

Promouvoir les employeurs du secteur des services sociaux au sein du dialogue social

Document de préparation à la conférence finale

Bruxelles, 23 septembre 2014

Le secteur des services sociaux est un secteur à croissance rapide, aussi bien en termes sociaux qu'économiques, due, en particulier, aux évolutions démographiques. Cependant, le secteur se trouve également confronté à une série de problèmes communs qui mettent en question les formes traditionnelles de fourniture de services. L'UE joue un rôle de plus en plus important en matière d'action politique, promouvant la coopération entre les États-membres et facilitant les échanges de bonnes pratiques. Les employeurs dans le secteur des services sociaux ont une contribution à apporter, mais ne sont pas impliqués dans le débat sur leur secteur au niveau de l'UE. C'est une opportunité manquée, car la fourniture de services dépend notamment de l'avenir de la main d'œuvre.

Les solutions aux problématiques du recrutement et de la fidélisation du personnel devront inclure des conditions de travail améliorées, une formation et un soutien accrus pour la professionnalisation, ainsi qu'une concentration sur la qualité, et un meilleur accès aux fonds publics. Toutes ces questions pourraient être adressées par le biais du Dialogue social européen (DSE).

Ceci était le résultat de l'exécution du premier [Projet PESSIS](#) en 2012. Depuis, la [seconde phase du projet PESSIS](#) qui a commencé en janvier 2014, se concentre sur l'extension de la recherche dans des pays additionnels et sur l'exploration de l'intérêt qu'ont les employeurs nationaux de 5 pays à participer au Dialogue social européen.

Le reste de ce document d'information élabore sur ce qui a été réalisé au cours des derniers mois et met également en lumière ce qui doit encore être accompli, si les employeurs nationaux souhaitent prendre part au Dialogue social européen.

1. Qui participe à ce projet?

Le projet global est soutenu au niveau européen par Social Service Europe, qui rassemble 9 réseaux de prestataires de services sociaux et de santé au niveau européen: [EASPD](#), [EPR](#), [Caritas Europa](#), [Solidar](#), [Eurodiaconia](#), [FEANTSA](#), [CEDAG](#), la [Croix Rouge – Bureau UE](#) et [Workability Europe](#). Du côté des syndicats, le projet est soutenu par la [Fédération syndicale européenne des services publics](#) (FSESP) au niveau européen, qui représente également les syndicats qui s'organisent dans le domaine des services sociaux, y compris dans le secteur non-lucratif.

Au niveau national, les partenaires du projet sont [Volkshilfe Österreich](#) (Autriche - AU), [UNIPSO](#) (Belgique – BE), [Fegapei](#) (France – FR), [AWO](#) (Allemagne – GER) and [VGN](#) (Pays-Bas – NDL). Pour obtenir la liste complète des employeurs qui ont participé aux discussions au niveau national, veuillez consulter les résultats nationaux.

2. Qu'est-ce que le Dialogue social européen? Quels en sont les acteurs clés?

Pour l'Union européenne, le dialogue social est considéré comme un moyen de promouvoir une nouvelle organisation du travail, modernisant ainsi les relations entre la direction et les effectifs. Ainsi, le Dialogue social européen rassemble les organisations des représentants des employés et des employeurs au niveau européen, pour "aider à définir les normes sociales européennes et jouer un rôle vital dans la gouvernance de l'Union".

Le Dialogue social européen comporte deux volets: interprofessionnel et sectoriel:

Le dialogue social européen interprofessionnel répond aux questions de vaste portée qui affectent toutes – ou la plupart des industries/professions en Europe. Du côté syndical, il rassemble la [Confédération européenne des syndicats](#) (CES) et du côté patronal, la Confédération des entreprises européennes (BUSINESSEUROPE), le [Centre européen des employeurs et employés de service public](#) (CEEP) et l'[Union européenne de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises](#) (UEAPME).

Le dialogue social sectoriel au niveau de l'UE fournit un cadre structuré pour répondre aux problèmes entre employeurs et employés – dans le cadre d'échanges d'informations ou de modèles de bonnes pratiques, en défendant conjointement les institutions de l'UE, en négociant des accords (accords-cadres), des cadres d'actions, directives, etc. – qui sont plus spécifiques au secteur. Il existe actuellement 43 comités de dialogue social sectoriel, y compris, par exemple, le comité du secteur hospitalier qui rassemble l'[Association européenne des employeurs du secteur hospitalier et de la santé](#) (HOSPEEM) et la FSESP, ou le comité sectoriel du gouvernement local et régional qui rassemble le [Conseil des communes et régions d'Europe](#) (CCRE) et, de nouveau, la FSESP.

3. Quelle est la valeur ajoutée du Dialogue social européen pour les employeurs?

Le Dialogue social européen fournit une opportunité aux plateformes/associations nationales d'employeurs et d'employés au niveau de l'UE, de discuter et d'aboutir à un accord sur des questions qui ont des implications transfrontalières et qui requièrent une action au niveau européen. Par exemple, le comité de dialogue social du secteur hospitalier européen a discuté et abouti à un accord sur les bonnes pratiques en matière de recrutement de personnel de la santé sur le plan international. Ce même comité a également œuvré sur les questions concernant la santé et la sécurité au travail, c'est-à-dire les problèmes liés aux aiguilles et objets tranchants, ce dossier a abouti à la publication d'une Directive par la Commission européenne. C'est un bon exemple de la façon dont les négociations au sein d'un comité de dialogue social sectoriel au niveau de l'UE peuvent acquérir une 'portée juridique'. En outre, la participation au Dialogue social européen peut fournir au secteur une influence accrue sur la prise de décisions politiques de l'UE, puisque la Commission européenne a l'obligation de consulter les partenaires sociaux sur toutes les propositions afférentes à l'emploi et à la politique sociale. Ceci permettrait également au secteur de se prononcer sur les activités d'élaboration de l'ordre du jour de l'Europe, tel que la Stratégie Europe 2020 ou le Programme d'investissement social.

4. Les employeurs du secteur des services sociaux sont-ils intéressés par le Dialogue social européen?

Dans le cadre du projet PESSIS, des tables rondes ont eu lieu dans cinq pays: AU, BE, FR, GER, NDL. Les employeurs du secteur des services sociaux et de santé ont participé à des réunions portant sur l'intérêt que présente pour eux leur participation au Dialogue social européen. Il est clair que tous les employeurs ont compris la valeur ajoutée du dialogue social et sont désireux de renforcer la représentation du patronat au niveau national.

De même, tous les pays considèrent le Dialogue social européen comme important, si ce n'est à des degrés divers. Les employeurs aux Pays-Bas étaient d'accord sur le fait qu'instaurer un dialogue social européen pour le secteur des services sociaux étaient dans leur intérêt, mais que ceci devait être pesé par rapport aux autres priorités et à la capacité d'organiser, de prendre part et de contribuer à un tel dialogue. En France, les participants ont considéré la participation au Dialogue social européen comme importante, mais cela restait plutôt abstrait pour les participants. En Autriche, Belgique et Allemagne, les employeurs étaient fortement en faveur de la participation au Dialogue social européen. Certaines des raisons pour lesquelles ces pays adoptent une telle position peuvent s'expliquer par le fait qu'il est crucial de participer dès le début au processus qui aboutit à la mise en

œuvre des normes européennes dans leurs propres États-membres respectifs (par exemple, la directive sur le temps de travail) et de mettre en avant les spécificités de notre secteur. D'autres arguments sont que le Dialogue social européen favorise l'échange des bonnes pratiques entre les partenaires sociaux des différents États-membres de l'UE, permet de faciliter le dialogue social aux niveaux national et régional et pourrait agir comme une protection contre la marchandisation des services sociaux, et permettre une évolution vers une meilleure Europe sociale.

5. Comment le secteur des services sociaux devrait-il participer au Dialogue social européen?

Dans le cadre des discussions nationales, les employeurs dans chaque pays ont discuté de quatre options possibles concernant la façon dont notre secteur pourrait participer au Dialogue social européen. Il est important de noter que les résultats de ces réunions, comme indiqué ci-dessous, restent une préférence théorique, plutôt qu'une décision définitive.

a. Se joindre au comité de dialogue social sectoriel pour les gouvernements locaux et régionaux

La première option était de se joindre au comité de dialogue social sectoriel pour les gouvernements locaux et régionaux, lequel rassemble actuellement le Conseil des Communes et Régions d'Europe (CCRE) et la FSESP. Dans les cinq pays, il a été approuvé que ce comité sectoriel était mal adapté pour aussi représenter le secteur, principalement dû aux différences de statut juridique entre les deux secteurs, les gouvernements locaux et régionaux étant publics, les services sociaux et de santé – tels que considérés dans ce projet – étant des entreprises privées.

b. Se joindre au dialogue social du comité sectoriel pour le secteur hospitalier et de la santé

La seconde option était de se joindre au comité de dialogue social sectoriel pour le secteur hospitalier et de la santé. Les employeurs aux Pays-Bas ont considéré que cette option était leur préférée, due à la proximité de leur propre secteur en termes de contenu, ainsi que pour des raisons pratiques, cette option demandant moins de temps et d'efforts à mettre sur pied pour ensuite créer un nouveau comité sectoriel. En France, cette option a aussi suscité de l'intérêt, dû à l'accent mis sur son travail axé sur les personnes et au fait que l'HOSPEEM représente également le secteur de la santé. D'autres employeurs en France ont compris ces arguments, mais ont estimé que le cœur de la responsabilité des professions différait, car l'une se concentre sur la guérison, l'autre sur le soutien (c'est-à-dire guérir et donner des soins, par opposition à inclusion et soutien). Cet argument a également été appuyé par les autres pays. Résoudre cette question signifierait que le comité sectoriel devrait modifier ses statuts de manière importante, chose qui a été estimée être une exigence complexe et difficilement envisageable.

c. Créer un comité intersectoriel pour le secteur à but non-lucratif incluant les secteurs social, de la santé, culturel et de l'éducation

La troisième option proposée était de créer un comité intersectoriel pour le secteur à but non lucratif incluant les secteurs de l'éducation, culturel, social et de la santé. Cette option a suscité un certain intérêt en France, dû à la vaste représentation qu'elle apporterait. Cependant, la plupart des participants aux discussions en France, ainsi que tous ceux qui y ont participé dans les quatre autres pays, ont pensé que l'envergure de cette représentation était trop large, ce qui mènerait à des accords basés sur le plus petit dénominateur commun. En Belgique, l'argument supplémentaire mis en avant était que comme l'UE ne fait pas de différence entre le secteur lucratif et à but non-lucratif, cette proposition ne serait en aucun cas valide.

d. Créer un comité sectoriel pour le secteur des services sociaux

La quatrième et dernière option était de créer un comité sectoriel pour le secteur des services sociaux. C'était l'option préférée en Autriche, Belgique, France et Allemagne. Ceci est principalement dû au fait qu'une telle option permettrait d'éviter que le secteur des services sociaux ne soit marginalisé par les autres secteurs et renforcerait la voix et les spécificités de notre secteur au niveau européen, ainsi qu'au niveau national. Aux Pays-Bas, on a souligné qu'un tel processus demanderait relativement plus de travail pour le mettre sur pied, par rapport à se joindre à un comité déjà existant. Dans certains pays on a également argumenté que, quoique cette option soit la préférée, il était crucial de définir les questions et la définition du périmètre du secteur, à cause des différences dans chaque pays.

e. Perspective européenne sur les quatre options

Des discussions d'information ont également eu lieu au niveau européen entre les membres de Services Sociaux Europe, plusieurs organisations européennes d'employeurs (CEEP, HOSPEEM, CCRE) et la FSESP, afin d'aider à alimenter le dialogue au cours des discussions entre les employeurs nationaux, lesquelles formeront la base de tout Dialogue social européen pour le secteur des services sociaux. Le résultat des discussions est clair pour Social ServiceEurope. La quatrième option de créer un comité sectoriel pour le secteur des services sociaux sort du rang comme étant la meilleure option en termes d'intérêt, faisabilité, identité du secteur et volonté politique. En particulier, sa double approche semble recevoir le plus de soutien, à savoir, demander à rejoindre CEEP pour être représenté au niveau intersectoriel, et créer un Comité sectoriel des services sociaux. Cette approche permettrait au secteur de gagner accès au dialogue social intersectoriel par le biais d'une organisation bien établie, garantissant un certain niveau d'impact sur son travail. Suite à un premier tour d'échanges, il semble que ceci pourrait prendre forme sous l'égide de l'association patronale sectorielle pour les services sociaux, similaire à HOSPEEM pour le secteur hospitalier et à EFEE pour le secteur de l'éducation. La double approche nous permettra également de créer un comité sectoriel avec un intérêt spécifique portant sur la discussion des problématiques très spécifiques au secteur qui sont rencontrées par les employeurs et employés dans la fourniture des services sociaux.

f. Un consensus émergent

Toutes ces discussions nationales et européennes ont mené à un séminaire de moyen-terme qui a rassemblé, les 5 et 6 juin 2014, les partenaires de projet qui avaient présenté des résultats préliminaires. Il a été accepté qu'un certain consensus semble avoir émergé, qui était de se concentrer sur la création d'un comité sectoriel pour le secteur des services sociaux, tout en respectant également les opinions exprimées dans les résultats de chaque pays, avec une attention particulière à ceux des Pays-Bas. Il semble également qu'il y ait un consensus sur le besoin de participer au dialogue social intersectoriel, potentiellement par le biais des travaux et structures de CEEP.

6. Quelles sont les questions qui peuvent être abordées dans le Dialogue social européen?

Les discussions de PESSIS 1 et de PESSIS2 ont mis en lumière le fait qu'il y avait de nombreuses questions et problématiques auxquelles le secteur des services sociaux est confronté, qui sont partagées par de nombreux pays dans toute l'Europe et qui ont également des implications transfrontalières.

Ces problématiques/sujets pourraient être couverts par notre secteur dans le Dialogue social européen, et sous diverses formes (directives, accords, codes de conduite, meilleures pratiques, etc.). Au cours des discussions de PESSIS 1 et 2, les sujets suivants ont été mentionnés:

- Recrutement et fidélisation du personnel,
- Santé et sécurité sur le lieu de travail,

PESSIS 2 est un projet européen financé par le programme de la Commission européenne sur les relations industrielles et le dialogue social. Le contenu de ce document n'exprime pas les opinions de la Commission européenne.

- Compétences professionnelles, formation et qualifications,
- Mobilité des travailleurs,
- Amélioration de l'image du secteur
- Directive UE sur le temps de travail
- Marchés publics socialement responsables/durables...

7. Quelles questions ne feront pas l'objet de discussions dans le Dialogue social européen?

Il est crucial de définir les processus et ce qui sera effectué au niveau européen sur ces sujets et ce qui doit être maintenu au niveau national. Cependant, il est déjà clair que tous les sujets "sensibles", tels que les négociations de salaires, les heures de travail, le droit de faire grève, ne seront pas gérés au niveau européen. Le principe de subsidiarité est crucial pour le Dialogue social européen; en d'autres termes, ces affaires doivent être gérées par l'autorité la plus proche ou la moins centralisée, qui est capable de résoudre la question efficacement.

8. Quelle peut être la portée d'un comité sectoriel des services sociaux?

Définir les sujets sur lesquels on pourrait travailler dans le Dialogue social européen aiderait ainsi à définir la portée des "services sociaux" en Europe. Plusieurs questions demeurent: faut-il définir le secteur en termes de "sous-secteurs" (services d'accompagnement des personnes en situation de handicap, ou des personnes âgées, accueil des enfants, etc.) ou faut-il définir le secteur en termes de professions clés du secteur?

La nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne (NACE) pourrait être utile pour aider à définir les services sociaux au sein d'un cadre donné ([EN](#), [FR](#), [GER](#)).

9. Conclusions et objectifs de la conférence finale

Au cours des dernières années, par le biais de PESSIS 1 et de PESSIS 2, l'idée que le secteur des services sociaux pourrait participer au Dialogue social européen a fait du chemin, progressant de manière significative. Malgré le fait que le dialogue social pour le secteur des services sociaux soit développé à des degrés divers à travers l'Europe, le sentiment dominant est que ce processus se transforme en quelque chose de plus en plus concret. Du fait que l'Union européenne crée de plus en plus de normes qui entraînent une évolution du secteur des services sociaux dans toute l'UE, il est tout à fait naturel que le secteur des services sociaux souhaite vivement pouvoir mieux se prononcer sur le développement de ces normes européennes, politiques et actions. Il est clair que la participation au Dialogue social européen permettra d'y contribuer de manière significative.

En outre, si on ajoute à cela le fait que de nombreux employeurs du secteur ont des enjeux similaires (comme susmentionnés), il est crucial qu'ils soient en mesure de discuter de ces questions avec leurs organismes pairs des autres États-membres et avec les organisations syndicales représentatives au niveau européen, afin de trouver des solutions communes, d'échanger les meilleures pratiques, de faire du lobbying conjointement, etc.

Ceci dit, il reste du travail à faire avant que le secteur ne prenne part au Dialogue social européen: les questions thématiques et la portée ont besoin d'être définies, les partenaires sociaux nationaux (employeurs et syndicats) doivent avoir la volonté de défendre leurs intérêts en participant au Dialogue social européen, d'autres pays ont besoin de s'impliquer plus avant. Ainsi, la conférence finale de PESSIS a l'espoir de répondre à ces questions; questions qui sont cruciales pour l'avenir de notre secteur dans le Dialogue social européen, mais aussi dans le dialogue social national ou régional. Dans le contexte de la mondialisation où l'importance des frontières se réduit, il est

primordial de trouver des solutions communes aux problématiques communes partagées par le secteur des services sociaux ou les sous-secteurs avec une partie importante des effectifs à travers l'Europe. La participation au Dialogue social européen semble être un outil important pour mieux comprendre et aborder ces questions et problématiques.

Annexes

- **Résultats des discussions nationales et européennes**
- **Dialogue social européen, document d'information par Jane Lethbridge**
- **Dialogue social européen, document d'information détaillé par Mathias Maucher**
- **Ordre du jour préliminaire de la conférence finale**

Pour obtenir des informations complémentaires, veuillez contacter l'auteur du document:

Thomas Bignal

Coordinateur du projet PESSIS2

Responsable Politique & Communications à l'EASPD

E-mail: thomas.bignal@easpd.eu

Téléphone: +32 2 282 46 11