

## PROPOSITION DE RÉSOLUTION DU PARLEMENT EUROPÉEN sur l'avenir des services sociaux d'intérêt général

(2009/2222(INI))

Le Parlement européen,

- vu le traité sur l'Union européenne, et notamment ses articles 2 et 3, paragraphe 3, et le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment ses articles 9, 14, 106, 151, 153, paragraphe 1, alinéas j et k, 159, 160, 161 et 345 et son protocole 26,
- vu la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, et notamment son article 36<sup>(1)</sup>,
- vu la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées qui a été ratifiée par la Communauté européenne le 26 novembre 2009<sup>(2)</sup>,
- vu le règlement (CE) n°1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route<sup>(3)</sup>,
- vu la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur, et notamment son article 1, paragraphe 3<sup>(4)</sup>,
- vu la décision n°1098/2008/CE du Parlement européen et du Conseil du 22 octobre 2008 relative à l'Année européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (2010)<sup>(5)</sup>,
- vu la communication de la Commission intitulée "Mettre en œuvre le programme communautaire de Lisbonne: les services sociaux d'intérêt général dans l'Union européenne" (COM (2006) 177 final), et le document de travail des services de la Commission sur les services sociaux d'intérêt général dans l'Union européenne (SEC(2006)0516),
- vu la communication de la Commission intitulée "Les services d'intérêt général, y compris les services sociaux d'intérêt général: un nouvel engagement européen" (COM(2007)0725),
- vu les documents de travail des services de la Commission intitulés "Questions fréquemment posées relatives à la décision de la Commission du 28 novembre 2005 sur l'application de l'article 86, paragraphe 2, du Traité CE aux aides d'État sous forme de compensations de service public accordées à certaines entreprises chargées de la gestion des services d'intérêt économique général, et de l'encadrement communautaire des aides d'État sous forme de compensations de service public" (SEC(2007)1516) et "Questions-réponses sur l'application des règles "marchés publics" aux services sociaux d'intérêt général" (SEC(2007)1514),
- vu le document de travail des services de la Commission intitulé "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),
- vu la communication de la Commission intitulée "Europe 2020: Une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive" (COM(2010)2020) et sa résolution du 16 juin 2010 relative à cette communication<sup>(6)</sup>,
- vu les premier et deuxième "rapports bisannuels sur les services sociaux d'intérêt général" de la Commission (SEC(2008)2179 et SEC(2010)1284)<sup>(7)</sup>,
- vu la recommandation de la Commission du 3 octobre 2008 relative à l'inclusion active des personnes exclues du marché du travail (C(2008)5737)<sup>(8)</sup>,

- vu la communication de la Commission relative à la taxation du secteur financier (**COM(2010)0549**) et le document de travail des services de la Commission qui l'accompagne (SEC(2010)1166),
- vu la communication de la Commission intitulée "Vers un Acte pour le Marché unique: pour une économie sociale de marché hautement compétitive" (**COM(2010)0608**),
- vu la communication de la Commission intitulée "Vers une amélioration du fonctionnement du marché unique des services – Tirer pleinement profit des résultats du processus d'évaluation mutuelle prévu par la directive "Services"" (**COM(2011)0020**) et le document de travail des services de la Commission sur le processus d'évaluation mutuelle prévu par la directive "Services" (SEC(2011)0102),
- vu la communication de la Commission intitulée "Examen annuel de la croissance: Avancer dans la réponse globale apportée par l'Union européenne à la crise" (COM(2011) 0011 final),
- vu la déclaration du commissaire Andor sur les dispositions sociales du traité de Lisbonne<sup>(9)</sup>,
- vu le rapport Monti du 9 mai 2010 intitulé "Une nouvelle stratégie pour le marché unique au service de l'économie et de la société européennes"<sup>(10)</sup>,
- vu le "rapport sur l'application de règles communautaires aux services sociaux d'intérêt général" rédigé par le comité de la protection sociale en 2008<sup>(11)</sup>,
- vu le rapport intitulé "Un cadre européen volontaire pour la qualité des services sociaux", rédigé par le comité de la protection sociale en 2010<sup>(12)</sup>,
- vu le "rapport conjoint sur la protection sociale et l'inclusion sociale 2010", rédigé par le comité de la protection sociale en 2010<sup>(13)</sup>,
- vu le rapport intitulé "Évaluation de la dimension sociale de la stratégie Europe 2020", rédigé par le Comité de la protection sociale en 2011,
- vu les conclusions et recommandations des forums sur les services sociaux d'intérêt général organisés à Lisbonne en septembre 2007, à Paris en octobre 2008 et à Bruxelles en octobre 2010<sup>(14)</sup>,
- vu les conclusions des réunions du Conseil EPSCO des 16 et 17 décembre 2008, des 8 et 9 juin 2009 et des 6 et 7 décembre 2010<sup>(15)</sup>,
- vu les arrêts suivants rendus par la Cour de justice de l'Union européenne:
  - le 19 avril 2007 dans l'affaire C-295/05 *Tragsa*;
  - le 18 décembre 2007 dans l'affaire C-532/03, *Commission/Irlande* (services irlandais de transport d'urgence en ambulance),
  - le 13 novembre 2008 dans l'affaire C-324/07 *Coditel Brabant*,
  - le 9 juin 2009 dans l'affaire C-480/06 *Commission / Allemagne* (Stadtwerke Hamburg),
  - le 10 septembre 2009 dans l'affaire C-206/08 *Eurawasser*;
  - le 9 octobre 2009 dans l'affaire C-573/07 *Sea s.r.l.*;
  - le 15 octobre 2009 dans l'affaire C-196/08 *Acoset*;

le 15 octobre 2009 dans l'affaire C-275/08 *Commission / Allemagne* (Datenzentrale Baden-Württemberg);

le 25 mars 2010 dans l'affaire C-451/08 *Helmut Müller*,

- vu l'avis du Comité des régions du 6 décembre 2006 concernant la communication de la Commission intitulée "Mettre en œuvre le programme communautaire de Lisbonne<sup>(16)</sup>: les services sociaux d'intérêt général dans l'Union européenne",
  - vu sa résolution du 6 septembre 2006 sur un modèle social européen pour l'avenir<sup>(17)</sup>,
  - vu sa résolution du 27 septembre 2006 sur le livre blanc de la Commission sur les services d'intérêt général<sup>(18)</sup>,
  - vu sa résolution du 14 mars 2007 sur les services sociaux d'intérêt général dans l'Union européenne<sup>(19)</sup>,
  - vu sa résolution du 9 octobre 2008 sur la promotion de l'intégration sociale et la lutte contre la pauvreté, y compris celle des enfants, au sein de l'Union européenne<sup>(20)</sup>,
  - vu sa résolution du 19 février 2009 sur l'économie sociale<sup>(21)</sup>,
  - vu sa résolution du 6 mai 2009 sur l'inclusion active des personnes exclues du marché du travail<sup>(22)</sup>,
  - rappelant sa résolution du 18 mai 2010 sur l'évolution de la passation de marchés publics,
  - vu la déclaration écrite 84/2010 sur l'instauration de statuts européens pour les mutuelles, les associations et les fondations,
  - vu les résultats des enquêtes Eurofound sur la qualité de vie de 2003 et 2007,
  - vu l'article 48 de son règlement,
  - vu le rapport de la commission de l'emploi et des affaires sociales et les avis de la commission des affaires économiques et monétaires, de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs, de la commission du développement régional et de la commission des droits de la femme et de l'égalité des genres (A7-0239/2011),
- A. considérant que l'article 3 du traité FUE dispose que l'objectif des États membres consistant à améliorer sans cesse les conditions de vie et de travail et le but de l'Union visant à améliorer le bien-être de ses peuples doivent être atteints grâce au développement durable de l'Europe fondé sur une croissance économique équilibrée, à une économie sociale de marché hautement compétitive et visant à soutenir les petites et moyennes entreprises, tendant au plein emploi et au progrès social, à la protection et à l'amélioration de la qualité de l'environnement, à la lutte contre l'exclusion sociale, les discriminations et l'inégalité d'accès aux soins de santé, à la promotion de la justice et de la protection sociales, à l'égalité entre les femmes et les hommes, à la solidarité entre les générations et à la protection des droits de l'enfant,
- B. considérant que l'article 9 du TFUE dispose que, dans la définition et la mise en œuvre de ses politiques et actions, l'Union prend en compte les exigences liées à la promotion d'un niveau d'emploi élevé, à la garantie d'une protection sociale adéquate, à la lutte contre l'exclusion sociale ainsi qu'à un niveau élevé d'éducation, de formation et de protection de la santé humaine,
- C. considérant que l'article 14 et le protocole 26 du TFUE abordent explicitement les services d'intérêt général (SIG), qui incluent les services sociaux d'intérêt général (SSIG), et considérant que ces dispositions confirment le rôle essentiel et le large pouvoir discrétionnaire des autorités nationales, régionales et locales pour fournir, faire exécuter et organiser les services d'intérêt économique

général (SIEG), et que les traités ne portent en aucune manière atteinte à la compétence des États membres pour fournir, faire exécuter et organiser des services non économiques d'intérêt général (SINEG),

- D. considérant que l'accès aux services d'intérêt général est une valeur fondamentale dans le cadre des droits économiques, sociaux et culturels reconnus par la Déclaration universelle des droits de l'homme,
- E. considérant que la fourniture de SSIG universellement disponibles, de qualité, accessibles et abordables, au sens de la communication de la Commission de 2007 sur les services d'intérêt général, peut dès lors être considérée comme un pilier essentiel du modèle social européen et comme la base d'une bonne qualité de vie et de la réalisation des objectifs économiques, sociaux et d'emploi de l'UE,
- F. considérant que les services sociaux d'intérêt général, plus particulièrement les services de garde d'enfants et d'assistance aux personnes âgées et à d'autres personnes dépendantes, sont essentiels pour obtenir une participation égale des femmes et des hommes sur le marché du travail, dans l'enseignement et la formation,
- G. considérant que la ségrégation entre sexes dans les services sociaux, au niveau tant sectoriel que professionnel, a des répercussions négatives sur les conditions de travail et les rémunérations, et que les activités non rémunérées de travail domestique, de garde des enfants et d'assistance aux personnes âgées sont des tâches essentiellement réalisées par des femmes,
- H. considérant que l'expansion des services sociaux d'intérêt général a été un moteur d'intégration des femmes dans le marché du travail,
- I. considérant que les articles 4, paragraphe 2, et 5, paragraphe 3, du TUE traitent de la subsidiarité au niveau local, reconnaissent formellement l'autonomie régionale et locale et que l'article premier du protocole n°26 du TFUE reconnaît le rôle essentiel et le large pouvoir discrétionnaire des autorités nationales, régionales et locales pour fournir, faire exécuter et organiser les services d'intérêt économique général d'une manière qui réponde autant que possible aux besoins des utilisateurs,

### **Droits fondamentaux et universalité**

1. estime que les SSIG, leurs utilisateurs et leurs fournisseurs présentent certaines caractéristiques spécifiques en plus de celles qu'ils partagent avec les SIG; estime que les SSIG, tels que définis par les États membres, englobent des systèmes de sécurité sociale et des services universellement disponibles aussi bien légaux que complémentaires, prestés directement à la personne, qui visent à améliorer la qualité de la vie de tous; estime que ces services jouent un rôle de prévention, d'inclusion et de cohésion sociales et rendent les droits sociaux fondamentaux davantage tangibles conformément à la Charte des droits fondamentaux et à la Convention européenne pour la sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales;
2. reconnaît que dans le cadre des SSIG entrent en concurrence deux facteurs dont la conciliation est indispensable: d'une part, le principe de subsidiarité qui affirme la liberté des pouvoirs publics nationaux de définir, organiser et financer les SSIG comme ils l'entendent, ainsi que le principe de proportionnalité et, d'autre part, la responsabilité que le traité donne à l'Union et aux États membres dans leurs domaines de compétence respectifs;
3. prie les États membres de veiller à maintenir la même disponibilité de services sociaux accessibles, abordables et de qualité que lors de la période de croissance économique rapide, ainsi que de garantir un accès non discriminatoire à ces services, indépendamment du sexe, du montant des revenus, de la race ou de l'origine ethnique, de la religion ou des convictions, d'un handicap, de l'âge, de l'orientation sexuelle ou des conditions d'emploi; considère que les services sociaux sont essentiels pour assurer l'égalité entre les hommes et les femmes, étant donné que les services sociaux ainsi que les services sanitaires et les structures de garde des enfants constituent les piliers des efforts visant à augmenter le taux d'emploi des femmes et l'égalité de manière plus générale;

4. souligne qu'il y a lieu d'éviter que la crise économique et financière actuelle et les futures propositions économiques ne menacent le développement des services sociaux d'intérêt général, ce qui nuirait à long terme à la croissance de l'emploi, à la croissance économique au sein de l'Union, à l'augmentation des contributions fiscales et à la promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes;
5. appelle la Commission et les États membres à mener une analyse d'impact selon le genre des différents services d'intérêt général et à veiller à ce que l'évaluation des actions proposées par l'Union dans une perspective d'égalité entre les hommes et les femmes devienne un processus régulier et transparent avec des résultats visibles, et que la dimension de genre soit prise en compte dans le processus budgétaire de tous les programmes et toutes les politiques aux niveaux européen et national; demande également à la Commission d'intégrer dans ses rapports de suivi la question de l'égalité entre les femmes et les hommes;
6. invite les États membres à veiller, dans le cadre des politiques visant la conciliation entre vie privée et vie professionnelle, à la disponibilité, sous des formes diverses, de structures de garde des enfants accessibles, financièrement abordables et de haute qualité, telles que décrites dans les objectifs de Barcelone, ainsi qu'à améliorer les structures d'assistance aux personnes âgées et aux personnes dépendantes, s'agissant d'une étape essentielle vers la réalisation de l'égalité entre les femmes et les hommes, puisque les services de garde d'enfants non seulement favorisent la participation des femmes sur le marché du travail, mais offrent également des possibilités d'emploi; demande à la Commission et aux États membres de prendre des mesures en vue de la reconnaissance des personnes, essentiellement des femmes, qui exercent des activités non rémunérées de travail domestique, de garde des enfants et d'assistance aux personnes âgées, et qui jouent de ce fait un rôle très important pour la pérennité des systèmes sociaux;
7. souligne que la mission d'intérêt général d'un service social ne dépend pas de son domaine mais de la manière dont il est presté, en termes de facteurs divers, comme le but non lucratif ou la non-sélection des bénéficiaires;
8. souligne qu'en ce qui concerne les SSIG le principe de subsidiarité doit prévaloir sur les règles du marché unique;
9. souligne que fondamentalement la décision concernant l'organisation, le financement et la prestation de services sociaux d'intérêt général (SSIG) doit appartenir aux États membres et aux autorités locales; respecte et soutient ce principe et invite les institutions européennes à se rallier à cette position;
10. souligne que, pour que les SSIG remplissent leur rôle, leur accès ne peut être réservé aux personnes désavantagées et vulnérables, mais qu'il doit être universel et indépendant de la richesse et du revenu; souligne qu'il convient néanmoins d'en assurer l'accès équitable aux personnes les plus vulnérables, en conformité avec les lois et pratiques nationales;
11. souligne le caractère fondamentalement structurant et inclusif des SSIG qui contribuent de manière pertinente, utile et efficace au développement de toutes les régions en permettant à l'Etat et aux collectivités locales ou régionales de remplir leur rôle en faisant appel aux financements publics et privés, et considère comme un impératif spécifique de les préserver dans les zones rurales et fragilisées; insiste sur le rôle essentiel des SSIG pour limiter les risques de ségrégation envers les communautés éclatées et marginalisées;
12. souligne que les services sociaux d'intérêt général sont principalement financés par les États membres, donc il est d'abord question de leur champ d'application; estime néanmoins que l'Union européenne peut jouer un rôle important et les aider dans leur modernisation et l'adaptation aux nouvelles conditions, et finalement ventiler les besoins des citoyens en termes de qualité et de portée;
13. souligne l'importance de l'évaluation urgente des conséquences et incidences sociales des libéralisations dans des secteurs primordiaux pour le progrès social dans la vie des populations

(transport, énergie, eau, services postaux, télécommunications, etc.) et insiste auprès de la Commission européenne sur la nécessité de mettre un frein à ces procédures de nouvelles libéralisations tant que l'étude n'est pas présentée;

14. souligne dans ce contexte qu'il importe de renforcer la dimension sociale du marché unique et de mieux prendre en compte les spécificités des SSIG, en privilégiant une approche pragmatique qui place au premier chef l'accessibilité, l'universalité, l'équité, la qualité et l'efficacité de ces services;
15. soutient la recommandation formulée dans le rapport Monti, selon laquelle l'internet à large bande et les services bancaires de base devraient être reconnus dans la législation européenne comme des services pouvant être assurés par les États membres, et devraient être disponibles et accessibles à tous;

### **Contribution économique**

16. prend acte, tout en soulignant que les SSIG ne doivent pas se définir par leur impact sur l'économie, du deuxième rapport bisannuel de la Commission et confirme que les SSIG apportent une contribution économique majeure en termes d'emploi, d'activité économique et de pouvoir d'achat et que le secteur de la santé et des services sociaux représente 5 % des performances économiques et emploie 21,4 millions de personnes; note que dans son rapport "cartographie des services publics", le CEEP confirme aussi que ce secteur représente également 9,6 % de la main-d'œuvre de l'Union et 9,4 % de son PIB; note que l'enquête sur les forces de travail de 2008 montre que les femmes représentent 79 % de la main-d'œuvre dans le secteur des services relatifs à la santé, 81 % de celle dans le secteur des services de soins résidentiels et 83 % de celle dans le secteur des services sociaux de jour; note également qu'un organe représentatif des PME, l'UEAPME, estime que pour travailler avec succès, les PME ont besoin de SSIG performants et de haute qualité; invite les États membres à prendre également en considération les principes d'égalité entre les hommes et les femmes; constate que la promotion de marchés du travail inclusifs, la prévention et la réadaptation, permettront, à long terme, de réaliser des économies et d'améliorer la qualité des prestations;
17. souligne que les SSIG contribuent à l'exercice effectif de la citoyenneté et ont pour finalité de créer une cohésion sociale, territoriale et économique par la mise en œuvre de solidarités collectives;
18. souligne que les pouvoirs régionaux et locaux jouent un rôle fondamental dans la définition, le financement, la fourniture et l'attribution des SSIG dans le cadre des services sociaux et des systèmes de protection sociale des États membres; on estime que le secteur des pouvoirs locaux et régionaux contribue au PIB de l'UE-27 à hauteur de 15,9 % (12,9 % pour les seuls pouvoirs locaux), et que ses dépenses en matière de protection sociale représentent 3 % du PIB (soit 378,1 milliards d'euros);
19. est d'avis que les autorités nationales, régionales et locales devraient étendre la mise en place de partenariats publics-privés dans le domaine des SSIG en vue de renforcer leur efficacité et leur disponibilité;

### **Contribution sociale**

20. souligne que les enquêtes Eurofound sur la qualité de vie<sup>(23)</sup> ont révélé que l'une des façons les plus importantes d'améliorer la qualité de vie des citoyens, d'assurer leur pleine inclusion dans la société et de garantir la cohésion sociale et territoriale est de fournir et de développer des SIG, y compris des SSIG; rappelle que les SSIG sont un pilier clé du modèle social européen, qu'ils font partie de la façon dont sont organisées les sociétés européennes et que leur but premier est d'atteindre des objectifs de politique sociale et à rendre tangibles les droits sociaux des personnes et des groupes, souvent par le biais des régimes de sécurité sociale des États membres;
21. souligne la nécessité de modifier les politiques de libéralisations afin de promouvoir une politique de progrès social garantissant l'accès universel aux services publics de qualité, en apportant une attention particulière aux groupes défavorisés, notamment aux mères célibataires, aux femmes, aux

personnes âgées, aux enfants, aux émigrants et aux personnes atteintes de tout type de déficience;

22. souligne qu'il est inapproprié d'utiliser les fonds publics alloués aux SSIG à des fins autres que la satisfaction des objectifs du service, et qu'aucune partie de ces fonds, autre que les frais de personnel et les frais généraux raisonnablement encourus pour la prestation de services, ne doit être utilisée à d'autres fins; est d'avis que l'objectif légitime de maximisation des profits qui sous-tend la prestation commerciale privée de services commerciaux contredit de façon inacceptable les principes et les objectifs des SSIG; estime que dans les cas où les autorités nationales choisissent une prestation indirecte de SSIG, elles doivent préserver l'intérêt général et, tout en garantissant qualité, innovation, efficacité et rentabilité, soutenir les entreprises de l'économie sociale qui réinvestissent tout profit dans le service et l'innovation, et les encourager à travailler comme fournisseurs de services;
23. souligne le rôle traditionnel de l'État en tant que prestataire de services sociaux d'intérêt général; estime cependant que l'espace ouvert pour les prestataires privés va augmenter la disponibilité et la qualité des services et élargir le choix pour les consommateurs;
24. réaffirme son engagement en faveur de SSIG modernes et de qualité, qui sont des instruments de la mise en œuvre de bon nombre des valeurs consacrées dans le projet européen, telles que l'égalité, la solidarité, la légalité et le respect de la dignité humaine, ainsi que des principes d'accessibilité, de service universel, d'efficacité, de gestion économe des ressources, de continuité, de proximité de l'usager et de transparence;

#### ***Restrictions réglementaires à la prestation des SSIG***

25. souligne que les pouvoirs nationaux, régionaux et locaux qui s'emploient à fournir ou à prescrire des SSIG doivent pouvoir asseoir leurs services et leurs dépenses sur une base de sécurité juridique, et que si le service d'information et de clarification et le guide publié récemment par Commission sont les bienvenus, ils n'assurent pas la sécurité juridique nécessaire, ce qui tend à empêcher les prestataires de SSIG d'accomplir leurs missions;
26. souligne que les autorités nationales et locales ont la responsabilité de garantir le bon fonctionnement des SSIG en maintenant un niveau de qualité élevé;
27. estime qu'il n'est ni efficace ni acceptable d'un point de vue démocratique que l'interprétation actuelle de la législation amène en permanence la Cour de justice de l'Union européenne à devoir statuer, pour ce qui concerne les SIG, et notamment les SSIG, sur les limites de la législation relative au marché unique, ce qui est un indice certain d'un manque de clarté sur le plan juridique; signale que cette question fait depuis longtemps l'objet d'un dialogue avec les acteurs concernés et invite la Commission à passer enfin à l'action;

#### ***Politique économique et budgétaire***

28. souligne que les SSIG constituent un investissement indispensable pour l'avenir économique de l'Europe et qu'ils sont gravement compromis dans certains États membres sous l'effet des crises économique et bancaire et des programmes d'austérité mis en place par les gouvernements, qui accentuent encore la demande des citoyens pour ces services; souligne que les SSIG ont été indispensables en tant que stabilisateurs socio-économiques automatiques pendant ces crises, notamment à travers les régimes de sécurité sociale;
29. souligne que le besoin en SSIG devient de plus en plus grand, dans le contexte actuel d'incertitude quant à la croissance et à l'emploi, cependant que l'évolution démographique génère de nouvelles exigences; souligne que le défi majeur aujourd'hui, en ce qui concerne la fourniture de services sociaux d'intérêt général, est de maintenir leur qualité et leur étendue et que, en raison de leur importance et de leur nécessité absolue, ces services doivent être étoffés afin qu'ils puissent jouer leur rôle important: réaliser les objectifs économiques et sociaux d'Europe 2020 en termes d'emploi et de réduction de la pauvreté;

30. souligne que la crise économique et financière ainsi que les politiques d'austérité imposées aux États membres ne doivent pas favoriser le désinvestissement dans les SSIG, mais au contraire, qu'il doit y avoir, en raison de leur importance et de leur caractère de nécessité absolue, une consolidation plus importante de ces services afin de faire face aux besoins des populations;
31. souligne qu'il importe que les autorités nationales, régionales et locales facilitent l'accès aux logements sociaux pour les femmes dans le besoin ou en risque d'exclusion et pour celles qui ont été victimes d'actes de violence liée au genre, en particulier, dans les deux cas, lorsque celles-ci ont des enfants mineurs à charge;
32. souligne le besoin d'une meilleure valorisation du travail des personnes travaillant dans le secteur des services sociaux, en majorité des femmes, car leur travail est difficile, demande une grande sensibilité et un engagement personnel particulier, et il ne bénéficie pas d'une grande reconnaissance sociale;
33. considère que le principe de solidarité et la consolidation de l'Union européenne exigent que nous remédiions à l'accroissement du chômage et de la pauvreté sous l'effet de la crise en améliorant l'efficacité et l'efficacité des dépenses, tant au niveau de l'Union qu'au niveau national, en renforçant les fonds structurels, et notamment le Fonds social européen, et en utilisant de nouvelles ressources comme l'émission d'obligations par projets;
34. estime que pour garantir la prestation de SSIG de qualité, les gouvernements des États membres doivent consacrer aux SSIG un cadre financier adapté garantissant la continuité des services et un financement stable, de même qu'une formation et des conditions de travail décentes pour les personnes employées ou aidant à la prestation de ces services;
35. souligne, en outre, que tout transfert de compétences sur les SSIG par les États membres en faveur d'autorités régionales et locales doit prévoir un mécanisme de coordination afin d'éviter des différences dans la qualité des services fournis dans les différents secteurs et doit nécessairement être accompagné d'un transfert de ressources permettant de continuer à fournir des services de haute qualité, universellement accessibles et qui répondent de manière efficace aux droits et aux besoins des utilisateurs;
36. estime que pour maintenir également la qualité des SSIG prestés, les États membres doivent mettre en place de nouvelles sources de recettes, et appelle par conséquent la Commission à produire rapidement une étude de faisabilité basée sur la décision des chefs d'État européens du 11 mars 2011<sup>(24)</sup>;

#### Imperfections du cadre réglementaire des SSIG

##### **Généralités**

37. estime qu'il est largement reconnu au niveau européen que les SSIG sont essentiels pour le bien-être de nos peuples et pour l'efficacité de l'économie, et que, si des progrès ont été réalisés, grâce à l'application de la réglementation de l'UE aux SSIG, dans le règlement des problèmes que rencontrent les prestataires dans la fourniture et le développement de ces services, aucun consensus n'existe encore entre la Commission et le Conseil concernant la mise en œuvre de mesures pratiques additionnelles pour surmonter les obstacles identifiés par les parties prenantes;
38. rappelle que les traités font obligation à l'Union et aux États membres de développer une économie sociale de marché et de sauvegarder le modèle social européen; souligne que les États membres et les pouvoirs locaux doivent être libres de décider du mode de financement et de prestation des SSIG, de manière directe ou autre, en utilisant toutes les options disponibles et notamment des solutions autres que l'appel d'offres, de manière à s'assurer que les objectifs sociaux des SSIG soient atteints et ne soient pas affaiblis par l'application des règles du marché à des services qui n'en relèvent pas; souligne qu'il convient de créer un environnement qui encourage la qualité, l'accessibilité, le caractère abordable et l'efficacité dans la prestation des services, tout en facilitant le développement, chez les fournisseurs de services, d'une capacité d'initiative anticipant les

besoins du public;

39. souligne que la qualité du service doit s'appuyer sur une consultation régulière et intégrée de l'utilisateur, car le service doit d'abord et avant tout répondre au besoin de celui-ci;
40. demande à la Commission ainsi qu'aux États membres de respecter la diversité des modalités d'organisation et de gestion des SSIG, ainsi que les ressources et les méthodes de financement de ces services; appelle également les États membres à abandonner les «réformes» ayant institutionnalisé les modèles de protection sociale basés sur le marché, soumis à la concurrence et aux obligations de marchés publics, et qui ne favorisent pas le partenariat public-privé ou qui ne transfèrent pas les services sociaux vers le secteur privé, étant donné que ce sont des stratégies trompeuses visant à «moderniser» les services sociaux; considère que veiller à l'intérêt général et aux prestations efficaces et de qualité, aussi bien de la part du secteur public que du «tertiaire» sans but lucratif ou de l'économie sociale, constitue une stratégie plus appropriée pour assurer des services sociaux de grande qualité, intégrés et exhaustifs;
41. prend acte de la Déclaration écrite 84/2010 sur l'instauration de statuts européens pour les mutuelles, les associations et les fondations et souligne la nécessité d'une reconnaissance plus large des acteurs de l'économie sociale (y compris de modèles comme les coopératives) actifs dans la prestation de SSIG et l'organisation et le fonctionnement de l'économie sociale; appelle la Commission à faire le nécessaire, sur la base d'évaluation d'impact au niveau national et de l'Union, pour présenter des propositions de statuts européens pour les associations, mutualités et fondations afin qu'elles puissent travailler au niveau transnational;

#### ***Les aides d'État***

42. se félicite de la révision des aides d'État entreprise par le Commissaire Almunia et appelle à clarifier les principes fondamentaux du contrôle des aides d'État afin de renforcer la sécurité juridique et la transparence, et à clarifier des notions telles que "acte de mandatement" ou "pouvoirs publics"; demande davantage de différenciation dans la réglementation; appelle également à réviser les critères de calcul de la compensation des obligations de service public, calcul qui devrait tenir compte, entre autres, des critères sociaux, des caractéristiques spécifiques du fournisseur de services et d'un certain nombre d'aspects externes associés à la fourniture des services, tels que la plus-value sociale et l'implication de la communauté;
43. se félicite de l'évaluation, par la Commission, de l'impact du train de mesures Monti-Kroes; appelle à une révision de ce train de mesures pour renforcer la sécurité juridique, simplifier les règles comme celles applicables au contrôle de la surcompensation des opérateurs de SSIG, assouplir leur application et envisager une extension de la liste des dérogations à l'obligation de notification, à l'instar de ce qui se passe pour les hôpitaux et les logements sociaux; appelle d'urgence la Commission à réévaluer le seuil de minimis approprié pour les SSIG et à proposer un système qui tienne compte du produit intérieur brut de chaque État membre dans le calcul du seuil de minimis, de sorte que des seuils de minimis spécifiques à chaque État membre puissent être calculés, ce qui permettrait d'éviter des distorsions de concurrence dues à un seuil unique au niveau européen; demande instamment à la Commission de n'exercer de contrôle de surcompensation que si le risque d'une entrave sérieuse à la concurrence est avéré;
44. souligne que ce n'est pas le secteur ou le statut d'une entité assurant un service, ni son mode de financement, qui déterminent si ses activités sont considérées comme économiques ou non économiques, mais la nature de l'activité elle-même et son effet préventif;
45. rappelle que la distinction entre des SIG économiques et non économiques (SSIG compris) n'est pas la question essentielle, mais plutôt la responsabilité des pouvoirs publics, lors de la fourniture d'un service, d'assurer l'ultime réalisation de tâches particulières d'intérêt général, confiées aux entreprises chargées de la gestion de ces services;
46. demande, dans le cadre de l'actuelle législation européenne, une clarification des notions et une réforme des critères de classification utilisés pour distinguer entre SSIG économiques et non-

économiques, ainsi qu'une définition commune des SGI afin que leurs objectifs proclamés puissent être atteints;

### **Marchés publics**

47. accueille favorablement la dernière consultation sur la modernisation des règles européennes en matière de marchés publics en vue d'une utilisation plus efficace des fonds publics et de la réalisation des objectifs sociaux, économiques et environnementaux de l'Union européenne; souligne que les règles en matière de marchés publics doivent être simplifiées pour que les obligations de service d'intérêt général (SIG) puissent être remplies effectivement et efficacement; note que l'appel d'offres dans le domaine des SSIG peut être une méthode acceptable de sélection d'un prestataire, mais souligne que d'autres formes, transparentes, de sélection peuvent favoriser plus de flexibilité, de personnalisation des services et d'innovation, qui sont essentielles à la qualité des services sociaux; rappelle que la procédure d'appel d'offres doit être développée de façon à en réduire le coût tout en maintenant la qualité;
48. appelle la Commission à reconnaître les solutions alternatives aux marchés publics pour la prestation des SIG, SSIG compris, comme les méthodes en interne ("in-house") et de "concessions de services", et à accorder de manière explicite une valeur juridique égale à toutes les options pour l'attribution des contrats et le financement dans le domaine des SSIG; appelle à étendre le concept "in-house" aux prestataires de services qui répondent à des critères d'intérêt général spécifiques; encourage, en outre, la reconnaissance de bonnes pratiques nationales consistant à autoriser à fournir des services tous les prestataires capables de remplir les conditions définies par la loi, indépendamment de leur forme juridique, dans la mesure où les principes établis dans le droit primaire (égalité de traitement, non-discrimination et transparence) sont respectés;
49. est favorable à l'insertion normative d'une option "in-house" pratique dans les appels d'offres relatifs aux SIG, y compris aux SSIG, à l'instar de la version révisée du règlement n° 1370/2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, par laquelle toute autorité locale compétente pourrait décider de fournir elle-même les services ou d'attribuer des contrats de service public à une entité juridiquement distincte sur laquelle l'autorité locale compétente exercerait un contrôle similaire à celui qu'elle exerce sur son propre département, et ne pourrait en aucune façon porter préjudice à la transparence en matière d'adjudications publiques;
50. est convaincu que les pouvoirs régionaux et locaux, en concertation avec la société civile, et les partenaires sociaux doivent être associés au processus d'établissement et d'évaluation des règles en matière de marchés publics pour éviter les divergences entre les règles et les modes d'organisation et pratiques concrètes sur le terrain; note par ailleurs que la coopération territoriale entre les régions pourrait aider à identifier les meilleures pratiques;
51. attire l'attention sur l'ambiguïté quant au droit des États membres d'insister sur les critères sociaux, environnementaux et de qualité dans les appels d'offres de marchés publics, et sur les changements du cadre juridique résultant du traité de Lisbonne et de la Charte des droits fondamentaux; dans le cadre du commerce équitable, de la prévention du nivellement par le bas et de la fourniture de services de qualité, appelle à étendre le concept d'"offre économiquement la plus avantageuse" de façon que les appels d'offres et les contrats de marchés publics, ainsi que les contrats de sous-traitance relatifs à la prestation de SIG (y compris de SSIG) devront inclure des critères sociaux, environnementaux et de qualité du service, applicables au plan local ou national dans l'État membre considéré, en liaison avec les meilleures pratiques internationales; souligne que pour maintenir les normes applicables à leur niveau, les critères d'acceptation des offres ne doivent pas être basés uniquement sur le prix; demande que les réformes prennent en compte la spécificité des prestataires sans but lucratif et de l'économie sociale;
52. souligne que l'organisation des SSIG dans les États membres est le résultat d'un processus historique et de traditions culturelles diverses, et qu'il n'est ni possible ni souhaitable d'imposer un modèle européen "taille unique", mais qu'il convient plutôt d'adopter une approche souple, qui, compte tenu du principe de subsidiarité, respecte le droit à l'autonomie des collectivités territoriales régionales et locales et réserve aux États membres une marge suffisante pour des évolutions spécifiques conformes aux diverses modalités d'organisation utilisées;

## ***Faire avancer la réforme***

53. reconnaît la forte valeur de l'apprentissage mutuel et de l'échange des bonnes pratiques quant à l'inspiration et à la promotion de la poursuite de la modernisation des SSIG dans différents États membres et invite instamment la Commission à continuer d'initier et de soutenir de telles activités de manière proactive, avec le concours des autorités régionales et locales, elles-mêmes formées à cet effet, dans l'application de la réglementation de l'Union aux SSIG; souligne que les problèmes identifiés par les prestataires et les bénéficiaires de SSIG nécessitent des solutions rapides et pragmatiques;
54. demande instamment, suite à la communication de 2007 sur les SIG et à la révision en cours des règles applicables aux marchés publics et aux aides d'État, que la Commission lance un programme de réforme, d'adaptation et de clarification, en vue d'appuyer et de reconnaître les caractéristiques spécifiques hors marché des SSIG et d'assurer leur conformité non seulement aux règles du marché unique mais également aux obligations prescrites par les traités dans le domaine social; estime qu'un cadre obligatoire doit être étudié pour certaines catégories de SSIG;
55. estime qu'un règlement-cadre européen relatif aux SIEG, qu'autorise l'article 14 du traité FUE, n'est pas, pour l'heure, le problème central;
56. considère que le comité de la protection sociale a apporté et continuera d'apporter une contribution importante à la compréhension et à la consolidation communes du rôle des SSIG; note cependant que le mandat que lui confère le traité (article 160 TFUE) précise que son statut est purement consultatif et ne l'autorise pas à élargir sa composition à la société civile, au Parlement européen, aux partenaires sociaux ou autres;
57. propose, ainsi que le recommande le 3e Forum sur les SSIG, d'établir un groupe de travail plurilatéral de haut niveau qui soit ouvert, flexible, transparent, largement représentatif des parties prenantes et axé sur la mise en œuvre de réformes comme les initiatives politiques identifiées dans le présent rapport et les avis annexés, dans les recommandations du troisième Forum, dans le deuxième rapport bisannuel de la Commission et dans les rapports du CPS, ainsi que de toute autre proposition pertinente qui serait présentée; propose que ce groupe de travail soit coprésidé par le Parlement européen et le Commissaire en charge des affaires sociales et comprenne des représentants du Parlement, des commissaires compétents, du Conseil, des partenaires sociaux et des organisations de la société civile représentant les utilisateurs et les fournisseurs de SSIG, du comité des régions, des autorités locales et des autres parties prenantes;

Le groupe de travail pourrait:

- étudier l'opportunité de créer un Observatoire ou un Centre européen de documentation sur les SSIG, qui rassemblerait des informations provenant de différentes sources dans les États membres et valoriserait les échanges de bonnes pratiques nationales, régionales et locales sur les SSIG;
- rechercher un large consensus quant aux mesures à prendre pour clarifier les incertitudes et ambiguïtés juridiques concernant les SSIG;
- évaluer s'il y a lieu de redessiner les règles du marché unique européen ayant un impact négatif sur les SSIG, pour respecter et soutenir les responsabilités des États membres dans la définition, le financement et la prestation des SSIG, en tenant compte de l'actuel processus de révision des règles par la Commission;
- réaliser, avec le concours du comité de la protection sociale, une étude exhaustive sur la fonctionnalité des SSIG;
- examiner de quelle façon les États membres, lors de la définition des vices sociaux d'intérêt général, peuvent tenir compte de services spécifiques liés au genre, essentiellement des consultations et services sociaux destinés en particulier aux femmes, et des services essentiels qui contribuent à la qualité de vie des femmes et à l'égalité, comme les services sanitaires, en particulier les services de

santé sexuelle et reproductive, l'éducation ou l'assistance aux personnes dépendantes;

- promouvoir des innovations telles qu'un registre des SSIG par État membre, un programme pilote sur les soins aux personnes âgées, et des programmes d'action fondés sur le Cadre européen volontaire de qualité (CVQ);
  - rechercher comment les États membres pourraient développer certaines formes d'assistance à domicile et de soutien aux personnes âgées et vulnérables – tant de la part d'hommes que de femmes – et réduire les effets négatifs sur la pension et l'emploi des personnes qui s'occupent de proches dépendants;
58. appelle à l'organisation d'un quatrième forum européen sur les SSIG pour donner suite à l'initiative du rapport Ferreira de 2007 et évaluer les progrès réalisés vis-à-vis de la réforme et pour permettre au groupe de travail proposé de présenter un rapport d'étape au quatrième forum, en en assurant la continuité, la direction et le contenu;

### ***Cadre européen volontaire de qualité***

59. se félicite du CVQ et insiste pour que l'application des principes soit contrôlée d'après les critères de qualité proposés et que les parties prenantes soient associées à ce processus par une méthode ouverte de coordination;
60. se félicite que la Commission européenne, dans les initiatives clés jointes à la communication sur la plateforme européenne contre la pauvreté et l'exclusion sociale, propose de développer le cadre européen volontaire de qualité des services sociaux au niveau sectoriel, y compris dans le domaine des soins de longue durée et du sans-abrisme; recommande également que la Commission se penche sur les domaines de la puériculture, du handicap et du logement social, en utilisant comme indicateur le principe d'égalité des chances;
61. invite la Commission européenne à préciser le lien entre le cadre de qualité présenté dans le CVQ et le programme PROMETHEUS pour éviter tout double emploi; demande avec force que les États membres utilisent le CVQ pour élaborer ou améliorer les systèmes existants d'accréditation de la qualité et de surveillance, dans des conditions adaptées à chaque État membre; estime que le fonctionnement du CVQ devrait être évalué par les États membres à l'aune de la Charte des droits fondamentaux et du protocole 26 du TFUE;
62. souligne que des conditions de travail décentes et stables pour les hommes et les femmes, conformes à la loi et aux pratiques des États membres, accompagnées par une formation régulière et de qualité, ainsi que la participation des utilisateurs et leur émancipation, prenant également en considération la dimension de genre, sont essentielles pour la prestation de services sociaux de qualité; souligne que le bénévolat constitue un élément précieux dans le domaine des SSIG, mais qu'il ne doit pas remplacer la présence appropriée d'une main-d'œuvre professionnelle en nombre suffisant et formée dans le domaine des SSIG, tels les travailleurs sociaux et le personnel général;
63. invite les États membres à encourager la création d'emploi et le potentiel de croissance du secteur des services sociaux, de santé et d'éducation en offrant aux migrants et aux citoyens de l'Union des conditions de travail décentes et un accès à des systèmes de protection sociale complets;
64. est d'avis qu'un rôle particulier, en matière de responsabilités des travailleurs sociaux, doit être conféré aux actions visant à accroître la motivation en ce qui concerne le travail, l'éducation et l'activité économique en vue d'atteindre l'autonomie et l'autosuffisance;
65. estime que les principes du CVQ pourraient être utilisés pour aider à définir des critères de qualité du service à appliquer dans le processus de révision des règles en matière de marchés publics, d'appels d'offres et de contrats et sous-contrats;
66. propose qu'une amélioration ultérieure du CVQ comporte une référence au financement et au statut du prestataire de service;

67. charge son Président de transmettre la présente résolution au Conseil et à la Commission, aux gouvernements et aux parlements des États membres et des pays candidats ainsi qu'au Comité des régions et au Comité économique et social européen.

- 
- (1) JO C 303 du 14.12.2007, p. 1.
- (2) JO L 23 du 27.1.2010, p. 35.
- (3) JO L 315 du 3.12.2007.
- (4) JO L 376 du 27.12.2006, p. 36 à 68.
- (5) JO L 298 du 7.11.2008, p. 20 à 29.
- (6) Textes adoptés, P7\_TA-PROV(2010)0223.
- (7) Document de travail des services de la Commission **COM(2008)0418** – rapport bisannuel sur les services sociaux d'intérêt général.
- (8) JO L 307 du 18.11.2008, p. 1.
- (9) Débats de la séance plénière du mercredi 6 octobre 2010 à Bruxelles, point 13, dispositions sociales du traité de Lisbonne (débat), déclaration de László Andor, commissaire.
- (10) Rapport de Mario Monti au président de la Commission européenne, le 9 mai 2010.
- (11) Conseil de l'UE, 16062/08, ADD1, le 20 novembre 2008.
- (12) SPC/2010/10/8 final.
- (13)<sup>3</sup> Conseil de l'UE, 6500/10, le 15 février 2010.
- (14)<sup>1er</sup> forum sur les services sociaux d'intérêt général, le 17 septembre 2007 à Lisbonne, sous présidence portugaise;  
2<sup>e</sup> forum sur les services sociaux d'intérêt général (SSIG), les 28 et 29 octobre 2008, sous présidence française;  
3<sup>e</sup> forum sur les services sociaux d'intérêt général (SSIG), les 26 et 27 octobre à Bruxelles, sous présidence belge.
- (15) Conseil de l'UE, 6624/11, SOC 135, ECOFIN 76, SAN 30 du 18 février 2011.
- (16) Conseil de l'UE, communiqué de presse (presse 358), 2916e réunion du Conseil "Emploi, politique sociale, santé et consommateurs".  
Réunion du Conseil, Bruxelles, les 16 et 17 décembre 2008, services sociaux d'intérêt général, p. 18.
- (17) Avis CDR 181/2006 final dans **COM(2006)0177**, JO C 305 E du 14.12.2006, p. 141.
- (18) JO C 301 E du 14.12.2006, p. 141.
- (19)<sup>5</sup> JO C 76 E du 25.03.2010, p. 16.
- (20)<sup>6</sup> Textes adoptés, P6\_TA(2009)0371.
- (21)<sup>7</sup> Textes adoptés, P7\_TA-PROV(2010)0173.
- (22)<sup>8</sup> <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/eqls/2007/index.htm>.
- (23)<sup>1</sup> Eurofound - Quality of Life Surveys  
<http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef09108.htm>
- (24)