



L'avenir des prestataires de services à la personne logés à domicile en Europe

Rapport sur les visites du CESE au Royaume-Uni, en Allemagne, en Italie et en Pologne dans le prolongement de son avis sur «Les droits des prestataires de services à la personne logés à domicile»

Adam Rogalewski et Karol Florek



Comité économique
et social européen



Sommaire

Introduction	2
Principales conclusions	4
Conclusions issues des tables rondes	12
Annexe I: Résumé des discussions dans les pays visités	15
Royaume-Uni	16
La situation des prestataires de services à la personne logés à domicile	16
La situation des bénéficiaires de services à la personne et de leurs familles	17
L'avenir du système d'aide sociale	18
Allemagne	20
La situation des prestataires de services à la personne logés à domicile	20
La situation des bénéficiaires de services à la personne et de leurs familles	22
L'avenir du système d'aide sociale	23
Italie	24
La situation des prestataires de services à la personne logés à domicile	24
La situation des bénéficiaires de services à la personne et de leurs familles	26
L'avenir du système d'aide sociale	27
Pologne	28
La situation des prestataires de services à la personne logés à domicile	28
La situation des bénéficiaires de services à la personne et de leurs familles	29
L'avenir du système d'aide sociale	30
Annexe II – Liste des participants aux réunions	32
Royaume-Uni	32
Allemagne	32
Italie	33
Pologne	34
Annexe III – Liste des principaux intervenants lors de la présentation du rapport à Bruxelles	35
Annexe IV – Principales recommandations de l'avis du CESE sur «Les droits des prestataires de services à la personne logés à domicile»	36

Introduction

En septembre 2016, le CESE a adopté un avis d'initiative sur «Les droits des prestataires de services à la personne logés à domicile» (SOC/535). Il s'agissait du premier document politique de niveau européen abordant la question des conditions de travail des prestataires de services à la personne logés à domicile. Dans le cadre du suivi de cette initiative, le CESE a décidé d'organiser quatre visites, respectivement au Royaume-Uni, en Allemagne, en Italie et en Pologne, au titre de pays d'origine et de destination de prestataires de services à la personne logés à domicile travaillant à travers toute l'Union européenne. Ces États ont également été sélectionnés en raison de la variété de leurs modèles d'emploi prédominants dans ce secteur. La finalité principale de ces missions était d'écouter les parties prenantes, d'approfondir la recherche sur les conditions de vie et de travail des prestataires de services à la personne logés à domicile et de mieux cerner les besoins des bénéficiaires ainsi que la situation à long terme en matière de services à la personne dans les pays concernés. L'un des objectifs secondaires du présent rapport était le recensement d'exemples d'évolutions positives dans le domaine des services à la personne prodigués par des prestataires logeant à domicile au sein de l'UE afin d'encourager l'échange des bonnes pratiques entre les États membres de l'Union.

On entend par «prestataire de services à la personne logé à domicile» tout travailleur chargé de fournir des services de soins à des personnes âgées ou handicapées (bénéficiaires) résidant dans des logements privés. Il s'agit d'un secteur à prédominance féminine. La majeure partie des prestataires dispensant des services à la personne au domicile des bénéficiaires ne sont pas logés sur place, et ne sont pas issus de l'immigration. Néanmoins, les postes de prestataires de services à la personne logés à domicile sont majoritairement occupés par des femmes migrantes en raison des conditions de travail qui caractérisent cette profession (logement et repas fournis). De telles conditions peuvent revêtir de nombreux avantages pour les prestataires et pour les bénéficiaires. Toutefois, ce contexte est également susceptible d'accroître la dépendance des travailleurs à l'égard de leur employeur et de constituer une source d'isolement et d'exploitation, les prestataires logés à domicile pouvant être tenus de travailler à tout moment de la journée. Ils se trouvent par ailleurs dans une position particulièrement vulnérable vis-à-vis des politiques migratoires des pays d'accueil.

Les réunions avec les parties prenantes se sont tenues le 29 novembre 2017 à Londres, le 21 mars 2018 à Berlin, le 16 mai 2018 à Rome et le 13 juin 2018 à Varsovie.

Les quatre tables rondes organisées ont réuni une multitude d'acteurs, y compris des prestataires de services à la personne logés à domicile, des représentants syndicaux, des employeurs et leurs associations, ainsi que des organisations traitant des questions du vieillissement de la population, de la mobilité de la main-d'œuvre et des droits des migrants (voir la liste des participants à l'annexe II). Des experts politiques et universitaires ainsi que des membres des autorités réglementaires et des institutions et inspections du travail ont également participé aux discussions. Au total, sept membres du

CESE ont pris part à ces réunions: Adam Rogalewski, Marina Yannakoudakis, John Walker, Pietro Vittorio Barbieri, Pietro Francesco de Lotto, Krzysztof Pater et Janusz Pietkiewicz. L'expert du CESE Karol Florek et l'administratrice du CESE Judite Berkemeier ont fourni une assistance dans ce cadre.

L'ordre du jour des tables rondes s'articulait autour des trois ensembles de questions suivants, chaque débat étant animé par un membre du CESE représentant les groupes des employeurs (groupe I), des travailleurs (groupe II), ainsi que «Diversité Europe» (groupe III).

1. Quelle est la situation des prestataires de services à la personne logés à domicile? Dans quelle mesure les conditions de travail et le statut des prestataires de services à la personne logés à domicile diffèrent-ils du régime auquel sont assujettis les autres travailleurs sociaux?
2. Quelle est la situation des bénéficiaires de services à la personne à domicile et des familles qui dépendent de ces prestations? Quels sont les enjeux du recrutement et du maintien en poste des prestataires de services à la personne logés à domicile? Quelles sont, le cas échéant, les mesures d'aide mises à la disposition des bénéficiaires qui emploient des prestataires de services à la personne logés à domicile? Quel serait le type de mesures d'aide nécessaire ou souhaitable?
3. La pratique consistant à recourir à des prestataires de services à la personne logés à domicile est-elle courante? La demande de prestataires de services à la personne logés à domicile est-elle appelée à croître au même titre que la demande globale de services à la personne? Comment cette tendance pourrait-elle aboutir à la création d'emplois et stimuler la croissance économique? Les actuelles politiques nationales en matière de services à la personne sont-elles adaptées aux besoins de la population? Quelles réformes convient-il d'entreprendre pour renforcer le secteur des services à la personne à court et à long terme?

Le présent rapport constitue une synthèse des contributions des parties prenantes aux tables rondes qui ont trait à ces questions, et présente un ensemble de recommandations sur cette base. La première partie consiste en une synthèse des conclusions des débats, suivie de recommandations. Les annexes I et II comprennent un compte rendu des discussions tenues dans les pays visités ainsi que la liste des participants aux tables rondes.

Le projet de rapport a été présenté le 15 octobre 2019 à l'occasion du débat organisé par la section spécialisée «Emploi, affaires sociales, citoyenneté» (section SOC) du Comité économique et social européen, auquel ont pris part des organisations d'employeurs, des syndicats, des ONG, des représentants de la Commission et d'autres parties prenantes. La version finale du rapport inclut les modifications et commentaires proposés par les participants au débat.

Nous tenons à remercier l'ensemble des participants pour leurs contributions lors des réunions et pour l'aide et les conseils qu'ils ont fournis dans le cadre de l'élaboration du présent rapport.

Principales conclusions

1. Les organisateurs estiment que les conclusions du présent rapport contribueront à la mise en œuvre du 18e principe du socle européen des droits sociaux (relatif aux soins de longue durée), selon lequel «toute personne a droit à des services de soins de longue durée abordables et de qualité, en particulier à des soins à domicile et à des services de proximité». Les services à la personne fournis par des prestataires logés à domicile représentent un volet important, mais négligé du secteur des soins de longue durée. Sans amélioration des conditions de travail de la main-d'œuvre de ce secteur, il sera impossible de fournir des services à la personne abordables et de qualité aux citoyens de l'Union européenne.
2. Les organisateurs de la manifestation ont été surpris de constater que la majorité des parties prenantes, à savoir les représentants des travailleurs, des employeurs et des bénéficiaires, partagent de nombreux points de vue, perspectives et objectifs quant au secteur des services à la personne. Les participants ont fréquemment mis en évidence les mêmes problèmes structurels, en particulier le fait que les services à la personne prodigués par des travailleurs logeant à domicile reposent sur l'exploitation de femmes migrantes et mobiles, ce qui est non seulement contraire à l'éthique et indigne, mais également non durable. Les partenaires sociaux et la société civile jouant un rôle crucial dans la réglementation des conditions de travail des prestataires de soins, le dialogue qui s'est tenu autour des tables rondes s'est révélé constructif. Toutefois, en dépit de la bonne volonté dont elles ont fait montre, y compris dans le cadre des négociations entre syndicats et employeurs, les parties prenantes se sentent impuissantes face aux problèmes structurels qui ne pourront être résolus que par l'adoption de mesures efficaces aux niveaux national, européen et international.
3. Les participants ont convenu qu'il est nécessaire de régulariser la situation des prestataires de services à la personne logés à domicile et de soutenir leur professionnalisation ainsi que l'implication accrue des autorités nationales, y compris en réajustant le budget consacré aux prestations de soins de longue durée. Les désaccords entre les parties prenantes concernaient principalement la manière de relever les défis recensés. Si les participants ont tous mis en lumière le besoin de professionnaliser le statut des travailleurs, ils ne se sont pas entendus sur la nécessité de les considérer comme des prestataires de soins ou, au contraire, comme des travailleurs domestiques spécialisés. Néanmoins, il a été largement convenu que l'objectif premier de la professionnalisation doit être de favoriser l'intégration de ces travailleurs dans l'économie formelle et de leur garantir un meilleur accès aux programmes de formation.
4. Contrairement à la Pologne et au Royaume-Uni, l'Allemagne et l'Italie ont ratifié la convention n° 189 de l'Organisation mondiale du travail sur les travailleuses et travailleurs domestiques, qui énonce les droits des prestataires de services à la personne employés par des ménages. Toutefois, en ce qui concerne l'Italie en particulier, les parties prenantes ont souligné le défaut d'application concrète des droits prévus par ce texte.

5. Les données relatives au nombre de prestataires de services à la personne logés à domicile sont insuffisantes, et il conviendrait de remédier à cette situation en favorisant la recherche, la collecte efficace d'informations et l'enregistrement des prestataires aux niveaux national et européen. Les experts sont conscients du fait que le secteur des services à la personne à domicile est en plein essor, mais admettent qu'ils ne peuvent déterminer le nombre exact de ces prestataires en raison du manque de données de base dont ils disposent, ce qui résulte des relations de travail irrégulières qui caractérisent l'économie informelle. Par conséquent, les responsables politiques se fondent sur des estimations, les travailleurs informels n'étant pas dûment recensés aux échelons national et européen. Exception faite du Royaume-Uni et de la Pologne, le phénomène des prestations de services à la personne assurées par des travailleurs logés à domicile n'est pas nouveau. Il demeure cependant difficile d'évaluer avec précision l'importance de la main-d'œuvre dans ce secteur.
6. Les parties prenantes ont reconnu que l'Union et les États membres doivent de toute urgence dégager les ressources et la volonté politique nécessaires à la planification, à la gestion et au financement durables des soins de longue durée en Europe. Le déficit en matière de services à la personne est exacerbé par l'évolution démographique, le vieillissement de la population, les besoins croissants en matière de soins de santé réguliers, la diminution de la main-d'œuvre, le nombre de plus en plus réduit de prestataires et le fait que de nombreuses familles ne peuvent pas se permettre de payer de telles prestations. Comme l'ont souligné les participants aux tables rondes, l'État est tenu non seulement de subventionner le secteur des services à la personne, mais aussi de le réglementer. Les autorités nationales devraient jouer un rôle central dans la fourniture de services de soins de qualité, comme indiqué ci-dessous (illustration 1).

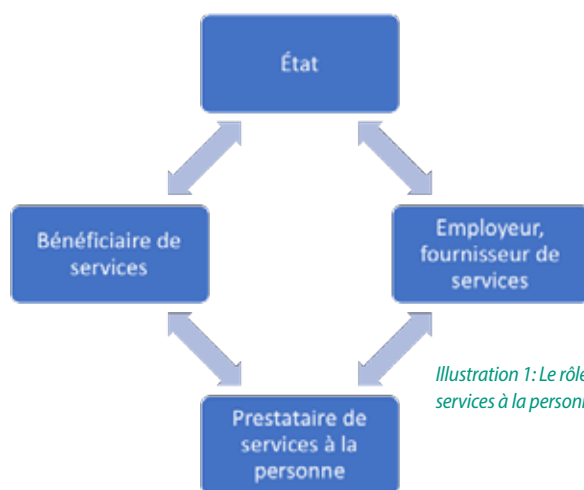


Illustration 1: Le rôle de l'État dans la fourniture de services à la personne

7. S'il est essentiel que les États membres se concentrent en priorité sur la planification de l'économie des services à la personne et sur le financement approprié des services de soins de longue durée au profit de tous leurs citoyens, la mise en place d'une politique européenne des services de soins de longue durée, semblable à la politique industrielle de l'Union, serait grandement souhaitable

Principales conclusions

afin d'encourager l'adoption des réformes nécessaires. L'objectif principal d'une telle politique devrait être l'élaboration d'un modèle de financement durable visant à promouvoir des emplois de qualité pour les prestataires de services à la personne logés à domicile et des prestations abordables pour les familles. Le renforcement de l'appui financier fourni aux familles entraînera une hausse des salaires des prestataires et rendra leur profession plus attrayante, augmentant ainsi tant l'offre de services à la personne que la qualité de ceux-ci.

8. Tout accroissement du financement des services de soins de longue durée devrait également prévoir l'attribution de ressources adéquates aux inspecteurs du travail chargés de veiller au respect des droits des prestataires, ainsi que leur inclusion dans les mécanismes de suivi de la qualité des services à la personne. Toutefois, afin de résoudre le problème de l'exploitation et d'éviter que les travailleurs soient contraints d'accepter des emplois irréguliers et clandestins, il est indispensable que des instances distinctes soient chargées de contrôler le respect des normes en matière d'emploi, d'une part, et l'exécution des mesures en matière d'immigration, d'autre part. Les travailleurs migrants doivent pouvoir porter plainte sans risquer d'être expulsés.
9. La question des heures de travail et de la conformité avec la directive en la matière constitue l'enjeu le plus important pour les partenaires sociaux et les organisations de la société civile. La réglementation du temps de travail des prestataires de services à la personne logés à domicile est l'une des revendications majeures des syndicats. Généralement, ces prestataires travaillent bien plus que les 40 heures par semaine pour lesquelles ils sont rémunérés. Dans des conditions de travail régulières, la prestation de services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 nécessiterait au moins trois prestataires. Peu de familles peuvent néanmoins se permettre de payer de tels services. Les parties prenantes représentant les familles et les bénéficiaires ont dès lors insisté sur la question des coûts, tandis que les employeurs ont souligné le risque de réglementation excessive, susceptible de renforcer l'économie informelle. Ce qui est entendu par «temps de travail» et par «prestation de services à la personne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7» demeure sujet à débat. Certains participants allemands et polonais ont affirmé que même si les prestataires de services à la personne logés à domicile doivent rester joignables en permanence, leur temps de travail se limite aux moments où ils sont effectivement appelés à intervenir. Malgré les désaccords sur cette question, les parties ont largement convenu que, dans la majorité des cas, ces travailleurs ne sont pas suffisamment rémunérés.
10. La relation de travail des prestataires de services à la personne logés à domicile est souvent plus complexe que celle qui lie un travailleur ordinaire à son employeur. Les prestataires logés à domicile sont rarement employés formellement par les bénéficiaires ou par leur famille. En effet, une famille qui emploierait directement un travailleur à domicile se trouverait confrontée à des risques, obligations et entraves administratives si nombreux qu'une telle option demeure souvent au-dessus de ses moyens. Le statut de travailleur véritablement indépendant présente également

des difficultés importantes pour les prestataires. Dès lors, dans ce secteur, les intermédiaires, tels que les agences, jouent un rôle important en tant qu'employeurs de prestataires de services à la personne logés à domicile et de fournisseurs de services aux bénéficiaires (voir illustration 2). Cette structure est encore plus complexe dans le cas des travailleurs polonais détachés en Allemagne par des agences polonaises, étant donné que le prestataire n'est pas directement employé par un fournisseur allemand (voir illustration 3). Dans le cadre d'un tel mode de fonctionnement, les prestations de services dépendent de plusieurs acteurs.

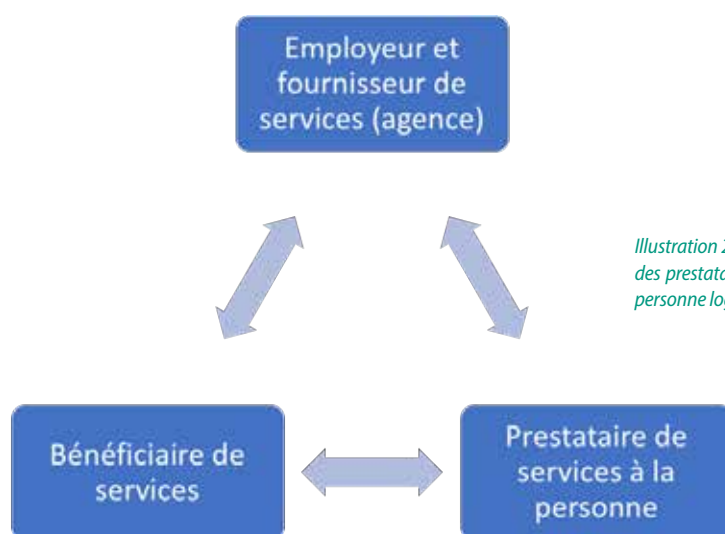


Illustration 2: Relation de travail des prestataires de services à la personne logés à domicile

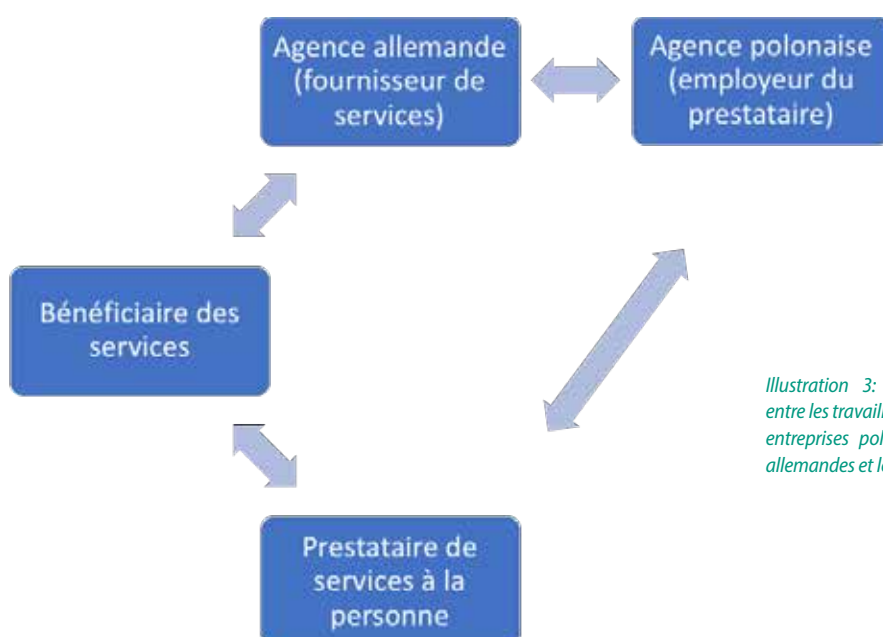


Illustration 3: Relation de travail entre les travailleurs détachés par des entreprises polonaises, les agences allemandes et les bénéficiaires

Principales conclusions

11. Les participants ont convenu du fait qu'il est essentiel d'améliorer sans délai la réglementation des conditions de travail et de vie des prestataires de services à la personne logés à domicile. Il reste cependant à identifier le meilleur moyen d'y parvenir. Plus précisément, il convient de déterminer si ces travailleurs devraient être couverts par des conventions collectives (comme en Italie) ou bénéficier du statut de travailleurs indépendants. De nombreuses discussions ont porté sur l'élaboration d'une législation bénéficiant aux familles et aux prestataires de manière équitable, applicable et abordable pour l'ensemble de la société.
12. Différents modèles de réglementation des conditions de travail des prestataires de services à la personne logés à domicile ont été recensés dans les quatre pays visités.
 - 12.1. **Italie** – Un cadre de négociation collective en matière de prestations de services de soins à domicile a été adopté en 2013 par les fédérations syndicales et patronales. La convention collective, qui régit les conditions de travail des travailleurs domestiques, a constitué une étape importante de l'amélioration du statut des prestataires de services à la personne logés à domicile. Néanmoins, selon les représentants des partenaires sociaux, le cadre actuel est loin d'être parfait, étant donné qu'il prive les prestataires de certaines mesures de protection accessibles à d'autres travailleurs, y compris les congés de maladie, les heures supplémentaires rémunérées et les congés de maternité conformes au délai habituel de six mois (la convention collective limite ces congés à trois mois). Les services prestés au sein d'un ménage ne sont pas reconnus comme un véritable emploi dans les autres secteurs et le manque de dignité associé à cette profession entrave tout progrès, compromettant la qualité des services à la personne. En outre, alors que les prestataires de services à la personne logés à domicile sont souvent qualifiés et spécialisés, ils exercent leur métier dans un environnement généralement non réglementé. En effet, malgré la mise en place de la convention collective, ces prestataires occupent encore souvent des emplois irréguliers. Dans de nombreux cas, les salaires prévus dans la convention sont trop élevés pour les familles des bénéficiaires. De nombreux travailleurs demeurent dès lors actifs au sein de l'économie informelle, hors du cadre réglementaire instauré. Tandis que la majorité des personnes qui dispensent des services de soins à domicile sont des citoyens italiens, les prestataires de services à la personne logés à domicile sont souvent issus de l'immigration, et nombre d'entre eux – notamment les ressortissants de pays non membres de l'Union – sont exclus du champ d'application de la convention collective parce qu'ils ne disposent pas d'un titre de séjour en bonne et due forme.
 - 12.2. **Allemagne** – Les prestataires de services à la personne logés à domicile sont principalement employés par l'intermédiaire d'une chaîne complexe d'agences (majoritairement allemandes et polonaises) et couverts par les dispositions de la directive sur le détachement des travailleurs. D'une manière générale, les travailleurs concluent des contrats civils avec une agence polonaise de travail. Ils sont ensuite envoyés dans une agence allemande qui organise leur placement dans

une famille allemande. Par conséquent, ni les prestataires polonais, ni les familles allemandes ne savent avec certitude qui emploie réellement les travailleurs et qui est chargé de veiller à la bonne qualité des services prestés. Du point de vue des travailleurs polonais, l'employeur est une agence polonaise, établie en Pologne, tandis qu'aux yeux des familles allemandes, le fournisseur du service est une agence allemande. Dès lors, il est difficile de déterminer à qui il incombe de garantir la qualité des services à la personne et des conditions de travail des prestataires. Il existe cependant des exemples de bonnes pratiques en matière d'emploi, à l'instar de celles que promeut Caritas, qui encourage le déploiement des travailleurs sur des périodes de huit heures. L'inaction du gouvernement quant à la réglementation des conditions de travail dans ce secteur a favorisé la recrudescence du travail informel, la hausse du recours à des contrats factices et le remplacement des travailleurs employés par des travailleurs détachés «indépendants». Les ressortissants de pays non membres de l'Union, tels que les Ukrainiens, se trouvent dans une situation encore plus précaire que les travailleurs polonais, car leur statut de migrants ne leur permet pas de bénéficier des mesures de protection les plus élémentaires.

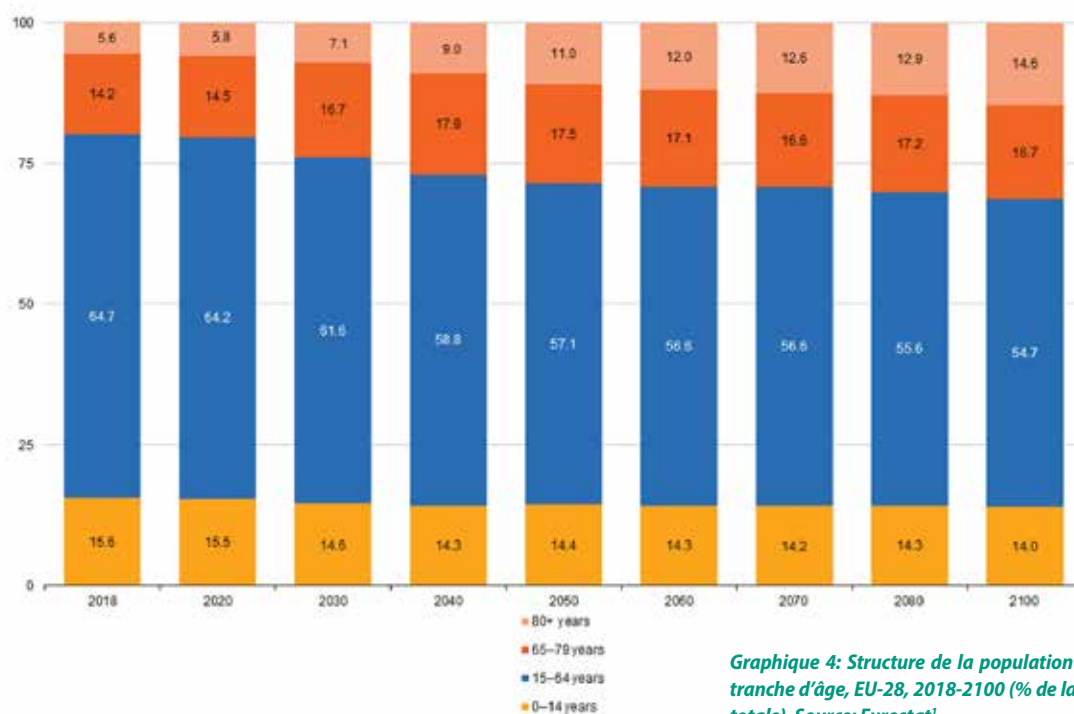
- 12.3. **Royaume-Uni** – Les services de soins de longue durée étaient autrefois dispensés dans des maisons de soins, mais ce modèle est en déclin. Une part considérable des services à la personne sont désormais prestés à domicile, par l'intermédiaire de grands fournisseurs nationaux de services de soins à domicile et, parfois, de prestataires de services à la personne logés à domicile. Au sein de l'économie formelle, les travailleurs sont généralement employés directement par les fournisseurs susmentionnés, mais, dans certains cas, ces entreprises interviennent uniquement en qualité d'agences, ce qui signifie que le client est l'employeur du prestataire. Toutefois, ce secteur demeure en grande partie non réglementé et les travailleurs se trouvent souvent dans une situation très précaire. Les prestataires de services à la personne logés à domicile qui sont employés de manière informelle ou semi-formelle, par exemple les détenteurs d'un visa de travailleur domestique migrant, font face à des conditions qui s'apparentent davantage à une relation «maître/serviteur» qu'à des conditions de travail ordinaires, ces travailleurs étant «liés» à leur employeur. La crise persistante du financement des services de soins de longue durée entraînera très probablement une augmentation du nombre de prestataires logés à domicile.
- 12.4. **Pologne** – Il s'agit du pays de l'Union qui se trouve confronté à la pénurie la plus grave de prestataires de services à la personne. Bien que la Pologne soit, traditionnellement, le pays d'origine de nombreux travailleurs de ce secteur, elle a récemment commencé, en raison du vieillissement de sa population et du développement insuffisant de ses infrastructures de services à la personne, à attirer des travailleurs étrangers et, situation inédite, constitue désormais à la fois un pays d'origine et de destination des prestataires migrants. La plupart des travailleurs migrants dispensant des services à la personne sur le territoire polonais proviennent d'Ukraine, principal pays d'origine des flux migratoires à destination de la Pologne, bien que l'on observe depuis peu une arrivée croissante de citoyens philippins. Le statut des prestataires de services à la personne logés à domicile n'est pas réglementé et ce secteur est marqué par l'irrégularité, les travailleurs ne disposant souvent d'aucune forme de contrat de travail, ni même d'aucun titre de séjour valide.

Principales conclusions

13. En raison de l'internationalisation du secteur des services à la personne prodigués par des prestataires logés à domicile et de ses caractéristiques transfrontières (recours à des travailleurs mobiles et à des ressortissants de pays tiers), ce secteur ne saurait être réglementé exclusivement au niveau national. Par ailleurs, il convient d'éviter toute concurrence déloyale entre les États membres à cet égard, car ceux-ci, confrontés au vieillissement de leur population, y compris de leurs prestataires de services, seront condamnés à puiser de plus en plus fréquemment dans un vivier de travailleurs de plus en plus restreint. Il est nécessaire de mettre en place des conditions de concurrence équitables pour permettre aux États membres et aux entreprises d'employer des prestataires de services logés à domicile en provenance de l'Union et de pays tiers en évitant toute forme de dumping social.
14. Les prestations à domicile de services à la personne sont très exigeantes, tant physiquement qu'émotionnellement. Compte tenu de la forte composante féminine et de l'isolement qui caractérisent cette profession, les prestataires sont très faiblement rémunérés et leur travail n'est pas reconnu à sa juste valeur au sein de la société. D'après les participants aux tables rondes, il convient de modifier en profondeur la manière dont la société perçoit le secteur des services de soins à domicile. Il est essentiel de reconnaître la plus-value qu'apporte cette profession à la société et de renforcer son attractivité auprès de la population locale, y compris auprès des travailleurs masculins. La professionnalisation de ce secteur ainsi que le renforcement de son attractivité aux yeux de la population locale permettraient d'améliorer la qualité des services dispensés, mais aussi des conditions de travail des prestataires.
15. Étant donné la convergence des enjeux identifiés dans les pays visités eu égard aux prestations d'aide dispensées par des travailleurs logés à domicile, il convient d'engager un débat en vue de l'élaboration d'un cadre de l'Union qui réglemente ce secteur tout en respectant l'autonomie des partenaires sociaux et les différents modèles de relations sectorielles.
16. De nombreux participants aux réunions ont fait valoir que le CESE, en sa qualité de représentant de la société civile au niveau de l'Union, devrait continuer à mener le débat politique sur l'avenir des prestations d'aide à la personne dispensées à domicile.
17. Lors de la présentation du rapport dans le cadre de la réunion organisée à Bruxelles, les participants ont déclaré qu'il était important d'envisager également le secteur des services à la personne logés à domicile du point de vue de son potentiel économique pour l'UE. Le vieillissement de la population européenne (voir graphique 4) entraînera sans aucun doute une augmentation de la demande de services et de prestataires de soins. Nous pouvons toutefois saisir l'occasion pour infléchir le discours négatif selon lequel les services de soins représentent un problème ou un coût, mettre en évidence leur contribution à la croissance économique et à l'emploi. Il est important de veiller à ce que les entreprises publiques et privées opèrent dans des environnements qui leur

sont favorables et bénéficient de conditions de concurrence équitables afin d'éviter toute forme de dumping social et de concurrence déloyale. Dans le même temps, il convient de veiller à ce que les emplois créés dans le secteur soient de qualité, cette condition étant indispensable pour attirer des travailleurs locaux des deux sexes et pour garantir des soins de qualité.

Population structure by major age groups, EU-28, 2018-2100
(% of total population)



Graphique 4: Structure de la population par grande tranche d'âge, EU-28, 2018-2100 (% de la population totale). Source: Eurostat¹

18. Les participants à la réunion à Bruxelles ont également souligné le rôle de la numérisation dans la fourniture et l'organisation des services de soin à l'avenir. Il s'agit notamment d'utiliser les applications et les plateformes de travail pour l'emploi des prestataires de soins, ainsi que d'autres dispositifs électroniques susceptibles d'améliorer l'offre de soins et de rendre les bénéficiaires de soins plus indépendants en restant à leur domicile. Toutefois, ces emplois ne peuvent être automatisés ou délocalisés, les prestations de soins revêtant un aspect émotionnel qui requiert la sensibilité d'un être humain.
19. L'accès aux soins de longue durée doit être abordable pour la population de l'UE. Il est nécessaire d'investir davantage dans le secteur des soins afin d'instaurer des soins et des conditions de travail de qualité, ainsi qu'un environnement favorable aux entreprises, y compris des mesures d'incitation pour les entreprises publiques et privées opérant dans ce secteur.

Conclusions issues des tables rondes

Les conclusions suivantes sont ressorties des trois ensembles de questions examinés lors des tables rondes organisées à Londres, Berlin, Rome et Varsovie.

1. La situation des prestataires de services à la personne logés à domicile

- 1.1. Dans tous les pays visités, il apparaît clairement qu'un grand nombre de prestataires de services à la personne logés à domicile se trouvent dans une situation très précaire: ils sont tenus de travailler en permanence, ne perçoivent pas le salaire minimum, ne bénéficient pas de temps de repos suffisants, vivent dans des conditions difficiles et sont globalement dans l'incapacité de faire valoir leurs droits en raison de leur isolement et de leur statut irrégulier ou de leur titre de séjour dépendant d'un contrat de travail.
- 1.2. Les travailleurs domestiques sont exclus de nombreuses normes en matière d'emploi et l'application lacunaire, voire inexistante, de la législation affecte tous les travailleurs du secteur. De nombreux prestataires de services à la personne logés à domicile, qui comptent en outre parmi les travailleurs les moins représentés de leur secteur, rencontrent des difficultés liées à leur droit de séjour, car leurs permis de résidence et de travail dépendent d'un seul et même employeur. Dès lors, ces travailleurs sont privés du droit à la libre circulation et, dans certains cas, risqueraient d'être expulsés s'ils étaient amenés à interagir avec les services de l'inspection du travail et les autorités répressives.
- 1.3. Le Royaume-Uni, l'Allemagne, l'Italie et la Pologne disposent de régimes de fourniture de services à la personne bien distincts et présentent des différences considérables sur le plan de leur passé migratoire et des tendances migratoires qu'ils connaissent actuellement. Toutefois, on assiste à une convergence due au phénomène croissant des services à la personne prodigués par des prestataires logés à domicile, qui a entraîné l'apparition de chaînes mondiales de services de soins au moyen desquelles les pays les plus riches emploient, souvent de manière abusive, des prestataires issus de pays moins prospères. La Pologne ainsi que d'autres pays d'Europe centrale et orientale constituaient autrefois un vivier de prestataires de soins pour les pays d'Europe occidentale, mais ils sont désormais confrontés, à leur tour, à une pénurie de main-d'œuvre dans le secteur des services à la personne, ce qui les incite à attirer des prestataires en provenance d'Ukraine et d'autres pays non membres de l'Union. Face à cet état de fait, la plupart des États membres de l'Union n'ont pas correctement réagi pour gérer les migrations professionnelles de manière à permettre aux travailleurs issus de pays tiers de trouver un emploi de qualité leur garantissant un traitement équitable dans le secteur des services à la personne, ou à régulariser le statut des prestataires déjà employés sur leur territoire. Les prestataires d'aide à la personne qui ne sont pas citoyens de l'Union se voient refuser l'octroi d'un permis de travail dans de nombreux pays et, même lorsqu'un État membre leur accorde ce permis, ils sont souvent liés à un seul employeur, ce qui tend à favoriser leur exploitation.

1.4. D'après les estimations, la pénurie de travailleurs qualifiés dans le secteur des soins, en institution et à domicile, devrait continuer à s'aggraver. L'évolution démographique pèse plus que jamais sur le système des services à la personne, ce qui découle de l'augmentation de l'espérance de vie, des besoins croissants des personnes handicapées et atteintes de maladies chroniques, de la diminution de la population active, des flux migratoires transfrontières et de l'exode rural. Ces facteurs affectent la disponibilité du personnel médical, des prestataires d'aide à la personne et des travailleurs domestiques.

2. La situation des bénéficiaires de services à la personne et de leurs familles

2.1. Les bénéficiaires et leurs familles privilégient clairement la prestation de services à domicile au placement en maison de soins. Toutefois, dans les quatre pays visités, un manque d'investissements publics sous-tend la demande de prestataires de services à la personne logés à domicile, en particulier dans le cadre de relations de travail informelles ou précaires. Les personnes âgées ayant cotisé toute leur vie ont le droit de bénéficier de services de soins de longue durée abordables et conformes aux normes fondamentales en la matière. Toute solution visant à remédier à ce problème devra tenir compte de la sûreté, du bien-être et de la santé des prestataires et décourager le recours à l'économie informelle.

2.2. De nombreuses familles et bénéficiaires occupent une position d'employeurs, que ce soit légalement ou de manière informelle. Cette situation est particulièrement délicate pour les deux parties lorsque l'employeur est une personne vulnérable. La composante informelle du secteur des services à la personne, en pleine expansion, comporte bon nombre de risques en l'absence de supervision par les autorités sanitaires chargées de veiller à la qualité des soins et du respect des normes en la matière.

2.3. En raison du défaut d'investissement public dans le secteur des services à la personne, les familles et les bénéficiaires se heurtent à divers obstacles, qu'il s'agisse d'une absence totale de services ou des prix exorbitants des services officiels. Alors que de nombreux bénéficiaires n'ont d'autre choix que d'engager un travailleur informel, des pratiques abusives et des situations d'exploitation sont observées. Parfois, les prestataires d'aide logés à domicile ne sont pas seulement chargés de s'occuper d'une personne vulnérable contre une faible rémunération, mais doivent en outre accomplir des tâches ménagères pour toute la famille, y compris le nettoyage et la cuisine.

2.4. Étant donné l'«invisibilité» des prestations de services à la personne, qui sont traditionnellement réalisées à domicile par des femmes non rémunérées, le phénomène des familles qui remplacent leur aidant familial par un travailleur migrant demeure difficile à détecter.

2.5. Pour pouvoir offrir à leurs citoyens un système de services de soins de longue durée de qualité, abordable et durable, les États doivent adopter des mesures de financement, de réglementation et de suivi appropriées. Il convient pour cela d'encadrer et de contrôler correctement les normes en matière de travail applicables à tous les travailleurs (y compris en prévoyant un système d'octroi de permis de travail aux travailleurs migrants) et de subventionner le secteur des services à la personne. Tant que les responsables politiques ne feront pas preuve de la volonté nécessaire pour résoudre le problème de l'exploitation, la durabilité du système d'aide sociale continuera à faiblir.

Conclusions issues des tables rondes

3. Perspectives relatives au secteur des services de soins de longue durée à court terme et à long terme

- 3.1. Les représentants des syndicats et des employeurs ont convenu que la croissance rapide des prestations de services à domicile résulte notamment du fait qu'il est facile d'accéder à l'économie informelle. Les prestataires de services à la personne logés à domicile sont souvent employés de manière informelle, mais leur placement dans des familles est facilité par des intermédiaires et par des agences. Les participants aux réunions tenues à Rome, Berlin, Londres et Varsovie se sont entendus sur le fait que les États ont la responsabilité de remédier à la situation précaire dans laquelle se trouvent les prestataires de soins logés à domicile et les bénéficiaires, y compris en réglementant les activités des intermédiaires intervenant dans le secteur de manière à favoriser des services et emplois de qualité.
- 3.2. Le marché du travail informel dans le secteur des services à la personne dispensés par des prestataires logés à domicile n'est pas apparu par hasard: il découle d'un niveau de soutien insuffisant de la part des autorités nationales, d'une certaine négligence politique et, dans certains cas, du fait que la législation du travail ne s'applique pas aux travailleurs domestiques. Si les services à domicile sont généralement moins coûteux que le placement en maison de soins, le recours aux services à la personne fournis par des prestataires logés à domicile et non assujettis à des contrats de travail formels est encore plus abordable que ces deux options, en particulier lorsqu'il est question de travailleurs ne disposant pas d'un titre de séjour durable. Ce modèle bon marché repose sur l'exploitation de la main-d'œuvre et comporte des risques tant pour les familles des bénéficiaires que pour la société et pour les prestataires.
- 3.3. Il importe d'éviter que les familles et les intermédiaires continuent à exploiter l'absence de cadre réglementaire au détriment de la sûreté, de la santé et du bien-être des prestataires de services à la personne logés à domicile et des bénéficiaires de ces services. Quelle que soit la solution adoptée, les États seront appelés à jouer un rôle plus important. Néanmoins, il convient également d'éviter que les efforts de réglementation ne s'accompagnent d'effets néfastes qui renforceraient le volet informel du secteur. Le cas de l'Italie, en particulier, démontre que, sans ressources adéquates, les droits édictés dans la législation ne sont pas respectés en pratique.
- 3.4. L'Europe toute entière devra relever le défi de la pérennisation du système d'aide sociale en coopérant et en engageant un dialogue impliquant les États, l'Union et l'ensemble des partenaires sociaux. Si les représentants des organisations syndicales et patronales exprimé des points de vue divergents quant aux solutions à adopter, tous les participants ont convenu qu'il est nécessaire de réformer le système d'aide sociale afin d'intégrer les prestataires de services à la personne logés à domicile dans l'économie formelle, de sorte que la main-d'œuvre ne vienne pas à manquer et que l'avenir du secteur ne repose pas sur un groupe de travailleuses défavorisées et exploitées.

Annexe I
**Résumé des discussions dans
les pays visités**

Royaume-Uni

La situation des prestataires de services à la personne logés à domicile

Témoignage d'une migrante employée en tant que prestataire de services à la personne logée à domicile au Royaume-Uni

Lors de la table ronde organisée à Londres a été présenté le témoignage de «Grace», une travailleuse domestique migrante qui n'a malheureusement pas pu participer en personne à la réunion par crainte de voir son contrat résilié ou de faire l'objet d'un autre type de sanction. Susan Cueva, une représentante de l'organisation syndicale UNISON, s'est chargée de rendre compte de son expérience. Grace a été amenée au Royaume-Uni pour s'occuper d'un retraité atteint de démence qui nécessite une aide en continu; toutefois, elle s'occupe également des enfants de la famille ainsi que de la cuisine et du ménage. À titre de rémunération pour toutes ces tâches, Grace perçoit 50 livres sterling par jour, soit un montant inférieur au salaire minimum. Elle n'ose pas s'affilier à un syndicat parce qu'elle travaille au titre d'un visa de travailleur domestique, qui est lié à son employeur. Si elle perd son emploi, elle risque d'être expulsée.

D'après Susan Cueva (organisation syndicale UNISON), l'expérience de Grace est loin d'être une exception au Royaume-Uni, et UNISON éprouve bien des difficultés à inciter les prestataires de services à la personne logés à domicile à faire valoir leurs droits. Les travailleurs domestiques migrants et ceux qui les soutiennent plaident depuis longtemps de faveur de la reconnaissance de leur statut, y compris par l'intermédiaire de l'organisation de travailleurs Kalayaan, créée en 1987. Toutefois, depuis la réforme du régime de visas applicable aux travailleurs domestiques migrants, en 2012, les prestataires de services à la personne logés à domicile ne sont plus reconnus comme de véritables travailleurs et les facteurs migratoires qui favorisent leur exploitation se sont aggravés. Plus particulièrement, le droit de changer d'employeur a été supprimé, ce qui crée des situations de dépendance et encourage la clandestinité et l'exploitation.

Mary Honeyball (députée du parti travailliste au Parlement européen) a confirmé que les travailleurs du secteur ne sont pas en mesure d'exercer pleinement leurs droits étant donné qu'ils font face à un risque d'expulsion. Ces personnes gagnent le Royaume-Uni pour trouver un emploi et fuir la pauvreté, mais se trouvent parfois dans une position encore plus défavorable que celle qu'elles ont quittée dans leur pays d'origine. Leur situation peut être qualifiée d'«esclavage moderne», car elle s'apparente aux conditions de vie des domestiques du XIXe siècle, dont la situation n'était pas réglementée et qui ne bénéficiaient d'aucune liberté, percevaient une rémunération inférieure au salaire minimum et n'osaient pas quitter leur emploi en raison de leur forte dépendance matérielle et émotionnelle à l'égard de leur employeur. Les employeurs confisquent souvent les passeports de leurs travailleurs et le secteur des services de soins dispensés par des prestataires logés à domicile est étroitement lié à celui de la traite des êtres humains.

Bien que les travailleurs migrants de ce secteur issus de l'Union européenne ne soient pas confrontés aux mêmes difficultés en matière d'immigration grâce au droit à la libre circulation qui leur est conféré, ils peuvent eux aussi être piégés par des contrats factices et contraints de travailler 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans le cadre d'une relation «maître/serviteur». La question du retrait du Royaume-Uni de l'Union a été évoquée par les représentants des syndicats et des organisations de défense des migrants, qui ont souligné le risque qu'implique le Brexit pour le statut des prestataires de services à la personne détenant la nationalité d'un État membre de l'Union. L'éventualité selon laquelle ces travailleurs pourraient faire face aux mêmes conditions d'exploitation que les migrants originaires de pays tiers

constitue une source importante de préoccupation. Barbara Drozdowicz (Eastern European Resource Centre – centre de ressources d’Europe de l’Est) a déclaré que qu’il n’existe pas de données relatives au nombre de prestataires de services à la personne logés à domicile au Royaume-Uni. Elle a plaidé en faveur de l’inclusion des groupes de défense des migrants dans le débat sur la conception des régimes d’octroi de visas et de permis de travail afin d’éviter que la situation ne se détériore dans le contexte du Brexit.

Si l’exploitation et l’esclavage moderne constituent des problématiques majeures, la possibilité d’encourager une culture du volontariat a également été évoquée lors de la discussion. Les représentants syndicaux et les défenseurs des droits des migrants se sont vivement opposés à cette proposition, soulignant que les prestataires de services à la personne logés à domicile ne doivent pas être comparés à des femmes au foyer travaillant gratuitement ou se substituer à des membres de la famille. Ils devraient plutôt être reconnus comme des travailleurs à part entière et couverts par le champ d’application de la directive sur le temps de travail et des autres textes législatifs en vigueur en matière d’emploi. Selon Linn Aakvik (organisation Focus on Labour Exploitation), la relation entre l’aidant et le bénéficiaire est avant tout une relation de travail, bien que les agences et les familles insistent sur le caractère «émotionnel» de cette relation. Elle insiste sur le fait qu’il est primordial de lutter contre l’exploitation. Par ailleurs, les prestataires de services à la personne logés à domicile sont d’autant plus susceptibles d’être exploités que l’on attend généralement d’eux qu’ils accomplissent des tâches ménagères. Dès lors, il est nécessaire de distinguer clairement le statut des prestataires de services à la personne et celui des travailleurs domestiques.

La situation des bénéficiaires de services à la personne et de leurs familles

Étant donné le coût très élevé des services à la personne au Royaume-Uni, les familles choisissent de plus en plus souvent d’économiser de l’argent en faisant appel à des prestataires de services à la personne logés à domicile, qui sont la plupart du temps issus de l’immigration et employés de manière informelle. En raison d’un financement insuffisant, les services officiels sont extrêmement coûteux. D’après les calculs de Sharon Wilde (organisation syndicale GMB), le recours à un prestataire logé à domicile coûte plus de deux fois moins cher au bénéficiaire ou à sa famille qu’un placement en maison de soins. En revanche, la prestation de services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par l’intermédiaire de la filière officielle nécessiterait d’employer trois prestataires (se relayant mutuellement) et serait quatre fois plus onéreuse qu’un placement en maison de soins.

Mary Honeyball et Susan Cueva ont souligné que même les collectivités locales chargées de dispenser des services à la personne dans le cadre de l’économie formelle font souvent appel à des sous-traitants et refusent d’assumer toute responsabilité quant aux conditions de vie et de travail des prestataires. Les pouvoirs locaux encouragent les prestations de services à la personne effectuées à domicile car il s’agit d’une solution plus abordable. Ce problème pourrait s’aggraver au regard du vieillissement de la population et du fait qu’un nombre croissant de personnes âgées préfèrent rester à leur domicile. Il est indispensable de veiller à ce que cette situation n’entraîne pas l’exploitation massive de travailleurs logés dans des résidences privées. Selon l’ADASS (Association of Directors of Adult Social Services – association des directeurs des services sociaux destinés aux adultes), le budget soutenant la prestation de services sociaux a été amputé de quelque 6 milliards de livres sterling entre 2010 et 2017. Le manque à gagner dans ce domaine s’élève actuellement à un milliard de livres sterling par an, selon les données publiées par l’association des collectivités locales (Local Government Association) en mars 2017. Karol Florek (expert du groupe II du CESE) a indiqué que le sous-financement du secteur des services à la personne est à l’origine du recours croissant à des prestataires logés à domicile, lesquels sont souvent des

Royaume-Uni

migrants en situation précaire employés de manière informelle. Malgré sa structure autrefois robuste, le système officiel d'aide sociale du Royaume-Uni est de plus en plus coûteux, ce qui renforce le rôle de l'économie informelle dans le secteur des services à la personne. Un prestataire sur dix ne perçoit aucune rémunération au Royaume-Uni et bon nombre d'entre eux vivent dans la pauvreté.

Représentant le point de vue des employeurs, John Walker (membre du groupe I du CESE) a notamment évoqué la nécessité de réglementer les coûts additionnels entraînés par le fait que les travailleurs à domicile sont rémunérés lorsqu'ils dorment ou sont en déplacement. Les prestataires ne sont jamais des travailleurs indépendants: ils sont employés par des entreprises ou des familles et, lorsqu'une famille devient un employeur, elle est également tenue de payer des cotisations. Les représentants syndicaux ont avancé que, compte tenu du fait que la personne vulnérable qui bénéficie des services endosse également le rôle de l'employeur, les travailleurs ne savent pas à qui s'adresser lorsqu'ils souhaitent obtenir réparation, tandis que les syndicats n'ont pas d'interlocuteur avec qui négocier.

Lors d'une discussion sur la professionnalisation et la régularisation du secteur orientée par les questions soulevées par John Walker (membre du groupe I du CESE) et Marina Yannakoudakis (membre du groupe III du CESE), il a été souligné qu'une réglementation excessive risquerait de rendre les services trop onéreux pour les contribuables et de pousser davantage les prestataires logés à domicile dans la clandestinité. Mme Yannakoudakis a jugé plus opportun d'adopter une législation souple et estimé que certains travailleurs choisissaient de rejoindre l'économie informelle de leur plein gré, travaillant «au black» afin d'éviter de payer des impôts. Les représentants syndicaux et des organisations de défense des migrants ont fermement contesté ce dernier point et souligné que les travailleurs migrants se trouvent soit liés à leur employeur par leur permis de travail, soit dans une situation irrégulière, ce qui permet aux entreprises et aux bénéficiaires d'imposer leurs conditions sous peine d'exposer les prestataires à un risque de retrait de permis de travail (s'ils en possèdent un) et d'expulsion.

L'avenir du système d'aide sociale

Le nombre d'aidants à domicile connaît une augmentation considérable, mais il est impossible à estimer précisément. Mme Cueva estime qu'environ 400 000 prestataires de services à la personne travaillent au Royaume-Uni, qu'ils soient logés au domicile des bénéficiaires ou non.

Les parties prenantes ont convenu du fait que le Royaume-Uni fait face à un déficit de ressources dans le secteur des services à la personne, la situation s'aggravant en raison du vieillissement de la population et de l'absence de soutien adéquat. La question du coût pour les familles revêt une importance cruciale, tout comme la nécessité de professionnaliser la situation des prestataires de services à la personne logés à domicile. Plutôt que d'adopter de nouvelles mesures réglementaires, il convient de réformer, de faire appliquer et de financer correctement la législation en vigueur. Un consensus a semblé émerger quant à la nécessité de remédier au problème de l'économie informelle, qui sous-tend les problèmes liés à l'absence de droits, de salaires réglementés et de protection sociale. Mme Yannakoudakis a souligné que le vieillissement de la population accentuera les besoins en matière de financement et que, déjà, de nombreux lits d'hôpitaux sont occupés parce que les systèmes de services à la personne établis au niveau des communautés sont inadaptés.

Mme Honeyball a formulé un éventail de recommandations spécifiques, dont les suivantes: reconnaître que les prestataires de services à la personne logés à domicile exercent une profession distincte et ne sont pas des travailleurs domestiques ordinaires; fournir une formation garantissant la qualité des services à la personne dispensés par les prestataires logés à domicile; impliquer le service national de santé du Royaume-Uni (NHS) et la commission nationale responsable de la qualité des services à la personne, entre autres, dans l'évaluation de la situation des prestataires de services à la personne logés à domicile; garantir que les travailleurs et leurs employeurs paient leurs cotisations sociales; veiller à la réglementation du secteur, notamment en ce qui concerne le temps de travail et les salaires; fournir aux inspections du travail les ressources nécessaires pour accroître leur efficacité; réviser ou réformer le régime de visas de manière à mettre fin à l'exploitation; et demander à la commission compétente du Parlement européen d'examiner de plus près la relation entre la traite des êtres humains et les prestations de services à la personne effectuées par des travailleurs logés à domicile.

Les parties prenantes ont convenu du fait que les ressources dont dispose l'inspection du travail du Royaume-Uni sont bien trop réduites. Mme Honeyball a ajouté que si le Royaume-Uni dispose d'un réseau de maisons de soins réglementé et soumis à des inspections et à des exigences en matière de salaire minimum, de fiscalité et d'assurance, le secteur des services à la personne dispensés par des prestataires logés à domicile n'est pas visé par de telles mesures. Le nombre d'inspecteurs est trop faible pour permettre le contrôle des conditions de vie et de travail des prestataires travaillant dans des logements privés et pour garantir l'application de la législation. Mme Aakvik a fait remarquer que le budget consacré à l'inspection du travail au Royaume-Uni est dix fois plus réduit qu'en Norvège, un pays qui compte pourtant dix fois moins d'habitants. Si les inspecteurs sont désormais habilités à se rendre dans des résidences privées, ils hésitent à intervenir étant donné qu'ils ne sont pas toujours en mesure de gérer les problèmes résultant de leurs observations.

Un certain nombre d'accords institutionnels ont été jugés propices à la réalisation de l'objectif visant à régulariser les emplois informels. M. Walker a observé que le DBS (Disclosure and Barring Service – service de divulgation et d'exclusion), un mécanisme de vérification des antécédents judiciaires, est effectivement appliqué, mais uniquement aux travailleurs «visibles». Mme Cueva a souligné que les titulaires d'un visa de travailleur domestique sont d'ores et déjà couverts par le DBS. M. Walker a également évoqué l'ACAS (Advisory, Conciliation and Arbitration Service – service de conseil, de conciliation et d'arbitrage), qui joue un rôle clé dans la supervision du temps de travail des prestataires de services à la personne logés à domicile. S'exprimant au nom de son conseil, Wendy Brice-Thompson (membre du conseil de l'arrondissement londonien de Havering) a déclaré qu'il convient de soutenir la professionnalisation des prestataires de services à la personne, à l'image des efforts déployés depuis 20 ans par son conseil dans le secteur des familles d'accueil. Toutes les collectivités locales du Royaume-Uni disposent d'un tableau de bord pour la protection des adultes au niveau local, qui recense les bénéficiaires et les prestataires et supervise les contrôles effectués au titre du DBS. Meri Ahlburg (organisation Focus on Labour Exploitation) a insisté sur le fait que les travailleurs doivent tirer parti de leur affiliation au système de sécurité sociale et que, dans ce cadre, une campagne d'information pourrait être lancée afin de les sensibiliser aux avantages dont ils pourraient bénéficier grâce à leur affiliation à ce système.

Allemagne

La situation des prestataires de services à la personne logés à domicile

Témoignage d'une migrante polonaise employée en tant que prestataire de services à la personne logée à domicile en Allemagne

Barbara Janikowska, une prestataire polonaise de services à la personne, est venue de Constance pour présenter sa situation professionnelle et personnelle aux parties prenantes. Elle a dit s'exprimer au nom des milliers de travailleuses qui prodiguent des soins en Allemagne et dont l'expérience est semblable à la sienne. Mme Janikowska a suivi des formations en médecine et en travail social et travaille avec des personnes âgées depuis 25 ans. Elle s'est installée en Allemagne car le salaire de 1,50 euro par heure qu'elle percevait en Pologne ne lui suffisait pas pour vivre. Mme Janikowska a décrit ses huit années passées à travailler en Allemagne comme une «odyssée» qui l'a conduite d'agence en agence, déclarant avoir subi des conditions d'exploitation extrêmes. Dans le cadre de son premier emploi de prestataire logée à domicile en Allemagne, elle était censée s'occuper d'une personne, mais a finalement dû dispenser des soins à sept patients. Mme Janikowska a travaillé en continu dans la même habitation pendant dix mois, et seul un bref congé lui a été accordé. Ses journées commençaient à cinq heures du matin pour finir à dix heures du soir, et elle ne recevait le soir qu'un bol de pommes de terres sèches en guise de repas. Mme Janikowska a finalement été congédiée du jour au lendemain, sans explication. On lui a fait savoir par la suite qu'elle avait passé trop de temps dans la même résidence, que son salaire était devenu trop élevé et qu'elle «en avait trop vu». À une autre occasion, elle a été licenciée par son agence lorsque deux familles, préoccupées par sa situation, se sont plaintes auprès de ses supérieurs. Mme Janikowska a déclaré s'inquiéter pour sa retraite, car ses cotisations sont si faibles qu'elle est vouée à la pauvreté.

Les représentants des travailleurs et des employeurs sont tombés entièrement d'accord sur le fait que la situation dans laquelle se trouvent les prestataires de services à la personne logés à domicile est scandaleuse et constitue une forme d'exploitation. Ils ont insisté de concert sur la nécessité de mieux réglementer et de professionnaliser le secteur ainsi que de créer des programmes de formation et de qualification. De nombreux participants ont estimé que la politique menée par l'État est un échec.

Les résultats des travaux de recherche sur les conditions de travail des prestataires de services à la personne logés à domicile en Allemagne ont été présentés par le Dr Sylvia Timm (qui participe au projet en faveur d'une mobilité équitable de la confédération allemande des syndicats). Le nombre de prestataires était estimé à 300 000 en 2014, mais on ne dispose d'aucune estimation fiable plus récente. Ces travailleurs sont probablement beaucoup plus nombreux, notamment compte tenu de leur rotation continue entre l'Allemagne et leur pays d'origine. Le Dr Margaret Steffen (organisation syndicale Verdi) a expliqué que, dans un marché du travail qui se caractérise par sa forte précarité et par son taux élevé d'emplois non déclarés, il est impossible d'estimer avec précision le nombre de personnes qui se rendent en Allemagne ou retournent dans leur pays d'origine. Selon les estimations du Pr Arne Petermann (association VHBP), qui travaille pour une association allemande de prestataires de services de soins à domicile, 400 000 travailleurs sont actuellement en poste en Allemagne et 90 % d'entre eux sont confrontés à une situation précaire et à des conditions d'exploitation.

Outre la main-d'œuvre non déclarée et irrégulière, il convient de compter les travailleurs détachés et indépendants. Depuis 2011, les contrats à destination des travailleurs détachés sont remplacés par des contrats concernant, de fait, des travailleurs indépendants. Dès lors, la plupart des prestataires logés à domicile sont privés des mesures de protection auxquelles ils auraient droit en tant que travailleurs

détachés. Sur le plan juridique, ces travailleurs sont souvent contraints d'accepter un statut de «faux indépendant» et ignorent qui est leur véritable employeur. Sur le plan structurel, les agences polonaises qui détachent leurs travailleurs en Allemagne exploitent les lacunes du système polonais de sécurité sociale, tandis que les agences allemandes refusent d'assumer toute responsabilité à cet égard. L'Allemagne accueille un nombre considérable et croissant de travailleurs ukrainiens dont la situation est pire encore que celle des prestataires polonais.

Les violations de la législation du travail sont légion et comprennent un temps de travail supérieur à la limite légale (par exemple pendant 78 jours d'affilée, de 8 heures du matin à 10 heures du soir, sans pause, y compris les dimanches et les jours fériés), le non-paiement des heures prestées, du salaire minimum, des heures supplémentaires et des périodes de garde, mais aussi des déductions de salaire arbitraires, un défaut d'envoi des fiches de salaire, et des cas graves de fraude à l'assurance sociale. Par ailleurs, certaines agences imposent des pénalités contractuelles pouvant s'élever jusqu'à 5 000 euros lorsqu'un travailleur sous contrat manque un jour de travail. Dès lors, au lieu de gagner de l'argent, certains prestataires deviennent débiteurs auprès des intermédiaires. Les conditions de vie des travailleurs sont souvent déplorables: ils sont logés dans des pièces non chauffées et envahies par la moisissure ou dans des débaras, ne reçoivent pas suffisamment de nourriture ou pas de nourriture fraîche et sont parfois victimes d'abus, y compris de violences physiques.

L'inspection polonaise du travail est en contact avec les employeurs allemands et fournit des services de conseil par téléphone aux travailleurs polonais installés en Allemagne. Agnieszka Jaroszek (inspection polonaise du travail) a déclaré, lors de la table ronde tenue en Pologne, que les problématiques des conditions de vie indignes, du manque de chauffage, de la violence et du harcèlement persistent, bien que 90 % des plaintes reçues ces dernières années aient porté sur la rémunération insuffisante des heures prestées. Au vu de l'inadéquation des mécanismes visant à résoudre les problèmes liés aux paiements et des difficultés qui entravent le lancement de procédures judiciaires individuelles, il convient de trouver une solution systémique.

La situation des bénéficiaires de services à la personne et de leurs familles

Le nombre de personnes nécessitant une aide à domicile en Allemagne, qui était de 2,86 millions en 2015, devrait doubler d'ici 2030. Selon les estimations du Dr Timm, un ménage allemand sur dix bénéficie de services fournis par un prestataire issu d'Europe de l'Est. Pietro Vittorio Barbieri (membre du groupe III du CESE) a évoqué la demande élevée en matière de services à la personne prodigués par des prestataires logeant à domicile, due au fait que les personnes qui dépendent d'une assistance préfèrent souvent rester chez elles. Le soutien à domicile accordé aux personnes dépendantes est insuffisant et organisé en fonction du nombre de travailleurs disponibles sur le marché, exception faite de quelques exemples de bonnes pratiques. D'après M. Barbieri, le marché des prestataires de services à la personne logés à domicile doit se fonder sur des critères de recrutement et de formation adaptés aux besoins des bénéficiaires ainsi que sur une gestion équitable visant à garantir des conditions de vie et de travail acceptables aux travailleurs.

Selon le Pr Petermann, les prestataires de services à la personne sont beaucoup trop peu nombreux. Les pénuries de main-d'œuvre sont de plus en plus courantes et deviendront un problème chronique d'ici 10 à 15 ans. En vue de répondre à la demande, il est essentiel d'investir dans la formation. Il n'est possible de garantir des services de qualité que si les prestataires sont autonomes et bénéficient de

Allemagne

bonnes conditions de travail. Les activités d'autoréglementation de l'association allemande des agences du secteur des soins à domicile (VHBP) visant à améliorer la qualité des services comprennent des engagements envers le respect de normes minimales, une plus grande transparence, la fourniture de conseils juridiques, la professionnalisation du secteur et l'exclusion de membres de l'association en cas de comportement inapproprié. Il existe toutefois un facteur qui limite fortement la mise en œuvre de ces mesures, à savoir le fait que les agences opèrent au sein d'un marché en proie à une guerre des prix et comptant une proportion très élevée de travailleurs informels.

D'après le Dr Steffen, 5 % à peine des services à la personne prodigués par des prestataires logés à domicile sont fournis par le secteur public. Le phénomène des agences qui détachent des travailleurs de ce secteur en Allemagne connaît une forte croissance, a ajouté le Pr Simone Leiber (université de Duisbourg, projet EuroAgencyCare), et, si les chercheurs ne sont pas en mesure de recenser avec précision les agences établies en Allemagne, ils éprouvent encore plus de difficultés pour identifier l'ensemble des agences sises en Pologne. Le marché est dominé par quelques grandes entreprises, mais de petites agences, comptant un seul employé, prétendent être en mesure de fournir des services sur tout le territoire, ce suscite des inquiétudes quant aux normes de travail et au contrôle de la qualité. Le nombre de travailleurs détachés est en hausse, en particulier depuis la suppression des entraves à la libre circulation. Le détachement de travailleurs constitue le modèle juridique dominant, suivi par celui du détachement de travailleurs «indépendants».

L'avenir du système d'aide sociale

Les représentants syndicaux et ceux des employeurs ont vivement plaidé en faveur de la professionnalisation du secteur des soins dispensés par des prestataires logeant à domicile. Toutefois, le Dr Jonas Hagedorn (institut Nell-Breuning) a mis en doute la possibilité de professionnaliser concrètement le statut de ces prestataires, car il n'existe pratiquement aucun précédent en la matière dans l'histoire du marché du travail. Le Dr Hagedorn a insisté sur la nécessité de ne pas négliger le système des soins en institution.

Le représentant de l'association VHBP a exprimé son soutien sans réserve à la mise en place d'un cadre réglementaire et d'une procédure de certification. Son association exclut chaque année des membres pour non-respect des normes, et leurs contrats de travail sont examinés par des avocats. Juliane Bohl (association VHBP) a confirmé l'observation du Dr Timm selon laquelle les travailleurs détachés sont contraints à se convertir en «faux indépendants». Elle a ajouté que, puisque les familles ne peuvent pas devenir les employeurs officiels de ces travailleurs, ce sont les agences qui devraient assumer ce rôle. Mme Bohl a mis en exergue le besoin d'une formation de qualité incluant des cours de langue, soutenant résolument la mise en place de négociations sectorielles au sujet de problématiques telles que les périodes de garde.

Karin Pape (Fédération internationale des travailleurs domestiques) a salué le soutien affiché par les employeurs quant à l'adoption d'un cadre réglementaire et souligné qu'il est temps d'engager des négociations impliquant tous les participants, les agences étant en partie responsables du nombre élevé de travailleurs informels présents sur le marché. Le Dr Steffen a affirmé que les prestations de services de soins à domicile doivent être traitées comme un emploi à part entière. Les travailleurs chargés de

dispenser des soins médicaux n'ont pas les mêmes qualifications que les travailleurs domestiques et devraient dès lors disposer d'un statut particulier. Le marché des services à la personne prodigués par des prestataires logés à domicile devrait pouvoir se développer, mais uniquement dans un contexte réglementé prévoyant le versement d'un salaire minimum, des conditions de travail décentes au sens de la définition de l'OIT, des qualifications professionnelles et des cotisations au régime de sécurité sociale.

Claudia Menebrocker (représentante de Caritas dans l'archidiocèse de Paderborn) a fait observer que le système actuel est extrêmement fragile et s'effondrerait s'il était visé par des mesures législatives. Elle a expliqué que, même si 90 % des travailleurs sont employés de manière informelle, il existe bel et bien des normes réglementaires, et il serait possible de faire appliquer des journées de travail de huit heures ainsi que les dispositions de la directive sur le temps de travail. Il convient dès lors que les parties intéressées parviennent à un compromis et évitent de procéder à une «déréglementation déguisée». Le Pr Petermann a convenu que des mesures réglementaires existent, tout en rappelant qu'une décision judiciaire de 2011 a exclu les travailleurs migrants du champ d'application de la directive sur le temps de travail et que les autorités nationales ne sont autorisées à intervenir dans des résidences privées que si elles disposent d'un mandat. Par conséquent, les dispositions en vigueur ne s'appliquent pas ou sont impossibles à mettre en œuvre dans la pratique.

Toutes les parties prenantes se sont entendues sur les problèmes et les échecs de la législation nationale, mais des désaccords sont apparus sur la question de savoir s'il est préférable d'adopter un modèle faisant appel à des indépendants ou à des salariés, ainsi que sur la manière de traiter la problématique des heures de garde dans le respect des dispositions de la directive sur le temps de travail. Le Pr Petermann a déclaré que les travailleurs sont divisés sur la question de leur statut, les uns préférant la position de salarié et les autres celle d'indépendant. Dès lors, il se dit plus favorable à l'établissement d'un cadre combinant idéologie libérale et couverture sociale de manière à laisser les prestataires opter pour le système de leur choix.

Selon le Dr Steffen, l'Union européenne doit garantir la collecte de données fiables, reconnaître le statut particulier des prestataires de services à la personne, mettre en place un mécanisme de certification ainsi que des normes à l'intention des agences et encourager la coopération entre les États voisins. Le Pr Petermann a ajouté que l'Union pourrait fournir une aide supplémentaire en publiant des comparaisons de salaires, en autorisant uniquement le détachement de travailleurs détenant certaines compétences ou qualifications et en introduisant des sanctions pour les opérateurs qui détachent et exploitent des travailleurs au sein de l'économie informelle. Il estime cependant qu'il incombe à l'Allemagne, et non pas à l'Union, de résoudre 90 % du problème.

Italie

La situation des prestataires de services à la personne logés à domicile

Témoignage d'une prestataire de services à la personne logée à domicile en Italie

Sara Gomez travaille en tant que prestataire de services à la personne logée à domicile en Italie depuis 25 ans et intervient à présent en tant que porte-parole du syndicat des travailleurs domestiques FILCAMS. Le secteur des services à la personne dispensés par des prestataires logés à domicile se caractérise par l'isolement des travailleurs. De nombreux sans-papiers vivent et travaillent en Italie, tandis qu'une large proportion de personnes âgées vivant seules ont recours à l'économie informelle car les agences abusent de leur confiance. Alors que nombre de familles souhaitent régulariser le statut des prestataires de services à la personne logés à domicile, les autorités sont peu disposées à agir en ce sens. Les responsables politiques ne se rendent pas compte du fait que de nombreux travailleurs sont contraints d'accepter des conditions de travail non conformes aux accords négociés entre les syndicats et les employeurs. Lorsqu'ils tombent malades, les travailleurs sont souvent licenciés et, deux semaines plus tard, perdent leur assurance maladie, ce qui signifie qu'ils se retrouvent sans revenus, sans domicile et sans couverture médicale. Bien qu'il soit très difficile pour les prestataires de services à la personne logés à domicile de s'organiser, un grand nombre d'entre eux sont désormais affiliés à un syndicat grâce aux efforts de la confédération italienne des syndicats (CGIL). De nombreux litiges ayant trait aux conditions de travail des prestataires ont été signalés, les syndicats faisant en sorte que les travailleurs ne se trouvent pas dans une position vulnérable par rapport à leur employeur. Bien que l'Italie ait signé et ratifié la convention n° 189 de l'OIT sur les travailleuses et travailleurs domestiques, les autorités nationales n'en appliquent pas les dispositions. Le respect des principes énoncés dans ce texte résoudrait pourtant bien des problèmes. La délivrance de titres de séjour aux prestataires de services à la personne logés à domicile constituerait une avancée considérable.

Les représentants des syndicats et des employeurs se sont entendus sur les problèmes auxquels font face les prestataires de services à la personne logés à domicile: la part importante de l'emploi informel, les heures de travail non déclarées, l'isolement et la solitude, la difficulté de contrôler le nombre d'heures effectivement prestées et l'inadéquation de la couverture sociale des travailleurs du secteur. La fragmentation du secteur des services à la personne en Italie concerne les travailleurs italiens et les travailleurs migrants, ceux qui sont logés à domicile et ceux qui ne le sont pas, ceux qui sont employés dans un cadre officiel et ceux qui sont employés de manière informelle. S'exprimant au nom de leurs collègues du projet impliquant plusieurs pays baptisé «DomEqual», le Pr Sabrina Marchetti et le Dr Daniela Cherubini (université Ca' Foscari de Venise) ont expliqué que, bien que le milieu de la recherche ait, par comparaison, étudié davantage le secteur italien des services à la personne dispensés par des prestataires logés à domicile, des études et des politiques expérimentales ont révélé les lacunes fondamentales du système, exposant notamment le fait que les droits énoncés dans la législation ne sont pas respectés dans la pratique ainsi que l'inégalité de traitement entre les travailleurs italiens et les travailleurs migrants.

Le secteur du travail domestique au sens large tend à attirer davantage d'Italiens depuis la crise économique, selon Luciana Mastrocola (CGIL). Toutefois, les postes de prestataires de services à la personne logés à domicile demeurent presque exclusivement réservés aux travailleurs migrants. Au cours des 20 dernières années, les flux migratoires à destination de l'Italie ont gagné en importance. Les statistiques récentes indiquent une diminution du nombre de travailleuses migrantes très qualifiées originaires d'Europe de l'Est et une augmentation des arrivées de migrants en provenance d'Afrique du Nord, et l'on constate une hausse du nombre d'hommes travaillant dans le secteur. Le Pr Marchetti et le Dr Cherubini ont expliqué que les travailleurs migrants sont souvent tenus de travailler sur de

plus longues durées. Ils dépendent également davantage du salaire qu'ils gagnent en prodiguant des services à la personne à domicile que les femmes italiennes qui ne travaillent qu'à temps partiel dans ce secteur pour compléter leurs revenus familiaux. La profession de prestataire de services à la personne logé à domicile est attrayante parce qu'elle résout les problèmes de logement et d'alimentation et se fonde sur une main-d'œuvre mobile. De nombreux travailleurs migrants, et de jeunes en particulier, considèrent ce secteur comme une solution temporaire leur permettant d'obtenir un titre de séjour, d'apprendre l'italien et de chercher un autre type d'emploi. Les travailleurs plus âgés tendent à être spécialisés dans le domaine des services à la personne. Certains d'entre eux partagent leur charge de travail, occupant un poste durant trois ou quatre mois avant de retourner dans leur pays d'origine et d'être remplacés par un autre prestataire au cours des quelques mois suivants pour assurer la continuité des soins, et ainsi de suite. En règle générale, les travailleurs migrants qui sont établis en Italie depuis un certain temps travaillent dans de meilleures conditions, en partie parce qu'ils ont la possibilité de quitter leur emploi, notamment après avoir acquis la nationalité italienne et le droit de circuler librement.

La rémunération et les conditions de travail des prestataires varient considérablement d'une région italienne à l'autre. Les recherches effectuées par M. Marchetti et M. Cherubini montrent que le salaire moyen varie de 500 EUR à Benevento à 1 000 EUR à Bologne. Les contrats factices sont monnaie courante. Dans le nord de l'Italie, seuls 40 % des travailleurs ont signé un contrat de travail. En outre, seuls 44 % des travailleurs ont indiqué que des cotisations de sécurité sociale étaient retenues sur leur salaire pour l'ensemble des heures prestées.

La représentante de l'organisation syndicale des travailleurs domestiques ASSINDATCOLF, Teresa Benvenuto, a souligné la coopération positive qu'ont engagée les syndicats et les organisations patronales dans le but de favoriser la reconnaissance du secteur et de promouvoir des conditions de travail décentes, des dispositions en matière de congés de maladie et des possibilités de formation. La relation de travail des prestataires est couverte par l'article 5 de la convention collective nationale sur le travail domestique, signée par la Fédération européenne des emplois de la famille (EFFE) et par les organisations syndicales en 2013. Néanmoins, les représentantes syndicales Luciana Mastrocola, Silvia Ferretti (Federcolf) et Rafaela Maioni (ACLI) ont fait valoir que la convention collective conclue entre les syndicats et les organisations patronales n'a malheureusement pas produit les avantages escomptés. La relation de travail applicable aux travailleurs domestiques prive les prestataires de certaines mesures de protection accessibles à d'autres travailleurs, y compris les congés de maladie, les heures supplémentaires rémunérées et les congés de maternité conformes au délai habituel de six mois (la convention collective limite ces congés à trois mois). Le fait de travailler au sein d'une famille n'est pas reconnu comme un véritable emploi dans les autres secteurs et le manque de dignité associé à cette profession entrave tout progrès, compromettant la qualité des services à la personne. En outre, alors que les prestataires de services à la personne logés à domicile sont souvent qualifiés et spécialisés, ils exercent leur métier dans un environnement généralement non réglementé. Il leur est difficile de progresser dans leur carrière, car ils changent fréquemment d'employeur. En effet, lorsqu'un bénéficiaire décède, les prestataires doivent trouver un nouvel emploi et renégocier leurs conditions de travail. Non seulement ces travailleurs sont isolés, mais leurs employeurs sont également vulnérables, ce qui permet difficilement d'engager des négociations collectives. L'État, quant à lui, demeure absent, n'accordant pas suffisamment d'importance aux prestations de services à la personne dispensés par des prestataires logés à domicile.

La nécessité de régulariser le statut de ces travailleurs a été soulignée à plusieurs reprises par les parties prenantes, y compris par Galanza Quinonez, qui représentait la Fédération internationale des travailleurs domestiques. L'intégration des travailleurs sans papiers est insuffisante et, au regard de la législation actuelle, il est impossible de les régulariser. Des travailleurs migrants sans papiers se sont vus octroyer

Italie

un titre de séjour en 2002 et des progrès ont alors été réalisés au moyen d'accords conclus entre toutes les parties prenantes, mais les problèmes qui caractérisaient la situation à cette époque sont toujours d'actualité. Bien que l'Italie ait été l'un des premiers pays à ratifier la convention n° 189 de l'OIT, en 2012, aucune mesure appropriée n'a été adoptée à l'échelon national pour mettre en œuvre les engagements pris dans ce cadre. Les autorités doivent par conséquent se pencher sur la modification de la législation en vigueur afin de garantir que les travailleurs domestiques bénéficient des mêmes droits que les autres travailleurs. En parallèle, il conviendra de modifier la loi relative à l'immigration de manière à permettre la régularisation des travailleurs.

La situation des bénéficiaires de services à la personne et de leurs familles

Le débat a été introduit par Pietro Francesco de Lotto (membre du groupe I du CESE), qui a déclaré que la professionnalisation du secteur des services à la personne doit bénéficier à toutes les parties. Il importe dès lors de reconnaître à leur juste valeur les compétences des travailleurs et de tenir compte des conséquences de cette reconnaissance pour les ménages qui doivent assumer le coût des services. Dans ce contexte, il convient d'accorder une attention particulière à la génération chargée de s'occuper à la fois de ses enfants et de ses parents.

Les parties prenantes ont convenu que les prestataires de services à la personne logés à domicile évoluent dans un contexte ambigu, étant donné qu'ils sont contraints d'exécuter diverses tâches pour les familles qui les emploient, tandis que la question des coûts constitue un défi majeur dans le cadre de l'intégration du secteur dans l'économie formelle. Le Dr Andrea Zini (ASSINDATCOLF) et M. Pietro Francesco de Lotto ont tous deux mis en exergue le fait que les familles ne peuvent pas être considérées comme des employeurs et qu'un accord spécial doit être conclu dans leur intérêt. Pour éviter que les bénéficiaires et les familles ne deviennent des employeurs, il est nécessaire d'associer des intermédiaires à la relation de travail, ce qui engendre des coûts supplémentaires. Le gouvernement refuse toutefois de fournir des financements appropriés.

L'aide accordée par l'État aux personnes dépendantes se limite actuellement à une allocation mensuelle de 516 euros, et d'autres mesures de soutien existent dans certaines régions. Le coût des services à la personne dépasse de loin ce montant. Il existe très peu de maisons de soins publiques: la plupart des établissements sont gérés par des entreprises privées et offrent des services inabornables pour la grande majorité des bénéficiaires. Ces familles sont donc laissées pour compte, sans autre choix que d'assurer la prestation des services de soins nécessaires par leurs propres moyens. Les financements doivent être considérés comme des investissements sociaux prioritaires visant à garantir des emplois décents, des garanties et des droits aux travailleurs.

Daniela Ballico (syndicat UGL) a convenu que l'Union européenne doit déployer davantage de mesures pour améliorer le niveau de formation des prestataires, tandis que le gouvernement italien doit soutenir le vieillissement actif et garantir la mise à disposition de médiateurs chargés d'aider les personnes âgées à subvenir à leurs besoins.

Selon les représentants des organisations syndicales et patronales, proposer des réductions d'impôt à l'intention des familles pourrait favoriser la régularisation et l'intégration des travailleurs dans l'économie formelle tout en réduisant les coûts. Actuellement, les familles peuvent déduire de leur déclaration fiscale un montant maximal de 700 euros au titre des prestations de services à la personne;

divers acteurs demandent l'élévation de ce seuil de manière à refléter les montants réellement versés aux travailleurs. Pietro Vittorio Barbieri (membre du groupe III du CESE) s'est prononcé en faveur de réductions d'impôts plus importantes, mais a également soulevé la question de la pauvreté croissante en Italie et du rôle majeur que doit jouer l'État pour financer adéquatement le système des services à la personne et, ainsi, garantir le bien-être de l'ensemble de la population.

L'avenir du système d'aide sociale

Selon le Dr Zini, qui s'est appuyé sur les statistiques de l'organisme de retraite INPS pour l'année 2016, l'âge des travailleurs domestiques a considérablement augmenté: le nombre de prestataires de plus de 50 ans a plus que doublé entre 2007 et 2016 et la proportion de travailleurs de plus de 60 ans a quintuplé au cours de la même période, tandis que nombre total d'employés inscrits n'a augmenté que de 1,38 %.

D'après les données disponibles, la part des prestataires de services à la personne logés à domicile (définis comme des travailleurs cohabitant avec les bénéficiaires et travaillant plus de 45 heures par semaine) dans la main-d'œuvre totale du secteur des soins a augmenté entre 2007 et 2016, leur nombre passant de 26 000 sur 626 000 (4,15 %) à 85 000 sur 867 000 (9,8 %).

Les pénuries de main-d'œuvre s'accroissent à mesure que les travailleurs vieillissent. La demande en matière de services à la personne croît rapidement sous l'impulsion de divers facteurs combinés: l'augmentation de l'espérance de vie, le faible taux de natalité, la hausse du nombre de pathologies invalidantes et l'exode des jeunes demandeurs d'emploi, qui accélère le dépeuplement de certaines régions italiennes. Les personnes âgées représentent actuellement 22,6 % de la population italienne et cette proportion devrait s'élever à 30 % au cours des 20 prochaines années; en outre, 39 % des Italiens disent être atteints d'une pathologie chronique ou dégénérative. Selon le Dr Marco Livia (Association chrétienne des travailleurs italiens – ACLI), le pourcentage de citoyens âgés de 80 ans et plus devrait plus que doubler et la part des secteurs des services à la personne et des soins de santé dans le produit intérieur brut devrait doubler, voire tripler. Le taux de dépendance passera de 23 % à 53 % au cours des décennies à venir, une situation insoutenable sur les plans financier et économique ainsi que sur le plan de la sécurité sociale. Le départ à la retraite de la génération du «baby-boom» entraînera une baisse des cotisations de retraite, ce qui exercera une pression supplémentaire sur la société. Le système doit être repensé de manière à permettre à la population de vieillir dans de bonnes conditions.

Le Dr Zini a insisté sur l'importance du secteur des services prodigués à domicile pour le système de protection sociale et pour la société, affirmant qu'il est essentiel de réformer ce système pour revitaliser l'économie. Tout en soulignant les problèmes qui devront être résolus, le Dr Zini a déclaré que le système d'emploi élaboré en Italie comporte de nombreux avantages et devrait être exporté dans d'autres pays européens. Il est nécessaire d'intégrer les services à la personne dans les systèmes de sécurité sociale et de reconnaître ces prestations comme étant un droit civil ainsi que de soutenir les programmes de formation et de certification, en créant une nouvelle entité professionnelle et en mettant sur pied une base de données européenne afin de permettre au secteur de mieux coordonner l'offre et la demande.

Les parties prenantes ont convenu que l'État italien n'accorde pas suffisamment d'importance au secteur des services à la personne, que celui-ci n'est pas convenablement financé et qu'il incombe aux responsables politiques de remédier à cette situation. En dépit d'une coopération, de négociations et d'accords fructueux entre les syndicats et les employeurs, les législateurs tardent à reconnaître la plus-value culturelle, sociale et économique des prestations de services de soins à domicile. Selon Rafaella Maoini (ACLI), l'absence de réaction des autorités dans ce secteur, qui fait face à une crise de plus en plus grave, compromet la pérennité du système de protection sociale dans son ensemble.

Pologne

La situation des prestataires de services à la personne logés à domicile

Témoignage d'une prestataire ukrainienne de services à la personne logée à domicile en Pologne

Natalia Myronowna Bilous, une prestataire ukrainienne de services à la personne logée à domicile âgée de 45 ans, a expliqué qu'elle travaille en Pologne depuis neuf ans, la plupart du temps sans contrat, 24 heures sur 24 et sans véritables pauses, y compris les week-ends. Mme Bilous a été contrainte de changer de foyer à cinq reprises. Elle a été confrontée à des retards de paiement injustifiés, subi du harcèlement, y compris du harcèlement sexuel, et fait l'objet de fausses accusations de vol, de discrimination religieuse et de menaces d'expulsion. Mme Bilous gagne 578 euros par mois, sans couverture sociale, et prélève ses cotisations de retraite directement sur son salaire. Ses proches travaillent également dans l'économie informelle en Pologne. Elle a souligné qu'il importe de privilégier les employeurs justes et équitables, d'autres étant avares et capricieux.

De nombreux témoignages de travailleurs ukrainiens établis en Pologne indiquent que les expériences semblables à celle vécue par Mme Bilous sont légion, comme le montrent les travaux de recherche de Monika Szulecka (université de Varsovie). La plupart des travailleurs du secteur n'ont pas de statut officiel et ne disposent pas d'un réel pouvoir de négociation. La quasi-totalité des prestataires de services à la personne disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 n'ont pas de titre de séjour; bien que la plupart d'entre eux tentent de régulariser leur statut, la législation qui encadre l'octroi des permis de travail les en empêche ou leur complique considérablement la tâche. Si la plupart des travailleurs disposent d'un visa de travail valide à leur arrivée en Pologne, ils n'entrent souvent pas en contact avec l'employeur qui les a engagés et finissent par travailler sans contrat. Lorsqu'un contrat écrit existe, les responsabilités qui y sont énoncées correspondent rarement aux tâches et aux heures de travail que les travailleurs sont tenus d'accomplir dans la pratique. Les prestataires craignent souvent de perdre leur salaire. En règle générale, plus ils passent de temps à travailler dans le secteur, plus ils réussissent à obtenir de meilleures conditions de travail, telles que la possibilité de changer d'employeur, d'exiger un contrat et d'éviter d'être logés à domicile. Si cela permet généralement aux travailleurs d'améliorer leur situation, le coût trop élevé des loyers et de la vie en général constitue malgré tout un obstacle.

Marta Kindler (université de Varsovie) a avancé que les droits des travailleurs polonais sont malheureusement perçus comme étant plus importants que ceux des travailleurs étrangers. D'après elle, il est impératif d'adopter des solutions efficaces, telles que des contrats de travail stipulant le montant des salaires, la mise en place d'un délai permettant aux travailleurs de trouver un nouvel emploi après la fin d'un contrat, en particulier lorsqu'un client décède, afin qu'ils aient le droit de rester en Pologne plus longtemps et ne se retrouvent pas sans ressources, ainsi que la professionnalisation du secteur, de manière à garantir que les prestataires disposent des qualifications nécessaires. Mme Kindler a par ailleurs plaidé en faveur de la ratification par le pouvoir législatif polonais de la convention n° 189 de l'OIT, qui définit la notion de «travail décent», afin que le cadre politique soit adapté à l'évolution du secteur des services à la personne en Europe.

Barbara Surdykowska (organisation syndicale NSZZ Solidarnosc) a expliqué qu'en Pologne, des clauses d'exclusion pouvaient empêcher les prestataires de services à la personne de percevoir le salaire minimum. Elle a plaidé pour que les prestataires logés à domicile soient en mesure de conclure de véritables contrats de travail afin de bénéficier de normes minimales en ce qui concerne leurs conditions

de travail, leurs temps de repos et leurs périodes de congé. Les travailleurs souhaitent avant tout que leur statut soit régularisé, mais les contrats de travail devraient également comprendre des normes minimales en matière de temps de travail, de santé et de sécurité. Solidarnosc est déterminé à porter ces questions à l'attention des législateurs polonais et de l'Union.

La situation des bénéficiaires de services à la personne et de leurs familles

Les parties prenantes se sont entendues sur les problèmes que représentent les coûts pour les familles et l'absence d'aide fournie par l'État, qui entravent les efforts de régularisation des travailleurs du secteur. Les soins en institution sont perçus de manière négative en Pologne et le nombre d'institutions est très réduit en raison d'un défaut d'investissement public. La demande de prestataires de services à la personne est exacerbée par le vieillissement de la population, mais le secteur ne reçoit pas de financements suffisants. C'est pourquoi une part importante des soins sont prodigués à domicile. Lorsque l'un de leurs proches est malade ou âgé, les familles doivent choisir entre arrêter de travailler, tenter de trouver une place pour cette personne en maison de soins ou recruter un prestataire logé à domicile.

Cette dernière option n'est pas seulement favorisée par les familles, mais constitue souvent la seule solution viable dont elles disposent. Le déficit en matière de services à la personne est particulièrement criant dans les petites villes et les villages, comme l'a indiqué le Dr Weronika Kloc-Nowak (université de Varsovie), qui a mené des travaux de recherche sur cette question. De nombreuses personnes en âge de travailler quittent leur région d'origine et le défaut d'infrastructure formelle d'aide à la personne se fait avant tout ressentir dans les régions rurales. En l'absence de services financés par l'État, les familles choisissent d'engager un prestataire logé à domicile. Le statut de ce dernier s'apparente souvent à celui d'un membre de la famille, ce qui comporte des avantages et des inconvénients. La procédure de recrutement d'un travailleur étranger au sein d'un foyer est complexe et opaque, ce qui favorise le recours à des arrangements informels. De nombreuses familles s'efforcent de limiter leurs dépenses autant que possible. Toutefois, il s'agit là également d'un choix moral, selon Stefan Schwarz, représentant de l'Initiative en faveur de la mobilité des travailleurs.

Renata Gorna (fédération syndicale OPZZ) a invité le gouvernement polonais à élaborer une stratégie de politique sociale exhaustive et coordonnée en vue de relever le grave défi que représente le vieillissement de la population, soulignant que l'action du gouvernement en la matière est actuellement très fragmentée entre les différents ministères. Le secteur des services à la personne se caractérise par un manque croissant de prestataires spécialisés et par un fossé générationnel, ce qui requiert un investissement dans la formation. Il convient de fournir un soutien approprié aux familles ainsi que d'offrir aux prestataires des prestations sociales sous condition de ressources.

Le Dr Yuri Karyagin (président du syndicat ukrainien de Pologne) a affirmé que le principal problème auquel le secteur fait face est celui des intermédiaires opérant au sein des marchés polonais et ukrainien. On dénombre 1 200 intermédiaires inscrits en Ukraine et ils sont plus nombreux encore en Pologne. Ces acteurs posent problème parce qu'ils prélèvent une commission importante (s'élevant entre 15 % et 23 %) sur le salaire horaire des travailleurs. Les prestataires de soins s'efforcent de ne pas faire appel à leurs services et de trouver directement du travail sur l'internet. Il serait préférable de gérer le recrutement et de publier les postes vacants par l'intermédiaire d'agences gouvernementales. Étant donné que de nombreux travailleurs ne parlent pas le polonais et ne disposent pas des compétences

Pologne

requis en matière de prestation de soins, l'Union européenne doit jouer un rôle dans l'organisation de programmes de formation et de certification afin de soutenir ces travailleurs ainsi que les familles.

Agnieszka Jaroszek (inspection polonaise du travail) a ajouté que son institution n'est pas autorisée à contrôler des logements privés. L'inspection du travail peut néanmoins convoquer un employeur dans ses locaux lorsqu'un travailleur porte plainte auprès d'elle.

Ada Zaorska (agence privée Egida24), a vivement plaidé en faveur de subventions publiques qui garantiraient la protection des prestataires. Toute augmentation des salaires s'accompagnera d'une hausse des coûts pour les ménages et des primes d'assurance sociale. Toutefois, l'octroi de subventions publiques limiterait la part du travail informel et permettrait aux travailleurs de bénéficier d'une assurance maladie et d'une couverture sociale. Stefan Schwarz (Initiative en faveur de la mobilité des travailleurs) a déclaré que les autorités polonaises ne déploient pas assez d'efforts pour garantir la fourniture par des professionnels de services à la personne de qualité; le montant des subventions accordées par l'État devrait par ailleurs s'élever à au moins 1 200 euros par mois. En-dessous de ce seuil, les familles continueront inévitablement à recruter des travailleurs de manière informelle. M. Schwarz a souligné que la nature du système est déterminée par le mode de financement en vigueur, et non par les fournisseurs de services.

L'avenir du système d'aide sociale

La Pologne occupe une position unique, car elle constitue à la fois un pays d'origine et de destination pour les prestataires de services à la personne logés à domicile. Le principal défi actuel consiste à trouver un moyen de réglementer le secteur sans créer d'entraves administratives excessives qui risqueraient, contrairement à l'objectif visé, de renforcer le rôle de l'économie informelle. Janusz Pietkiewicz (membre du groupe I du CESE) a affirmé que, du point de vue des employeurs, il convient d'éviter tout excès de réglementation, mais que l'objectif de tout responsable politique ou économiste devrait être d'intégrer les travailleurs informels dans l'économie formelle, qui est soumise à des normes réglementaires et fiscales. Krzysztof Jakubowski (vice-président de l'association polonaise des agences pour l'emploi) a convenu que les pratiques irrégulières en matière de recrutement devraient faire l'objet de sanctions et qu'il est nécessaire d'intégrer les prestataires dans l'économie formelle. Néanmoins, il a avancé que les cadres réglementaires et fiscaux trop restrictifs tendent à être contournés par les acteurs du marché et qu'il convient, dès lors, d'adapter les objectifs aux responsabilités. M. Schwarz a jugé la question complexe, car le problème de l'approvisionnement en prestataires de services à la personne ne peut pas être assimilé à celui de la demande de travailleurs du secteur de la construction, par exemple.

Le Dr Karyagin a déclaré que la Pologne compte 1 à 1,5 million de travailleurs ukrainiens et que, selon les données dont il dispose, entre 70 000 et 100 000 Ukrainiennes travaillent en tant que prestataires de services à la personne sur le territoire polonais, 60 % d'entre elles occupant un poste irrégulier de travailleuse domestique. Alors que 70 % des migrants établis en Pologne sont originaires d'Ukraine, on

constate depuis peu l'arrivée d'un nombre croissant de travailleurs en provenance des Philippines (des responsables d'agences philippines et polonaises ont d'ailleurs participé à la réunion).

La nature informelle du secteur empêche le recueil de statistiques fiables sur le nombre de travailleurs issus de l'immigration en Pologne et, malgré l'évolution des méthodes de collecte de données, le nombre exact de prestataires de services à la personne que compte le pays demeure inconnu. Le Dr Karyagin a expliqué que la Pologne constitue la porte d'entrée des travailleurs ukrainiens désireux de s'établir dans l'Union européenne. Quatre millions de travailleurs ukrainiens ont rejoint l'Union et 4 autres millions ont émigré vers l'est, et la contribution de ces migrants à l'économie ukrainienne est estimée à 10 milliards de dollars. Un nombre croissant de travailleurs ukrainiens partent à la recherche d'un emploi en Allemagne, espérant y trouver un salaire décent et un poste au sein de l'économie formelle. La situation économique de l'Ukraine ne cesse de se détériorer, mais, si cette tendance venait à s'inverser, les travailleurs rentreraient dans leur pays. Ce phénomène se traduirait par l'aggravation des pressions qui pèsent sur le nombre déjà insuffisant de prestataires de services à la personne en Pologne et dans le reste de l'Europe. D'ici là, les travailleurs ukrainiens souhaitent voir leur statut professionnalisé et obtenir des salaires décents, et les parties prenantes ont tout intérêt à prêter une oreille attentive à leurs exigences.

MM. Jakubowski et Schwarz ont évoqué le volet culturel du travail informel: les travailleurs polonais partent travailler à l'étranger depuis le XIXe siècle et ces flux migratoires sont traditionnellement organisés autour de réseaux informels. La disposition des migrants à accepter les risques associés au travail informel les expose aux escroqueries. En outre, malgré le fait que certains travailleurs ne paient pas d'impôts ou de cotisations sociales, de nombreux États se satisfont pleinement de cette situation et ne souhaitent pas y remédier. Néanmoins, M. Schwarz a également fait valoir que les attentes évoluent rapidement, car les Polonaises émigrent sur des périodes plus courtes et demandent des salaires plus élevés. Si, autrefois elles s'établissaient généralement à l'étranger pendant 12 mois, les travailleuses tendent désormais à retourner auprès de leur famille au bout de deux mois. Leurs exigences financières ont par ailleurs fortement augmenté, car elles s'attendent désormais à gagner 1 500 euros par mois, et non plus 1 000 euros.

Annexe II

Liste des participants aux réunions

Royaume-Uni

Linn AAKVIK	Chargée de projet – OSC «Focus on Labour exploitation» – FLEX
Meri AHLBERG	Chargée de recherche – OSC «Focus on Labour exploitation» – FLEX
Aranka Vanessa BENAZHA	Assistante de recherche – université Goethe (Francfort)
Wendy BRICE-THOMPSON	Membre du conseil de l'arrondissement londonien de Havering
Susan CUEVA	Responsable – syndicat UNISON
Barbara DROZDOWICZ	Présidente-directrice générale – Eastern European Resource Centre
Karol FLOREK	Consultant de recherche et expert du CESE
Omar GARCIA	Chargé de projet – Travail domestique – ORCA
Mary HONEYBALL	Députée au Parlement européen (groupe S&D)
Marie PEACOCK	Chercheuse en politique sociale et prestataire de services à la personne
Adam ROGALEWSKI	Membre du CESE
Verena ROSSOW	Assistante de recherche – université de Duisbourg-Essen
Anna SERENI	Coordinatrice du groupe de suivi des efforts de lutte contre la traite des êtres humains – Anti-Slavery International
John WALKER	Membre du CESE (groupe I)
Sharon WILDE	Syndicat GMB
Marina YANNAKOUDAKIS	Membre du CESE (groupe III)

Allemagne

Pietro Vittorio BARBIERI	Membre du CESE (groupe III)
Juliane BOHL	Hausengel Betreuungsdienstleistungen GmbH et association allemande des fournisseurs de services à la personne à domicile – VHBP
Jennifer BROWN	Journaliste, économiste
Agnieszka BURKO	Service des soins à domicile, Potsdam
Monika FIJARCZYK	Organisme consultatif des travailleurs détachés
Karol FLOREK	Consultant de recherche et expert du CESE
Judy FUDGE	Chercheuse – Kent University
Dr Jonas HAGEDORN	Institut Nell-Breuning, université jésuite Saint-Georges, Francfort-sur-le-Main
Lise-Marie HEIMESHOF	Université d'Osnabrück
Wolfgang HERRMANN	Prestation de services à la personne au diocèse de Rottenburg-Stuttgart
Barbara JANIKOWSKA	Prestataire polonaise de services à la personne
Filip KRUPINSKI	Hausengel Betreuungsdienstleistungen GmbH – directeur de l'organe de gestion de la coopération avec l'Europe de l'Est
Dr Bianca KÜHLE	Confédération allemande des syndicats, section de Berlin-Brandenburg – travail syndical transfrontière
Pr Simone LEIBER	Université de Duisbourg, projet EuroAgencyCare

Claudia MENEBRÖCKER	Responsable de l'association Caritas pour l'archidiocèse de Paderborn
Karin PAPE	Coordinatrice européenne de la Fédération internationale des travailleurs domestiques – IDWF
Pr Arne PETERMANN	Linara Ltd, conseil d'administration de l'association allemande des fournisseurs de services à la personne à domicile (VHBP) et École professionnelle des prestataires de soins de santé et de services sociaux – Land de Sarre (BAGSS)
Heike PRESTIN	Assistante de la députée au Parlement européen Pia Zimmermann, Die Linke
Adam ROGALEWSKI	Membre du CESE (groupe II)
Benjamin SCHILGEN	Centre médical universitaire de Hambourg-Eppendorf
Marlene SEIFFART	Projet de recherche DomEQUAL à l'université de Venise
Dr Sabine STADLER	Université de Vienne
Dr Margret STEFFEN	Syndicat Ver.di
Dr Sylwia TIMM	Projet en faveur d'une mobilité équitable de la confédération allemande des syndicats
Dr Susanne UHL	Confédération allemande des syndicats
Alex WISCHNEWSKI	Die Linke

Italie

Filippo ANASETTI	Syndicat UGL
Daniela BALLICO	Syndicat UGL
Pietro Vittorio BARBIERI	Membre du CESE (groupe III)
Charito BASA	Conseil des femmes philippines
Teresa BENVENUTO	Assindatcolf
Giuseppe CASUCCI	Syndicat UIL
Dr Daniela CHERUBINI	Université Ca' Foscari de Venise
Maria Serena CONCILIO	Syndicat CISL
Kurosh DANESH	Syndicat CGIL
Pietro Francesco DE LOTTO	Membre du CESE (groupe I)
Vincenzo FALABELLA	FISH
Karol FLOREK	Consultant de recherche et expert du CESE
Lorenzo GASPARRINI	DOMINA
Sara GOMEZ	Prestataire de services à la personne logée à domicile et membre du syndicat des travailleurs domestiques FILCAMS
Marco LIVIA	ACLI
Rafaella MAIONI	ACLI
Pr Sabrina MARCHETTI	Université Ca' Foscari de Venise
Luciana MASTROCOLA	Syndicat CGIL
Alessandro OROFINO	ACLI
Galanza QUINONEZ	Fédération internationale des travailleurs domestiques
Adam ROGALEWSKI	Membre du CESE
Angela SCALZO	Syndicat UIL
Andrea ZINI	ASSINDATCOLF

Annexe II

Liste des participants aux réunions

Pologne

Bożena ADAMCZYK-LUKASZCZUK	SeniorMedica 24
Natalia Myronowna BILOUS	Prestataire de services à la personne logée à domicile
Marta BITNER	Coordinatrice de la section des agences de prestataires de services à la personne Association des agences pour l'emploi
Manuel FERRERAS-TASCÓN	Journaliste – Tygodnik Zielony Sztandar
Karol FLOREK	Consultant en recherche – expert auprès du rapporteur du CESE
Renata GORNA	Conseillère – OPZZ
Krzysztof JAKUBOWSKI	Vice-président de l'association des agences pour l'emploi
Agnieszka JAROSZEK	Responsable – inspection polonaise du travail
Dr Yuri KARYAGIN	Président – syndicat des travailleurs ukrainiens
Dr Marcin KIELBASA	Initiative en faveur de la mobilité des travailleurs
Marta KINDLER	Centre de recherche sur les migrations de l'université de Varsovie
Dr Weronika KLOC-NOWAK	Centre de recherche sur les migrations de l'université de Varsovie
Krystyna KNYPL	Journaliste – Gazety dla Lekarzy
Dominika LATAWIEC-CHARA	Avocate – torbepartnerzy
Szymon MYSZCZYNSKI	Consultant des affaires polonaises – Apicius
Krzysztof PATER	Membre du CESE (groupe III)
Janusz PIETKIEWICZ	Membre du CESE (groupe I)
Adam ROGALEWSKI	Membre du CESE (groupe II)
Stefan SCHWARZ	Porte-parole, Initiative en faveur de la mobilité des travailleurs
Lorena SMIGIELSKA	Présidente-directrice générale – Apicius Culinary Arts
Maciej SMIGIELSKI	Président – Apicius Culinary Arts
Barbara SURDYKOWSKA	Conseillère juridique – NSZZ Solidarność
Monika SZULECKA	Université de Varsovie
Magdalena SZYMAŃSKA	Coordinatrice nationale chargée du développement – syndicat NSZZ Solidarność
Dr Sylwia TIMM	Projet en faveur d'une mobilité équitable de la confédération allemande des syndicats
Justyna Maria TUROWSKA	Spécialiste – inspection polonaise du travail
Ada ZAORSKA	Egida24
Magdalena ZGŁOBICA	Gestionnaire de projet, Initiative en faveur de la mobilité des travailleurs

Annexe III

Liste des principaux intervenants lors de la présentation du rapport à Bruxelles

Ana Carla PEREIRA
Guillaume AFELLAT

Luca SCARPIELLO
Lilana KEITH

Claire HOBDEN

Commission européenne

Centre européen des employeurs et entreprises fournissant des services publics (CEEP)

Fédération syndicale européenne des services publics (FSESP)

Plate-forme de coopération internationale sur les migrants sans papiers (PICUM)

Organisation internationale du travail (OIT)

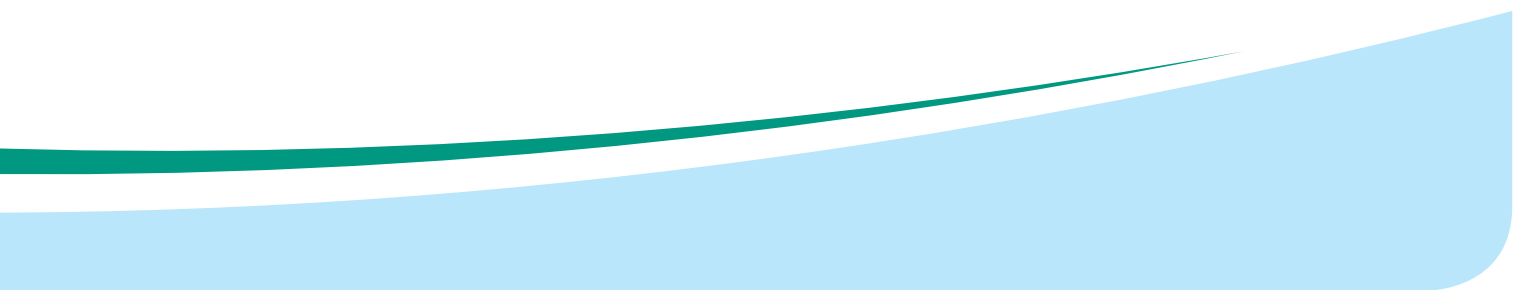
Annexe IV

Principales recommandations de l'avis du CESE sur «Les droits des prestataires de services à la personne logés à domicile»

L'avis d'initiative sur «Les droits des prestataires de services à la personne logés à domicile» (SOC/535), qui a motivé les visites de pays, a été rédigé par M. Adam Rogalewski et adopté par le Comité économique et social européen au cours de sa session plénière du 21 septembre 2016.

L'avis énonce un ensemble de recommandations à l'intention des États membres et de l'Union, y compris:

- inclure les droits des prestataires de services à la personne logés à domicile et des bénéficiaires de leurs prestations dans les futures révisions ou propositions de législation de l'Union et des États membres;
- réglementer par anticipation le secteur des services de longue durée à la personne, en vue notamment d'y assurer le respect du droit du travail, en donnant aux services d'inspection du travail et autres organisations, publiques ou non gouvernementales, compétentes la possibilité d'avoir accès aux lieux de travail situés dans des logements privés;
- ratifier et mettre en œuvre la convention n° 189 de l'Organisation internationale du travail (OIT), régulariser les prestataires de services à la personne logés à domicile qui sont sans-papiers, et aligner toutes les directives de l'Union européenne concernées sur la convention;
- améliorer les garanties prévues par la directive 2009/52/CE sur les sanctions à l'encontre des employeurs, afin de protéger les droits des travailleurs sans-papiers dans le contexte de la lutte contre leur emploi irrégulier;
- appliquer rigoureusement les dispositions de la directive 2012/29/UE sur les droits des victimes, afin de fournir, quel que soit leur statut migratoire, une assistance efficace aux prestataires de services à la personne logés à domicile qui sont victimes d'exploitation;
- inscrire la réforme des régimes de services d'aide fournis par des prestataires logés à domicile au rang des priorités au sein de la plateforme européenne de lutte contre le travail non déclaré;
- promouvoir et soutenir la mise en place d'organisations et de coopératives de prestataires de services à la personne logés à domicile;
- appliquer des procédures de reconnaissance, d'harmonisation et de transférabilité des qualifications et expériences acquises par les prestataires de services à la personne logés à domicile;
- concrétiser, par un investissement public adéquat et pérenne, une aide financière en faveur des destinataires de services à la personne et de leurs familles de manière à répondre à la demande croissante de prestations, et réaffecter des fonds européens pour financer l'organisation de formations à l'intention des prestataires de services à la personne logés à domicile;
- surveiller et améliorer le détachement des prestataires de services à la personne logés à domicile en appliquant le principe «à travail égal, salaire égal»; et
- améliorer, au niveau de l'Union, la collecte de données et la recherche sur les conditions de travail et de vie des prestataires de services à la personne logés à domicile.





Comité économique et social européen

Rue Belliard 99
1040 Bruxelles
BELGIQUE

Responsable d'édition: unité "Visites et Publications"
EESC-2020-11-FR

www.eesc.europa.eu

© Union européenne, 2020

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source. Toute utilisation ou reproduction des photographies / illustrations est soumise à une autorisation préalable à demander directement aux détenteurs de leurs droits d'auteur.

Photo de couverture: ©Shutterstock, goodluz



Print
QE-03-20-090-FR-C
ISBN 978-92-830-4714-8
doi:10.2864/48783

Web
QE-03-20-090-FR-N
ISBN 978-92-830-4712-4
doi:10.2864/328468

FR