



Services sociaux: Une responsabilité publique et une mission d'intérêt général –  
Les garantir et développer en partenariat

**Lignes directrices pour les affiliés de la FSESP en vue du développement d'un dialogue social à l'échelle européenne avec des organisations d'employeurs pertinentes et représentatives**

*Version finale du 21 septembre 2016  
dont le Comité Exécutif de la FSESP a pris acte le 8 novembre 2016*

**1. Processus d'intégration européenne et développement des services sociaux**

Les services sociaux européens se caractérisent par une grande hétérogénéité en matière de financement, d'offre et de réglementation. Les spécificités des systèmes de santé nationaux sont le reflet des traditions de chaque pays en matière de politiques sociales et de santé. On observe néanmoins une dynamique de changement dans les systèmes de santé européens. Le modèle du marché et de la concurrence gagne en importance, au détriment de la solidarité. En outre, les règles du marché intérieur ont un impact sur les modalités de l'organisation, de la réglementation, de la prestation et du financement des services sociaux. D'autres impacts peuvent également être attendus des accords de libre-échange actuellement en cours de ratification ou encore en négociation (AECG; TTIP; ACS). L'un des problèmes essentiels du développement et du maintien des systèmes de services sociaux réside de plus en plus dans le nombre du personnel (en bonne santé et en nombre adéquat) et la qualité du travail. Ces développements ont mené à une situation précaire. Ils mettent en cause l'orientation de l'intérêt général des services sociaux qui devraient être accessibles, abordables et de bonne qualité pour tout le monde.

Certains de ces développements méritent une attention particulière:

- *Détérioration des conditions de travail:* Les employés des services sociaux voient leurs conditions de travail se détériorer depuis des années. Outre la charge croissante générée par la multiplication des tâches, l'expansion de la bureaucratie et une pression accrue, nombre d'entre eux doivent également faire face à la précarité de l'emploi liée au travail intérimaire ou aux contrats temporaires. Le stress au travail augmente sans cesse. De nombreux travailleurs ont déjà expérimenté et souffert de la violence émanant de tiers. Les partenaires sociaux européens de différents secteurs (LRG et HSS y compris) ont adopté des lignes directrices le 30 septembre 2010 afin d'empêcher la violence de tiers et le harcèlement au travail. Les lignes directrices encouragent les employeurs à établir un cadre clair pour la prévention et la gestion de la violence émanant des tiers dans le cadre de la relation de travail. Enfin, la charge de travail s'intensifie de manière considérable, notamment dans le domaine des soins ambulatoires et ceux effectués au sein de structures spécialisées.
- *Évolution des rémunérations:* En Europe, les secteurs de la santé et des services sociaux sont considérés explicitement comme un facteur de croissance et d'emploi. Cependant, l'évolution des salaires fixés par les conventions collectives dans la plupart des professions dans le secteur des services sociaux, reste inférieure à l'accroissement de la



productivité qui y est observé. Les principales causes de cette évolution de longue date, reposent en premier lieu sur les politiques nationales, notamment la privatisation, les coupes budgétaires et la diminution des emplois assujettis aux cotisations sociales obligatoires.

- *Évolution de la division du travail dans les services sociaux*: La réorganisation de la division du travail entre les professionnels de santé est encouragée au niveau de l'entreprise, essentiellement dans l'objectif de réduire les coûts. Dans l'intérêt pour les travailleurs et de la qualité des soins, ces évolutions doivent être encadrées par les normes juridiques et salariales (fixées par les conventions collectives) qui concernent la formation professionnelle et continue du personnel et des niveaux d'effectif sûrs et efficaces/des ratios personnel-patients.
- *Migration transnationale des professionnels de la santé*: En ce qui concerne la migration professionnelle, le marché intérieur et la libre circulation permettent en particulier aux personnes mobiles et bien formées d'améliorer leurs conditions de travail et leur rémunération. Par ailleurs, l'émigration des travailleurs qualifiés risque d'engendrer la détérioration de l'offre de services sociaux destinée à la population locale dans leur pays d'origine. C'est essentiellement en améliorant les conditions de travail et de salaire dans tous les États membres que seront résolues les difficultés nationales en matière de prestations, causées tant par des besoins en pleine mutation que par une formation et une rémunération insuffisantes des professionnels dans les services sociaux. En fin de compte, une migration transfrontalière encouragée au niveau européen qui ne sait remédier ni aux causes ni aux conséquences de l'émigration des professionnels de santé et services sociaux, nuit davantage à tous les États membres qu'elle ne leur profite.
- *Besoin de personnel plus qualifié dans les services sociaux*: Enfin, le nombre élevé de réfugiés et de migrants dans les pays de l'UE a engendré et engendrera aussi à l'avenir un besoin encore plus urgent de travailleurs sociaux qualifiés.

## **2. Objectif des syndicats affiliés à la FSESP pour le dialogue social**

Dans ce contexte, les syndicats affiliés à la FSESP s'accordent sur les lignes directrices «Services sociaux: Une responsabilité publique et une mission d'intérêt général– Les garantir et développer en partenariat». Pour la FSESP et ses affiliés ces lignes directrices jettent la base commune pour garantir les services sociaux et pour s'accorder sur des positions communes qui pourraient être défendus conjointement par des partenaires sociaux en Europe sur différents sujets (p.ex. améliorer les conditions de travail et de rémunération, développer la qualité des services, remédier à la pénurie de main-d'œuvre qualifiée). Elles se fondent sur les [Résolutions du 8<sup>e</sup> Congrès de la FSESP «Services Sociaux pour tous»](#) et sur les [Priorités Thématiques 2014-2016 de la FSESP pour les Services Sociaux](#). Les lignes directrices devraient servir à promouvoir un processus de discussion et de coordination avec des organisations d'employeurs nationales en vue d'un dialogue social dans tout le secteur des services sociaux et sur tous les niveaux.



Pour les syndicats affiliés à la FSESP, les lignes directrices devraient être utiles afin d'atteindre les objectifs suivants:

- Maintenir et développer des services sociaux structurés et financés selon le principe de solidarité, qui assurent un accès sans entraves à des services de haute qualité pour tous, indépendamment de leur statut social et ressources financières.
- Assurer le financement et la capacité d'innovation des services sociaux ainsi que leur développement, afin de contribuer à la stabilisation du Modèle Social Européen.
- Elaborer des propositions visant à une réduction de la pénurie de personnel et à l'amélioration continue des conditions de travail et de rémunération, ainsi que de la qualité des services et de l'emploi, dans le secteur des services sociaux, dans l'intérêt des utilisateurs des services sociaux et de la main-d'œuvre du secteur.

### 3. Perspectives en faveur d'une action concertée

Ces objectifs requièrent le soutien et le savoir-faire d'un grand nombre de personnes et organisations. La protection et le développement du Modèle Social Européen et du potentiel d'innovation des services sociaux nécessitent des réponses aux défis explicités ci-après. Dans cette perspective les champs d'actions suivants – sur base des [Résolutions du 8<sup>e</sup> Congrès de la FSESP «Services Sociaux pour tous»](#) et sur les [Priorités Thématiques 2014-2016 de la FSESP pour les Services Sociaux](#) – pourraient être abordés dans un dialogue social:

- *Baser l'intégration européenne sur un socle social*

Les services de santé et les services sociaux sont des services d'intérêt général<sup>1</sup>. La FSESP demande d'assurer le caractère d'intérêt général que revêtent les services sociaux dans le contexte européen en vue de la définition des modalités d'organisation, de réglementation, de prestation et de financement. Il est important de prendre en compte que les mêmes défis ou tâches pour les services sociaux, liés à l'intégration sur base du marché intérieur, se trouveraient aussi dans le cadre des accords de libre-échange actuellement en cours de ratification ou encore en négociations.

- *Garantir le financement des services sociaux*

Le financement des services sociaux dépend en grande partie des ressources issues des recettes fiscales ou des cotisations sociales. Ces dernières années, une part prépondérante d'emplois a été créée dans ce secteur grâce aux fonds publics. Ces derniers sont indispensables pour faire face aux exigences accrues et pour garantir que les services sociaux soient

---

<sup>1</sup> Le large éventail des services sociaux est fourni par différents échelons administratifs ainsi que par des prestataires de service d'utilité publique ou privés, y compris des multinationales. La FSESP demande qu'ils fassent partie des services d'intérêt général et qu'ils veillent à la réalisation des objectifs sociaux importants pour tous les citoyens. La FSESP prend note qu'en vertu du droit européen applicable (dispositions relatives aux aides d'État, droit des marchés publics, libertés fondamentales du marché intérieur) en tant que «services économiques» ils sont soumis aux mécanismes du marché et de la concurrence.



organisés, réglementés et fournis de manière à assurer de bonnes conditions d'emploi, de travail et de rémunération, aux employés. Le financement public direct des services sociaux doit encore augmenter dans la majorité des pays européens, si ce n'est dans tous. Investir dans les services sociaux contribue non seulement à préserver le potentiel d'innovation des États membres dans ce secteur, mais également à améliorer le niveau de la formation et de l'emploi et à favoriser l'intégration et l'inclusion.

- *Améliorer les rémunérations par le biais des standards pour la qualité du travail et des conventions collectives*

Les syndicats membres de la FSESP s'efforcent de veiller à ce que les conditions de travail et de salaire évoluent par le biais des négociations salariales. Cette démarche a pour objectif d'empêcher le dumping salarial et la concurrence entre les prestataires de services sociaux vers un moindre coût. Les négociations salariales sont le prorogatif et tombent dans la responsabilité exclusive des partenaires sociaux dans le contexte des états membres. Cependant, la couverture du secteur des services sociaux par des structures de dialogue social sectoriel au niveau de l'UE pourrait aider à élaborer des normes ou des lignes directrices qui sont perçues comme utiles, voire décisive afin d'améliorer la qualité des conditions de travail au niveau national. Il importe de souligner la dimension de l'égalité des sexes, notamment au regard du pourcentage élevé d'employées/des travailleurs féminins dans ce secteur. Des mesures efficaces pour lutter contre les écarts de rémunération entre hommes et femmes doivent être adoptées. La FSESP soutient le principe du «salaire égal pour un travail égal au sein de la même organisation» ainsi que le principe de «l'égalité de rémunération pour un travail de valeur égale»<sup>2</sup>. Il est important d'encadrer les défis liés à la division du travail dans les services sociaux par les normes juridiques et salariales (fixées par les conventions collectives) qui concernent la formation professionnelle et continue du personnel et des niveaux d'effectif sûrs et efficaces/des ratios personnel-patients. Il incombe aux États membres d'adopter les réglementations appropriées; celles-ci peuvent néanmoins être accompagnées d'exigences posées par la politique européenne. L'inclusion et l'adoption de critères sociaux tels que les conditions de travail et le respect des conventions collectives dans les contrats des pouvoirs publics sur les marchés publics doivent être encouragées. Le régime spécifique pour la santé et les services sociaux (et d'autres services) dans le contexte de l'amélioration du cadre des marchés publics 2014 devrait être examiné plus tard.

- *Obtenir de meilleures conditions de travail et une formation de qualité*

L'amélioration de la qualité de vie au travail pour les employés des services sociaux constitue l'une des priorités de la FSESP et de ses syndicats membres. Cette question concerne les conditions d'emploi, l'accès à la formation initiale et aux compétences spécifique à chaque poste, la formation professionnelle continue, la sécurité et santé au travail, le bien-être au travail, le ratio personnel-patient, la définition de la durée du travail et des temps de pause. Tous ces points doivent également être appliqués aux travailleurs migrants dans les

---

<sup>2</sup> Le principe du «salaire égal pour un travail égal au sein de la même organisation» est le principe du droit de travail indiquant que des individus faisant le même travail devrait recevoir la même rémunération. C'est le principe généralement utilisé en vue de discrimination entre le sexes et l'écart salarial entre hommes et femmes.



services sociaux. Un outil essentiel pour un dialogue social efficace et une couverture accrue par les négociations collectives est l'organisation des travailleurs dans les services sociaux. Dans le domaine de la sécurité et santé au travail notamment, les comités de dialogue social sectoriel pour le secteur des hôpitaux et celui des administrations locales et régionales, ont produit un certain nombre de conclusions et de documents relatifs à la réduction et à la prévention des risques. Il pourrait être utile d'examiner leur applicabilité au secteur des services sociaux. Les partenaires sociaux ont élaboré des documents et atteint des résultats des projets sur les sujets suivants (liste non-exhaustive: violence et harcèlement au travail, blessures par piqûre d'aiguille, troubles musculo-squelettiques, risques de nature psychosociale et stress ainsi que défis liés au vieillissement du personnel.

- *Organiser la migration – mettre en application les conditions du code de conduite pour un recrutement éthique du personnel*

S'agissant de la migration du personnel de santé et du personnel de soins, les syndicats européens soutiennent l'usage des principes éthiques pour le recrutement transnational du personnel. Un code de bonne conduite était conclu en 2008, dans le cadre du dialogue social pour le secteur des hôpitaux qui était évalué entre-temps en vue de son usage et utilité. La démarche de recrutement éthique implique avant tout la mise en œuvre du principe «à travail égal, salaire égal sur un même lieu de travail» ainsi qu'un cadre complémentaire issu de la coordination des systèmes de sécurité sociale. Des services de conseil, d'orientation et linguistiques facilitant l'intégration du personnel soignant ainsi que des mesures appropriées dans le domaine de la formation professionnelle sont également prévus. Les partenaires sociaux dans les Administrations Locales et Régionales ont adopté des lignes directrices le 17 septembre 2014 sur le renforcement de la migration et de lutte contre la discrimination dans les administrations locales et régionales, ce qui fournit une orientation pour l'intégration des migrants sur le lieu de travail (par exemple la formation, des cours de langue , etc.). À l'avenir, il s'agirait donc de transposer cet engagement volontaire établi lors du dialogue social dans le secteur des hôpitaux et qui sont aussi couvert par un code de bonne pratique de l'OMS, pour le secteur des services sociaux et de les transformer – à moyen terme – en droits garantis en Europe. Les travaux sur ce champ d'action peuvent aussi être le point de départ pour les activités conjointes des partenaires sociaux en matière de «gestion de la diversité.»