

POSITION COMMUNE

La Stratégie européenne d'accompagnement des personnes vulnérables devra répondre aux besoins et aux défis de main d'œuvre

18/12/2021

Résumé

Dans son discours sur l'état de l'Union 2021, la présidente de la Commission européenne, Ursula von der Leyen, a annoncé une nouvelle stratégie européenne en matière d'accompagnement des personnes vulnérables qui couvrira à la fois les accompagnants qu'ils soient professionnels ou proches aidants et les personnes accompagnées, de la garde des enfants aux soins de longue durée.

Pour garantir des services d'accompagnement abordables, accessibles et de grande qualité, la future stratégie européenne devra anticiper les besoins et les difficultés des professionnels et y répondre. Le fait est que les services sociaux sont déjà en grande difficulté : manque de financement, niveaux d'effectifs insuffisants, vieillissement de la main-d'œuvre, inégalités entre les sexes et problèmes de recrutement et de fidélisation du personnel. En outre, dans certains pays, de moins en moins d'étudiants se destinent à une carrière sociale. L'évolution démographique ne fera qu'exacerber les pénuries de main-d'œuvre. Pour atteindre ses objectifs, la future stratégie européenne devra apporter des solutions à ces problèmes, en tenant compte de la nécessité :

- d'adopter une approche intégrée, couvrant les soins de santé et les services sociaux, l'accompagnement formel et informel, ainsi que l'accompagnement résidentiel, à domicile et de proximité ;
- de voir le financement des services sociaux comme un investissement dans l'avenir et non pas uniquement comme un coût ;
- de garantir aux travailleurs sociaux de bonnes conditions de travail, des salaires appropriés, des possibilités de formation et d'évolution de carrière ainsi que des lieux de travail sûrs et sains, afin de pouvoir recruter des salariés, de les fidéliser et d'accroître l'intérêt pour les carrières sociales ;
- de prendre des mesures pour garantir des niveaux d'effectifs adéquats et sûrs ;
- d'améliorer l'image du travail social et d'insister sur son importance pour la société ;
- d'investir dans les innovations techniques et sociales et de les mettre à profit ;
- d'insister sur l'importance de développer le dialogue social et de soutenir la négociation collective.

1

Contexte

Dans son discours sur l'état de l'Union 2021, la présidente de la Commission européenne, Ursula von der Leyen, a annoncé une nouvelle stratégie européenne d'accompagnement des personnes vulnérables. Il est par ailleurs indiqué dans le programme de travail de la Commission pour 2022 que cette stratégie couvrira tant les proches aidants et accompagnants professionnels¹ que les personnes accompagnées, et qu'elle s'étendra de la garde des enfants aux soins de longue durée.

« La stratégie établira un cadre pour les réformes visant à orienter le développement de soins de longue durée durables garantissant à tous un accès meilleur et plus abordable à des services de qualité. Elle portera également sur l'éducation et l'accueil des enfants, en accordant une attention particulière aux enfants handicapés et à ceux issus de groupes défavorisés. »²

Le Socle européen des droits sociaux et son plan d'action insistent également sur le droit à des services d'éducation et d'accueil de la petite enfance abordables et de qualité (article 11) ainsi que sur le droit à des services de soins de longue durée abordables et de qualité, en particulier des services de soins à domicile et des services de proximité (article 18).

Le rôle et la contribution essentiels des 11 millions de professionnels du secteur des services sociaux dans l'Union européenne et au Royaume-Uni devront être mis en évidence dans la future stratégie européenne d'accompagnement des personnes vulnérables, qui devra mettre l'accent sur des services d'aide et d'assistance sociales accessibles, abordables et de qualité. Il faut trouver des solutions aux difficultés que rencontrent actuellement les professionnels.

1 Il n'existe pas de définition universellement acceptée pour les termes « care » et « carer » en Europe et la traduction en français par « soins » et « soignants » n'est pas satisfaisante. Un accompagnant peut être un membre de la famille, un ami ou un voisin. Il peut aussi être un professionnel qualifié.

2 [Programme de travail de la Commission pour 2022](#).

2

État des lieux des services sociaux³ en Europe

Le secteur des services sociaux, dont le personnel représente 4,7 % de l'ensemble des travailleurs dans l'UE et au Royaume-Uni, contribue considérablement à l'économie et à la société. Le secteur a vu ses effectifs augmenter de 24 % entre 2009 et 2018, par comparaison avec une hausse d'environ 5 % du nombre de travailleurs dans l'UE (Royaume-Uni compris) au cours de la même période. Néanmoins, plus de 421 000 travailleurs des services sociaux ont quitté le secteur en 2019-2020, très probablement en raison des effets de la pandémie de COVID-19⁴. On s'attend toutefois à ce que le secteur se relève et se développe de manière significative dans les années à venir et à ce qu'il engage de nombreux professionnels. D'après les estimations du Comité protection sociale, 7 millions de postes pourraient être créés d'ici à 2030 dans les métiers de la santé et des de l'accompagnement de la personne⁵. Dans ce contexte, le défi pour les services sociaux consiste à pallier les pénuries actuelles et futures de main-d'œuvre en trouvant suffisamment de professionnels qualifiés pour pourvoir les postes vacants.

Les services sociaux contribuent à une plus grande participation au marché du travail et à des marchés du travail plus inclusifs. Les services de garde d'enfants et les soins de longue durée permettent notamment à plus de femmes de participer au marché du travail, sachant que ce sont elles qui assument souvent la majeure partie de l'accompagnement apportés aux membres de la famille. Les services sociaux peuvent également faciliter la participation des personnes handicapées, des chômeurs de longue durée et des migrants au marché du travail. La hausse des taux d'emploi obtenue grâce aux services sociaux se traduit par la perception de plus de recettes fiscales et par de plus grandes contributions aux systèmes de protection sociale.

Malgré leur contribution économique et sociale et une demande toujours en hausse, les services sociaux font face à de grandes difficultés : manque de financement, niveaux d'effectifs insuffisants, vieillissement de la main-d'œuvre, inégalités entre les sexes et problèmes de recrutement et de fidé-

3 Dans les pays francophones, il faut entendre par là « services sociaux et médico-sociaux ».

4 https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Resilience_of%20the%20LTC%20sector_V3.pdf

5 Parlement européen, étude commandée par la commission EMPL : [Policies for long-term Carers](#) (2021).

lisation du personnel. La pandémie de COVID-19 a exacerbé bon nombre de ces difficultés⁶. Les soignants ont été en première ligne dans la lutte contre la pandémie, s'occupant des plus vulnérables. L'accroissement de la charge de travail a pesé tant sur la santé physique que sur le mental des soignants. Bien que considérés comme des travailleurs essentiels dans de nombreux pays, les travailleurs des services sociaux ont souvent été marginalisés et oubliés⁷. En conséquence, ils sont aujourd'hui nombreux à être démotivés, certains sont épuisés, et des centaines de milliers d'entre eux quittent le secteur.

L'un des principaux enseignements à tirer de la pandémie est que les métiers du secteur des services sociaux doivent être mieux reconnus et valorisés pour leur importante contribution au bien-être des millions d'Européens qui ont besoin d'aide et de soins. Pour ce faire, il faudrait aussi que les investissements dans ces services soient considérés comme un investissement dans l'avenir, et non pas uniquement comme un coût.

Accroissement de la demande de services sociaux

Au cours des cinquante prochaines années, le nombre d'Européens âgés de plus de 80 ans devrait doubler⁸. Le nombre d'aidants informels diminue en raison de l'évolution des schémas familiaux, qui s'accompagne d'une plus grande participation des femmes au marché du travail et d'un relèvement de l'âge de la retraite. Cette nouvelle réalité a toute une série de conséquences, qui font que les systèmes de soins de longue durée doivent s'adapter pour répondre à une demande croissante et à de nou-

veaux besoins. L'augmentation de la demande de services d'accompagnement s'accompagne d'une professionnalisation croissante du secteur.

Financement

Les services sociaux manquent souvent de moyens financiers pour répondre à la demande croissante de soins et à l'évolution des besoins et des exigences des personnes accompagnées. Le sous-financement limite les rémunérations et la revalorisation des salaires, ce qui nuit gravement à l'attractivité du secteur. Ces contraintes financières conduisent souvent à des ratios professionnels/personnes accompagnées insuffisants, à des contrats à durée déterminée et à temps partiel ainsi qu'à de bas salaires, ce qui ne fait que renforcer le turnover.

Conditions de travail

Le secteur des services sociaux est souvent associé à des horaires de travail flexibles, à des salaires moins élevés que la rémunération moyenne à l'échelle nationale ainsi qu'à des conditions de travail exigeantes tant mentalement que physiquement⁹. De nombreux professionnels quittent le secteur au bout de quelques années seulement ou sont contraints de réduire leurs heures de travail. Près de 40 % des travailleurs des soins de longue durée ont le sentiment que leur travail a un effet négatif sur leur santé et ne pensent pas être capables d'exercer leur métier jusqu'à l'âge de 60 ans¹⁰. En découlent des taux élevés d'absence pour maladie et des fins de carrière précoces. Il est essentiel d'améliorer les conditions de travail pour pouvoir recruter plus de travailleurs et les fidéliser. La consolidation des relations sociales, le renforce-

6 FORBA (2021) : Impact of the Covid-19 pandemic on social services & the role of social dialogue.

7 [Déclaration conjointe sur l'épidémie de COVID-19](#) des Employeurs sociaux et de la FSESP.

8 Selon Eurostat.

9 Selon un article publié par Eurofound en 2021, [les salaires horaires dans les soins de longue durée et les autres services sociaux sont 21 % inférieurs aux moyennes nationales](#).

10 Eurofound (2020) : [Long-term care workforce: Employment and working conditions](#), Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

ment des capacités ainsi que la reconnaissance de la négociation collective et du dialogue social sont indispensables pour améliorer les conditions de travail et l'attractivité du secteur¹¹.

Education, compétences et formation professionnelle

La prestation de services d'accompagnement de qualité, au vu de l'évolution des technologies numériques et des besoins de la population, exige des professionnels qualifiés, formés et reconnus en tant que tels¹². Alors que les travailleurs sociaux sont de plus en plus demandés, certains pays font déjà face à une diminution du nombre d'étudiants se destinant à une carrière sociale. Une fois que les travailleurs sociaux travaillent dans le secteur, il est essentiel de continuer de les former, afin de développer, d'améliorer et de valoriser leur expérience professionnelle et de leur garantir une évolution de carrière dans le secteur. L'enseignement et la formation professionnels sont indispensables à des services de qualité.

Une main-d'œuvre très féminisée et vieillissante

Les métiers du secteur des services sociaux sont parmi ceux où la ségrégation selon le genre est la plus forte dans l'UE : les femmes y représentent 82 % des professionnels. Parmi les professionnels des services à la personne, 90 % sont des femmes. Des initiatives doivent être mises en place pour attirer et recruter plus d'hommes. L'égalité des chances en matière d'évolution de carrière pour les femmes et les hommes et une rémunération égale pour un même travail constituent des mesures importantes pour parvenir à une meilleure parité des sexes dans le secteur.

On observe par ailleurs un vieillissement de la main-d'œuvre dans le secteur des services sociaux. La part de travailleurs des soins de longue durée âgés de plus de 50 ans est passée de 28 % en 2009 à 38 % en 2019¹³. En conséquence, les organisations peinent non seulement à répondre aux besoins de ces salariés plus âgés, mais aussi à recruter de nouveaux professionnels pour pallier les départs à la retraite.

11 Conformément au socle européen des droits sociaux (chapitre II) et à la proposition de directive de la Commission européenne sur des salaires minimums adéquats, qui prévoit une amélioration de la couverture de la négociation collective.

12 Employeurs sociaux (2021) : [enquête sur les besoins de compétences et de formation dans le secteur des services sociaux \(en anglais\)](#).

13 Eurofound (2020) : [Long-term care workforce: Employment and working conditions](#), Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

3

Recommandations pour une stratégie européenne en matière d'accompagnement des personnes vulnérables

Une stratégie européenne en matière d'accompagnement des personnes vulnérables devrait prendre en compte les éléments suivants :

✓ **La nécessité d'adopter une approche intégrée en matière d'accompagnement, couvrant les soins de santé et les services sociaux, l'accompagnement formel et informel ainsi que l'accompagnement résidentiel, à domicile et de proximité**

Les services sociaux et les soins de santé vont souvent de pair, notamment lorsque des soignants prodiguent des soins médicaux en dehors du milieu hospitalier, au sein de résidences ou au domicile des bénéficiaires. Il convient dès lors d'adopter une approche intégrée, qui tienne compte de l'expérience et des besoins des professionnels des personnes.

En l'absence de services d'accompagnement formels abordables et accessibles, l'accompagnement des personnes âgées et autres personnes vulnérables sont généralement assumés par des membres non formés et non rémunérés de la famille. L'adoption d'une approche intégrée permettrait de s'assurer que ce type d'accompagnement est un choix, et que cette démarche s'accompagne de la possibilité de recourir à un éventail de services formels, dans l'intérêt des personnes accompagnées et des aidants informels.

Les bénéficiaires optent de plus en plus souvent pour un accompagnement à domicile et de proximité plutôt que pour des solutions résidentielles. Les professionnels doivent être formés pour pouvoir s'adapter à cette nouvelle tendance. Il est nécessaire d'adopter une approche intégrée pour s'assurer que les salariés des services sociaux qui accompagnent à domicile bénéficient des mêmes procédures sanitaires et de sécurité que ceux qui travaillent au sein de résidences, ainsi que de la même protection sociale, du dialogue social et de la négociation collective.

Une approche intégrée, dans laquelle les soins et l'accompagnement préventifs occupent une place de choix, exige la mise en place de conditions adéquates, notamment des cadres législatifs favorables.

✓ **L'importance de conditions de travail de qualité et de lieux de travail plus sains pour recruter des travailleurs et les fidéliser**

Les conditions de travail et les salaires dans les métiers du secteur des services sociaux devraient être améliorés dans de nombreux pays. Il s'agit notamment de proposer des contrats de travail de qualité, de veiller au respect de ratios accompagnants/bénéficiaires adéquats et d'évaluer régulièrement les risques pour la santé et la sécurité des professionnels.

Tous les acteurs et leurs représentants, de la direction aux intervenants de première ligne, à tous les types de postes, devraient être associés au processus visant à garantir des environnements de travail sains et sûrs. Le dialogue social et la négociation collective sont indispensables pour parvenir à une amélioration des conditions de travail.

✓ **La nécessité de voir le financement des services sociaux comme un investissement dans l'avenir et non pas uniquement comme un coût**

Les services sociaux sont à l'avant-poste d'une nouvelle vague de demande de main-d'œuvre et de création d'emplois¹⁴. Les États membres devraient veiller à un financement suffisant pour permettre aux employeurs d'offrir des salaires plus élevés en phase avec la contribution cruciale des professionnels des services sociaux à la société. Des fonds supplémentaires sont nécessaires pour établir des ratios salariés/personnes accompagnées adéquats et sûrs, et ainsi améliorer les conditions de travail et permettre aux professionnels de répondre de manière appropriée aux besoins des bénéficiaires. L'importance du financement des services sociaux ne fera que croître à mesure que la demande d'accompagnement des personnes âgées augmente. Il est tout aussi crucial de débloquer des fonds pour les évolutions de carrière, la formation, l'apprentissage tout au long de la vie et la transition numérique et verte du secteur. Ces éléments renforceront l'attractivité du secteur et contribueront donc à résoudre les problèmes de recrutement et de fidélisation.

✓ **L'importance de l'actualisation des compétences et du perfectionnement des professionnels des services sociaux**

L'actualisation des compétences et le perfectionnement des professionnels sont importants pour répondre aux besoins actuels et futurs du secteur, par exemple dans le contexte des nouveaux modèles d'accompagnement (services de

proximité), pour pouvoir mieux gérer les crises à l'avenir (par exemple, des formations sur les protocoles de sécurité, la gestion des risques psychosociaux, etc.), pour préparer la transition numérique et verte, et pour proposer des services de qualité. L'intérêt des micro-qualifications doit être reconnu. Les micro-qualifications permettent à des personnes désavantagées sur le marché du travail – comme les personnes handicapées ou les réfugiés – d'accéder plus rapidement et plus facilement à un travail rémunéré. Ces micro-qualifications peuvent également être intéressantes pour les personnes qui souhaitent travailler dans le secteur social et qui, parce qu'elles subviennent aux besoins de leur famille, ne peuvent pas se permettre d'entamer de longues études¹⁵.

✓ **La nécessité d'améliorer l'image du travail social et d'insister sur son importance pour la société**

Les États membres devraient s'efforcer d'améliorer l'image qu'a le public du travail social et insister sur l'importance des services sociaux pour la société. Des initiatives doivent être prises afin de lutter contre les préjugés à l'égard de l'accompagnement et des métiers de l'accompagnement des personnes vulnérables, afin de combler le fossé entre les genres, de diversifier la main-d'œuvre (hommes, migrants, travailleurs en reconversion, etc.) et de garantir l'égalité des chances dans les parcours professionnels. Il convient de communiquer davantage sur le secteur, ses métiers et les débouchés professionnels qu'il offre, afin de renforcer sa visibilité tant auprès des autorités nationales que du public.

✓ **La nécessité d'investir dans les innovations techniques et sociales et de les mettre à profit**

Les interactions sociales et les contacts humains sont au cœur des soins et sont le terreau de l'innovation sociale. Les nouvelles technologies numériques peuvent être un outil au service de

14 Global Coalition on Ageing (2021) : [Building the Caregiving Workforce our Ageing World Needs](#).

15 Voir aussi [la position des employeurs sociaux sur une approche européenne des micro-qualifications \(en anglais\)](#) (2021).

l'innovation sociale et elles peuvent contribuer à l'amélioration des conditions de travail, de l'efficacité, de la prestation de services et de la qualité de vie des bénéficiaires des services. Cette transition ne pourra s'opérer que si les investissements nécessaires sont réalisés, notamment pour financer le matériel informatique, les dispositifs techniques et la formation du personnel. Les partenaires sociaux devraient être associés à toutes les étapes de la transition.

✓ **L'importance de développer le dialogue social et de soutenir la négociation collective**

Les acteurs les mieux placés pour faire avancer le secteur et relever les défis actuels sont les partenaires sociaux – les employeurs et les syndicats. Un dialogue social constructif et régulier dans les services sociaux, tant au niveau national qu'au niveau de l'UE, est crucial pour placer l'évolution du secteur sur la voie de la durabilité. Les partenaires sociaux dans les États membres où le dialogue social et la négociation collective sont bien établis font état de bien meilleures conditions de travail et disposent de plus de ressources que les partenaires sociaux des pays où de telles conditions-cadres ne sont pas en place¹⁶. Le dialogue social européen peut également contribuer à l'amélioration des conditions de travail, au partage de pratiques prometteuses et à l'élaboration de lignes directrices propres à inspirer le dialogue social national¹⁷. C'est pour ces raisons que les Employeurs sociaux et EPSU

ont récemment soumis une demande officielle à la Commission européenne pour l'établissement d'un comité de dialogue social sectoriel européen pour les services sociaux¹⁸.

✓ **La nécessité de mettre les services sociaux au service d'un avenir durable**

Les services sociaux constituent un facteur clé dans la mise en œuvre des Objectifs de développement durable de l'ONU. En effet, la durabilité repose non seulement sur la protection de l'environnement, mais aussi sur une croissance économique inclusive et durable, la cohésion sociale et la lutte contre les inégalités croissantes.

✓ **La mise en place d'un mécanisme de suivi sur la mise en œuvre de la stratégie**

La future stratégie européenne d'accompagnement des personnes vulnérables devrait contenir des objectifs concrets – mis en œuvre au moyen d'un plan d'action – et un mécanisme de suivi assorti d'échéances et d'indicateurs. Un tel dispositif permettrait de suivre l'évolution de la situation dans les États membres, par exemple dans le cadre du Semestre européen. Les partenaires sociaux du secteur, la Fédération des employeurs sociaux européens et EPSU, souhaitent jouer un rôle dans ce mécanisme de suivi et être informés régulièrement par la Commission, pour le dialogue social.

16 Eurofound (2018) : [Exploring the connections between EU- and national-level social dialogue](#), Office des publications de l'Union européenne.

17 Par exemple, voir la liste des activités du dialogue social entre les Employeurs sociaux et la FSESP (<http://socialemmployeurs.eu/en/social-dialogue/>) et notre récent [webinaire commun sur la prévention des troubles musculosquelettiques](#) organisé dans le cadre de la campagne de l'EU-OSHA intitulée « Pour un travail sain : allégez la charge ! ».

18 Communiqué de presse (octobre 2021) : [The Social Employers and EPSU apply for a European Sectoral Social Dialogue Committee for Social Services](#).



La Fédération des employeurs sociaux européens est la voix des employeurs dans le domaine des services sociaux au niveau européen et elle est, selon Eurofound, l'organisation la plus représentative des employeurs dans le secteur privé des services sociaux. Pour les Employeurs sociaux, les services sociaux englobent tous les services de soins et d'accompagnement, notamment ceux destinés aux personnes âgées, aux personnes handicapées, aux enfants et à d'autres personnes exclues ou désavantagées.

Les objectifs de la Fédération sont de renforcer la position des employeurs dans les services sociaux aux niveaux européen et national, d'établir des positions communes entre ses membres, et de négocier avec les organisations syndicales européennes, qui représentent les travailleurs des services sociaux. Ce faisant, les Employeurs sociaux contribuent à une prestation de services de qualité et à des emplois de qualité.



La Fédération syndicale européenne des services publics (FSESP) réunit des syndicats de toute l'Europe et représente plus de 8 millions de travailleurs des services publics. Il s'agit de l'organisation syndicale européenne la plus représentative des travailleurs dans le secteur des services sociaux. La FSESP travaille dur pour améliorer les conditions de travail, améliorer la santé et la sécurité et renforcer les droits de ses membres. En dialoguant avec les employeurs au niveau européen, nous pouvons négocier des accords sur les meilleures pratiques permettant d'améliorer la vie professionnelle des travailleurs des services publics et de garantir aux citoyens des services de qualité.



With financial support from the European Union

EUROPEAN PUBLIC SERVICE UNION

Rue Joseph II, 40, Box 5
1000 Brussels
www.epsu.org

FEDERATION OF EUROPEAN SOCIAL EMPLOYERS

Handelsstraat / Rue du Commerce 72
1040 Brussels
www.socialemployers.eu



With financial support from the European Union