

Position de CECOP sur le document de travail des services de la Commission européenne sur l'exploitation des possibilités de création d'emplois offertes par les services aux personnes et aux ménages

Bruxelles, 13 juillet 2012

CECOP-CICOPA Europe (confédération européenne des coopératives de travail associé, des coopératives sociales et des entreprises sociales et participatives) est une confédération européenne qui regroupe les organisations nationales de 16 pays qui affilient à leur tour plus de 50 000 entreprises coopératives et participatives, actives dans les secteurs de l'industrie et des services. Elles emploient 1,4 million de travailleurs dans toute l'Europe. Parmi leurs principaux secteurs d'activité, on retrouve l'industrie métallurgique et mécanique, la construction, les travaux publics, les services sociaux, les activités environnementales, les produits blancs, le transport, l'éducation, la culture, etc. La plupart d'entre elles se caractérisent par le fait que les travailleurs, dans leur majorité, en sont membres-propriétaires. En outre, plusieurs milliers de ces entreprises sont spécialisées dans la réinsertion des travailleurs défavorisés et marginalisés (personnes handicapées, chômeurs de longue durée, anciens détenus, toxicomanes, etc.)

Au cours de ces dernières décennies, nous avons observé un transfert progressif des prérogatives sociales exercées par les autorités publiques vers des acteurs privés. Les coopératives, comme l'une des expressions des besoins et des aspirations des citoyens, sont naturellement apparues avec des solutions adéquates pour la communauté, notamment en matière des services aux personnes et aux ménages. Aujourd'hui, plus de 3 000 coopératives du réseau de CECOP sont actives dans ce secteur.

Plus généralement les coopératives qui fournissant ces services sont enregistrés sous forme de coopératives sociales ou leur équivalent¹ (ex. Italie, Espagne), mais on trouve aussi des coopératives qui offrent des services aux personnes et aux ménages même en l'absence d'un cadre juridique spécifique régissant les coopératives sociales telles que définies plus haut (ex. Royaume-Uni, France).

Emploi et potentiel entrepreneurial

Le document de travail des services de la Commission européenne indique que les services sociaux tels que la garde des enfants et les soins à long terme sont souvent fournis par des acteurs de l'économie sociale. En effet, les coopératives confirment cette tendance. Elles représentent un important potentiel d'emploi, en croissance, mais contribuent aussi au développement économique local. Des articles et des études récentes ont fait valoir que

¹ Les coopératives sociales fournissent des biens ou des services d'intérêt général, par exemple dans le secteur des services sociaux, de la santé, de l'éducation, de l'environnement. Ces coopératives partagent des caractéristiques générales communes à tous les types de coopératives, comme le contrôle démocratique de l'entreprise par les parties prenantes, tout en ayant leurs propres éléments distinctifs. Elles sont caractérisées en particulier par une mission d'intérêt général et par le réinvestissement systématique des bénéfices dans cette même mission.

les coopératives semblent montrer une plus forte résistance en temps de crise que les entreprises conventionnelles, particulièrement lorsqu'il s'agit du taux d'emploi². Malgré la crise économique et financière, l'emploi a même augmenté en 2010 de 4,5 % par rapport à l'année précédente dans les coopératives sociales affiliées à Federsolidarietà – Confcooperative, membre italien de CECOP. COCETA, membre espagnol de CECOP, signale également 13 336 nouveaux emplois créés en 2011 dans le secteur des services.

Les coopératives ont une longue tradition d'insertion professionnelle des personnes handicapées et des groupes vulnérables (chômeurs de longue durée, migrants, anciens détenus, toxicomanes, etc.). Les coopératives sociales, par exemple, créent un environnement de travail où les travailleurs défavorisés et non défavorisés travaillent efficacement ensemble. En plus de leur fournir un emploi, elles permettent à ces travailleurs défavorisés de participer au contrôle et à la gestion de leur entreprise. De cette façon, elles atteignent un niveau particulièrement élevé d'emplois durables et d'intégration sociale. C'est également une contribution importante pour le secteur des services aux personnes et aux ménages où le pourcentage de travailleurs peu qualifiés, une des catégories de groupes vulnérables, est important.

Au-delà de la dimension de l'emploi, il est également important de reconnaître la dimension entrepreneuriale des coopératives dans ce secteur. En fait, elles créent des activités économiques durables qui contribuent directement au développement local. Puisqu'elles sont gérées par des parties prenantes encrées dans le territoire, les coopératives ont naturellement une connaissance approfondie de la communauté et de ses besoins. Les coopératives réunissant plusieurs parties prenantes créent des synergies entre les différents acteurs – les pouvoirs publics, les usagers et les fournisseurs de services – et garantissent de cette façon que les divers intérêts et les ressources au sein d'une communauté locale sont représentés et qu'une réponse adéquate est fournie.

Dans certains cas, les coopératives sont les seuls fournisseurs de services dans les régions isolées où les pouvoirs publics ont cessé d'assurer les services publics.

Iligora (Montoro, Espagne) Coopérative d'initiative sociale fondée en 2005, elle fournit des services aux personnes et aux ménages à 120 familles. La coopérative collabore avec la municipalité de Montoro (10 000 habitants) selon l'arrêté ministériel régional intitulé « Ordre du 15 novembre 2007, par lequel sont réglés les services d'aide à domicile dans la Communauté autonome de l'Andalousie ». Ce texte indique que les services aux ménages sont disponibles pour une large catégorie de citoyens (personnes âgées, personnes handicapées, femmes enceintes, etc.) qui peuvent bénéficier de services adaptés à leurs propres besoins, comme le nettoyage, les réparations, les repas, l'hygiène personnelle, la lessive, la mobilité, les soins spéciaux, etc. Iligora emploie aujourd'hui 52 travailleurs.

Qualité des services et qualité du travail

Les processus se trouvant en amont de la prestation des services sont un aspect important à prendre en considération. Les coopératives réunissent généralement les différentes parties-prenantes impliquées dans la conception du service et dans la gestion de l'entreprise. Leur implication dans les activités de la coopérative augmente par conséquent le contrôle de la qualité des activités et du service fourni.

Lorsqu'il s'agit de la prestation de services sociaux, l'élément participatif n'est pas suffisant pour assurer la qualité du service. A ce sujet, nous sommes d'accord avec le document de travail des services de la Commission européenne selon lequel d'autres critères devraient être promus et assurés : l'accessibilité (en termes de couverture géographique), la

² Rapport CECOP : *Comment les coopératives de travail associé, les coopératives sociales et les autres entreprises propriété de leurs travailleurs réagissent à la crise et à ses conséquences*, juin 2012, p.12. Le rapport peut être téléchargé ici : http://www.cecop.coop/IMG/pdf/report_cecop_2012_en_web.pdf

continuité (dans le temps) et l'accessibilité (financière). Le critère de la « continuité » est moins souvent mis en évidence ; il est cependant une caractéristique fondamentale d'un service d'intérêt général. La structure coopérative, axée sur les membres, fournit des garanties particulièrement élevées de la continuité des services d'intérêt général.

Les coopératives s'efforcent de fournir des emplois durables et de qualité à leurs travailleurs. Ainsi qu'il est mentionné dans le document de travail de la Commission européenne, les travailleurs du secteur des services aux personnes et aux ménages souffrent souvent de mauvaises conditions de travail. En plus de créer de l'emploi, les coopératives offrent des possibilités de formation, et dans le cas des travailleurs-membres des coopératives, de nouvelles compétences liées à la gestion de l'entreprise.

Service Présence et Aide à Domicile - SPAD (Albertville, France) est une coopérative³ créée en 2009 dont l'objectif est de fournir des services aux personnes et aux ménages, aux personnes dépendantes, âgées principalement, et aux personnes souffrant de maladie, de blessure ou d'une invalidité. SPAD propose des services à domicile (nettoyage, blanchisserie, repas) mais également des activités pour stimuler intellectuellement les personnes (jeux, lecture). L'objectif de SPAD est de contribuer à l'autonomie physique, psychologique et intellectuelle des personnes dépendantes. Les travailleurs de SPAD sont des travailleurs qualifiés qui perfectionnent continuellement leurs compétences par une formation spécifique adaptée aux besoins des personnes dépendantes. La coopérative emploie 80 personnes et fournit des services à 390 personnes environ.

Collaboration avec les pouvoirs publics

Afin de garantir la qualité des services aux personnes et aux ménages – et les services sociaux en général – dans les contrats passés par les autorités publiques, il est essentiel de s'assurer que seul le critère de l'offre économiquement la plus avantageuse sera appliqué, éliminant le critère du prix le plus bas, comme il l'est mentionné dans l'article 76 de la proposition de Directive sur les marchés publics. Il est essentiel, en fait, que les pouvoirs adjudicateurs évaluent les processus en amont de la prestation et la qualité des services offerts. Ainsi des dispositions législatives nationales et régionales italiennes obligent les autorités contractantes à utiliser le critère du « plus économiquement avantageux » pour les services sociaux.

Simone de Beauvoir (Milan, Italie) Coopérative sociale fondée en 1993 par 15 membres, elle propose dans la région de Milan des services de soins à domicile aux personnes âgées et aux adultes souffrant d'un handicap. Une de ses récentes activités a été organisée conjointement avec d'autres coopératives du Consortium SIS (consortium de coopératives sociales): un service de la municipalité visant à créer un réseau d'aide aux citoyens vulnérables. Les « gardiens sociaux », professionnels chargés de ce service, ont pour mission de surveiller la situation sociale et médicale du quartier et de détecter les besoins exprimés ou non exprimés par les usagers et par les prestataires de services afin de proposer les solutions les plus adéquates. En 2010, 84 personnes furent employées par Simone de Beauvoir, 39 d'entre elles étaient des travailleurs-membres de la coopérative.

³ SCIC : Société Coopérative d'Intérêt Collectif