



COMMISSION EUROPÉENNE

Strasbourg, le 18.4.2012  
SWD(2012) 95 final

**DOCUMENT DE TRAVAIL DES SERVICES DE LA COMMISSION**

**sur l'exploitation des possibilités de création d'emplois offertes par les services aux personnes et aux ménages**

*Accompagnant le document:*

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU  
CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ  
DES RÉGIONS**

**Vers une reprise génératrice d'emplois**

{COM(2012) 173 final}  
{SWD(2012) 90 final}  
{SWD(2012) 92 final}  
{SWD(2012) 93 final}  
{SWD(2012) 96 final}  
{SWD(2012) 97 final}  
{SWD(2012) 98 final}  
{SWD(2012) 99 final}  
{SWD(2012) 100 final}

## DOCUMENT DE TRAVAIL DES SERVICES DE LA COMMISSION

sur l'exploitation des possibilités de création d'emplois offertes par les services aux personnes et aux ménages

*Accompagnant le document:*

COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ DES RÉGIONS

Vers une reprise génératrice d'emplois

### TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION .....	3
2.	DÉFINITION ET DÉTERMINATION DE L'AMPLEUR DES SERVICES AUX PERSONNES ET AUX MÉNAGES .....	4
3.	MARCHÉ DU TRAVAIL ET DÉFIS POLITIQUES .....	11
4.	LA MARCHÉ À SUIVRE .....	17

**Avertissement:** *Le présent document est un document de travail des services de la Commission européenne et est de nature purement informative. Il ne saurait être assimilé à une prise de position officielle de la Commission sur le sujet, pas plus qu'il ne préjuge d'une telle prise de position.*

## 1. INTRODUCTION

Pour créer des emplois en période d'assainissement budgétaire et contribuer à porter le taux d'emploi des 20 à 64 ans à 75 % d'ici 2020<sup>1</sup>, l'examen annuel de la croissance 2012 indique que les États membres doivent donner la priorité à «[la mise] au point des initiatives qui facilitent le développement de secteurs recelant le potentiel d'emplois le plus important, notamment dans l'économie à faibles émissions de CO<sub>2</sub> et économe en ressources ("emplois verts"), dans le secteur social et celui de la santé ("emplois blancs") [ainsi que dans la fourniture d'autres services aux personnes et aux ménages] et dans l'économie numérique»<sup>2</sup>. Dans le cadre de la stratégie Europe 2020, l'initiative phare «Une stratégie pour des compétences nouvelles et des emplois»<sup>3</sup> a pour objectif de contribuer à la réalisation des objectifs à atteindre à l'horizon 2020 par l'amélioration de la mise à niveau et de l'anticipation des compétences professionnelles et de l'adéquation de l'offre et de la demande de compétences.

Les activités qui contribuent au bien-être des familles et des personnes à domicile, telles que les services d'assistance à domicile et les services de travaux ménagers, ont un important potentiel de création d'emplois. Les services d'assistance à domicile font partie des «emplois blancs», tout comme les services de soins de santé et les services de prise en charge en établissement, tandis que les services de travaux ménagers sont à la limite de cette catégorie. La demande de services d'assistance et de travaux ménagers devrait augmenter sous l'effet du vieillissement de la population dans l'ensemble des États membres, conjugué à la baisse attendue du nombre de personnes dans le cercle familial susceptibles d'assumer ces tâches.

Dans les débats politiques en cours dans de nombreux États membres, les services aux personnes et aux ménages sont souvent mentionnés comme une réponse possible aux enjeux suivants:

- ***un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée***, grâce à l'externalisation accrue des tâches ménagères, de la garde des enfants et de l'assistance aux personnes âgées. Des services d'assistance accessibles et abordables constituent également un important préalable à l'accroissement du taux d'emploi des femmes;
- ***la création d'emplois*** pour les travailleurs relativement peu qualifiés, notamment en ce qui concerne les services de travaux ménagers, à faible coût pour les finances publiques en faisant en sorte que les services de ce type alimentent l'économie formelle et non l'économie informelle. La création d'emplois doit aussi être prise en compte dans l'examen du coût des différentes possibilités de prise en charge à long terme;
- ***l'amélioration de la qualité des services de garde et d'assistance***, grâce à une main-d'œuvre qui possède les compétences requises et bénéficie de bonnes conditions de travail, la qualité des services des prestataires devant faire l'objet de contrôles.

Le fait d'extraire ces services de l'économie informelle au profit de l'économie formelle contribuera également à la création et à la croissance de microentreprises et de PME, étant donné que bon nombre de ces services sont fournis par des travailleurs indépendants et des petites et moyennes entreprises.

---

<sup>1</sup> [http://ec.europa.eu/europe2020/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/europe2020/index_fr.htm)

<sup>2</sup> [http://ec.europa.eu/europe2020/reaching-the-goals/monitoring-progress/annual-growth-surveys/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/europe2020/reaching-the-goals/monitoring-progress/annual-growth-surveys/index_fr.htm)

<sup>3</sup> <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=fr&catId=958>

Bien que l'emploi dans les services aux personnes et aux ménages relève de la responsabilité des États membres, une réflexion commune est utile dans la mesure où les États membres sont tous confrontés aux mêmes défis. L'échange des bonnes pratiques, des analyses et des expériences pourrait aider à trouver les bonnes solutions aux problèmes qui minent ce secteur de l'économie mais également aux futurs besoins qui découleront de l'évolution démographique. Conformément au principe de subsidiarité, les services de la Commission soumettent le présent document, pour consultation, à l'ensemble des parties prenantes, notamment aux autorités nationales, aux partenaires sociaux ainsi qu'aux utilisateurs et prestataires des services concernés.

## **2. DÉFINITION ET DÉTERMINATION DE L'AMPLEUR DES SERVICES AUX PERSONNES ET AUX MÉNAGES**

Aux fins du présent document, la notion de «services aux personnes et aux ménages» désigne un large éventail d'activités qui contribuent au bien-être des familles et des personnes à domicile: garde d'enfants, prise en charge à long terme des personnes âgées et des personnes handicapées, ménage, cours de soutien, bricolage, jardinage, assistance informatique, etc.

Les informations statistiques disponibles ne permettent pas de classer les services aux personnes et aux ménages dans un secteur précis de la NACE<sup>4</sup> ni de déterminer précisément le nombre d'emplois formels dans ce secteur, estimé à 7,5 millions.

La garde d'enfants et la prise en charge à long terme des personnes âgées et des personnes handicapées sont des services sociaux, souvent fournis par des acteurs de l'économie sociale, et jouent un rôle essentiel dans le maintien de la cohésion sociale. Ils sont généralement considérés comme étant d'intérêt général et sont souvent financés par les deniers publics. À l'échelle de l'Union européenne, les politiques en matière de services sociaux de ce type sont coordonnées selon la méthode ouverte de coordination pour la protection sociale et l'inclusion sociale<sup>5</sup>. Concernant la prise en charge à long terme en particulier, le comité de la protection sociale a adopté un rapport spécial en avril 2008 et a lancé une réflexion approfondie sur les pistes à explorer pour relever les défis qui se posent en la matière. De plus, la garde d'enfants et la prise en charge à long terme, ainsi que d'autres services d'intérêt général, ont fait l'objet d'un débat dans le contexte de l'application des règles du marché intérieur et de la concurrence: la Commission a formulé en décembre 2011 une série de propositions qui permettent de renforcer les considérations sociales dans les marchés publics et a proposé un régime d'aides d'État simplifié<sup>6</sup>. Enfin, la Commission a promu, au sein du comité de la protection sociale, la mise au point d'un cadre européen volontaire de qualité pour les services

---

<sup>4</sup> Ces activités couvrent plusieurs catégories de la NACE en tout ou en partie, en particulier les catégories 88 (Action sociale sans hébergement), 97 (Activités des ménages en tant qu'employeurs de personnel domestique), 96 (Autres services personnels), 82.99 (Autres activités de soutien aux entreprises) et 78 (Activités liées à l'emploi) de la NACE Rév. 2.

<sup>5</sup> <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=755&langId=fr>

<sup>6</sup> Voir règles applicables aux aides d'État en faveur des services d'intérêt économique général à l'adresse suivante: [http://ec.europa.eu/competition/state\\_aid/overview/public\\_services\\_en.html](http://ec.europa.eu/competition/state_aid/overview/public_services_en.html). Voir également communication sur les services sociaux d'intérêt général intitulée «Mettre en œuvre le programme communautaire de Lisbonne –Les services sociaux d'intérêt général dans l'Union européenne», COM(2006) 177 du 26 avril 2006; communication intitulée «Les services d'intérêt général, y compris les services sociaux d'intérêt général: un nouvel engagement européen», COM(2007) 725 final du 20 novembre 2007; premier et deuxième rapports biennaux sur les services sociaux d'intérêt général [SEC(2008) 2179 du 2 juillet 2008 et SEC(2010) 1284 du 22 octobre 2010], guide relatif à l'application aux services d'intérêt économique général, et en particulier aux services sociaux d'intérêt général, des règles de l'Union européenne en matière d'aides d'État, de «marchés publics» et de «marché intérieur», SEC(2010) 1545 final du 7 décembre 2010, et communication intitulée «Un cadre de qualité pour les services d'intérêt général en Europe», COM(2011) 900 du 20 décembre 2011.

sociaux<sup>7</sup>, cadre qui devrait servir de référence pour définir, garantir, évaluer et améliorer la qualité de ces services.

Les services aux personnes et aux ménages présentent plusieurs caractéristiques intéressantes du point de vue de la politique de l'emploi:

- ils présentent un faible contenu importé (services fournis localement), d'où des pertes faibles en cas d'intervention des pouvoirs publics;
- ce sont d'importants pourvoyeurs d'emplois, d'où un effet potentiellement important sur la création d'emplois en cas de soutien des pouvoirs publics;
- le niveau de compétences techniques varie d'un service à l'autre (certains ne demandent aucune compétence particulière; d'autres, comme la prise en charge et la garde, exigent des compétences plus spécifiques), mais généralement ces services nécessitent un certain niveau de compétences numériques et de bonnes aptitudes relationnelles et sociales;
- la productivité dans certaines des tâches en question est faible, mais elle est susceptible d'augmenter indirectement si, grâce aux services aux personnes et aux ménages, les clients peuvent se consacrer davantage aux tâches associées à une plus grande productivité;
- compte tenu de la prédominance des travailleurs non déclarés dans ce secteur, il est peu probable que l'intervention des pouvoirs publics entraîne un transfert d'emplois depuis d'autres secteurs;
- ces services sont de plus en plus demandés du fait du vieillissement de la population et de la nécessité d'accroître le taux d'emploi des femmes. Ils aident à mieux concilier vie professionnelle et vie privée et ont des retombées par le fait qu'ils permettent l'augmentation des heures de travail ou le retour sur le marché du travail.

Traditionnellement, les services aux personnes et aux ménages sont fournis par les membres du ménage, essentiellement les femmes. Une partie des tâches a été progressivement externalisée en dehors de la maison (restauration, blanchissage, crèche et institutions accueillant les personnes âgées) ou confiée à des travailleurs directement ou indirectement employés par le ménage et qui exécutent ces tâches à domicile. Comme indiqué plus haut, les pouvoirs publics sont également associés à l'organisation et au financement de la prise en charge à long terme et de la garde d'enfants comme outils de politique sociale.

## 2.1. Les services aux personnes et aux ménages assurés par les membres du ménage

Des estimations de l'OCDE<sup>8</sup> indiquent que les membres adultes du ménage dans les États membres européens de l'OCDE consacrent en moyenne **2,5 heures par jour à la prise en charge des membres du ménage et aux tâches ménagères**. Les femmes participent bien davantage (3,5 heures) que les hommes (1,5 heure) (voir graphique 1). La plus grande partie du travail non rémunéré consiste en des tâches ménagères courantes (cuisine, ménage, jardinage et entretien de l'habitation) et en des activités de prise en charge.

À supposer que les 331 millions d'habitants de l'Union âgés de 15 à 65 ans (actifs et non-actifs) consacrent chacun 2,5 heures par jour aux tâches ménagères et à la prise en charge de membres du ménage, on obtient un total de plus ou moins 830 millions d'heures par jour dans l'Union ou de près de 100 millions d'équivalents temps plein. L'externalisation de certaines

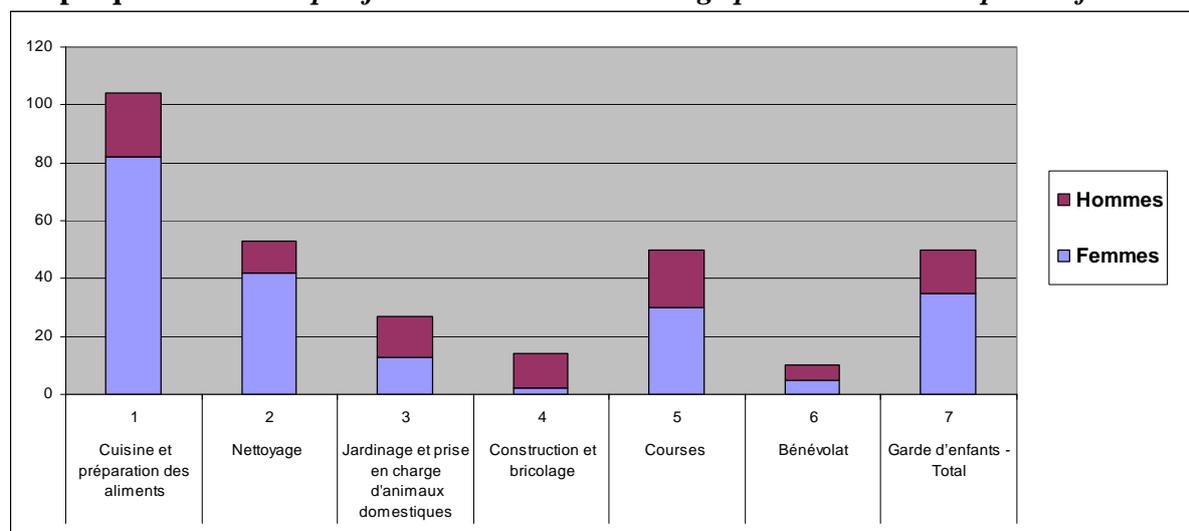
---

<sup>7</sup> SPC/2010/10/8 final.

<sup>8</sup> Panorama de la société 2011 – Les indicateurs sociaux de l'OCDE, pages 12 et 22, OCDE.

de ces activités pourrait représenter une source importante de nouveaux emplois (travail indépendant, création ou développement de PME).

**Graphique 1: Minutes par jour consacrées au ménage par les hommes et par les femmes**



Source: Panorama de la société 2011 – Les indicateurs sociaux de l’OCDE<sup>9</sup>

De plus, un rapport d’Eurofound<sup>10</sup> de 2011 a conclu qu’environ 80 % du temps consacré à la prise en charge de personnes handicapées ou âgées dépendantes l’est par des proches (des membres de la famille, des amis ou des voisins), sans incidence sur les dépenses publiques. Bien qu’un proche puisse être rémunéré de manière informelle par la personne dont il s’occupe, il n’existe pas entre eux de relation employeur-employé.

Il reste que du fait de la hausse du taux d’emploi des femmes (de 51,2 % en 1997 à 58,2 % en 2010), celles-ci passent moins de temps dans le foyer, de sorte qu’il est nécessaire de repenser la prise en charge informelle des enfants et des personnes âgées, ainsi que des tâches ménagères. En outre, la hausse du nombre de divorces<sup>11</sup> peut conduire à une réduction de l’aide traditionnelle apportée par le ménage aux personnes âgées. Les données disponibles pour la période 1970-2007 indiquent que cette tendance est commune à l’ensemble de l’Europe, avec des différences pour un certain nombre d’États membres. Au niveau de l’Union, le taux de divorce absolu<sup>12</sup> est passé de 0,9 % en 1970 à 2,1 % en 2007, avec des pics en Autriche, en Belgique, en Allemagne, au Danemark, en Finlande, au Luxembourg, aux Pays-Bas, en Suède et au Royaume-Uni.

La deuxième enquête européenne sur la qualité de vie: vie de famille et travail<sup>13</sup> souligne que l’impression d’une charge de travail excessive due aux obligations professionnelles ou familiales entraîne une baisse sensible du niveau de satisfaction dans la vie. En outre, la cinquième enquête européenne sur les conditions de travail<sup>14</sup> indique que presque un cinquième des travailleurs européens éprouvent des difficultés à concilier de manière satisfaisante leur vie professionnelle et leur vie privée. Les femmes qui occupent à temps

<sup>9</sup> Une distinction peut être établie entre les soins physiques, les services de garde éducatifs et récréatifs des enfants et les déplacements liés à l’une de ces deux catégories, pour accompagner un enfant à l’école, chez le médecin ou à des activités sportives, par exemple.

<sup>10</sup> [http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1093\\_fr.htm](http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1093_fr.htm)

<sup>11</sup> Rapport démographique 2010, page 68, <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6824&langId=en>

<sup>12</sup> Rapport entre le nombre de divorces pendant l’année et la population moyenne cette année-là (Eurostat).

<sup>13</sup> Deuxième enquête européenne sur la qualité de vie: vie de famille et travail, Eurofound (mars 2010).

<sup>14</sup> Cinquième enquête européenne sur les conditions de travail 2010: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2010/74/en/3/EF1074EN.pdf>

plein un emploi rémunéré à l'extérieur parviennent difficilement à concilier leur vie professionnelle et leur vie privée et tendent à être moins satisfaites de la vie que les femmes qui travaillent exclusivement chez elles. Puisque l'emploi des femmes est un facteur important de prospérité économique, il est nécessaire d'améliorer les conditions afin d'aider à une meilleure conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée et d'encourager les femmes à intégrer le marché du travail.

Une offre suffisante d'infrastructures de garde d'enfants est essentielle pour accroître encore le taux d'emploi des femmes et atteindre le taux d'emploi défini comme objectif dans la stratégie «Europe 2020»<sup>15</sup>. Dans le cas des infrastructures de garde d'enfants, il convient de voir dans les dépenses consenties un investissement pour l'avenir. Des services de garde d'enfants de qualité peuvent contribuer au développement des aptitudes et des capacités d'apprentissage des jeunes enfants (en particulier défavorisés). En général, les parents ont plusieurs possibilités: soit ils recourent aux services d'une crèche, soit ils font venir quelqu'un à domicile contre rémunération, soit ils font garder leurs enfants par des membres de la famille, soit ils s'en occupent eux-mêmes. Le choix dépendra du prix des services et des places disponibles et aura donc des répercussions sur le taux d'emploi. Dans l'ensemble, le manque de services formels de garde d'enfants ou de prise en charge à long terme peut être compensé par des solutions informelles qui sont propices à l'emploi formel des utilisateurs, mais pas des prestataires.

## **2.2. Soutien des pouvoirs publics aux services de garde d'enfants et de prise en charge à long terme**

Au niveau des États membres, les pouvoirs publics soutiennent les services de garde d'enfants et de prise en charge à long terme conformément aux objectifs de politique sociale, dans la mesure où ces services sont un facteur essentiel d'inclusion sociale et sont indispensables à l'accroissement du taux d'emploi des femmes. L'intervention des pouvoirs publics dans l'organisation et le financement des services de ce type vise à garantir à tous le droit de profiter de services de qualité, indépendamment du patrimoine et des revenus, ainsi que la viabilité à long terme des systèmes de prestation.

Les pouvoirs publics fournissent les services eux-mêmes ou aident des prestataires privés (à but lucratif ou non), tout en devant veiller au respect des règles de l'Union en matière d'aides d'État. Souvent, l'assistance à domicile aux personnes âgées – davantage sujettes aux déficiences ou incapacités – et aux personnes handicapées doit être complétée par des services d'aide ménagère.

Les pouvoirs publics peuvent également soutenir la demande de services de ce type par des allocations pour personne à charge (par exemple en Allemagne, en Italie et en France), par des allocations familiales ou par des réductions d'impôt pour les coûts des services de garde ou d'assistance<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> Document de travail des services de la Commission sur les progrès accomplis en matière d'égalité entre les femmes et les hommes, non encore publié.

<sup>16</sup> En France, la prise en charge des personnes âgées (allocation personnalisée d'autonomie – APA) et la garde d'enfants jusqu'à l'âge de trois ans donnent droit à des réductions d'impôt en fonction des revenus des parents (allocation pour jeune enfant – APJE).

## Prise en charge des personnes âgées

Les services de prise en charge à long terme sont nécessaires aux personnes qui dépendent de l'aide d'un tiers au quotidien, pour se lever, se nourrir, se laver, s'habiller, aller se coucher ou aller aux toilettes. Les services de ce type sont dispensés de manière informelle (voir point précédent) ou formelle par des auxiliaires de vie. L'assistance formelle est assurée à domicile ou dans des établissements (tels que des établissements d'accueil et des maisons de repos), une partie des frais étant généralement prise en charge par les pouvoirs publics.

Certains États membres proposent des services relativement complets à domicile depuis de nombreuses années et les besoins de la population en la matière sont intégralement couverts par le système formel. Dans d'autres États membres où la protection de la famille est davantage ancrée dans les traditions, les solutions de prise en charge complète n'ont fait leur apparition que récemment. En revanche, dans d'autres États membres encore, de nombreuses personnes ne bénéficient pas de services formels d'assistance et dépendent exclusivement de l'assistance informelle<sup>17</sup>.

## Garde d'enfants

Les besoins des familles et l'offre de garde d'enfants varient avec l'âge des enfants (congé de maternité/parental, période de temps entre le congé de maternité/parental et la scolarisation obligatoire, et pendant la scolarité obligatoire). Des services de garde d'enfants de qualité abordables et accessibles sont très importants pour les parents qui travaillent. Or, en Europe, la disponibilité, la qualité et le caractère abordable des services de ce type varient considérablement d'un endroit à l'autre. Les données statistiques de l'Union européenne sur le revenu et les conditions de vie (EU-SILC) indiquent que certains États membres proposent une multitude de solutions formelles (dont le système d'enseignement préscolaire), tandis que d'autres privilégient d'autres solutions (garde assurée par des nourrices et/ou la famille, par des amis ou par des voisins). Dans la tranche d'âge de 0 à 2 ans, le recours aux solutions formelles de garde d'enfants atteint 73 % au Danemark, contre à peine 2 % en République tchèque et en Pologne<sup>18</sup>. Dans le cadre de la stratégie pour l'égalité entre les hommes et les femmes, la Commission entend rendre compte de la performance des États membres en ce qui concerne les structures de garde d'enfants.

La demande de services de garde d'enfants est influencée par le taux d'emploi des parents (les mères), par le nombre réel d'heures travaillées à temps partiel, par le taux de chômage, par la durée du congé parental, par les horaires des écoles et par l'existence de solutions de rechange telles que la garde par les grands-parents et/ou d'autres solutions informelles<sup>19</sup>.

---

<sup>17</sup> Extrait du rapport du projet «*Living independently at home: reforms in organisation and governance of European home care for older people and people with disabilities in 9 European countries*» (Mener une existence autonome à domicile: réformes de l'organisation et de la gouvernance des systèmes d'assistance à domicile pour les personnes âgées et les personnes handicapées dans neuf pays européens) LIVINDHOME <http://www.sfi.dk/livindhome-7284.aspx>

<sup>18</sup> Analyse comparative de 30 pays européens, 2009: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=fr&catId=89&newsId=545&furtherNews=yes>

<sup>19</sup> «Éducation et accueil de la petite enfance: permettre aux enfants de se préparer au mieux au monde de demain», COM(2011) 66 final.

### 2.3. Les services aux personnes et aux ménages assurés par des travailleurs non déclarés

Sans intervention des pouvoirs publics, l'emploi formel dans les services aux personnes et aux ménages est relativement coûteux pour la majorité de la population et le marché formel de services de ce type est relativement limité (voir point 2.2). Une part importante de ces services est donc assurée de manière informelle par des travailleurs non déclarés. Cette situation est manifestement due à la différence entre la rémunération nette de l'utilisateur et le coût facturé par le prestataire de services pour des tâches que l'utilisateur peut accomplir lui-même.

Compte tenu de sa nature, le travail non déclaré est très difficile à estimer. Seul un nombre limité d'études ont été menées pour déterminer l'ampleur du travail non déclaré dans l'Union. En octobre 2007 est paru un Eurobaromètre spécial (n° 284) sur «Le travail non déclaré au sein de l'Union européenne»<sup>20</sup>, fondé sur une enquête directe effectuée auprès de 26 755 citoyens, âgés de 15 ans et plus, des 27 États membres de l'Union. Selon la définition de l'enquête, le travail non déclaré n'est pas limité au travail réalisé contre de l'argent et comprend le travail réalisé contre une rémunération en nature. D'après l'enquête, 11 % des citoyens de l'UE-27 ont admis avoir acheté des biens ou des services liés au travail non déclaré: 17 % d'entre eux ont déclaré avoir acheté des services aux ménages (jardinage, nettoyage, garde d'enfants ou services d'assistance aux personnes âgées, par exemple) et 8 % des services aux personnes (coiffure ou enseignement privé), ce qui représente 7,7 millions et 3,5 millions d'individus respectivement.

Compte tenu de ces chiffres et du fait que l'Europe compte plus ou moins 410 millions de personnes de 15 ans et plus, on peut partir du principe que 45,1 millions<sup>21</sup> de personnes ont eu recours au travail non déclaré. Puisque les travailleurs non déclarés ne travaillent généralement pas à temps plein<sup>22</sup>, on peut estimer à un million le nombre potentiel de travailleurs non déclarés dans les services aux ménages. Il s'agit d'une estimation prudente tenant compte de la probabilité de sous-déclaration dans les enquêtes portant sur le travail non déclaré.

Toutefois, il se peut que cette projection fondée sur l'Eurobaromètre soit une sous-estimation. En fait, les données récentes de l'Allemagne et de l'Italie<sup>23</sup> indiquent à elles seules déjà un dépassement de cette estimation. L'Allemagne est l'un des États membres présentant le niveau le plus élevé d'emploi informel dans le cadre privé, où on suppose que 90 à 95 % des activités à domicile sont exercées de manière informelle. Ce chiffre inclut l'emploi informel d'immigrés en situation irrégulière et le travail informel effectué par les voisins, les amis et les connaissances. Le travail informel est particulièrement répandu chez les personnes âgées: on compte au moins 500 000 à 600 000 travailleurs à domicile informels. En Italie aussi, la proportion d'emplois informels chez les particuliers est importante, emplois occupés en majorité par des immigrés en situation irrégulière. On ne connaît pas le nombre réel d'aides à domicile étrangères (appelées *badanti*<sup>24</sup>), compte tenu de la nature du phénomène. Toutefois, elles seraient entre 0,7 et 1 million, un nombre nettement supérieur à celui des travailleurs du

---

<sup>20</sup> [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_284\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_284_fr.pdf)

<sup>21</sup> Il s'agit du nombre d'utilisateurs de travail non déclaré, par exemple 11 % des 410 millions de personnes.

<sup>22</sup> Sur la base d'un nombre moyen de 200 heures par an par travailleur non déclaré (environ un huitième du temps de travail moyen d'un travailleur à temps plein).

<sup>23</sup> <http://www.iwak-frankfurt.de/documents/brochure/april2011.pdf>

<sup>24</sup> Essentiellement des immigrées cohabitant souvent avec une personne âgée dépendante et travaillant souvent de manière informelle, sans titre de séjour.

secteur formel<sup>25</sup>.

#### **2.4. Aide des pouvoirs publics en faveur de l'offre de services aux personnes et aux ménages pour lutter contre le travail non déclaré**

Compte tenu de l'ampleur du travail non déclaré dans le secteur des services aux personnes et aux ménages, les pouvoirs publics peuvent envisager d'intervenir en vue de favoriser l'offre de services de ce type dans l'économie formelle. Cette intervention peut concerner les services d'assistance et de garde comme les services de travaux ménagers.

Les pouvoirs publics pourraient, notamment, intervenir directement sur le prix payé par l'utilisateur au moyen, par exemple, de chèques-services qui ciblent des tâches spécifiques. Le consommateur ne prend en charge qu'une partie du prix (proche du prix au noir) et les pouvoirs publics paient la différence.

Le chèque-service est un instrument, parmi d'autres, qui permet d'améliorer la solvabilité de la demande. Il s'agit également d'un outil intéressant dans la mesure où il offre une certaine modularité et est facile à utiliser, une caractéristique qui en fait un outil particulièrement important pour les personnes âgées (dépendantes ou non) qui ont besoin d'une assistance. De plus, il simplifie les procédures administratives, permet une vérification en permanence de ses bénéficiaires et favorise le développement de l'économie locale. Il permet également un suivi financier qui facilite l'évaluation des coûts et des retombées (voir point 3.2).

En France, le système des CESU<sup>26</sup>, que les ménages peuvent obtenir auprès d'une banque ou comme avantage auprès de leur employeur<sup>27</sup>, vise à créer des emplois formels chez les particuliers. En 2005, le plan Borloo a abordé simultanément plusieurs questions soulevées par les services aux personnes: droit du travail, législation en matière de protection sociale, contrôle de la qualité, et questions organisationnelles<sup>28</sup>. Ainsi, entre 2005 et 2009, la France a réussi à créer 500 000 nouveaux emplois chez les particuliers soumis aux cotisations sociales, essentiellement pour les catégories en marge du marché du travail. L'emploi informel pourrait par conséquent être réduit de 70 %<sup>29</sup>. Il est également possible pour les ménages d'employer directement des travailleurs à domicile selon des procédures administratives plus simples<sup>30</sup>. En 2009, le marché des services aux ménages a représenté 16 milliards d'euros. Depuis 1987, une règle spécifique pour les plus de 70 ans a été établie pour favoriser la demande de la part des personnes âgées: elle permet aux particuliers ayant atteint l'âge de 70 ans de ne pas devoir verser de cotisations sociales pour les personnes qu'elles emploient.

En Allemagne, plusieurs instruments favorisent la création d'emplois formels dans ce secteur, comme les «mini-emplois», qui permettent aux ménages d'utiliser une procédure simplifiée pour déclarer leur travailleur à domicile (*Haushaltscheckverfahren*). Ce dernier peut gagner jusqu'à 400 euros par mois et les ménages employeurs bénéficient de taux d'imposition

---

<sup>25</sup> <http://www.iwak-frankfurt.de/documents/brochure/april2011.pdf>

<sup>26</sup> CESU (Chèque emploi service universel) <http://www.cesu.urssaf.fr/cesweb/home.jsp>

<sup>27</sup> Concernant le principe du chèque-service préfinancé, voir «Le chèque-service, un instrument pour le développement des services de proximité», Fondation Roi Baudouin, Belgique, octobre 1994.

<sup>28</sup> <http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr/actualite-presse.42/dossiers-de-presse.46/presentation-du-plan-de.82.html>

<sup>29</sup> Voir note de bas de page 25.

<sup>30</sup> <http://www.fepem.fr/>

réduits pour les cotisations sociales (cotisations forfaitaires de 14,34 % dont les assurances maladie, retraite et accident constituent les principaux éléments)<sup>31</sup>.

En Autriche,<sup>32</sup> le travail informel chez les particuliers est traditionnellement répandu, à l'exception de la prise en charge à long terme. Une campagne de légalisation lancée en 2007 ciblant l'assistance à long terme chez les particuliers a réussi, en deux ans, à réduire de 80 % l'emploi informel (d'immigrés) chez les personnes âgées. D'autres services aux ménages restent majoritairement informels. L'Autriche a également lancé un système de chèque afin de promouvoir l'emploi formel, mais seuls 1 000 chèques sont vendus par an, ce qui pourrait s'expliquer par le fait que le coût pour les ménages est supérieur au prix courant de ces services sur le marché informel.

### **3. MARCHÉ DU TRAVAIL ET DÉFIS POLITIQUES**

#### **3.1. Un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée**

Pour porter le taux d'emploi des 20 à 64 ans à 75 % d'ici 2020, les États membres devront s'employer prioritairement à encourager les femmes à travailler et à aider les personnes en général à mieux concilier vie professionnelle et vie privée.

Selon les projections récentes, le nombre de citoyens européens de plus de 65 ans – de 87,5 millions en 2010 – va pratiquement doubler au cours des 50 prochaines années, pour atteindre 152,6 millions en 2060<sup>33</sup>. Dans le même temps, la population en âge de travailler commence à diminuer, après avoir augmenté de manière constante pendant de nombreuses décennies.

En ce qui concerne la prise en charge à long terme, le réservoir de proches susceptibles d'aider va diminuer au cours des années et décennies à venir, au fur et à mesure que le taux d'emploi des femmes et des travailleurs âgés augmentera. Une analyse approfondie des tendances démographiques au cours des prochaines décennies indique un déclin (voir graphique 2) du rapport entre les troisième et quatrième âges (50-74 ans/plus de 85 ans). Le recrutement d'aides à l'extérieur de la famille sera de plus en plus fréquent pour répondre aux besoins. Selon une récente étude axée sur le Royaume-Uni<sup>34</sup>, il est peu probable que la prise en charge informelle intensive des personnes âgées handicapées par leurs enfants adultes réponde à la demande dans les années à venir.

---

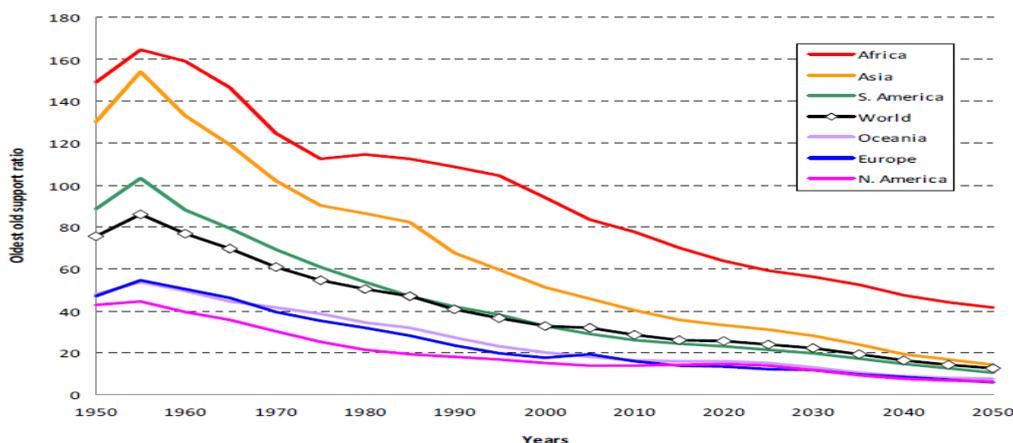
<sup>31</sup> Voir note de bas de page 25.

<sup>32</sup> Voir note de bas de page 25.

<sup>33</sup> Rapport de 2012 sur le vieillissement de la population, page 20:  
[http://ec.europa.eu/economy\\_finance/publications/european\\_economy/2011/pdf/ee-2011-4\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/european_economy/2011/pdf/ee-2011-4_en.pdf)

<sup>34</sup> Source: GHS 2000/01 et 2001/02 (enquêtes générales auprès des ménages), «*Population and marital status projections*», Government Actuary's Department, Recensement 2001, Modélisation de l'Unité PSSRU, extrait de Pickard et al., 2009.

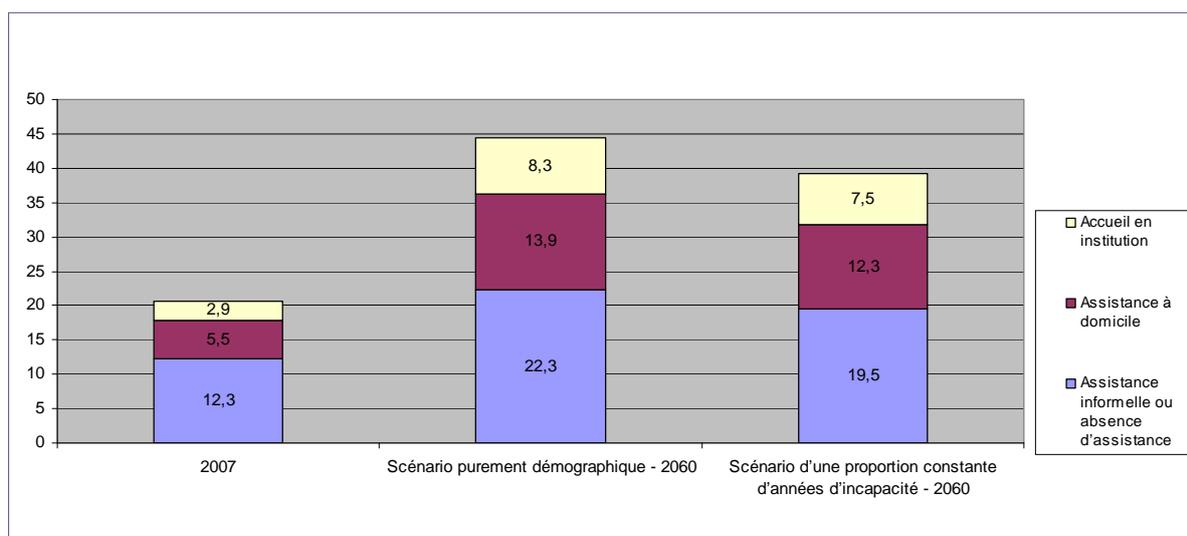
**Graphique 2: Évolution du rapport entre les troisième et quatrième âges («Oldest old support ratio»)**



Source: 2008; Pickard et al., 2009

Afin de déterminer l'évolution du nombre de personnes qui vont avoir besoin d'une assistance à long terme, il est nécessaire de déterminer précisément les facteurs qui sous-tendent les besoins en la matière, tels que la perte d'autonomie, l'incapacité ou les maladies et les affections à l'origine de celles-ci. Il n'est pas toujours aisé de démontrer l'existence de liens clairs et précis entre tous ces facteurs. Des études ont montré que le principal facteur à l'origine de la prise en charge à long terme est l'incapacité, qui est liée à la structure des âges et à la prévalence de maladies et affections spécifiques. Sur la base de cette constatation et des tendances démographiques visées plus haut (notamment l'évolution démographique des plus de 80 ans), le nombre potentiel de bénéficiaires d'une assistance à long terme a été extrapolé (voir graphique 3).

**Graphique 3: Nombre prévu de bénéficiaires de différents services de prise en charge à long terme dans l'UE-27 en fonction de différents scénarios**



Source: Commission européenne/Comité de politique économique (2009)

Outre le coût des régimes de retraite, qui pourraient être de plus en plus difficiles à préserver au fur et à mesure que la taille de la population active décroît, le vieillissement entraînera inévitablement à la hausse la demande de services sociaux et mettra donc les États de plus en plus sous pression<sup>35</sup>. Ces changements réduiront l'offre de services aux ménages et creuseront l'écart entre l'offre et la demande formelles. Dans ce contexte, les ménages risquent de faire appel à des travailleurs non déclarés pour les aider à répondre à leurs besoins.

### 3.2. Possibilités de création d'emplois à faible coût pour les finances publiques

Il convient de déterminer avec soin l'opportunité d'une intervention plus importante des pouvoirs publics, compte tenu que celle-ci risque de creuser davantage le déficit public. Par conséquent, une analyse approfondie est nécessaire pour estimer le coût réel des nouvelles interventions éventuelles. Ainsi qu'on l'a déjà indiqué, plusieurs États membres soutiennent déjà l'offre et la demande de services aux personnes et aux ménages. Ces systèmes coûtent cher au Trésor public, mais l'État récupère une partie de son investissement:

- grâce à des impôts sur les personnes physiques et des cotisations sociales supplémentaires et à la baisse du nombre d'allocations de chômage due à la création d'emplois (retombées);
- grâce à des externalités, plus difficiles à quantifier, telles que l'amélioration de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée, qui renforce la compétitivité par la réduction du stress et de l'absentéisme et l'augmentation de la productivité, mais aussi les économies réalisées par rapport aux coûts de solutions de rechange (notamment pour la prise en charge à long terme et la possibilité pour les personnes âgées de rester chez elles), la création d'emplois pour la gestion du prestataire, la consommation accrue des travailleurs concernés, une demande globale croissante, etc. (retombées indirectes).

#### **Les titres-services en Belgique: une précieuse source de données quantitatives**

En Belgique, les titres-services peuvent être utilisés pour des services à domicile (ménage, lessive et repassage, cuisine et couture) et à l'extérieur de la maison (courses, repassage dans un atelier de repassage, et aide au transport de personnes dans des circonstances particulières). Pour le moment, ces titres ne peuvent être utilisés pour les travaux de bricolage et de jardinage. L'utilisateur paie le service 7,5 euros de l'heure, le coût réel est de 20,80 euros et le complément (13,30 euros) est financé par le RVA ou l'ONEM<sup>36</sup>. Outre le complément, les autorités permettent aux ménages de déduire leurs dépenses en titres-services de leurs revenus imposables (prix après déductibilité fiscale = 5,25 euros).

Sur la base d'une étude<sup>37</sup> réalisée pour le gouvernement belge, le coût net d'intervention du système est le suivant:

**Coût brut      1 430 432,704 euros**

**Retombées     629 734 509 euros**

<sup>35</sup> Rapport de 2009 sur le vieillissement de la population:

[http://ec.europa.eu/economy\\_finance/publications/publication14992\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/publication14992_en.pdf)

<sup>36</sup> RVA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening) et ONEM (Office national de l'emploi).

<sup>37</sup> IDEA CONSULT «Évaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2010»: [http://www.ideaconsult.be/index.php?option=com\\_content&view=article&id=48&Itemid=54&projid=277](http://www.ideaconsult.be/index.php?option=com_content&view=article&id=48&Itemid=54&projid=277)

**Retombées indirectes** entre **418 275 083 et 534 575 083 euros**<sup>38</sup>

**Coût net** entre **382 423 112 et 266 123 112 euros**

D'après ce rapport, l'utilisateur semble prêt à payer 8,59 euros au marché noir. Dans ce cas, la déductibilité fiscale pourrait être supprimée et le prix du titre-service porté à 8,59 euros. Le coût net pour les pouvoirs publics équivaldrait à 82 478 861 euros ou est négatif (donc un bénéfice, - 33 821 139 euros). En moyenne, le coût net est de 24 328 861 euros, soit une intervention de 304 euros par emploi (80 000 emplois à temps plein créés grâce au système de titres-services). Supposer que le coût pour les utilisateurs est égal au prix du marché noir semble réaliste et logique.

Le rapport indique également un effet intéressant des titres-services: 10,4 % des utilisateurs ont déclaré qu'ils ont pu augmenter leur temps de travail/employabilité dans la mesure où ils délèguent certaines tâches grâce à l'utilisation des titres-services, et 0,6 % des utilisateurs ont déclaré qu'ils ont pu réintégrer le marché du travail dans la mesure où ils peuvent exercer un travail rémunéré au lieu de consacrer du temps aux tâches ménagères. 10,8 % des utilisateurs ont déclaré que sans les titres-services, ils seraient obligés de réduire leur temps de travail.

Les pouvoirs publics doivent avoir une vision globale des dépenses dans la mesure où, souvent, l'organisme qui investit n'est pas celui qui perçoit les bénéfices. Cette vision permettra de se faire une idée précise du coût net réel de l'intervention en faveur de la création d'emplois dans ce secteur. Une vision globale des bénéficiaires est également nécessaire. Par exemple, le mécanisme de réduction d'impôt favorise les familles à revenus élevés, tandis que les familles à très faibles revenus sont exonérées de toute participation, de sorte que les familles à revenus intermédiaires doivent assumer une part comparativement plus importante de la charge financière du système actuel<sup>39</sup>.

Les répercussions à long terme d'un développement stable des services aux personnes et aux ménages doivent également être prises en compte dans l'appréciation de l'aide financière des autorités à l'offre et/ou à la demande de services de ce type.

De simples extrapolations doivent toujours être entreprises avec précaution. Toutefois, au vu des précédentes constatations (besoins liés à la démographie, métiers n'exigeant pas de qualifications particulières, coût budgétaire net limité), quelques calculs de base peuvent être utiles pour illustrer les possibilités de création d'emplois qu'offre un soutien accru aux services aux personnes et aux ménages à l'échelle de l'Union:

- une extrapolation du système belge à l'Union tenant compte de la taille respective des deux populations (simple multiplication par 50) donne un coût net de 1,2 milliard d'euros pour 4 millions de nouveaux emplois dans le secteur des services de travaux ménagers.
- Si chaque personne actuellement active (215 000 000) externalise seulement 1 heure par semaine (contre les 2,5 heures que les citoyens européens adultes consacrent en moyenne aux tâches ménagères chaque jour, comme indiqué au point 2.1), cela permettrait de créer près de 5,5 millions de nouveaux emplois<sup>40</sup>.

<sup>38</sup> Page 114 du rapport d'IDEA, voir note de bas de page 37.

<sup>39</sup> Groupe d'experts de l'Union sur les questions d'emploi et d'égalité des genres, «*Long-term Care for the elderly. Provisions and providers in 33 European countries*».

<sup>40</sup> 215 000 000 heures/40 h.

### 3.3. Qualité des services et qualité du travail

Dans les services aux personnes et aux ménages, la plupart des travailleurs sont des femmes, qui travaillent essentiellement à temps partiel, sont peu qualifiées et sont souvent issues de l'immigration. Elles sont souvent employées directement par les familles sur une base irrégulière, ce qui peut se répercuter sur la qualité du service, notamment dans les services de garde et de prise en charge. Pour garantir des services de qualité, les travailleurs doivent avoir un emploi stable avec un minimum d'heures de travail, les compétences requises et de bonnes conditions de travail. L'intervention des pouvoirs publics pourrait par conséquent être justifiée en ce qui concerne certains aspects ayant trait à la qualité des services.

#### Qualité

Dans ses recommandations «pour des services sociaux et de santé de qualité», la Plate-forme des ONG européennes du secteur social<sup>41</sup> suggère que «[l]a qualité doit être définie au niveau local – le niveau le plus proche des utilisateurs des services». Il est important de respecter les besoins de l'utilisateur (genre, âge, religion, origine ethnique, etc.) et de dispenser des formations à cette fin.

Un projet lancé par le Réseau social européen portant sur l'évolution des rapports entre ceux qui financent, ceux qui fournissent et ceux qui utilisent les services destinés aux personnes âgées en Europe<sup>42</sup> suggère la mise en place de mécanismes de contrôle pour évaluer et contrôler la qualité des services, et propose que les États membres veillent à ce que les personnes qui emploient des immigrés en situation irrégulière soient sanctionnées conformément à la directive 2009/52/CE. Cela devrait s'appliquer aux organisations, agences ou services. Il reste à mettre au point des indicateurs de qualité.

Dans ce contexte, le cadre européen volontaire de qualité pour les services sociaux évoqué plus haut<sup>43</sup> constitue un outil utile pour promouvoir la qualité des services de garde d'enfants et de prise en charge à long terme: il recense les principes de qualité liés aux caractéristiques qu'un service social doit présenter pour répondre aux multiples besoins et attentes de l'utilisateur et aux divers aspects de l'offre de services (disponibilité, accessibilité, caractère abordable, priorité aux personnes, exhaustivité, continuité, priorité aux résultats, respect des droits de l'utilisateur, participation et autonomisation, partenariat, bonne gouvernance, bonnes conditions de travail et bon environnement de travail/investissement dans le capital humain, infrastructures matérielles adaptées). Le cadre suggère également des critères opérationnels qui pourraient être utiles pour le suivi et l'évaluation de la qualité des services sociaux. De plus, il articule des éléments méthodologiques pour élaborer des outils de qualité (normes ou indicateurs) au niveau national ou local.

Comme le suggère le document sur les services sociaux d'intérêt général élaboré par le Groupe de haut niveau de l'Union sur le handicap, l'externalisation durable des services exige des services de garde et d'assistance et des services aux ménages de qualité<sup>44</sup>. Des normes de qualité contraignantes et des mécanismes appropriés de contrôle par les autorités s'imposent également.

<sup>41</sup> [http://cms.horus.be/files/99907/MediaArchive/Policies/SocialPlatform\\_Nine\\_Principles\\_fr.pdf](http://cms.horus.be/files/99907/MediaArchive/Policies/SocialPlatform_Nine_Principles_fr.pdf)

<sup>42</sup> <http://www.esn-eu.org/commissioning-for-quality/index.htm>

<sup>43</sup> Voir point 2 et note de bas de page 7.

<sup>44</sup> <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=4483&langId=en>

## Compétences et formation

L'initiative phare de l'Union intitulée «Une stratégie pour des compétences nouvelles et des emplois», qui relève de la stratégie «Europe 2020», encourage les initiatives des États membres visant à reconnaître les compétences acquises dans la prise en charge de parents à charge.

La garde d'enfants et la prise en charge à long terme ne demandent pas des compétences aussi techniques que, par exemple, les services de santé professionnels. Elles peuvent donc attirer des personnes et leur permettre de prendre pied dans le marché du travail tout en leur offrant des possibilités d'amélioration et de perfectionnement des compétences. Il convient de prévoir des possibilités de formation afin de leur permettre d'améliorer leurs compétences, voire de sanctionner celles-ci par un certificat. Dans cette perspective, il est nécessaire d'améliorer la coopération entre le monde du travail et les milieux de la formation<sup>45</sup>, de manière à favoriser la reconnaissance de «l'apprentissage non formel et informel».

Dans sa récente communication sur l'éducation et l'accueil de la petite enfance<sup>46</sup>, la Commission insiste, notamment, sur la nécessité d'améliorer les qualifications du personnel en la matière.

En 1996, les partenaires sociaux européens du secteur du nettoyage ont signé un mémorandum commun sur les nouveaux gisements d'emploi<sup>47</sup>, dans lequel ils soulignent l'importance du renforcement des compétences et de la qualité des conditions de travail pour le développement des activités de nettoyage à domicile.

## Technologies

L'externalisation des services aux personnes et aux ménages pourrait améliorer la productivité de ces activités grâce à une meilleure utilisation des technologies et à l'investissement dans la formation, dans la mesure où l'externalisation est généralement associée à la spécialisation.

Le projet Carict<sup>48</sup>, piloté par l'IPTS du JRC de la Commission, a évalué systématiquement l'incidence et le rapport coût-efficacité de 52 solutions fondées sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour les prestataires de services à domicile dans plusieurs États membres. Les exemples probants pourraient être partagés entre les États membres [par exemple Sophia (en Allemagne), Campus (en Italie) et E-Care (en Italie)]. Les technologies peuvent être utilisées pour soutenir la formation et la certification efficacement à grande échelle, organiser les marchés du travail [par exemple la FEPEM (en France)], créer des possibilités de bénévolat, améliorer l'attrait du travail dans le secteur, et aider les proches à concilier la prise en charge et d'autres activités.

Les TIC peuvent aider ceux qui s'occupent de personnes dépendantes à se former à distance dès lors qu'elles n'ont ni le temps ni la possibilité de se déplacer pour suivre des formations classiques en raison des responsabilités qui leur incombent (par exemple les formations «Learning for Living» de City and Guilds et «Caring with Confidence» au Royaume-Uni,

---

<sup>45</sup> Communiqué de Bruges: [http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/vocational/bruges\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/vocational/bruges_fr.pdf)

<sup>46</sup> [http://ec.europa.eu/education/school-education/doc/childhoodcom\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/education/school-education/doc/childhoodcom_fr.pdf)

<sup>47</sup> [http://ec.europa.eu/employment\\_social/dsw/public/actRetrieveText.do?id=10713](http://ec.europa.eu/employment_social/dsw/public/actRetrieveText.do?id=10713)

<sup>48</sup> <http://is.jrc.ec.europa.eu/pages/EAP/eInclusion/carers.html#projects>

Coidanet en Espagne ou Aspasia en Italie)<sup>49</sup>. Les TIC peuvent également servir à la certification de compétences à grande échelle.

#### **4. LA MARCHÉ À SUIVRE**

Compte tenu des conséquences prévisibles de l'évolution démographique sur nos sociétés, les marchés du travail européens doivent s'ouvrir davantage et le taux d'emploi doit augmenter. Les services aux personnes et aux ménages offrent de réelles possibilités à cet égard, en ce sens qu'ils permettent d'améliorer l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée, d'accroître la productivité et d'intégrer les travailleurs non déclarés dans le marché du travail officiel.

Par le présent document, les services de la Commission invitent l'ensemble des parties prenantes à commenter les pistes évoquées pour favoriser la création d'emplois dans le secteur des services aux personnes et aux ménages. Les parties concernées sont invitées à donner leur avis:

- sur les moyens d'améliorer la mesure et le suivi des taux d'emploi dans le secteur des services aux personnes et aux ménages, compte tenu des conséquences de la crise actuelle, de la perte de pouvoir d'achat, des problèmes d'exclusion du marché du travail et des effets positifs potentiels sur la création ou la croissance des PME;
- sur l'opportunité de procéder à un échange d'expériences, en particulier concernant les outils utilisés ou envisagés pour soutenir les services en question en accordant une attention particulière au rapport coût-efficacité et à la réduction du travail non déclaré;
- sur les moyens de garantir des services et des emplois de qualité (besoins en compétences, conditions de travail), notamment par l'élaboration de normes de qualité;
- sur d'autres moyens de garantir une plus grande professionnalisation des emplois dans le secteur des services concernés.

Le présent document n'engage que les services de la Commission qui ont participé à son élaboration. Le texte est destiné à servir de base à la discussion, sans préjuger de la forme définitive d'une décision de la Commission.

#### **Les réponses peuvent être envoyées à l'adresse suivante:**

[empl-household-services@ec.europa.eu](mailto:empl-household-services@ec.europa.eu)

Les personnes qui n'ont pas accès à l'internet peuvent envoyer leur réponse par courrier postal à l'adresse suivante:

Commission européenne  
Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'inclusion  
Consultation sur les services aux personnes et aux ménages  
Unité C2  
rue Joseph II 2  
B - 1040 Bruxelles - Belgique

**Date limite de réponse: 15 juillet 2012**

---

<sup>49</sup> Kluzer S., Redecker C. et Centeno C. (2010), «*Long-term care Challenges in an Ageing Society: The role of ICT and Migrants*», série de rapports scientifiques et techniques de l'IPTS du JRC, EUR 24382 EN, disponible sur <http://ipts.jrc.ec.europa.eu/publications/pub.cfm?id=3299>