L'ACCOMPAGNEMENT

Recommandations en vue d'un accompagnement respectueux des droits des personnes, garant de l'accès aux services et porteur d'inclusion sociale



socialplatform

socialplatform

Social Platform est un large regroupement d'associations qui se bat pour plus de justice sociale et de démocratie participative en Europe. Constituée de 46 réseaux associatifs paneuropéens, Social Platform fait campagne pour que les politiques européennes soient développées en partenariat avec les personnes qu'elles concernent, respectent les droits fondamentaux, renforcent la solidarité et améliorent la vie de tous.

Table des matières

Synthèse 4

Introduction 6

I. Recommandations en vue de pratiques et de politiques d'accompagnement respectueuses des droits fondamentaux des beneficiaires, porteuses d'inclusion sociale et de qualite de vie pour tous 9

II. Recommandations pour une juste conciliation entre l'accompagnement, le travail et la vie privée des aidants informels 13

III. Recommandations pour des services d'accompagnement de qualité 17

IV. Recommandations pour des conditions de travail decentes et un emploi de qualité dans le secteur de l'accompagnement 22

Glossaire 26

Notes de bas de page 28

Nos recommandations montrent que les politiques et les services d'accompagnement ne sont pas un coût, contrairement une idée largement répandue. Ils représentent un investissement social indispensable à la pérennisation de nos sociétés européennes et constituent une source sous-exploitée d'emplois.

Synthèse

En Europe, le secteur de l'accompagnement (le « care ») est confronté à de nombreux défis, dus notamment aux changements démographiques et sociétaux : augmentation du nombre de familles monoparentales, participation croissante des femmes sur le marché du travail, mobilité accrue de la main d'œuvre, vieillissement des aidants informels et familiaux, sur fond d'un glissement de l'accompagnement en institution vers un accompagnement de proximité (lorsque des enfants ou des personnes handicapées sont intégrés dans leur quartier ou village). S'ajoute à ce tableau le constat du passage à des sociétés plus individualistes où par exemple, les familles monoparentales, les parents isolés ou ceux et celles qui travaillent à temps plein ont besoin de davantage de services d'accompagnement pour leurs proches. En outre, à l'horizon 2060, on s'attend à ce que la population européenne de plus de 80 ans augmente de 181% pour atteindre le chiffre de 61,4 millions. En conséquence, nous aurons davantage besoin d'aidants qualifiés, principalement dans le secteur de l'accompagnement de longue durée.

Les investissements dans des services d'accompagnement de qualité restent à la traine dans un secteur de services publics qui représente 26% du PIB de l'UE. Les services sociaux et de santé y occupent une place centrale. Si, dans toute l'Europe, le secteur emploie actuellement 20,5 millions de personnes, les emplois y sont généralement de mauvaise qualité, majoritairement à temps partiel et les contrats temporaires y sont beaucoup plus fréquents que dans le reste de l'économie. Les inégalités entre les hommes et les femmes sont monnaie courante : au sein de l'UE, 78% des aidants sont des femmes ; qui plus est, alors que les femmes gagnent, de manière générale, 18% de moins que les hommes, cette tendance est encore plus

marquée dans le secteur de l'accompagnement. Les différents types d'accompagnement ne sont pas accessibles de la même manière pour tous et les groupes victimes de discrimination sont surreprésentés dans les institutions de soins. En outre, la maltraitance, les abus et les négligences envers les usagers restent très fréquents.

Ces défis affaiblissent les droits, le bien-être et la qualité de vie tant des personnes qui ont besoin d'un accompagnement que de leurs aidants (professionnels, volontaires, informels ou familiaux) et influencent également la qualité de l'accompagnement offert. Le constat est limpide : les besoins d'accompagnement actuels et futurs doivent être rencontrés.

Nos recommandations montrent que les politiques et les services d'accompagnement ne sont pas un coût, contrairement une idée largement répandue. Ils représentent un investissement social indispensable à la pérennisation de nos sociétés européennes et constituent une source sous-exploitée d'emplois. Nous partons de l'hypothèse que l'accompagnement est non seulement un droit humain, mais également un atout pour nos sociétés. Nous envisageons nos recommandations (qui se basent sur quatre piliers et s'adressent aux niveaux national et européen) comme les fondements solides d'un changement de paradigme vers des politiques d'accompagnement intégrant toutes les autres dimensions indispensables : l'égalité, notamment entre les hommes et les femmes, la non-discrimination, une approche basée sur les droits, la qualité de l'emploi, la protection sociale, l'inclusion sociale et la lutte contre la pauvreté, la migration, un cadre juridique pour les services sociaux, les perspectives financières, etc. Ces dimensions viendraient compléter les facteurs actuellement pris en compte : l'emploi des femmes, l'égalité entre les hommes et les femmes, l'accompagnement de longue durée et la pérennisation des financements.

Par une garantie d'accès universel à l'accompagnement pour tous les membres de la société et d'égalité de traitement pour tous les usagers, il est possible de promouvoir aussi bien l'inclusion sociale que la qualité de vie pour tous au sein de l'UE.

Les futures politiques d'accompagnement devraient veiller à ce que la responsabilité de l'accompagnement repose sur l'égalité et que les aidants informels, volontaires et familiaux soient reconnus et soutenus de manière adéquate. Il conviendrait également de doter les politiques d'accompagnement d'une approche globale : les droits de tous les aidants devraient être respectés et il conviendrait d'encourager un juste équilibre entre l'accompagnement, la vie professionnelle et la vie privée.

Pour que le secteur de l'accompagnement repose sur des bases solides, force est de lui garantir un financement durable dans un cadre juridique et politique adéquat. L'accompagnement étant un droit humain ainsi qu'un service d'intérêt général, le profit ne devrait jamais être le moteur de l'offre. En outre, les usagers et les aidants devraient être associés aux processus de prise des décisions qui les concernent. Ce n'est qu'en investissant dans des services de qualité qu'il sera possible de garantir un accompagnement accessible, abordable, disponible pour tous et personnalisé en fonction des besoins des différents usagers.

Le secteur de l'accompagnement est une source indéniable d'emplois. Il est essentiel de maintenir des conditions de travail décentes et de protéger un emploi de qualité afin de pérenniser les emplois dans le. Par la mise en place de parcours de formation professionnelle de qualité et par la promotion de l'égalité de traitement, notamment pour les aidants migrants, il sera possible de transformer le secteur de l'accompagnement en gisement d'emplois attractifs et durables.

Introduction

Nous partons du postulat que l'accompagnement[1] est un droit humain : le droit d'accompagner et d'être accompagné est une composante fondamentale de notre vie, car nous serons tous et toutes, à un moment ou un autre de notre vie, et potentiellement à plusieurs occasions, objets ou sujets d'un accompagnement.

L'accompagnement apporte également divers avantages à nos sociétés. C'est un instrument de promotion de la solidarité sociale, de la cohésion sociale et de l'inclusion, qui génère du bien-être pour tous. A son tour, ce bien-être améliore la santé mentale et physique, la qualité de la vie, la productivité et la durabilité de nos sociétés. Quand plus de personnes reçoivent un accompagnement, elles sont elles-mêmes capables de prendre en charge et d'accompagner d'autres personnes. Une société caractérisée par de meilleures conditions de santé, de travail et d'éducation permettrait de libérer plus de ressources pour les personnes qui ont le plus besoin de services d'accompagnement[2].

A la lumière des changements démographiques, de la révolution sociétale et du fossé des inégalités qui se creuse, nous devons approfondir notre réflexion sur l'accompagnement et envisager des politiques d'accompagnement appropriées - afin de pouvoir répondre aux besoins (nouveaux et futurs).

Voilà pourquoi notre projet sur l'accompagnement (qui encourage le développement d'une société soucieuse de bien-être, où un accompagnement de grande qualité et personnalisé met les populations en capacité de participer, à leur tour, à la société) englobe des politiques et des pratiques qui, de manière simultanée :

- veillent au respect des droits fondamentaux des bénéficiaires de l'accompagnement, et promeuvent l'inclusion sociale et la qualité de vie pour tous et pour toutes,
- garantissent le respect des droits fondamentaux des aidants et leur permettent de mieux concilier leur vie professionnelle et privée, ainsi que leurs responsabilités d'accompagnement, par un partage équitable de ces dernières entre les hommes et les femmes et entre les générations,
- investissent dans des services d'accompagnement de qualité afin que tout un chacun ait accès à des services pour un prix accesible partout en Europe, et
- promeuvent des conditions de travail décentes et un emploi de qualité pour l'ensemble des professionnels de l'accompagnement.

Il convient de concevoir et d'appliquer les politiques d'accompagnement d'une manière qui permettra la reconnaissance des bénéficiaires de l'accompagnement et des aidants, et garantira leur liberté de choix et le respect de leurs droits, tout en pérennisant l'investissement dans des services publics d'accompagnement de qualité et en assurant la qualité de l'emploi dans le secteur. Nos recommandations s'appliquent à la fois à l'accompagnement formel et informel, car la décision du type d'accompagnement souhaité incombe aux bénéficiaires, aux aidants et à leurs familles. Les bénéficiaires les plus dépendants doivent recevoir une aide particulière afin d 'opérer ce choix. Cependant, le droit individuel de choisir doit être contrebalancé par un investissement durable et planifié

L'accompagnement apporte également divers avantages à nos sociétés. C'est un instrument de promotion de la solidarité sociale, de la cohésion sociale et de l'inclusion, qui génère du bien-être pour tous.

dans les services d'accompagnement, afin de garantir la disponibilité d'un éventail d'offres à un prix accesible et un accès universel à des services de qualité à un prix raisonnable pour tous et pour toutes. Cette demande est particulièrement importante dans un contexte de crise où de nombreuses mesures d'austérité viennent grever les services sociaux, augmenter leurs prix et / ou limiter leurs critères d'éligibilité.

Pour garantir le respect des droits fondamentaux des bénéficiaires, les politiques et les pratiques d'accompagnement doivent placer les besoins et perspectives de ceux-ci au centre de leurs préoccupations. Quand le choix du bénéficiaire se porte sur un accompagnement formel, des services de qualité, prestés par des professionnels qualifiés, dans des conditions de travail décentes et un environnement inclusif, s'imposent, afin de garantir le respect des droits fondamentaux des bénéficiaires, Si le choix se porte sur un accompagnement informel, les aidants informels et familiaux doivent également recevoir une aide afin qu'ils puissent répondre de manière appropriée aux besoins et aux attentes du bénéficiaire.

On retrouve majoritairement des femmes parmi les aidants informels de proches, enfants ou adultes à charge. Voilà pourquoi les politiques de conciliation entre vie professionnelle et familiale doivent s'attaquer aux inégalités entre les hommes et les femmes dans les emplois rémunérés et les activités non rémunérés : il n'y aura aucune conciliation des temps tant que les seuls emplois rémunérés feront l'objet d'une reconnaissance, d'un soutien et d'un appui à l'exercice des droits. Avec les changements démographiques, couplés au vieillissement de la population, il est crucial de partager les responsabilités d'accompagnement entre les générations, afin que l'on considère l'accompagnement comme une responsabilité collective que la société doit assumer envers l'ensemble de la population Tous les efforts doivent être entrepris, afin d'assurer une juste répartition des responsabilités ménagères et d'accompagnement entre les partenaires des couples d'une manière égale, afin de mettre un terme au stéréotype qui veut que la conciliation soit un problème purement féminin.

Les services sociaux et l'accompagnement peuvent jouer un rôle dans la prévention et dans la cohésion sociale Ils contribuent au renforcement des « capabilités »[3] et des capacités des personnes, sauvegardent les droits fondamentaux, préviennent et réduisent la pauvreté et l'exclusion sociale. C'est pourquoi , il est essentiel d'investir dans les services d'accompagnement pour réaliser l'objectif de services de qualité, accessibles, disponibles et à prix adéquat pour tous, La qualité est un aspect central si l'on veut que les services d'accompagnement remplissent leur rôle. Pour cela, il est indispensable que les services soient correctement organisés et financés et que les investissements nécessaires dans l'infrastructure et dans la création d'emplois de qualité soient consentis.

L'accompagnement est un droit et un besoin pour tous et pour toutes. Toutefois, les personnes à bas revenus ou en situation d'exclusion (et plus précisément les parents isolés, les minorités, dont les Roms et les migrants) sont actuellement confrontées à d'insurmontables obstacles dans l'accès à des services égaux en qualité, principalement dans le contexte actuel de mesures d'austérité.

Pour que l'investissement dans le secteur de l'accompagnement soit réel et qu'il le rende plus attractif, il convient de garantir pour les professionnels de l'accompagnement des conditions de travail décentes et des emplois de qualité, en abordant notamment les questions liées aux rémunérations et aux écarts de rémunération entre les hommes et les femmes. Si l'on veut que la demande et l'offre en aidants hautement qualifiés répondent aux changements démographiques et sociétaux, des parcours de formation professionnelle de haute qualité s'imposent, afin de doter les professionnels du secteur des compétences et des qualifications nécessaires. Ainsi, seront-ils en mesure de prendre en compte le point de vue des bénéficiaires, de respecter leurs droits et leur dignité, et de faire face aux changements rendus indispensables par le vieillissement de la population et les progrès technologiques du secteur.

Recommandations:

I. RECOMMANDATIONS EN VUE DE PRATIQUES ET DE POLITIQUES D'ACCOMPAGNEMENT RESPECTUEUSES DES DROITS FONDAMENTAUX DES BENEFICIAIRES, PORTEUSES D'INCLUSION SOCIALE ET D'UN MEILLEURE QUALITE DE VIE POUR TOUS

- Garantir le respect des droits fondamentaux des bénéficiaires de l'accompagnement, notamment du respect de leur vie privée et la confidentialité[4], qui sont reconnus dans les instruments internationaux et européens relatifs aux droits humains.
- Garantir l'égalité entre les bénéficiaires de l'accompagnement ainsi que l'indépendance et la participation active de ces usagers et de leur famille[5]. Leur permettre de choisir entre les différentes offres d'accompagnement.
- Garantir l'accès universel à des services à prix accessible et de bonne qualité pour tous et toutes.

Pourquoi?

- Il est encore fréquent que les bénéficiaires soient victimes de mauvais traitements, d'abus ou de négligences. Dans une étude réalisée en 2008, plus de 6% des personnes âgées, un quart des adultes en difficulté et un tiers des aidants familiaux déclaraient avoir été victimes de graves abus[6].
- Les différentes offres d'accompagnement ne sont pas accessibles de la même manière pour tous. Les groupes victimes de discrimination sont surreprésentés dans les institutions de soins en comparaison avec les services de proximité. Par exemple, en Bulgarie, les enfants Roms représentent environ 45% des enfants placés dans des établissements de soins[7].
- La dignité et le choix des bénéficiaires de l'accompagnement ne sont pas suffisamment respectées. Par exemple, les personnes lesbiennes, homosexuelles, bisexuelles et transgenres (LGBT) éprouvent des difficultés à faire valoir leurs droits dans des maisons de retraite et dans des centres de santé pour personnes âgées : souvent, un couple de même sexe ne peut partager la même chambre alors que cela est possible pour les autres couples[8].
- Certains de nos membres soulignent que pour les adultes et les enfants dépendants, les milieux résidentiels sont parfois sources de ségrégation, qu'ils ne respectent pas le droit fondamental des usagers à la liberté de choix et qu'ils peuvent

avoir une influence négative sur le niveau d'estime personnelle et d'indépendance des bénéficiaires[9]. Qui plus est, cette forme d'accompagnement coûte plus cher , car elle prolonge la période au cours de laquelle les personnes ont besoin d'une aide[10].

- Au sein de l'UE, la majorité des enfants séparés de leurs parents sur ordre du tribunal viennent de familles appartenant aux classes socio-économiques inférieures. Lorsque parents et enfants sont séparés pour des raisons de pauvreté (sans-abrisme ou logement insalubre et pauvreté matérielle, sociale et culturelle), il s'agit non seulement d'une violation du droit à la famille (art. 7 de la Charte européenne des droits fondamentaux), mais également d'un facteur de transmission de la grande pauvreté entre les générations[11]. En effet, en cas de séparation entre les parents et les enfants, l'aide nécessaire pour assurer le retour de l'enfant dans la famille est insuffisante, voire inexistante. Pareilles pratiques constituent une infraction à la Convention de l'Organisation des Nations-Unies sur les droits de l'enfant.

Comment ?

A l'attention des décideurs politiques européens :

- Conformément à l'art. 7 du TFUE, garantir que les politiques européennes touchant à la manière d'organiser, d'offrir et de financer l'accompagnement respectent la Charte des droits fondamentaux de l'UE et appliquent les clauses horizontales et l'article 19 du Traité de Lisbonne. Garantir l'accès universel et l'égalité en ce qui concerne le droit à des services d'accompagnement à un prix adéquat et de bonne qualité pour tous. Appliquer une approche basée sur les droits dans le cadre de toutes les politiques européennes, en renforçant les exigences en matière de droits humains[12] dans le droit européen. L'UE devrait adhérer au Conseil de l'Europe, aux traités de l'Organisation des Nations-Unies sur les droits humains et mettre en œuvre la plate-forme d'action de Pékin.

- Faire pression sur le Conseil pour qu'il adopte la proposition de directive[13] sur l'application du principe d'égalité de traitement entre les personnes, quels que soient leur religion ou leur croyance, leur éventuel handicap, leur âge ou leur orientation sexuelle. Faire pression sur la Commission pour qu'elle présente des mesures visant à éliminer la discrimination et les obstacles basés sur l'origine sociale en s'appuyant sur l'art. 21 de la Charte des droits fondamentaux de l'UE. S'ils sont utilisés correctement, ces instruments devraient permettre à ces groupes de jouir d'une plus grande autonomie dans l'accès aux services d'accompagnement, sans subir de discrimination. Cela donnerait également aux bénéficiaires des outils pour défendre leurs droits.

- Utiliser pleinement les dispositions du Traité de Lisbonne, notamment la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne, pour restaurer un équilibre entre les objectifs du marché intérieur de l'UE et ceux des politiques de cohésion sociale et d'inclusion sociale. L'intégration européenne ne vise pas uniquement la création d'un marché intérieur et la libéralisation du marché :

elle vise également la protection et la promotion des droits des personnes, notamment les droits sociaux et l'accès à des systèmes de protection sociale adéquats pour tous et pour toutes.

- Conformément aux articles 1, 7, 24 et 26 de la Charte européenne des droits fondamentaux, améliorer les efforts des Etats membres visant à réaliser la transition entre l'accompagnement en institution et l'accompagnement de proximité pour les personnes handicapées et les enfants[14]. Elaborer et diffuser un cadre sur la qualité des services de proximité sur la base du cadre européen volontaire de qualité pour les services sociaux d'intérêt général[15].

- Utiliser les fonds structurels pour mettre au point des services d'accompagnement personnalisés et de bonne qualité. Veiller à une utilisation des financements européens pour soutenir la transition entre les services en institutions et les services personnalisés et de proximité. Veiller à ce que les financements européens ne soient pas investis dans la rénovation de bâtiments ou dans l'aide à des infrastructures où règne la ségrégation [16].

- Investir dans le recueil de données comparatives ventilées par sexe sur les abus et la maltraitance subis par les bénéficiaires, sur les différentes offres d'accompagnement disponibles pour tous et sur les inégalités dans l'accès aux services pour cause de discrimination, de pauvreté ou d'exclusion sociale. Créer une base de données reprenant les bonnes pratiques dans la lutte contre ces problématiques et promouvoir l'échange entre Etats embres.

- Garantir que les bénéficiaires de l'accompagnement reçoivent des services de qualité au-delà des frontières, lorsqu'ils voyagent dans un autre Etat embre ou lorsqu'ils s'y installent.

- Préserver des systèmes de protection sociale efficaces en tenant compte des changements structurels sur le marché de l'emploi.

A l'attention des Etats Membres:

- Garantir l'existence des différentes structures d'accompagnement pour les personnes âgées (par exemple, l'accompagnement à domicile, l'accompagnement de proximité, les maisons de retraite etc.) et pour les adultes et enfants dépendants (par exemple, accompagnement dans une structure familiale et dans les services de proximité, aide aux familles, accompagnement de type familial et politiques de vie indépendante). Promouvoir des services d'accompagnement personnalisés.

- Eliminer les obstacles à l'origine de la discrimination et de l'exclusion, notamment le coût des services, qui entravent l'accès aux services pour tous. Par exemple, lier l'accès aux financements publics à la mise en place d'une politique non discriminatoire, élaborer des chartes nationales sur les droits des bénéficiaires des services d'accompagnement en concertation avec les parties prenantes concernées et les bénéficiaires, à l'image des tuteurs aux USA[17] et des médiateurs nationaux.

- Obliger les fournisseurs de services à informer de leurs droits les bénéficiaires , des règles s'appliquant aux services, des différentes offres possibles de services et d'accompagnement et des éventuelles procédures de réclamation, afin de leur permettre de faire valoir leurs droits. Veiller à ce que les fournisseurs de services permettent aux bénéficiaires de participer à la conception, à la mise en place et à l'évaluation des services d'accompagnement ; et, lorsque cela est possible et nécessaire, aider les personnes les plus dépendantes à assumer ce rôle.

Les différentes offres d'accompagnement ne sont pas accessibles de la même manière pour tous et il est encore fréquent que les bénéficiaires soient victimes de mauvais traitements, d'abus ou de négligence.

- Organiser la formation des aidants et des responsables des services de façon à leur permettre de mieux comprendre les besoins des bénéficiaires, principalement quand il s'agit d'usagers souffrant de troubles mentaux, cognitifs, langagiers et sensoriels. Prévoir des formations sur l'importance de la confidentialité, ainsi que des informations sur des sujets particuliers tels que les besoins des personnes transgenres ou le respect des droits de visite pour les couples de même sexe.
    - Conformément à la Convention de l'ONU sur les droits de l'enfant, offrir à tous et à toutes l'aide et les moyens financiers nécessaires pour accéder à leurs droits fondamentaux. Ainsi, la pauvreté (pricipalement la pauvreté et ses conséquences) ne pourrait pas être invoquée par les tribunaux pour motiver une séparation entre des enfants et leurs parents[18].

II. RECOMMANDATIONS POUR UNE JUSTE CONCILIATION ENTRE L'ACCOMPAGNEMENT, LE TRAVAIL ET LA VIE PRIVEE DES AIDANTS INFORMELS

Les politiques de conciliation des temps exigent une approche globale, basée sur les cinq droits fondamentaux que contient la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne : le droit à l'égalité entre les hommes et les femmes (art. 23), le droit à la vie privée et familiale (art. 7), le droit à des conditions de travail justes et équitables (art. 31), le droit à des services publics de qualité (art. 36) et le droit à une protection sociale de haut niveau (art. 34).

Veiller à ce que les politiques de conciliation des temps :

- garantissent que les responsabilités de l'accompagnement reposent sur le principe de l'égalité pour tous et pour toutes, et que le travail d'accompagnement informel soit réparti entre les hommes et les femmes et entre les générations
- garantissent le respect des droits fondamentaux des aidants
- reconnaissent et soutiennent l'accompagnement informel et familial
- reconnaissent et soutiennent le rôle que les bénévoles et les volontaires jouent dans l'accompagnement formel et informel.

Pourquoi ?

- L'accompagnement informel et familial est un secteur de l'économie largement ignoré et invisible pour les décideurs politiques : on estimait en 2010 que 80% des travaux d'accompagnement dans l'UE incombaient aux aidants familiaux[19]. L'Europe compte actuellement quelque 19 millions d'aidants informels[20].
- Dans l'UE, les femmes comptent pour deux tiers dans les aidants informels et familiaux, d'après une étude de 2010[21]. Il s'agit d'une violation claire de la législation en matière d'égalité entre les hommes et les femmes, qui empêche les femmes de réaliser leur potentiel de développement humain.
- Les taux très bas d'emploi chez les femmes sont, parmi d'autres causes, dus au défi que constitue constamment la conciliation des vies professionnelle, familiale et privée, Le taux de participation des mères au marché du travail est de 11,5 % inférieur à celui des femmes sans enfant, tandis que le taux des pères est de 8,5 % supérieur à celui des hommes sans enfant[22]. Les « objectifs chiffrés de Barcelone », fixés en 2002 dans le but d'étoffer à l'horizon 2010 l'offre d'accueil de l'enfance, n'ont pas été atteints dans une majorité d'Etats membres[23].

- Si on les compare aux « non-aidants », les aidants familiaux ont moins de chances de trouver un emploi et sont deux fois plus susceptibles d'être une « personne au foyer »; quand ils ont un emploi, ils travaillent deux heures de moins par semaine et ont 20% de plus de risques de développer des problèmes de santé mentale[24]. Les aidants informels et familiaux courent davantage de risques d'isolement, de détresse psychologique (angoisse, dépression) et de perte de confiance en soi[25].

Comment ?

A l'attention des décideurs européens :

- Evaluer la réalisation des objectifs chiffrés de Barcelone et des objectifs en matière d'offre de structures d'accompagnement des personnes dépendantes, à la lumière du Pacte européen renouvelé pour l'égalité entre les hommes et les femmes 2011-2020.

- Adopter la directive sur les congés de maternité dans sa version adoptée par le Parlement européen[26], afin de donner aux femmes une protection juridique contre les licenciements et d'assurer leur rémunération pendant leur congé de maternité, tout en garantissant leur droit à retrouver leur emploi après la phase de congé.

- Conformément à la résolution du PE sur le rôle des femmes dans une société vieillissante[27], élaborer une nouvelle législation, ainsi qu'une série de mesures, afin de concilier les vies professionnelle, familiale et privée tant pour les hommes que pour les femmes, grâce à une directive sur les congés des aidants, ainsi qu'un cadre cohérent applicable à toutes les formes de « congés pour accompagnement » (maternité, paternité, parental, adoption, congés filiaux ou non liés à la garde d'un enfant), en encourageant des horaires de travail flexibles par choix. Veiller à ce que les congés respectent la plus grande diversité de structures familiales et que le temps passé loin de son lieu de travail en raison de responsabilités d'accompagnement donne lieu à un revenu garanti décent, au moins équivalent au salaire national moyen.

- Elaborer une série de recommandations sur la reconnaissance législative et des normes minimales de soutien aux aidants informels[28], comprenant notamment différents systèmes de rétributions financières, de pensions et la reconnaissance des acquis de compétences informelles ou non-formelles[29]; l'objectif est d'éviter que les aidants informels et familiaux ne sombrent dans la pauvreté et l'exclusion sociale et de prévenir la discrimination des aidants par «association»[30]. Assurer le financement de projets visant à promouvoir les droits et à soutenir des mécanismes destinés aux aidants informels, dont l'accès à l'éducation, à la formation et à l'insertion professionnelle au terme des périodes consacrées à l'accompagnement.

- Suivre de près la mise en œuvre du cadre sur «l'inclusion active»[31] (accès à des services de qualité, , garantie d'un revenu adéquat et politique inclusive du marché du travail) et transmettre aux Etats membres une série de recommandations sur une utilisation plus efficace du cadre de qualité pour la mise en place et le soutien de services d'accompagnement.

- Procéder à une analyse du retour social sur investissement et des indicateurs « au-delà du PIB »[32] afin de révéler et de reconnaître la contribution à nos sociétés (en valeur économique et en bien-être) de l'accompagnement informel, du bénévolat et du volontariat

- Dans le cadre de l'Année européenne sur le bénévolat et volontariat 2011 et de l'Année européenne sur le vieillissement actif et la Solidarité intergénérationnelle 2012, mener des campagnes et des projets afin d'encourager le partage des responsabilités de laccompagnement entre les générations et en leur sein, ainsi que l'apport du bénévolat et du volontariat à l'accompagnement formel et informel au niveau de la solidarité, de la cohésion sociale et de la citoyenneté active.

A l'attention des Etats membres :

- Appliquer les objectifs chiffrés de Barcelone en matière d'accueil de l'enfance, en mettant en avant l'importance de la qualité et l'accessibilité de l'enseignement et de l'accompagnement dans la prime enfance pour le développement social, émotionnel et cognitif de l'enfant.

- Veiller à ce que des mécanismes de congé parental et d'autres formes de congés pour accompagnement, ainsi que des conditions de travail plus flexibles (avec des aménagements du temps de travail), soient intégrés dans l'offre de services d'accompagnement de qualité, accessibles et à prix adéquat , destinés aux enfants,aux personnes âgées et aux autres personnes dépendantes, un accent particulier devant être placé sur les populations les plus nécessiteuses.

On estimait en 2010 que 80% des travaux d'accompagnement dans l'UE incombaient aux aidants familiaux

- Investir dans un financement adéquat et dans le soutien des aidants informels et familiaux (avec, par exemple, une offre d'informations sur leurs droits, des des aides financières , des structures de conseils, un soutien par les pairs, de la formation, des services de répit[33], des centres de soins de jour ou des services de soins à domicile, pour que les aidants puissent bénéficier d'un repos mérité). Prêter une attention particulière aux jeunes aidants (moins de 18 ans) pour éviter que leurs responsabilités d'accompagnement n'empiètent sur leurs droits à l'enseignement, aux jeux et à avoir du temps disponible pour s'exprimer tout en soutenant le rôle que les organisations de jeunes peuvent jouer dans l'offre d'activités éducatives non-formelles.

- Mettre en œuvre des politiques destinées aux aidants informels et f qmiliaux, comme l'octroi d'aides financières et d'avantages fiscaux, la reconnaissance du temps consacré à l'accompagnement dans le calcul de la pension et des autres droits à la sécurité sociale (afin de reconnaître pleinement leur rôle comme aidants et de leur garantir des droits complets à la pension pour éviter qu'ils ne sombrent dans la pauvreté avec l'âge). Pendre en compte les besoins spécifiques des aidants informels lorsqu'ils vieillissent et / ou qu'ils ont eux-mêmes un handicap.

- Encourager le développement de services d'accompagnement de proximité, en associant les collectivités locales, la société civile et les autres acteurs de terrain, en mettant en place des synergies entre les accompagnements formel et informel, entre les bénévoles, les bénéficiaires et leurs familles. Associer les employeurs et les syndicats dans le soutien des politiques d'accompagnement, en offrant aux travailleurs des prestations en espèces dans le cadre des politiques de conciliation des vies professionnelle et privée ou en soutenant financièrement les structures d'accompagnement dans le cadre de la responsabilité sociale des entreprises. Soutenir ces mesures par le biais d'allégements fiscaux.

- Soutenir le bénévolat et volontariat dans l'accompagnement formel et informel, en mettant en place des formations et en garantissant une protection adéquate, notamment par le biais d'une assurance médicale ou du remboursement des frais encourus.

III. RECOMMANDATIONS POUR DES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT DE QUALITE

Garantir:

- la qualité, l'accessibilité, un prix abordable et la disponibilité des services d'accompagnement pour tous et pour toutes, partout en Europe
- l'organisation, le financement et l'offre des services d'accompagnement, indépendamment du type de fournisseur (public ou privé), et particulièrement en temps de crise
- la participation des bénéficiaires et de l'ensemble des parties prenantes dans la conception, l'offre et l'évaluation des politiques et services d'accompagnement
- que ces services reposent sur une approche coordonnée entre les multiples domaines politiques concernés
- que la recherche du profit ne soit pas le moteur de l'offre des services.

Pourquoi ?

- Le secteur de l'accompagnement est une composante importante de l'économie. Les services publics contribuent pour plus de 26% du PIB dans l'UE ; au niveau des volumes d'emploi, les services sociaux et de santé sont, parmi les Services d'intérêt général, le secteur plus large, représentant 33% des SIG et employant 20,5 millions des travailleurs[34]. Le secteur social et de la santé a généré près de 5% de la production économique totale dans l'UE des 27 lors de la période de 1995 à 2007[35].
- On constate une augmentation de la demande d'accompagnement. Dans l'UE des 27, entre 2008 et 2060, la population âgée de plus de 65 ans augmentera de 79%; la population âgée de plus de 80 ans augmentera, pour sa part, de 181%. Le vieillissement de la population entraînera une augmentation de la demande en services d'accompagnement de longue durée, parallèlement à une diminution du nombre d'aidants informels et familiaux , en raison des modifications des structures familiales et sociétales (augmentation du nombre de ménages à une personne, participation accrue des femmes au marché du travail, plus grande mobilité de la main d'œuvre et vieillissement de la population, qui concernera également la population des aidants informels)[36].
- La qualité des services d'accompagnement est fortement touchée par le mesures d'austérité. Dans la majorité des Etats membres, la population estime qu'elle ne peut se permettre un accompagnement de longue durée[37]. Au cours de la récente crise économique, les services sociaux de plusieurs Etats membres, ont été touchés par les mesures de réduction des dépenses publiques[38]. Les conséquences en sont nombreuses: réduction

du champs des services fournis, diminution de la qualité afin de réduire les coûts et aggravation des conditions des personnes le plus dans le besoin[39].

- Les services sociaux, en particulier les services d'accompagnement, sont rarement fournis dans un but lucratif (même si certains ont une dimension économique au sens des traités européens). En conséquence, il convient de les doter d'un cadre juridique, politique et financier approprié afin qu'ils puissent remplir leurs missions. Des études sur l'économie du troisième secteur (économie sociale et solidaire)[40] montrent que les activités économiques peuvent suivre d'autres règles que la recherche du profit. Ce constat s'explique par le principe de réciprocité: des opérateurs sans but lucratif, basent leurs activités sur les principes de l'économie sociale et solidaire, qui se concentrent sur la promotion du bonheur et du bien-être, plutôt que sur la quête d'avantages matériels.

Comment?

A l'attention des décideurs européens:

- Veiller à ce que le budget de l'UE et les mesures d'austérité soient conformes à l'Article 9 du Traité de Lisbonne. Décourager les Etats Membres d'opérer des coupes dans les dépenses publiques relatives aux politiques et aux services sociaux et d'accompagnement, qui toucheront particulièrement les populations dans le besoin et déboucheront sur plus de pauvreté, d'exclusion sociale et de dépendance sur le long terme. Lorsque les Etats membres choisissent d'adopter des mesures d'austérité, rendre obligatoire des audits sociaux.
- Dans le droit fil de la stratégie Europe 2020, encourager les Etats Membres à investir dans le secteur de l'accompagnement, tant au niveau des infrastructures que de la création d'emplois de qualité, en couvrant le spectre entier de l'accompagnement sur tout le cycle de vie, en particulier dans les nouveaux Etats membres où la croissance du secteur est inférieure à la moyenne de l'UE des 27[41]. Développer les infrastructures afin de stimuler les structures d'accompagnement (comme le logement social, l'hébergement temporaire, les services de développement local , comme l'aide à domicile, les services de maintien à domicile , des initatives de solidarité intergénérationnelle, etc.)
- Garantir un environnement juridique, politique et financier approprié afin que les services sociaux, comme les services d'accompagnement, puissent remplir leurs missions. Reconnaître et faire connaître la valeur ajoutée d'une offre de services sans but lucratif: le secteur sans but lucratif repose sur des valeurs de solidarité démocratique et d'échanges, qui incitent à l'action en fonction d'un sentiment d'appartenance à un territoire plutôt que d'une recherche d'avantages pécuniaires , et qui obéissent au principe de réciprocité. On peut également y voir une piste pour résoudre les problèmes actuels de la crise financière, économique et sociale.
- Revoir le concept de la nature du statut lucratif ou non du fournisseur, en fixant une série de conditions légales et fiscales de conformité aux règles européennes pour les diverses formes de partenariats financiers entre les autorités publiques et les organisations sans but lucratif de la société

civile. Ces partenariats constituent un élément clé du modèle social européen. Promouvoir et mettre en place des alternatives aux commandes publiques, en se basant sur l'expérience de nombreux Etats membres (car ces alternatives correspondent aux spécificités historiques et opérationnelles de la plupart des SSIG), leur permettre de remplir au mieux leur mission d'intérêt général et garantir la participation des bénéficiaires des services sociaux.

- Amender la législation actuelle en matière de commande publique, de marché intérieur et d'aides d'état applicable aux services sociaux et d'accompagnement, pour tenir compte de leurs caractéristiques spécifiques[42], ainsi que de la vulnérabilité des bénéficiaires, afin de renforcer la promotion des droits fondamentaux et l'inclusion sociale (en particulier le concept d'égalité entre les hommes et les femmes[43]). Rendre impossible l'octroi des contrats d'offre de services sociaux sur le seul critère du prix, y ajouter des critères obligatoires de qualité, qui devront faire l'objet d'une évaluation indépendante et auront le même poids que les autres critères.

- Amender la législation actuelle en matière d'aides d'état afin d'alléger la charge administrative qu'elle impose aux services sociaux, dans le but de ne pas entraver l'offre de ces services. Relever les seuils de minimis et envisager d'exempter de notification d'autres catégories de SSIG. Simplifier les règles afin de les rendre plus compréhensibles et de créer des mécanismes de compensation aux fournisseurs de services d'accompagnement plus adaptés à leur mission.

- Veiller à ce que la nouvelle politique européenne de cohésion et le futur cadre financier pluri--annuel prévoient un financement suffisant pour promouvoir l'innovation et la qualité dans les politiques, services et mécanismes d'accompagnement, pour réaliser des recherches dans les domaines qui souffrent d'une pénurie de données, et pour instaurer des échanges de bonnes pratiques et d'apprentissage mutuel entre les Etats membres.

- Par le biais de la Méthode ouverte de Coordination (MOC), mettre en place des indicateurs pour une évaluation régulière des obligations de services publics, au niveau de la disponibilité, de l'accessibilité, du prix et de la qualité des services d'accompagnement. Réaliser une évaluation de l'apport des services d'accompagnement à la poursuite de l'objectif chiffré de réduction de la pauvreté, ainsi qu'aux objectifs de la MOC et à la Stratégie Europe 2020.

- Encourager les Etats membres à appliquer le Cadre européen volontaire de Qualité aux services sociaux[44], afin de garantir la meilleure qualité possible des services d'accompagnement, principalement dans les pays dépourvus de cadres de qualité. Elaborer des cadres de qualité propres au secteur de l'accompagnement de longue durée des personnes âgées et de l'aide aux sans-abri, comme le prévoit la Plate-forme européenne de lutte contre la pauvreté.

- Encourager une meilleure coordination entre les différents services de la Commission, pour donner plus de cohérence aux mesures politiques qui concernent l'accompagnement, comme les politiques sociales, de santé, économiques ou

fiscales, la protection sociale, la justice, les droits fondamentaux, l'égalité, la lutte contre les discriminations et la migration. Avant que la Commission ne décide d'un « Acte communautaire » (comme une recommandation politique, un programme ou une directive), organiser un dialogue structuré avec les OSC concernées par le sujet, dans un délai fixe (par exemple entre trois et six mois) afin de leur donner la possibilité de formuler leurs recommandations. Veiller à ce que ce dialogue s'inscrive dans le programme annuel de la Commission, et qu'il soit doté d'un budget et d'un personnel appropriés[45].

- Encourager une logique de partenariat entre les autorités publiques et l'ensemble des parties prenantes concernées, en particulier les fournisseurs de services sociaux sans but lucratif , les bénéficiaires et les organisations qui les représentent, les aidants, les groupes exclus des collectivités locales, en particulier les personnes en situation de pauvreté, dans la conception, la mise en place, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques d'accompagnement au niveau de l'UE, afin de garantir une approche multidimensionnelle.

- Encourager une logique de partenariat entre les autorités publiques et l'ensemble des parties prenantes concernées, y compris les fournisseurs de services sociaux sans but de lucre, les bénéficiaires et les organisations qui les représentent, les aidants, les groupes exclus des communautés locales, dont les personnes en situation de pauvreté, dans la conception, la mise en place, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques d'accompagnement au niveau de l'UE, afin de garantir une approche multidimensionnelle.

A l'attention des Etats Membres:

- Ne pas réduire les budgets consacrés aux services sociaux et d'accompagnement, plus particulièrement dans une période de crise économique marquée par une augmentation des demandes d'aide ; pleinement utiliser les Fonds structurels pour réaliser cet objectif. S'engager à organiser et à financer l'accompagnement, même en cas de délégation à une tierce partie, pour garantir des services disponibles, accessibles, à prix adéquat et de haute qualité, en tenant compte de l'augmentation des besoins en accompagnement que connaîtra la société sur le long terme.

- Utiliser le Cadre européen volontaire de Qualité pour les Services sociaux comme base pour l'élaboration des principaux éléments d'un cadre de qualité. Veiller à la qualité lors de la planification, du financement et de la prestation des services, en mettant en place et en testant des normes de qualité propres aux différents sous-secteurs et aux caractéristiques des groupes de bénéficiaires de l'accompagnement. Le processus doit se faire en impliquant activement les bénéficiaires.

- Les conditions préalables à la qualité des services sociaux[46] doivent être en place si l'on veut que ces services fonctionnent correctement, qu'ils soient accessibles et à prix raisonnable, que leur personnel soit suffisant en nombre et suffisamment formé et qualifié ; les autorités doivent garantir un cadre juridique convenable, un niveau approprié de financement, et la présence d'un personnel formé et qualifié.

- Mettre en place une formation pour aidants professionnels et bénévoles, afin qu'ils aient une meilleure connaissance des besoins des personnes. Il est essentiel que les professionnels et les bénévoles travaillant avec des personnes dans le besoin comprennent mieux les situations d'exclusion et leurs causes, afin de mieux les gérer, d'offrir de meilleurs conseils et de mieux soutenir les personnes concernées.

- Intégrer les principes de participation active des bénéficiaires au centre du processus dans le but d'améliorer la qualité des services, afin que l'accompagnement soit mieux adapté aux besoins et attentes des individus[47].

- Mettre en place des mécanismes efficaces d'inspection et de contrôle afin de protéger les droits et l'indépendance des bénéficiaires de toutes les formes d'accompagnement.

- Encourager l'intégration des services, un environnement accessible, un logement adapté, un accompagnement « sur mesure » et la mise en place d'une coopération intercommunale pour l'offre de services en vue d'une efficacité maximale grâce aux économies d'échelle. Associer l'ensemble des parties prenantes concernées dans la planification, et l'élaboration des politiques, ainsi que dans les processus de mise en œuvre et de suivi.

La réduction du soutien financier aux fournisseurs de services sociaux et de santé comme conséquence des mesures d'austérité a produit la diminution des champs des services fournis, la baisse de la qualité et l'aggravation des conditions des personnes le plus dans le besoin

IV. RECOMMANDATIONS POUR DES CONDITIONS DE TRAVAIL DECENTES ET UN EMPLOI DE QUALITE DANS LE SECTEUR DE L'ACCOMPAGNEMENT

Veiller à ce que les politiques d'accompagnement :

- encouragent des conditions de travail décentes et un emploi de qualité pour les professionnels de l'accompagnement
- mettent en place des parcours de formation professionnelle de qualité pour les professionnels de l'accompagnement
- encouragent l'égalité de traitement au travail dans le but de garantir les droits fondamentaux, de combattre les discriminations et d'œuvrer pour l'égalité entre les hommes et les femmes. Il s'agit de régulariser les professionnels migrants de l'accompagnement en situation irrégulière et d'éradiquer le travail forcé dans les services d'accompagnement dans le cadre familiale.

Pourquoi ?

- Les emplois dans le secteur de l'accompagnement sont généralement de faible qualité. Il y a plus d'emplois à temps partiel dans les services de santé et sociaux (31,6% en 2009) que dans le reste de l'économie (18,8% en 2009). Les contrats temporaires sont également plus fréquents (12,7% en 2009) que dans les autres secteurs de l'économie (11,3% en 2009). Les barèmes salariaux tendent à être moins élevés que dans d'autres secteurs[48].

- Les services d'accompagnement sont caractérisés par des modalités de travail atypiques (travail posté, horaires de nuit), qui compliquent les efforts de conciliation des vies privée et professionnelle pour les travailleurs du secteur. Qui plus est, leurs responsabilités les exposent souvent à des situations lourdes sur le plan psychologique.

- Pour les raisons citées ci-dessus, il est difficile d'attirer un contingent suffisant de travailleurs qualifiés et de les conserver dans le secteur de l'accompagnement[49]. Dans certains sous-secteurs, nous constatons déjà des pénuries de personnel.

- Le secteur de l'accompagnement souffre fortement de déséquilibres entre les hommes et les femmes. Dans l'UE des 27, il y a plus de 78% de femmes dans les services sociaux et de santé. Les Européennes gagnent en moyenne 18% de moins que les hommes dans l'ensemble des secteurs économiques. Dans la plupart des Etats membres, les différences salariales entre les hommes et les femmes dans les secteurs des services sociaux et de la santé sont plus élevées que dans les autres secteurs, même si l'égalité de salaires est une des plus vieilles obligations des Traités européens (art. 157 TFUE)[50].

- Les professionnels du secteur de l'accompagnement, majoritairement des femmes, sont davantage exposés aux risques de pauvreté. Des études montrent que les travailleurs à temps partiel ou soumis à des contrats temporaires courent respectivement deux fois et trois fois plus de risques de sombrer dans la pauvreté que les travailleurs bénéficiant d'un contrat permanent[51].

- Malgré les mauvaises conditions de travail qui caractérisent le secteur de l'accompagnement, de nombreux travailleurs émigrent des pays d'Europe orientale ou de pays tiers vers les pays d'Europe occidentale; cette tendance y entraîne une « fuite des cerveaux » dans le secteur. Sur les 21,4 millions de personnes qui travaillaient en 2009 dans le secteur de la santé ou dans les services sociaux dans l'UE, 19,1 millions (89%) travaillent dans l'UE des 15, alors que les 2,3 millions restants (11%) travaillent dans l'UE des 12[52]. Cette émigration d'une partie importante de la population a causé une forte détérioration du tissu social et familial dans l'UE des 12 et dans les pays tiers[53], de plus en plus de personnes y ayant besoin d'un accompagnement et de moins en moins de personnes étant disposées à fournir cet accompagnement.
- L'accompagnement rémunéré des personnes âgées est un phénomène en pleine croissance partout dans l'UE. Les professionnels migrants de l'accompagnement jouent un rôle central dans ce domaine[54]; nous constatons, principalement dans les ménages privés, une augmentation du nombre de professionnels migrants de l'accompagnement (majoritairement des femmes[55]) engagés pour s'occuper de personnes âgées Toutefois, si on les compare aux citoyens de l'UE ou à d'autres travailleurs hors UE, une inégalité de traitement apparaît clairement, notamment au niveau des rémunérations, de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail, des horaires de travail, des congés et des droits à la sécurité sociale.
- Ce sont les travailleurs domestiques migrants qui sont les plus vulnérables dans ce contexte : un travail d'accompagnement est de plus en plus une tâche habituelle pour les travailleurs domestiques[56]. Pour un grand nombre de travailleurs migrants (et plus précisément de migrantes), le secteur du travail domestique est une des premières sources d'emplois[57]. En Europe et ailleurs dans le monde, ceux-ci souffrent de très mauvaises conditions de travail, d'exploitations et de discriminations[58].

Comment?

A l'attention des décideurs politiques européens:

- Garantir que les coupes opérées dans le cadre des objectifs d'assainissement fiscal et de convergence du Pacte Euro-plus ne compromettent pas le secteur de l'accompagnement et les conditions de travail qui y prévalent, et promouvoir les investissements dans un secteur dont l'utilité n'est plus à prouver.
- Fixer un cadre de référence commun pour les qualifications et la formation dans le secteur de l'accompagnement, définir des parcours professionnels plus transparents et relever le statut professionnel des aidants professionnels.
- A la lumière des changements démographiques et sociétaux, anticiper les besoins futurs en matière d'emploi et de formation du personnel du secteur de l'accompagnement, notamment en suivant et en prévoyant les pénuries éventuelles de main d'œuvre et de compétences. Dans ce but, utiliser également le Fonds Social Européen et les autres programmes communautaires et collaborer étroitement avec les Etats membres et les parties prenantes de la société civile.
- Développer, dans le cadre de la MOC sociale et par le truchement de projets européens, l'apprentissage mutuel et les échanges entre Etats membres à propos de systèmes de formation de qualité et de supervision des aidants. Encourager l'échange de bonnes pratiques à propos de services d'accompagnement inclusifs et de besoins particuliers des usagers .

- Prévoir une révision globale de la directive européenne sur le temps de travail, traiter plus particulièrement des questions relatives au temps de garde et de repos compensatoire en comptabilisant le temps de garde comme des heures de travail. Prévoir des périodes de repos compensatoire si la période de garde des aidants est interrompue.
- Promouvoir une charte sur les droits des aidants professionnels, consolider leur droit à un emploi décent, à un équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle et à l'accès à des services spécifiques tels que les conseils en orientation et en formation et la reconnaissance des qualifications, inclus les acquis de l'expérience. Assurer un suivi par le truchement de la MOC sociale et de la stratégie Europe 2020.
- Garantir des conditions de travail décentes en accordant les mêmes droits aux aidants migrants qu'aux citoyens de l'UE, notamment l'égalité de traitement en matière de salaires, d'heures de travail, de congés, de sécurité sociale, d'accès à l'éducation et à la formation et de droits au travail, de droits aux négociations collectives et d'appartenance à un syndicat. Assurer la portabilité de leurs droits et de leurs prestations lorsqu'ils déménagent dans un autre pays ou retournent dans leur pays d'origine.
- Prendre des mesures visant à reconnaître les qualifications des aidants migrants acquises dans des pays tiers afin d'éviter que ceux-ci soient contraints d'accepter un travail non déclaré. En outre, prévoir des financements afin qu'ils puissent accéder à la formation officielle de base et qu'ils suivent la formation requise avant d'offrir un accompagnement à domicile.
- Etoffer la politique européenne commune sur la migration professionnelle afin de régulariser les aidants migrants, de donner un statut juridique indépendant aux femmes et aux hommes migrants qui exercent actuellement un travail d'accompagnement non déclaré et afin de leur garantir des conditions de travail décentes. Il conviendrait de définir une voie d'entrée et d'installation claire pour les aidants migrants afin qu'il ne soit pas répondu à la demande d'accompagnement par des travailleurs sans papiers, ce qui aurait des conséquences fâcheuses pour les travailleurs et pour les usagers.
- Mettre au point des stratégies en matière de mobilité et conclure des politiques de migration entre pays d'accueil et pays d'origine en impliquant les partenaires sociaux et les organisations de la société civile afin d'éviter une fuite des cerveaux, qui risquerait d'accroître encore les déséquilibres géographiques. Promouvoir l'application de pratiques de recrutement éthiques : favoriser le regroupement familial, par exemple.

A l'attention des Etats Membres:

- Investir dans les services d'accompagnement, afin de créer de nouveaux emplois de qualité conformément à la ligne directrice 7 sur les politiques nationales de l'emploi.
- Introduire des réglementations imposant des normes minimales pour les emplois dans le secteur de l'accompagnement, notamment des salaires décents et l'élimination de l'écart de salaires et de pensions entre les hommes et les femmes, des heures de travail décentes, l'accès à la sécurité sociale, aux dispositifs de formation et d'apprentissage tout au long de la vie, des contrats non atypiques, l'évolution de carrière et des prestations adéquates afin d'améliorer les conditions de travail dans le secteur et d'améliorer le statut professionnel des aidants. Cela rendrait

le secteur plus attrayant pour le personnel, supprimerait les pénuries de main d'œuvre et réduirait les inégalités entre les hommes et les femmes, ainsi que le risque de pauvreté.

- Ratifier la Convention de l'OIT 189 et la recommandation sur « l'emploi décent pour les travailleurs domestiques » et appliquer dûment ses dispositions, surtout l'article 7 relatif aux travailleurs domestiques migrants.
- Développer des mécanismes garantissant les droits des aidants professionnels, notamment des réglementations plus strictes en matière de santé et de sécurité et un suivi des activités contraignantes (par exemple, l'amplitude des heures ou travailler pendant la nuit, travail physique etc.). Soutenir les syndicats et la société civile dans leurs tentatives d'organiser les travailleurs domestiques, informer les employeurs et les travailleurs de leurs droits et obligations.
- Prévoir des systèmes de formation adéquats et des opportunités d'apprentissage tout au long de la vie centrés sur la personne plutôt qu'axés sur les tâches. Développer les compétences et les qualifications requises dans le secteur de l'accompagnement, soulager le stress et éviter le surmenage et l'épuisement lorsqu'on est confronté à des situations difficiles. Anticiper les besoins en formation causés par les changements démographiques et les adapter aux avancées technologiques dans l'offre de services, grâce au Fonds Social Européen et aux autres sources de financement nationales.
- Elargir l'aide actuelle pour qu'elle s'applique aux aidants migrants avec ou sans papiers travaillant pour des ménages privés. Les aidants migrants travaillant pour des ménages privés sont extrêmement isolés et actuellement, ils n'entretiennent que peu de relations en dehors des migrants de la même nationalité . Cela concerne plus singulièrement les femmes migrantes, qui constituent la grande majorité des aidants migrants et qui souvent sont davantage menacées par la violence (sexuelle) et l'exploitation. En effet, elles n'ont pas accès et/ou n'ont pas droit à la protection juridique, sociale ni à la protection du travail. En conséquence, les conseils municipaux et les organisations d'aide sociale devraient intervenir pour garantir la sécurité des aidants et des usagers.
- Veiller à la régularisation de tous les aidants et décourager le travail au noir dans le secteur de l'accompagnement. Améliorer la péréquation entre la demande (familles) et l'offre des aidants (surtout des travailleurs domestiques migrants), grâce à des mesures telles que des registres publics d'aidants accrédités, la formation professionnelle, des guichets d'information, des services de conseil et d'information et des « chèques accompagnement » ou chèques « emploi-services »)[59]. Promouvoir des conventions collectives pour garantir des conditions de travail décentes à tous les aidants quelle que soit leur origine. En outre, prévoir un suivi adéquat et cohérent, ainsi que des mécanismes de mise en œuvre.
- Promouvoir la diversité du personnel parmi les fournisseurs de services d'accompagnement et s'assurer qu'ils travaillent dans un environnement inclusif, indépendamment du sexe, de l'origine raciale ou ethnique, de la religion ou de la croyance, du handicap, de l'âge, de l'identité de genre ou de l'orientation sexuelle.
- Promouvoir et valoriser la contribution des bénévoles et volontaires à l'organisation et à l'offre des services d'accompagnement. Reconnaître la valeur économique et le bien-être produit par l'aidant bénévole ou volontaire.

Glossaire

Accès universel (aux services d'accompagnement)
Par accès universel aux services d'accompagnement, on entend un accès garanti pour tous et pour toutes indépendamment du sexe, de l'origine ethnique ou raciale, de la religion ou de la croyance, du handicap, de l'âge ou de l'orientation sexuelle, de l'identité et/ou de l'expression de genre et/ou des autres objets de discrimination définis à l'art. 21 de la Charte des Droits fondamentaux de l'Union européenne.

Accompagnement formel
On entend par **accompagnement formel** une série de services fournis par des professionnels ayant suivi une formation et reçu une licence; les services font l'objet d'un contrôle par l'Etat ou d'autres types d'organisations; les aidants sont soumis à des contrats précisant leurs responsabilités; les aidants sont rémunérés, ont droit à des prestations sociales et sont soumis à des règlements de travail; les fonctions d'accompagnement sont définies en fonction de leur qualification professionnelle; les aidants ont un horaire de travail et peuvent être « hors service ». Voir le projet INTERLINKS, *Informal care in the long-term care system, European overview paper*, Mai 2010

Accompagnement informel
Le projet INTERLINKS définit l'accompagnement informel de la manière suivante: un accompagnement principalement fourni par la famille, par des proches, par des amis ou des voisins; les aidants sont des non-professionnels et n'ont pas reçu une formation en accompagnement, mais dans certains cas, ils peuvent bénéficier d'une formation spéciale; les aidants n'ont pas de contrats spécifiant leurs responsabilités dans l'accompagnement; les aidants ne sont pas rémunérés, même s'ils reçoivent de plus en plus souvent une contribution financière; les aidants réalisent un large éventail de tâches (au même titre que les aidants formels), dont un soutien et une assistance émotionnels; il n'y a pas de limite au temps consacré à l'accompagnement – ils ne sont jamais (ou rarement) « hors service »; l'accompagnement n'ouvre pas un droit automatique aux prestations sociales.

Aidant familial
Un aidant familial est « 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, etc.". Voir COFACE, Charte européenne de l'aidant familial, *mars 2009*

Emploi de qualité

Parallèlement à l'agenda de l'OIT dans le dossier d'un emploi décent, l'Union européenne lançait son concept de qualité dans l'emploi (Quality Work and Employment - QWE), dont les différentes dimensions étaient définies comme suit: 1) qualité intrinsèque de l'emploi; 2) qualifications, éducation et formation tout au long de la vie et progression de la carrière; 3) égalité entre les hommes et les femmes; 4) santé et sécurité au travail; 5) flexibilité et sécurité; 6) insertion et accès au marché du travail; 7) organisation du travail et équilibre entre vie professionnelle et vie privée; 8) dialogue social et participation des travailleurs; 9) diversité et non-discrimination; 10) performances économiques générales et productivité. Cette approche conceptuelle a ensuite été approfondie par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions et vie et de travail en 2002 lorsque celle-ci a identifié les 4 dimensions de la qualité de l'emploi: 1) progression et sécurité de l'emploi; 2) santé et bien-être; 3) compétences; 4) conciliation des vies professionnelle et non-professionnelle. A consulter SOLIDAR (2010): Social dialogue: a tool to promote and defend decent work and quality jobs in Europe. p. 4

Retour social sur investissement (SROI)

Le retour social sur l'investissement (SROI) est un outil analytique d'évaluation basé sur un concept plus large de valeur. Il englobe les coûts et avantages sociaux, environnementaux et économiques dans le processus décisionnel, ce qui donne une idée plus précise de la manière dont de la valeur est créée ou détruite. A consulter *www.neweconomics.org*

Travail décent / Conditions de travail décentes

On peut définir les « conditions de travail décentes » sur base de la définition que l'OIT utilise à propos du concept de « decent work »: il englobe l'égalité d'accès à l'emploi pour tous et pour toutes, sans discrimination, y compris l'égalité de traitement et un salaire décent; le respect des principes fondamentaux et des droits des travailleurs, ainsi que des normes internationales du travail (dont le droits des travailleurs à s'organiser et à représenter leurs intérêts collectivement par le biais de syndicats); la protection sociale (la protection contre toute réduction ou perte de revenus) et la sécurité sociale; le dialogue social (dont le droit de représentation à différents niveaux). A consulter SOLIDAR (2010): Social dialogue: a tool to promote and defend decent work and quality jobs in Europe. p. 4

Notes de bas de page

1 Dans ce document le terme « accompagnement » a été utilisé pour signifier le terme anglais « care ».

2 Fiona Williams, contribution à la conference sur l'accompagnement de la Plate-forme sociale (November 4-5, 2010); Fiona Williams, *Claiming and Framing in the Making of Care Policies: The Recognition and Redistribution of Care*, UNRISD paper, July 2009

3 Le terme "capabilité" est utilisé dans le sens de la définition de Amartya Sen .

4 Article 7 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne

5 La Plate-forme Sociale reconnaît la diversité des structures familiales, notamment les familles monoparentales, les familles mixtes et les familles de même sexe (voir Plate-forme Sociale, réponse des ONG sociales à la consultation de la Commission sur les mesures en matière de conciliation, 15 mars 2008)

6 Cooper et al., The prevalence of elder abuse and neglect: a systematic review, Oxford Journals, 2008, Oxford University Press

7 EUROCHILD, Children in alternative care – National Surveys – 2nd edition, janvier 2010, p. 2

8 Selon l'expérience de AGE Platform Europe

9 Notre membre AGE Platform Europe a élaboré une *Charte européenne sur les droits et les responsabilités des personnes âgées ayant besoin d'un accompagnement et d'une aide de longue durée*

10 FEANTSA, Travailler de manière à renforcer les capacités, septembre 2009

11 Marie Cécile Renoux, *Réussir la protection de l'enfance. Avec les familles en précarité*, Ed Atelier / Ed Quart Monde, Paris, 2008

12 Tels que la Convention de l'ONU sur les droits des personnes handicapées, la Convention de l'ONU sur les droits de l'enfant, les lignes directrices de l'ONU relatives à la protection de remplacement des enfants, la Convention de l'ONU sur l'élimination de toutes les formes de discrimination contre les femmes, la Déclaration de Pékin et la Plate-forme d'action de Pékin, la Charte sociale du Conseil de l'Europe, la Convention européenne sur les droits humains, le Traité de Lisbonne et la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne

13 Commission européenne, *Proposition pour une directive du Conseil sur l'application du principe d'égalité de traitement entre les personnes quels que soient la religion ou la croyance, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle*, COM (2006) 428, 2 juillet 2008

14 Voir Commission européenne, Report of the Ad Hoc Expert Group on the Transition from Institutional to Community-based Care, *uniquement en anglais* 2009

15 Comité sur la protection sociale, European Quality Framework for social services of general interest, CPS/2010/10/8 final

16 Voir Commission européenne, Report of the Ad Hoc Expert Group on the Transition from Institutional to Community-based Care, *uniquement en anglais* 2009, p. 21

17 Aux USA, le « fiduciaire » est un professionnel agissant dans l'intérêt supérieur de l'usager du service d'accompagnement, tel qu'exprimé avant la survenue de l'incapacité. Il offre une série de services comptables et parajuridiques au bénéficiaire et en son nom. Ce système est utile lorsqu'une personne n'a plus de proches parents, qu'elle est en litige avec ses proches parents ou que ceux-ci ne souhaitent pas agir en son nom. Pour plus d'informations sur le système en Californie : http://www.fiduciary.ca.gov/ .

18 Voir aussi l'art. 33 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne

19 Frédérique Hoffmann and Ricardo Rodrigues, *Informal carers: Who takes care of them?*, European Centre for Social Welfare, Policy Brief, avril 2010, p. 3

20 Observatory for Sociopolitical Developments in Europe, *Caregiver leave models in European comparison*, Newsletter 2/2010

21 Frédérique Hoffmann and Ricardo Rodrigues, *Informal carers : Who takes care of them?*, European Centre for Social Welfare, Policy Brief, April 2010, p. 3

22 *Commission européenne, document de travail des services de la Commission "Report on the progress on equality between women and men in 2010*, SEC (2011) 193, 11 février 2011, p. 5

23 Le Conseil européen de Barcelone a reconnu que les États membres doivent mettre en place, d'ici 2010, des structures d'accueil pour 90 % au moins des enfants ayant entre trois ans et l'âge de la scolarité obligatoire et pour au moins 33 % des enfants âgés de moins de trois ans. Voir *Commission européenne, document de travail des services de la Commission "Report on the progress on equality between women and men in 2010 »*, SEC (2011) 193, 11 février 2011, pp. 5-6

24 Colombo, F. et al, *Help wanted? Providing and Paying for Long-Term Care*, OECD Publishing, 2011, pp. 91-103

25 Frédérique Hoffmann and Ricardo Rodrigues, *Informal carers : Who takes care of them?*, European Centre for Social Welfare, Policy Brief, avril 2010, p. 10

26 Position du Parlement européen adoptée en première lecture le 20 octobre 2010 en vue de l'adoption de la Directive 2011/.../EU du Parlement européen et du Conseil amendant la Directive du Conseil 92/85/EEC sur l'introduction de mesures visant à encourager les améliorations en matière de sécurité et de santé au travail des femmes enceintes, accouchées ou allaitantes et sur l'introduction de mesures d'aide aux travailleurs pour la conciliation des vies professionnelle et familiale (EP-PE_TC1-COD(2008)0193).

27 Résolution du Parlement européen du 7 septembre 2010 sur le rôle des femmes dans une société vieillissante, P7_TA(2010)0306

28 Certains Etats membres se sont dotés de modèles spécifiques de congés pour accompagnement qui ouvrent pour les aidants familiaux accès à une assistance financière, à des avantages en nature et à des services spéciaux de garderie, comme des soins en institution de courte durée ou des garderies de jour, ainsi qu'à des information et à des séminaires. A consulter: par l'Observatory for Sociopolitical Developments in Europe, « *Caregiver leave models in European comparison* », bulletin 2/2010

29 Relier les avancées dans les domaines et le travail réalisé par le CEDEFOP sur la validation des acquis d'apprentissage non formel et informel

30 La discrimination des aidants familiaux par association (par exemple un traitement défavorable subi en raison d'un lien avec une personne handicapée) a été reconnue par la Cour européenne de Justice dans le "cas Coleman" du 17 juillet 2008 (C-303/06).

31 Commission européenne, *recommandation de la Commission du 3 octobre 2008 sur l'inclusion active des personnes exclues du marché du travail*, OJEU L 307 du 18 novembre 2008

32 A consulter l'initiative internationale « Beyond GDP »; *résolution du Parlement européen sur le PIB et au-delà – Mesurer le progrès dans un monde en mutation*, P7_TA(2011)0264, 8 juin 2011

33 Le répit est mentionné dans la Convention de l'ONU sur les droits des personnes handicapées, comme l'une des mesures à prendre pour garantir un niveau adéquat de conditions de vie et de protection sociale (art. 28, para. 2 c)

34 CEEP, *cartographie des services publics – Les services publics dans l'Union européenne et dans les 27 Etats membres*, mai 2010

35 Commission européenne, *Second Rapport biennal sur les Services sociaux d'intérêt général*, p. 9

36 Commission européenne, *Second Rapport biennal sur les Services sociaux d'intérêt général*, pp. 17-22

37 Eurobaromètre spécial 321

38 Projet ASISP "Analytical Support on the Socio-Economic Impact of Social Protection Reforms"

39 Eurodiaconia, *More in need – More needed* (mai2009), *Even More in Need and More Needed* (mars 2010)

40 Jean-Louis Laville, *L'économie solidaire Une perspective internationale*, Hachette Littératures, 2007 ; Sugden, Robert, *Fellow-feeling*, in Benedetto Gui, Robert Sugden, *Economics and Social interactions*, Cambridge University Press, Cambridge, 2005; Luigino Bruni et Stefano Zamagni, *Economia civile. Efficienza, equità, felicità pubblic*a, Il Mulino, Bologna, 2004

41 Commission européenne, *Second Rapport biennal sur les services sociaux d'intérêt général*, p. 11

42 Comme le choix de l'usager des services, la qualité, la durabilité, la continuité, la personnalisation, l'intégration des services, la participation active des bénéficiaires, le partenariat avec les collectivités locales, la société civile et d'autres acteurs (Voir Commission européenne, *Communication sur les Services d'intérêt général, dont les services sociaux d'intérêt général: un nouvel engagement européen*, COM (2007) 725; *réponse de la Plate-forme sociale au Livre vert sur la modernisation de la politique européenne en matière de marchés publics*, 2011)

43 *Voir la réponse de la Plate-forme sociale au Livre vert sur la modernisation de la politique européenne en matière de marchés publics et les messages adressés par la Plate-forme sociale au Troisième Forum sur les SSIG*

44 Comité Protection sociale, European Quality Framework for social services of general interest, CPS/2010/10/8 final, CPS/2010/10/8 final

45 Voir la position de la Plate-forme sociale « How to establish an effective dialogue between the EU and civil society organisations »

46 Voir Cadre commun de qualité pour les services d'intérêt général, élaboré dans le cadre du projet Prometheus, financé par le programme Progress de la Commission européenne.

47 Eurodiaconia, Boite à outil sur la participation et le renforcement des capacités des usagers.

48 Commission européenne, *second rapport biennal sur les services sociaux d'intérêt général*, pp. 17-19

49 EASPD, *Employment in the Care Sector in Europe*, octobre 2010, p. 1

50 Commission européenne, *second rapport biennal sur les services sociaux d'intérêt général*, pp. 12-13

51 Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Foundation Focus, *How are you? Quality of Life in Europe*, Issue no. 8, juin 2010, p. 14

52 Commission européenne, *Second rapport biennal sur les services sociaux d'intérêt général*, p. 9

53 EASPD, *Employment in the Care Sector in Europe*, octobre 2010, p. 1

54 Nous constatons une augmentation du nombre de travailleurs migrants engagés pour l'accompagnement de personnes âgées. Cette tendance concerne de nombreux pays européens, comme l'Autriche, l'Irlande, l'Italie et le Royaume-Uni, où les fournisseurs d'accompagnement social se sont tournés vers des marchés au sein et en dehors de l'UE pour pallier les pénuries en main d'œuvre (voir Shutes, I.: Social care for older people and demand for migrant workers, The Migration Observatory, Oxford mars 2011, p. 2 ainsi que Gordolan, L.| Lalani, M.: Care and Immigration. Migrant care workers in private households, London, septembre 2009).

55 L'étude EUROFAMCARE sur les aidants familiaux conclut que, dans 17 sur 23 pays en Europe, les familles dépendent, au moins de temps en temps, sur les aidants migrants (Mestheneos, E./ Triantafillou, J.: Supporting Family Carers of Older People in Europe – The Pan-European Background Report. Empirical Evidence, Policy Trends and Future Perspectives, Hambourg 2005.

56 OIT (2010/4): Revue Internationale du Travail. Volume 149. Numéro spécial : Economie mondialisée, qui prend soin de qui ?

57 OHCHR, May 2010, *Rights of Migrant Domestic Workers in Europe*, pp. 7-8

58 *Idem*, pp.9-11

59 SOLIDAR, Private welfare: challenges to decent work for migrant care workers, pp. 5-6

MEMBRES DE SOCIAL PLATFORM

















































































Contact:

socialplatform

Square de Meeûs 18
B-1050 Brussels
Belgium
T +32.2.511.37.14
F +32.2.511.19.09
E platform@socialplatform.org
W www.socialplatform.org

Social Platform remercie la Commission européenne pour le soutien financier qu'elle lui apporte. Cette publication reflète le point de vue de son auteur. La Commission européenne n'est en rien responsable de l'utilisation pouvant être faite de l'information contenue dans la présente publication.
Publié en septembre 2012

Printed on 100% recycled, chlorine-free paper using vegetable ink • design: www.beelzepub.com