisons de retraite depuis une trentaine d'années. Le groupe compte aujourd'hui plus 5500 résidents et 3000 collaborateurs. Leur mission est d'offrir un lieu de vie pour leurs résidents, de très haute qualité et qui respecte leur autonomie et leur individualité.

Dans ses maisons, Armonea travaille énormément sur l'autonomie de ses résidents au travers de toutes les thérapies existantes. Ils investissent ainsi en matière d'innovation, de physiothérapie, de thérapie d'occupation, d'orthophonie et dans la prise en charge des personnes atteintes de différentes démences, permettant de leur assurer une vie agréable. Toutes ces initiatives sont suivies par un projet réalisé en collaboration avec l'Université de

<sup>30</sup> Présentation par **Elisabeth Dispaux-Cornil**, membre du conseil d'administration de la Plateforme Age.

<sup>31</sup> Présentation par **Arnould Della Faille**, Directeur d'Armonea.

Bradford, pour suivre la satisfaction des personnes très dépendantes, prises en charge par leurs maisons de repos privées.

Armonea développe également l'aspect intergénérationnel dans la prise en charge des personnes dépendantes. Ils ont, en effet, créé des crèches au sein de leurs maisons de repos, ainsi qu'une ASBL « Home sweet homes » qui permet à des écoles primaires d'entrer en contact avec leurs maisons. Ces systèmes sont très bien structurés et permettent de créer une véritable relation intergénérationnelle.

Le volontariat est également développé au sein des maisons de repos. Bien que le système soit davantage développé dans le Nord de l'Europe que dans le Sud, Armonea fait face à une demande croissante, élément qui va faciliter et agrémenter la vie des seniors.

Enfin, ils travaillent également sur l'innovation à travers la domotique pour permettre une présence plus discrète de systèmes qui permettent de conserver son autonomie tout en restant à domicile.

#### e) LES AIDANTS FAMILIAUX

Lorsqu'on évoque le maintien à domicile, il est un acteur crucial dont le rôle et l'importance sont souvent sous-estimés : les aidants familiaux. Cette question s'est avérée être le fil rouge de la réflexion sur les services de soins et de maintien à domicile.

#### La Confédération des organisations familiales de l'Union européenne

La **COFACE** est une Confédération porte-parole des familles auprès de l'UE depuis 1958, qui compte aujourd'hui plus de 50 membres répartis dans 21 Etats-membres. La Confédération possède une sous-branche, « COFACE disability », qui traite des handicaps. Ce « working group » analyse les besoins de ces personnes handicapées et des spécificités à prévoir chez le personnel soignant.

COFACE a notamment créé une Charte de l'aidant familial.<sup>32</sup> Les droits de ces personnes y sont détaillés, le tout en leur reconnaissant un statut officiel et en insistant sur l'importance de la participation, d'un choix libre et informé, et de la solidarité publique qui doit être forte et complétée (et non remplacée) par la solidarité familiale.

<sup>32</sup> Disponible à l'adresse suivante: [http://coface-eu.org/en/upload/07\\_Publications/CharteCOFACEHandicapFR.pdf](http://coface-eu.org/en/upload/07_Publications/CharteCOFACEHandicapFR.pdf)

Le concept d'aidant familial renvoie à « *la personne non professionnelle qui vient en aide à titre principal, pour partie ou totalement, à une personne dépendante de son entourage, pour les activités de la vie quotidienne. Cette aide régulière peut être prodiguée de façon permanente ou non et peut prendre plusieurs formes, notamment: nursing, soins, accompagnement à l'éducation et à la vie sociale, démarches administratives, coordination, vigilance permanente, soutien psychologique, communication, activités domestiques,...* ». <sup>33</sup> Il s'agit donc d'une personne non professionnelle qui aide une personne de son entourage proche de différentes façons possibles (psychologique, administrative,...).

Il est indispensable que les aidants familiaux soient soutenus dans leur rôle car autrement, cela aurait des conséquences néfastes sur la société. L'OCDE déclare ainsi que: « *without support, high-intensity care-giving is associated with a reduction in labour supply for paid work, a higher risk of poverty, and a 20% higher prevalence of mental health problems among family carers than for non-carers* ». <sup>34</sup>

De plus, la société fait actuellement face au problème des aidants familiaux qui vieillissent eux-mêmes: qui va donc les aider et que va-t-il se passer pour les personnes dont ils prenaient soin ? Il faut dès lors développer des solutions innovantes pour permettre une transition sans heurts, avec une attention toute particulière portée aux facteurs psychologiques et aux besoins de la personne.

Il est donc nécessaire de sensibiliser à la reconnaissance et au soutien des aidants familiaux et d'imaginer des moyens de relayer ces aidants. Il faut aussi penser une complémentarité entre famille et aides sociales publiques.

#### f) L'ENJEU DE LA CONCILIATION VIE AU TRAVAIL ET HORS TRAVAIL

Comme nous avons pu déjà largement le constater, dans beaucoup de pays européens, l'aide aux personnes dépendantes provient de la famille. L'enjeu de la (ré)conciliation entre la vie au travail et hors travail prend donc tout son sens dans notre réflexion.

Les SAP se sont développés en réponse à l'augmentation des mesures pour assurer les conditions de l'égalité des sexes, qui a eu pour conséquence une plus grande participation des femmes au marché du travail. La création des SAP a été rendue nécessaire pour compenser le travail qui était majoritairement réalisé par des femmes au sein des ménages.

---

<sup>33</sup> Définition adoptée par la COFACE dans sa Charte de l'aidant familial.

<sup>34</sup> Colombo, F. et al (2011), *Help Wanted? Providing and Paying for Long-Term Care*, OECD Publishing [www.oecd.org/health/longtermcare/helpwanted](http://www.oecd.org/health/longtermcare/helpwanted)

Du fait de l'augmentation de la part de femmes travaillant, les ménages ont accumulé davantage de revenus, permettant à certains de recourir à ces services, qui sont indispensables pour trouver un équilibre entre la vie familiale et professionnelle.

La question des soins aux personnes âgées est une question qui n'a que très peu de succès du point de vue politique, or les pressions sont de plus en plus fortes avec le vieillissement de la population et l'augmentation de l'espérance de vie. Il y a toujours eu un lien entre la famille et les services apportés aux personnes âgées. Les familles doivent davantage s'occuper des parents pour que ces derniers aient une autonomie de vie la plus longue possible, mais le temps consacré aux parents doit, de surcroît, être conjugué avec des responsabilités familiales et professionnelles.

En 2050, trois fois plus de personnes en âge de travailler devront s'occuper de 2 milliards de personnes âgées. Au Royaume-Uni par exemple, 13,5 millions de personnes seront en âge de travailler mais 4,5 millions ne le pourront car elles devront s'occuper de leur famille. La situation devient progressivement intenable et les pressions sur l'économie se font de plus en plus fortes. D'autant qu'il est désormais certain qu'il faudra travailler de plus en plus longtemps. En 2060, 2 personnes travailleront pour un pensionné, soit la moitié moins qu'aujourd'hui (4 travailleurs pour un pensionné) et beaucoup de personnes devront choisir entre travailler et s'occuper de leur famille.

La question qui se pose dès lors est de savoir comment gérer une réconciliation entre vie privée et vie professionnelle ? La réponse réside dans l'offre de services aux personnes âgées.

#### Bonne pratique : La « National Childcare Strategy » au Royaume-Uni

La « National Childcare Strategy » a été lancée en 1998 au Royaume-Uni et modifiée en 2004. L'objectif de cette stratégie est d'assurer l'accessibilité aux soins pour les plus jeunes enfants, aux services nécessaires durant les premières années de leur développement, mais également de réduire la pauvreté infantile et de supprimer les barrières qui empêcheraient les parents de travailler. Cette stratégie reconnaît l'emploi comme principal facteur de la demande de services et, par conséquent, le Gouvernement a introduit une obligation, au niveau des autorités locales, d'assurer une offre suffisante de soins et de services pour les enfants soit suffisante. Un service universel d'information, offrant des renseignements sur l'accessibilité des services a également été mis en place dans ce cadre. Le but était de créer 2 millions de places pour les enfants et 2500 centres pour les accueillir. Le résultat est positif puisque 2 millions de places se sont effectivement ouvertes grâce à un système de partenariats au niveau national où le système d'impôt est allié à des exonérations fiscales. Le facteur « incitant fiscal » est donc indispensable dans ce type de politiques pour assurer

Les politiques d'appui aux familles sont donc primordiales dans la gestion des services à la personne. Il faut d'une part des ressources pour des services de qualité et disponibles universellement. D'autre part, il faut assurer des horaires plus flexibles pour pouvoir concilier vie travail et hors travail. Il faut ainsi penser à offrir des temps partiels (qui touchent surtout les femmes) de qualité.

#### g) LES FEMMES, USAGÈRES ET PRESTATAIRES DES SAP

Les femmes occupent une place incontestable au cœur même des services à la personne. Non seulement une grande partie des bénéficiaires de services sont des femmes âgées, qui ont le plus souvent perdu leur compagnon, et se retrouvent donc seules, mais les emplois dans le secteur des SAP sont majoritairement occupés par des femmes (95% des emplois). Ce secteur est donc féminisé dans tous ses aspects. Ce phénomène mérite donc qu'on y accorde de l'attention.

Femmes de ménage, nourrices, assistantes de vie, aides ménagères sont en effet tous des emplois exclusivement occupés par des femmes. Ces emplois souffrent encore de reconnaissance du fait qu'ils étaient, jusqu'il y a peu, exercés gratuitement par les femmes au foyer.

Les travailleuses à domicile sont souvent des migrantes et sont par conséquent des personnes vulnérables qui ne connaissent pas toujours leurs droits et n'ont souvent qu'un faible niveau de qualification. En marge de ce constat, et comme nous l'avons déjà mentionné, le travail est souvent précaire et mal rémunéré du fait de la non reconnaissance de ces emplois. Les stéréotypes qui accompagnent ces métiers accentuent encore davantage l'image négative du secteur.<sup>35</sup> Il est donc primordial d'accélérer les chantiers de la professionnalisation et de la reconnaissance du secteur pour que ces emplois féminisés soient considérés à leur juste valeur et que ces femmes puissent jouir de conditions de travail égales à celles appliquées de manière obligatoire dans d'autres domaines d'activité.

Les femmes sont aussi majoritairement les bénéficiaires de ces emplois, du fait de leur espérance de vie plus longue. La tranche d'âge de femmes qui est particulièrement touchée dans ces débats, celle des années 40', 50' et 60', a cumulé pour la première fois, par rapport

---

<sup>35</sup> Eléments tirés de l'avis du Comité économique et social européen sur la professionnalisation des travaux domestiques.

aux générations précédentes, plusieurs générations à soutenir. Les femmes doivent ainsi à la fois soutenir leurs enfants, mais également leurs parents et grands-parents. Aujourd'hui, il est possible d'avoir cinq générations vivantes dans une même famille. Il y a donc une question de fragilité extrêmement forte, en termes d'investissement continu sur ces générations là. Les aidants familiaux sont très majoritairement des femmes et cette fonction génère des difficultés de santé qui peuvent avoir des conséquences assez lourdes.

Pourquoi cette génération de femmes est-elle particulièrement touchée ? Pour deux raisons : non seulement elle cumule plusieurs générations, mais elle cumule également des niveaux de salaire 30 % inférieurs à ceux des hommes, générant des différences de retraite. En France actuellement, les bénéficiaires femmes de l'APA (une allocation leur permettant de bénéficier de services, de financements en établissement) perçoivent 950 euros tandis que les hommes touchent 1500 euros en moyenne par mois. Cet écart important en termes de retraites ne va pas se résorber de si tôt. Ces femmes, qui auront soutenu beaucoup de générations, n'auront alors pas les moyens de choisir les services auxquels elles feront appel lorsqu'elles seront elles-mêmes en situation de dépendance.

## 7) LA GOUVERNANCE TERRITORIALE

Les évolutions du secteur des services à la personne (pénurie de main d'œuvre, professionnalisation, nouveaux besoins, ...) interpellent une multitude d'acteurs : acteurs publics compétents en matière de formation et d'emploi (l'Etat, les collectivités territoriales et particulièrement les Conseils Régionaux en France), les partenaires sociaux (représentants des employeurs et des salariés), les acteurs de l'emploi et de la formation (professionnels de l'accompagnement à l'emploi ; organismes de formation...) et les autres types d'organisations territoriales (réseaux professionnels, centre de ressource,...).

### a) LES SAP, UN ENJEU LOCAL

Depuis les années 90, les compétences en matière d'organisation des SAP se sont déplacées de pouvoirs publics, en passant du niveau national au régional et local. Dès lors, il est évident, pour assurer le succès dans l'organisation du secteur, qu'il était nécessaire de mettre en place des partenariats élargis et une gouvernance multi-niveaux dans lequel les pouvoirs publics nationaux jouent un rôle important, notamment en matière de répartition des compétences et de réglementation.

Toutefois, et comme nous avons déjà pu le constater, la structuration du secteur a été permise par l'investissement des collectivités locales tandis que le bénéfice a été tiré par le niveau national (en termes de pensions notamment), conduisant à un paradoxe financier. Se pose ainsi la contradiction de l'indispensable proximité dans le champ des services à la personne, articulée avec un manque croissant de moyens, pour permettre aux intermédiaires locaux de mener à bien leurs actions.

On a souvent posé le débat uniquement en termes de place de l'Etat et le dilemme principal était celui qui opposait l'Etat au marché. Aujourd'hui, les enjeux de la décentralisation sont devenus très importants. Partout en Europe, les communes ont longtemps joué un rôle clé dans le champ des personnes âgées. Aujourd'hui, les différents pays d'Europe ont adopté des modes de régulation de cet enjeu, qui combinent généralement des doses de centralisation, souvent du système de financement et de l'organisation générale du système, avec des normes plus décentralisées, souvent régionalisées, du pilotage de ces systèmes, alors que le niveau local continue de jouer un rôle important dans le domaine de la mise en œuvre effective.

Par ailleurs, les disparités sociales et territoriales ne font que s'accroître en Europe, profilant ainsi à l'horizon une Europe à deux vitesses. La question posée ici est de savoir comment rendre ces territoires fragilisés plus compétitifs (en leur attribuant par exemple de nouvelles compétences). Cela doit incontestablement passer par « l'insolence créative » des multiples acteurs sur les différents territoires, mais aussi par la multiplication des partenariats et la circulation de l'information.

#### b) LES ENJEUX DE POUVOIR ENTRE NIVEAUX<sup>36</sup>

La question du pilotage des systèmes de soins et de services à domicile a longtemps opposé l'Etat au marché, notamment lors de la vague de privatisation des SAP dans certains pays dans les années 1990. Aujourd'hui, à l'instar de la Suède, on se situe davantage dans un débat centre/périphérie, qui se traduit par des errances quant au choix du bon niveau de prise de décision et de financement.

On trouve, en effet, de nombreuses réflexions politiques, et stratégiques sur la meilleure façon d'organiser la répartition des tâches non seulement dans une logique verticale (Que fait le centre ? Que fait la région ? Qu'est ce qui revient au local?), mais aussi dans une logique horizontale (qu'est ce qui est du domaine de « compétence » de la famille ? Qu'est ce

---

<sup>36</sup> Cette section est inspirée de la présentation d'Olivier Giraud, politologue et chercheur au CNRS qui a présenté les enjeux de pouvoir dans les multiples interactions sociales qui ont lieu dans le domaine des SAP.

qui est pris en charge de façon efficace par le marché ? Qu'est-ce qui doit être du domaine de l'associatif ou encore de l'Etat?).

Il existe, dans la tradition européenne, de telles règles de répartition des tâches selon ces deux dimensions essentielles. La plus connue, mais souvent la plus mal interprétée, est sans doute la subsidiarité qui exprime, en tous les cas dans la tradition suisse et allemande, la préférence pour les arrangements privés sur les arrangements publics, mais aussi la préférence systématique pour les arrangements à petite échelle sur ceux à grande échelle.

Aujourd'hui, une autre logique de répartition des tâches, des responsabilités, des fonctions, s'impose petit à petit dans les pays occidentaux. Cette logique postule que le niveau global est celui au sein duquel s'opère la concurrence entre les systèmes nationaux. Ce niveau global est celui de la mise en compétition des entités économiques nationales. L'espace national serait lui celui de l'adaptation des conditions nationales à ces exigences de compétitivité et l'espace régional, mais surtout local, serait celui de la mobilisation des ressources pertinentes pour compenser l'ensemble des tâches qui, ne se trouvant plus prises en charge par les Etats nations, devraient bien se trouver assumées à un autre niveau.

A l'heure actuelle, on constate une forme de stabilisation de l'organisation du modèle autour du triptyque suivant :

- Le financement est souvent du ressort national ;
- L'organisation et le pilotage reviennent davantage aux régions ;
- Le niveau local reste celui de la mise en œuvre.

En matière de relation Etat-marché, trois niveaux de régulation ont pu être distingués :

- Au niveau global : une mise en concurrence des économies ;
- Au niveau national : l'adaptation à la compétition renforcée ;
- Au niveau local : un rattrapage des conséquences des deux autres niveaux de régulation.

On observe en somme un retour aux solidarités locales au détriment des régulations nationales.

### c) LE RÔLE D'UN CLUSTER TERRITORIAL

Dans ce contexte, certains acteurs dans le champ des services à la personne ont développé des *clusters* territoriaux en vue de rassembler tous les acteurs intervenant dans le secteur au sein d'une même structure. C'est notamment le cas de **Sandie Badel**, Directrice du Pôle Services à la Personne de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA), qui témoigne de son expérience dans la gestion d'un *cluster* territorial.

Les Pôles Régionaux d'Innovation et de Développement Economique Solidaire (PRIDES) rassemblent des entreprises d'un même secteur d'activité en les incitant à coopérer. Les PRIDES s'adressent avant tout aux entreprises et aux associations d'entreprises. Vingt-neuf « Pôles régionaux de développement économique et solidaire » structurent ainsi le paysage économique régional de Provence-Alpes-Côte d'Azur, pour une économie plus compétitive mais aussi plus solidaire, avec de nombreux emplois à la clé.

- *Pôle* car il s'agit de rassembler des entreprises intervenant dans un même secteur d'activité et de les inciter à coopérer entre elles pour devenir plus fortes et plus résistantes, la mutualisation des ressources constituant un avantage collectif décisif (« quand la coopération est plus efficace que la compétition ! »).
- *Régional* car il s'agit, bien sûr, de constituer au sein de l'Europe, et face à la mondialisation, des « forces de frappe économique » cohérentes et structurées au niveau de la région sur des filières porteuses.
- *Innovation* car il faut valoriser dans la production, par la mise en marché, les résultats de la créativité des chercheurs (nouveaux produits ou services). Il y a, dans ce passage de l'invention à l'innovation, de nouveaux marchés à conquérir pour nos entreprises, une source de création de richesses et d'emplois durables. Au-delà de la composante technologique, c'est une approche globale de l'innovation qui doit être envisagée tant sur l'organisation, que la création de produits, la gestion des ressources humaines, la formation...
- *Développement économique* car, au-delà de la recherche, il s'agit de renforcer les entreprises, d'actionner les leviers de leur croissance interne et de leur compétitivité de sorte qu'elles produisent mieux et trouvent davantage de débouchés pour vendre leurs produits et services nouveaux.
- *Solidaire* car c'est en étant solidaires que les PME pourront trouver de nouvelles capacités de développement, face à la concurrence mondiale. Par ailleurs, les entreprises aidées par les financements publics doivent être exemplaires en matière de développement durable et prendre en compte leur responsabilité sociale et environnementale.

Bonne pratique : le Pôle Services à la Personne en Région PACA

Labellisé PRIDES (Pôles Régionaux d'Innovation et de Développement Economique Solidaire) par le Conseil Régional PACA le 30 mars 2007 et lauréat de la sélection nationale 2011

"grappes d'entreprises" de la DATAR (Délégation interministérielle à l'Aménagement du Territoire et à l'Attractivité Régionale), le Pôle Services à la Personne Provence-Alpes-Côte-d'Azur est une structure de coopération des entreprises agréées services à la personne en région PACA. Le Pôle Services à la Personne a pour ambition :

- De soutenir la création d'emplois durables et le développement économique ;
- De promouvoir une offre de services de qualité, construite sur des valeurs de solidarité et de responsabilité sociale et environnementale.

Il vise à associer entreprises de services à la personne, fédérations d'employeurs, syndicats de salariés, regroupements, plates-formes, universités, représentants de consommateurs, secteur bancaire et mutualiste. Il compte aujourd'hui 150 membres : plus de 100 entreprises de services à la personne, des plateformes (CQFD, Dom'Inno, Qualidom Sud...), des fédérations (l'UNA PACAC, l'UR ADESSA PACA, l'URIOPSS, le Comité Régional ADMR, l'Union Régionale de la Mutualité Française, CFG des SCOPS de PACA, le FSPVA, l'USGERES, la CFDT et Méditerranée Services Développement, la Caisse d'Epargne, le Crédit Coopératif, la CRESS PACA...

Les entreprises adhérentes représentent plus 12 500 salariés soit 48% de l'emploi salarié des opérateurs régionaux. En prenant en compte les réseaux des plates-formes et des fédérations adhérentes, le Pôle concernerait près de 350 entreprises soit environ 30% de l'offre prestataire et 60% des emplois.

Le Pôle rencontre toutefois certains obstacles, comme le refus de certains syndicats de payer une cotisation pour y adhérer, ou encore la représentation des usagers qui n'est pas assez pertinente, la faible reconnaissance du secteur qui explique un intérêt politique encore trop peu développé et, pour finir, des liens avec le département qui sont trop limités, alors que ce dernier possède des compétences fondamentales sur les questions sociales.

**Sebastien Pereau** est secrétaire général de ConcertES. ConcertES s'est vu confier, par arrêté du Gouvernement wallon du 5 février 2009, la mission de représentation des entreprises d'économie sociale. Plate-forme de concertation des organisations représentatives de l'économie sociale en Région wallonne et à Bruxelles, ConcertES a été initiée fin 2005 par trois fédérations transversales d'économie sociale (FEBECOOP, SAW-B et SYNECO). Répondant tant au vœu des instances régionales et fédérales qui souhaitaient un interlocuteur unique qu'à celui des différentes fédérations de l'économie sociale en recherche d'un espace de réflexion, ConcertES a depuis largement démontré sa plus-value. Abrisée pendant deux ans au sein d'une autre ASBL, ConcertES s'est autonomisée en décembre 2007. Ses statuts lui

définissent comme objectif de représenter, défendre et promouvoir l'économie sociale, à travers la réalisation des missions suivantes :

- Etablir un pont, être un lieu de rencontre entre les différentes initiatives et fédérations d'économie sociale ;
- Développer une analyse sur une série de questions touchant à l'économie sociale par la mise sur pied de groupes de travail thématiques ;
- Représenter et défendre le secteur de l'économie sociale auprès de toute instance publique et au sein d'instances consultatives ; jouer un rôle d'articulation entre le secteur et les pouvoirs publics ;
- Promouvoir l'économie sociale, particulièrement par la mise en place et la diffusion d'outils de promotion de ses principes.

#### Bonne pratique : Le dispositif IDESS, exemple d'une politique régionale

Le dispositif IDESS (Initiative de développement de l'Emploi dans les Services de proximité à finalité Sociale) a été mis en place par la Région wallonne. L'objectif de ce dispositif est double : créer des emplois pour des personnes moins qualifiées et développer des services de proximité à destination d'un public précarisé. La palette de services visée est large, allant des petits travaux d'entretien, de réparation et d'aménagement de l'habitat (avec limitation); à l'aménagement et l'entretien des espaces verts (avec limitation); en passant par le transport social, la buanderie sociale et les magasins sociaux (limites physiques et spatiales voulues pour ne pas concurrencer d'autres acteurs ou secteurs).

Au niveau du fonctionnement, plusieurs types d'opérateurs sont concernés : asbl, sociétés à finalité sociale, pouvoirs publics locaux. Un prix maximum est fixé en fonction de la situation de la personne (distinction précarisé - non-précarisé). Certaines subventions à l'emploi pour les personnes engagées (issues d'un public fragilisé) peuvent être versées, avec l'obligation de mettre en place un accompagnement et de la formation.

Ce dispositif rencontre cependant certains problèmes. Les services fonctionnent le plus souvent à perte (le déficit étant alors comblé soit par d'autres activités, soit par le pouvoir local). De plus, la complexité administrative du dispositif freine quelque peu son bon fonctionnement.

Au niveau des enjeux, il est impératif de réviser l'ensemble du dispositif pour assurer une meilleure efficacité, davantage de mise à l'emploi de qualité, ainsi qu'un meilleur équilibre financier.

Dans le secteur des SAP, l'intérêt de former des clusters est réel, comme nous le démontrent les bonnes pratiques évoquées ci-dessus. Ces initiatives permettent de développer mais

surtout structurer l'offre de services tout en assurant une certaine qualité de prestation. Certaines limites doivent cependant être soulevées et s'intégrer dans un cadre plus global de réflexion. Il s'agit notamment du financement de ces dispositifs et de l'articulation et la coopération avec les décideurs politiques sociaux agissant à d'autres niveaux.

## 8) LES DÉFIS POUR L'AVENIR

### a) ENCOURAGER LA SOLIDARITÉ INTERGÉNÉRATIONNELLE

La solidarité intergénérationnelle désigne les nombreux transferts formels et informels entre la population active jeune et la population plus âgée inactive. Le total de ces transferts détermine la qualité de vie dont bénéficient à la fois les jeunes et les plus âgés.

La solidarité intergénérationnelle n'est pas une relation à sens unique entre la population active jeune et la population plus âgées inactive. De nombreux transferts, formels et informels, s'effectuent dans les deux sens. C'est pourquoi, le rôle de la famille et des différentes sortes de transferts- financiers, matériels ou immatériels - ne doivent pas être négligés.

La campagne de communication européenne sur la solidarité intergénérationnelle implique de déjouer les stéréotypes discriminants à l'encontre des plus âgés comme des plus jeunes ; stéréotypes qui constituent autant d'obstacles à l'insertion sur le marché de l'emploi. Selon l'eurobaromètre 2009 sur la solidarité intergénérationnelle, une majorité de jeunes citoyens européens (56% des personnes interrogées) pense que le maintien des plus âgés sur le marché de l'emploi jusqu'à un âge plus avancé constitue un frein à l'emploi de la jeune génération. La représentation que nos sociétés ont de la vieillesse oscille entre l'image de la personne âgée respectable et bienveillante et celle du fardeau pour la collectivité.

Pour mettre en œuvre la solidarité intergénérationnelle, il est nécessaire d'opérer un véritable changement de paradigme en considérant le lien social comme une dynamique globale et réciproque. Dans cette perspective, les plus jeunes ne devraient pas avoir à supporter l'intégralité du coût du système de retraites de leurs aînés, mais plutôt contribuer de façon équitable à construire une société durable. Les pouvoirs publics devraient pouvoir mettre en œuvre les réformes nécessaires des systèmes de retraite et de santé afin d'alléger le poids du déficit public. Quant à la génération du baby boom, elle devrait être mieux insérée dans la vie professionnelle et publique pour mieux participer à la croissance et à la transmission de son expérience vers les générations plus jeunes. Face à ce constat, le

secteur SAP inscrit dans le contexte de l'Année européenne du vieillissement actif et de solidarité intergénérationnelle a sans conteste un rôle à jouer.

Il convient donc de changer de regard et d'observer que de plus en plus de personnes âgées, loin d'être une charge pour la société, deviennent une aide pour les générations plus jeunes, opérant ainsi des transferts et un apport intergénérationnel. Dans ce contexte, il est nécessaire de veiller à ce que les citoyens les plus vulnérables, et en particulier les personnes âgées, retraitées et les personnes en perte d'autonomie, ne soient plus considérées comme des objets de dépenses publiques mais comme des citoyens à part entière.

La visée de solidarité doit rester un investissement collectif et profitable à tous dans la durée. Il faut interroger le sens global de la famille dans toutes ces étapes où l'on peut en avoir besoin, car la solidarité, qu'elle soit intergénérationnelle ou entendue au sens large, implique l'idée d'une responsabilité commune et partagée. Elle concerne aussi bien la vie professionnelle que la vie privée ou familiale.

#### b) INVESTIR DANS LE SECTEUR

La question qui se pose aujourd'hui est de savoir comment inverser la vapeur que l'on observe aujourd'hui, c'est-à-dire, comment transformer cette demande grandissante de services en croissance ? Pour cela, il faut obligatoirement investir dans le secteur et mettre en place une économie mondiale des soins et services, pour offrir des services professionnels adaptés aux besoins et aux familles. Le secteur des SAP doit devenir un système puissant, avec un potentiel de croissance et de développement de technologies, et une prise en compte des prestations de santé pour pouvoir travailler de plus en plus vieux. Le développement et l'utilisation de technologies pourraient être une réponse partielle à ces défis.

Pour répondre à la demande, les Etats doivent également imposer la mise à disposition des SAP et créer des incitants fiscaux pour rendre les services accessibles et à un prix raisonnable. Les arguments économiques évoqués jusqu'ici sont donc à développer au niveau politique, national et européen. En effet, un investissement est aussi nécessaire au niveau européen afin de garantir le travail décent et de qualité. Le rôle de l'UE, dans ce contexte, est de définir un cadre légal et juridique dans le secteur des soins.

Le secteur du *care* doit être considéré comme un investissement pour notre futur, pour le développement soutenable de notre société. Un investissement adéquat dans les infrastructures mais également dans la création d'emplois de qualité est donc essentiel et doit devenir une priorité dans les prochaines années.

### c) SERVICES À LA PERSONNE ET NOUVELLES TECHNOLOGIES

Le vieillissement de la population entraîne une augmentation du nombre de personnes en situation de dépendance, dont la plupart souhaite rester à leur domicile aussi longtemps que possible. En parallèle à cette évolution démographique, l'inéluctable développement des nouvelles technologies ne peut échapper, ni aux personnes dépendantes, ni aux services de proximité. Bien que les nouvelles technologies aient prouvé leur efficacité et leur intérêt dans de nombreux pays en matière des services à domicile, leur utilisation reste limitée.

Il s'agit de répondre à un problème (celui de la gestion de la dépendance) qui ne fera que croître dans les années à venir. Les applications des nouvelles technologies sont nombreuses et elles permettent d'accroître l'autonomie et le bien-être de la personne en situation de dépendance. Les nouvelles technologies peuvent 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. Le secteur des services à la personne a donc tout à gagner à utiliser plus largement les nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC).

Associer SAP et TIC, c'est associer deux secteurs porteurs, en pleine mutation et au cœur de la croissance dans les prochaines années. Il existe une réelle valeur ajoutée de l'utilisation des nouvelles technologies dans le secteur des services de proximité : que ce soit en termes d'organisation du travail, de qualité de service ou encore de professionnalisation, à la fois pour les bénéficiaires et pour les aidants familiaux ou professionnels. Intégrer davantage de TIC dans le secteur des SAP permettrait donc de professionnaliser un secteur dont les travailleurs sont souvent peu qualifiés et peu familiarisés aux nouvelles technologies. En formant les aidants aux TIC, on professionnalise le secteur des services de proximité, mais on réduit également la fracture numérique au sein de la population (aidants et personnes).

Ces technologies peuvent, en outre, être source de bien-être et permettre d'instaurer un environnement de vie adapté aux besoins des personnes dépendantes et vieillissantes. Les professionnels des services à la personne qui sont en contact quotidien avec les personnes dépendantes peuvent également influencer le développement de ces technologies.

Le secteur de l'économie sociale, et plus particulièrement celui des services à la personne, a donc tout intérêt à s'approprier ces nouvelles technologies. Certaines de ces technologies ont toutefois des limites et ne peuvent bien entendu pas remplacer complètement le contact humain. Il est donc nécessaire, d'une part, d'apprendre à les maîtriser et, d'autre part, de réfléchir à une utilisation efficiente pour développer des technologies qui soient véritablement au service des personnes.

#### d) DÉVELOPPER LES INNOVATIONS SOCIALES

Investir ne va pas sans innover. Dans le contexte démographique existant et les conséquences qu'il engendre, l'innovation sociale est une piste sérieuse pour encourager progrès et croissance dans le secteur. L'on peut définir l'innovation sociale de manière générale comme « *de nouvelles réponses à des besoins sociaux pressants, qui affectent le processus des interactions sociales et qui ont pour objectif d'améliorer le bien-être des personnes* »<sup>37</sup>.

L'on constate aujourd'hui un engouement général en faveur de l'innovation sociale, dans un contexte de crise sociale, économique et environnementale. En effet, le système traditionnel a montré ses limites: la croyance selon laquelle la croissance économique seule peut répondre aux besoins sociaux n'est plus valable et l'innovation sociale, souvent considérée comme un second choix en temps de crise, devient une option sérieuse. La promotion de l'innovation sociale par les pouvoirs publics n'est pas une mode passagère visant à apaiser le malaise social grandissant. Les gouvernements cherchent, dans les différents concepts de l'innovation sociale, des réponses créatives aux enjeux de la société actuelle, liés au chômage, à la pauvreté, au vieillissement, etc. La crise de 2009 a d'ailleurs révélé l'intérêt porté à l'innovation sociale comme moyen de créer des emplois de qualité et de proposer des solutions durables aux problèmes des finances publiques et des besoins sociaux tels que la prise en charge des personnes dépendantes.

L'UE l'a bien saisi et a fait de l'innovation sociale l'un des facteurs clés du succès de sa nouvelle Stratégie Europe 2020, pour une croissance intelligente, durable et inclusive. La Commission européenne entend par innovation sociale « *la conception et la mise en œuvre de réponses créatives aux besoins sociaux* », qui recouvrent de nombreux domaines tels que la protection de l'enfance, les transports durables, la dépendance, etc. Les initiatives sociales doivent être « *conçues par et pour la société* ». Ainsi, le rapport commandé en 2009 par la

---

<sup>37</sup> Définition que propose le rapport du Bureau des Conseillers de Politique Européenne de Mai 2010 intitulé *Empowering people, driving change: Social Innovation in the European Union*, définition inspirée des travaux de Joseph Stiglitz.

DG Entreprises<sup>38</sup> sur la future politique de l'UE en termes d'innovation, définit l'innovation sociale de manière large : « *la capacité des individus, des entreprises, des nations entières à créer en permanence leur futur souhaité* ».

L'innovation sociale crée de nouvelles relations ou collaborations. Territorialisée, elle met en œuvre des dynamiques collectives qui visent à la modification des rapports sociaux : entre l'État et les collectivités territoriales ou l'État et les entreprises à but lucratif par exemple. L'innovation sociale est donc source d'une nouvelle forme de gouvernance partenariale, nécessaire dans le secteur des SAP, comme nous l'avons déjà observé précédemment. On comprend alors que l'innovation sociale a pour objectif d'améliorer le bien-être de la société et d'améliorer la capacité de la société à agir.

L'innovation sociale ne doit pas être considérée comme une fin en soi mais comme un moyen d'atteindre davantage de qualité et de productivité. C'est donc une démarche vectrice de gain économique, qui a pour objectif de répondre à des carences de la part des politiques sociales et du marché. L'engagement actuel de l'Union européenne dans la promotion de l'innovation sociale reflète la volonté de donner priorité au social, à la solidarité, à la société plutôt qu'à l'économique. La crise de 2009 a joué ce rôle de révélateur, l'innovation sociale étant essentiellement portée jusqu'alors par les acteurs de l'économie sociale et solidaire. La formulation de politiques publiques est donc encourageante et présage d'un changement de priorités.

Plusieurs défis sont à relever en termes d'innovation sociale dans les SAP. Bon nombre d'entre eux concernent la problématique de l'hébergement. Parmi ceux-ci :

- La recherche d'alternatives aux hôpitaux et hébergements ;
- Le développement de solutions intermédiaires entre résidence et aide à domicile ;
- L'adaptation du cadre de vie/du logement à la perte d'autonomie ;
- Encourager d'autres formes d'habitats telles que l'habitat intergénérationnel, l'habitat groupé, l'habitat kangourou, etc.

Bonne pratique : La carte avantage pour enfants en Allemagne, Sodexo

Fin 2009, Sodexo a lancé son « *Better Tomorrow Plan* ». Avec ce projet consacré au développement durable, Sodexo veut garantir l'avenir des générations futures en trouvant un équilibre entre les aspects économiques, sociaux et environnementaux.

Grâce au concept FOOD4U, Sodexo souhaite encourager les enfants à accorder plus

---

<sup>38</sup> *Business Panel on future EU innovation Policy, Reivent Europe through innovation, From a Knowledge Society to an Innovation Policy*, Commission européenne, DG Entreprises et Industrie, Novembre 2009.

d'attention à l'adoption d'une alimentation saine et équilibrée. Promouvoir une alimentation saine auprès des jeunes n'est toutefois pas une opération aisée. Voilà pourquoi Sodexo a élaboré le concept FOOD4U : une alimentation saine à un prix correct et dans une mise en forme branchée. Les enfants sont récompensés s'ils choisissent un produit sain dans l'assortiment grâce aux cartes épargne. Chaque fois qu'ils achètent un produit sain, ils reçoivent un timbre. Le 13<sup>ième</sup> produit est gratuit. Ces produits sont indiqués par un autocollant vert "GOOD4U".

Chaque trimestre, les thèmes sont différents, avec des tenues et des menus adaptés. Les affiches informatives doivent permettre aux enfants de mieux comprendre en quoi consiste une alimentation saine et l'importance de l'exercice physique. Ils peuvent, en outre, gagner chaque trimestre un prix s'ils répondent correctement aux questions sur l'alimentation saine. L'offre alimentaire du concept FOOD4U est adaptée au nombre de passages prévus dans l'école.

Sodexo développe aussi en Allemagne un projet de carte procurant des avantages combinés pour certains enfants. Ainsi, 2,5 millions d'enfants sont éligibles pour ce programme « *multi-client and multi-benefits application* ». La carte permet aux enfants dans le besoin de bénéficier d'avantages pour les repas à la cantine combinés à des avantages pour certains loisirs (culturels, sportifs,...).

## **9) CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS**

Ces Rencontres Européennes des services à la personne ont été l'occasion, dans le cadre du lancement de l'Année européenne 2012 du vieillissement actif de la solidarité intergénérationnelle, d'entamer les discussions sur les mesures à mettre en oeuvre pour faire face au défi démographique durant les prochaines années. Il est apparu très clairement que le rôle des SAP doit être mis en exergue dans ce contexte. Le secteur des SAP permet en effet largement de répondre aux besoins des personnes âgées, des ménages et des collectivités locales. Plusieurs chantiers doivent donc être entamés pour assurer la prise en charge des personnes dépendantes.

C'est pourquoi, sur base des échanges réalisés lors de ces Rencontres, nous proposons une série de recommandations pour l'Union européenne, les pouvoirs publics et la société civile. Bien qu'elles soient plus particulièrement adressées à l'un de ces trois acteurs, il faut souligner que ces pistes de réflexion et d'action ne pourront être menées qu'en coopération

avec les autres acteurs. Une collaboration entre les niveaux d'action permettra en effet d'augmenter l'incidence finale.

a) POUR L'UE

- Les institutions européennes doivent développer une politique et une stratégie européenne des SAP qui permettent de soutenir les Etats-membres par le biais de l'échange de bonnes pratiques, d'un support technique, et d'une réflexion autour d'un cadre commun.
- Encourager le partage et la dissémination des bonnes pratiques au niveau européen pour favoriser l'innovation sociale dans le secteur ;
- Développer les possibilités de financement par différents fonds européens et une utilisation plus efficace de ces fonds ;
- Mettre en place un cadre de régulation fort et contraignant, comprenant des réglementations sur le travail, la formation, l'égalité hommes-femmes, etc. pour rendre le secteur plus attractif pour les travailleurs ;
- L'UE doit imposer son autorité afin que tous les Etats membres suivent ce même cadre et ainsi éviter la situation d'une Europe à deux vitesses, en termes de qualité des emplois notamment ;
- Les soins doivent être envisagés comme une responsabilité collective et mondiale, surtout si l'on part du principe que tout le monde y a le droit tout au long de la vie. Une politique transversale est donc très importante pour répondre aux besoins des intervenants et des bénéficiaires des aides à la personne.

b) POUR LES POUVOIRS PUBLICS

- Mettre en place des partenariats élargis, sous la forme de gouvernance à multi-niveaux ;
- Participer à la solvabilisation de la demande : développer des incitants fiscaux, de même que des aides financières adéquates pour les particuliers et le secteur de l'économie sociale, de manière à rendre les services de soins accessibles à tous et de bonne qualité ;
- Assurer la pérennisation du système de titres-services et les incitants fiscaux qui les accompagne ;
- Réglementer en matière de qualité de l'emploi et appliquer les recommandations qui proviennent de diverses instances telles que l'OIT ou le Comité économique et social européen;

- Réinterroger le rôle des collectivités locales et le financement qui accompagne ce rôle ;
- Investir dans le secteur des SAP dès aujourd'hui pour faire correspondre les discours prometteurs avec la réalité des politiques publiques réellement menées.

### c) POUR LA SOCIÉTÉ CIVILE

- Considérer le vieillissement comme une opportunité et non uniquement comme une charge ;
- Considérer les personnes dépendantes comme des citoyens à part entière et non comme des objets de dépenses publiques ;
- Valoriser les apports et les transferts intergénérationnels et notamment dans le milieu professionnel et de l'emploi ;
- Valoriser les solidarités familiales, étant donné le rôle prégnant qu'elles occupent en matière de SAP ;
- Reconnaître aux aidants familiaux des droits et un statut officiel ;
- Se concentrer sur la prévention pour promouvoir le vieillissement actif et la participation sociétale la plus longue possible ;
- Adopter une approche holistique des SAP de manière à y intégrer la dimension économique ;
- Encourager la gouvernance territoriale et les partenariats entre acteurs publics/privés/associatifs afin de mutualiser les moyens, réduire les coûts et offrir des services d'une qualité maximale;
- Assurer la qualité des soins et des services prestés tout en assurant la qualité de l'emploi ;
- Valoriser le travail des femmes dans ce secteur dominé par ces dernières ;
- Proposer des emplois à temps partiels de qualité et flexibles pour faciliter la conciliation vie travail et hors travail dans de bonnes conditions ;
- Mettre en place des outils pour professionnaliser le secteur ;
- Encourager l'innovation sociale et notamment en intégrant les nouvelles technologies pour créer de nouveaux outils permettant de rester à domicile plus longtemps.

## 9) PROGRAMME DES RENCONTRES

### **9h15–9h30 : Ouverture des Rencontres**

- **Lénia Samuel**, Commission européenne, *Conseillère Hors Classe*
- **Denis Stokkink**, Président du Think Tank européen Pour la Solidarité

### **9h30–10h30 : Table ronde d'ouverture**

- **Sébastien Delfosse**, Président de la Fédération Européenne des Services à la Personne
- **Kinga Göncz**, Eurodéputée, Vice-présidente de l'Intergroupe sur le vieillissement et la solidarité intergénérationnelle au Parlement Européen
- **Marjorie Jouen**, Conseillère Notre Europe et Comité des Régions
- **Jean-François Lebrun**, Commission européenne, DG Emploi, Affaires sociales et Inclusion, chef d'unité « Adaptation au changement, de nouvelles compétences pour de nouveaux emplois »
- **Pierre-Paul Maeter**, Président du Comité de Direction du Service Public Fédéral Emploi

### **11h00–13h : Atelier vieillissement, « Les services de maintien et de soins à domicile »**

- **Paola Panzeri**, Confédération des Organisations Familiales de l'Union Européenne (COFACE)
- **Dimitris Micharikopoulos**, Signosis (Grèce)
- **Maria Rigler**, Représentation de la Basse-Autriche
- **Madeleine Starr**, Head of Innovation, Carers UK
- **Giuseppe Possagnolo**, Président de Castel Monte (Italie)

*Modérateur: Alain Villez, Conseiller technique « Personnes âgées », Uniopss*

### **11h00–13h : Atelier gouvernance territoriale, « Qualité de l'emploi, qualité des services »**

- **Arnaud Breuil**, Directeur de l'Institut de Coopération Sociale Internationale (ICOSI)
- **Valentina Caimi**, Chargée de projets, Social Platform
- **Ingrid Ispenian**, Directrice juridique de l'Union de l'Aide, des Soins et des Services à Domicile (UNA)
- **Alicia Novalvos**, Coordinatrice générale de l'Association Espagnole des Services à la Personne

*Modératrice: Marie-Caroline Collard, Directrice SAW-B asbl*

### **14h–15h30 : Atelier vieillissement, « Dépendance, solidarité et financement »**

- **Laure Chareyre**, Directrice de l'Union Régionale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux, Rhône-Alpes (Uriopss)
- **Arnould Della Faille**, Directeur d'Armonea
- **Elisabeth Dispaux-Cornil**, membre du Conseil d'Administration de la Plateforme Age
- **Robert Racké**, Président de la Fédération Européenne des Retraités et des personnes âgées (FERPA)

*Modératrice : Marie-Claire Sepulchre, Secrétaire générale de la Fédération d'Employeurs de Services d'Aide à Domicile, Belgique*

### **14h-15h30 : Atelier gouvernance territoriale, « Politiques territoriales et solvabilisation de la demande »**

- **Sandie Badel**, Directrice du Pôle Services à la Personne de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
- **Michèle Baukens**, Conseiller général-Direction Réglementation Crédit-temps et Services de proximité & International Network, ONEM
- **Sebastien Pereau**, Secrétaire Général de ConcertES, Plateforme de concertation des organisations représentatives de l'économie sociale en Belgique
- **Christiana Weidel**, Présidente The World of NGOs (Autriche)

*Modératrice: Dominique-Paule Decoster, Sociologue, Professeur à l'Université de Mons*

### **15h30-16h30 : Table ronde de clôture, « Les enjeux et perspectives du secteur »**

- **Olivier Giraud**, Politologue et Chercheur au CNRS, Les innovations économiques, sociales et territoriales du secteur des services à la personne
- **Marthe Nyssens**, Professeur en Sciences Économiques, CIRTES, Université Catholique de Louvain, Résultats d'une étude comparative sur les services à la personne réalisée dans plusieurs pays européens

### **16h30-17h: Clôture**



Ce projet a été financé grâce au soutien du Programme  
« L'Europe pour les citoyens » de la Communauté européenne



[www.pourlasolidarite.eu](http://www.pourlasolidarite.eu)

