



# PESSIS 3 Promoting employers' social services in social dialogue

## Declaration commune sur la contribution des services sociaux à l'Europe

21 Mars 2017

### I. Introduction

L'Union européenne a, il faut le rappeler, mené à bien de nombreux chantiers depuis sa création. Néanmoins, plusieurs enjeux entravent son développement. Son incapacité (perçue ou réelle) à démontrer un impact positif sur l'emploi et les conditions de vie de nombreuses personnes en Europe est l'un des plus importants. Cela mène vers un sentiment croissant de défiance à l'égard des institutions européennes.

Afin de restaurer la confiance dans ses institutions, l'UE doit reconstruire son projet politique en renforçant davantage sa dimension sociale. Les principes d'égalité des chances et de traitement, la cohésion et l'inclusion sociales, les emplois de qualité et les modèles de protection sociale, tout cela est inscrit au cœur même des valeurs européennes. Ces valeurs doivent également être au centre des politiques européennes.

Les services sociaux jouent un rôle important dans la mise en place de ces principes, lesquels sont des outils importants de stabilité en temps de récession économique, comme cela a pu être démontré durant la crise. L'Union européenne doit donc s'assurer que ses objectifs politiques visant à maximiser les capacités des services sociaux soient tenus.

Une part importante des activités des services sociaux sont liées aux valeurs telles que les droits de l'Homme, la solidarité, le développement durable, la justice sociale, la priorité donnée au profit social et la participation démocratique. Tout ceci fait partie intégrante de leurs succès. Renforcer la qualité, l'égalité et la transparence à la fois dans les financements et la mise en place des services est aussi essentiel. Cela doit être reconnu à travers des politiques en matière de services sociaux.

La proposition d'un socle européen de droits sociaux est un premier pas important dans cette direction. Cela doit fournir un cadre européen conséquent qui reconnaisse la contribution essentielle des prestataires de services sociaux, qui aident les personnes à accéder à leurs droits sociaux.

## II. Les services sociaux, des partenaires importants en Europe

Bien que cela diffère selon les pays, les services sociaux -tels que définis par le projet PESSIS- peuvent être considérés comme étant des « services de soin et de soutien qui s'adressent aussi bien aux personnes âgées, aux personnes handicapées et aux enfants, qu'aux exclus et groupes désavantagés. »

Le secteur emploie directement plus de 10 millions de personnes en Europe, avec plus de 1.4 millions d'emplois créés entre 2008 et 2015, ce qui en fait un des plus importants créateurs d'emplois. A l'instar des services de santé, les services sociaux représentent 7% du total des productions économiques des 28 pays de l'UE. Etant donné l'évolution de la démographie et du modèle familial, il est prévisible que le secteur des services sociaux se développe sensiblement dans les décennies à venir. Les services sociaux doivent être reconnus comme étant des acteurs essentiels de la cohésion sociale, de la croissance économique durable et inclusive, de la création d'emploi en Europe. Voici pourquoi :

- Cohésion sociale : les prestataires des services sociaux jouent un rôle important en permettant à la société de fonctionner avec des accès renforcés aux droits sociaux et à un bien-être pour tous. Ces prestataires combattent l'exclusion et la marginalisation, développent un sentiment d'appartenance, rétablissent la confiance et offrent à ses membres l'occasion d'une mobilité sociale ascendante.
- Croissance économique durable et inclusive : la cohésion sociale est au cœur d'un système où chacun est actif dans la communauté, l'emploi et l'éducation. Cela contribue à la vitalité économique et donc à la croissance.
- Création d'emploi en Europe : les services sociaux ont un triple impact sur l'emploi. Premièrement, le secteur emploie déjà 10 106 800 personnes (d'après la CE -2016) et à cause de l'évolution démographique, cette tendance s'accroîtra afin de garantir à tous l'accès aux services sociaux dans le futur. Entre 2008 et 2015, 1 477 000 emplois ont été créés dans les services sociaux. Deuxièmement, les prestataires de services sociaux permettent considérablement aux personnes exclues du marché du travail d'être réintégrées de manière directe ou indirecte. Troisièmement, la fourniture de services sociaux de bonne qualité offre aux catégories souvent exclues -notamment les femmes- d'avoir une plus grande participation dans le marché du travail.

Les services sociaux sont en outre intrinsèquement innovants. Ils sont constamment à la recherche de nouvelles idées qui permettent d'améliorer les soins et les soutiens, tout en les offrant toujours plus efficacement et durablement. L'innovation dans les services sociaux peut varier de la satisfaction de besoins vitaux au développement de nouvelles stratégies, en passant par des services ou des partenariats.

Les services sociaux doivent bénéficier d'un soutien appuyé dans le but de mieux faire face aux attentes et défis suivants :

- L'évolution rapide des changements sociétaux, ainsi que ceux des besoins et désirs individuels ;
- Le glissement des services sociaux collectifs vers des besoins personnalisés, tout en promouvant la participation active dans les communautés ;
- L'évolution démographique ;
- Les ressources financières amoindries et les modèles financiers qui évoluent ;
- La réduction du personnel et/ou le manque de main d'œuvre qualifiée ;
- Les limites des solutions existantes à cause des coûts, du rendement et des infrastructures ;
- La nature transfrontalière des prestataires de services ;
- L'évolution rapide des technologies ;
- Les inégalités liées au genre (salaires, participation des femmes au marché du travail...).

### III. Créer des structures de dialogue social dans les services sociaux

Le personnel est le principal atout des services sociaux puisqu'ils sont le plus à même d'offrir les services de soin et de soutien.

Les décideurs politiques doivent prendre en compte cet état de fait. Tous les enjeux abordés ci-dessus affectent le travail quotidien du personnel et des entreprises du secteur. Il est crucial de développer des mesures positives afin d'améliorer les conditions de travail du personnel des services sociaux. Si, par exemple, les services sociaux sont tenus de répondre de manière adéquate aux avancées technologiques et à la transition vers un modèle de soin et d'accompagnement inspiré des droits de l'Homme, alors le personnel du secteur doit être formé de manière appropriée, tout en ayant accès à de meilleures opportunités de développement professionnel. Il est également souhaitable d'être en mesure de recruter et de maintenir un personnel qualifié, ce qui est devenu problématique pour bon nombre d'employeurs, malgré la demande croissante et un chômage élevé. Cela est en partie dû au fait qu'il est difficile de proposer aux jeunes (quel que soit leur genre) des emplois attractifs et des opportunités de carrière dans les services sociaux. De plus, il est primordial d'assurer à tous une bonne transition entre les études et le marché du travail, y compris pour les personnes défavorisées.

Avec beaucoup trop d'emplois payés en-deçà des salaires moyens et des conditions de travail assez difficiles, ainsi que des perspectives professionnelles et de formation limitées, il est évident que les défis sont nombreux. C'est pourquoi il importe d'améliorer l'attractivité du secteur aux yeux de la société afin de proposer des emplois de qualité. Pour ce faire, il y a trois étapes importantes : premièrement, il faut augmenter la valeur des soins et garantir sa reconnaissance par la société, avec le soutien de solides flux financiers. Deuxièmement, les efforts doivent être faits pour réduire les difficultés de recrutement : cela concerne non seulement la diversité de la main d'œuvre mais également les stéréotypes de genre. Troisièmement, dans le but de garantir aux services sociaux un personnel qualifié et compétent, il faut proposer des opportunités de carrière communes aux hommes et aux femmes et assurer le respect du principe « à travail égal, salaire égal ».

En manquant de proposer une main d'œuvre suffisamment nombreuse, bien rémunérée et qualifiée, la qualité de vie de tous les Européens serait fortement affectée : aussi bien à ceux qui ont besoin de tels services que leur famille et amis. Une qualité de vie réduite aurait également des conséquences sur l'économie.

La création de structures et de plateformes de dialogue social pour les services sociaux reconnues au niveau européen est une étape très importante. Cela permettrait aux employeurs et aux représentants des employés du secteur de mettre sur la table leurs problèmes et à offrir un espace d'analyse collective des enjeux auxquels ils font face.

D'autre part, ce dialogue offrirait aux partenaires sociaux la possibilité de négocier et de s'accorder sur des solutions communes aux problèmes rencontrés par le secteur et sa main d'œuvre, basé sur des principes de non-discrimination.

Enfin, cela permettrait aux partenaires sociaux du secteur d'avoir voix au chapitre sur les propositions et processus de la politique européenne qui ont un impact sur leurs activités.

#### **IV. Pour une plus grande reconnaissance et un soutien des services sociaux au niveau européen**

La création des structures de dialogue social entre les employeurs et les organisations syndicales des services sociaux ne trouvera cependant pas les solutions à tous les défis et opportunités évoqués ci-dessus. Il est donc capital que l'Union européenne développe une stratégie à l'échelle européenne afin de soutenir les emplois de qualité et de débloquer le potentiel de création d'emploi du secteur des services sociaux.

Voici ce qu'une telle stratégie proposerait :

- Développer des cadres pour le financement durable du secteur, afin d'assurer la qualité des services offerts, la création d'emploi et un travail décent ;
- aider les Etats membres à trouver des solutions communes aux défis susmentionnés, notamment à travers le Semestre européen ;
- Autoriser la flexibilité dans le Pacte de croissance et de stabilité en ce qui concerne l'investissement dans les services sociaux ;
- Aligner les outils de financement de l'UE (ESIF, EFSI, etc.) à la création d'emploi et à la formation dans les services sociaux ;
- Promouvoir le développement des structures du dialogue social au niveau national et européen dans toutes les activités et politiques de l'UE ;
- Faciliter les échanges des bonnes pratiques en ressources humaines, notamment dans le recrutement et la fidélisation, aussi bien en termes de santé et de sécurité, au niveau national et européen ;
- Faciliter les échanges mutuels sur le développement des services sociaux dans un contexte de digitalisation ;
- Renforcer les standards et les structures transfrontalières des services sociaux et au marché du travail correspondant ;
- Etre actif sur le travail et lancer une campagne pour un travail décent et des emplois de qualité dans le secteur des services sociaux.

**Cette déclaration commune a été établie par des employeurs reconnus dans le domaine des services sociaux en Autriche, Belgique, Tchéquie, France, Allemagne et Espagne, dans le cadre du projet européen PESSIS III.**