

Vieillesse de la population: Que fait l'Union Européenne pour les personnes âgées?

Enjeux, services à la personne, TIC et logement.

Octobre 2008



Réseau européen des Services à la personne à finalité sociale
Rue Coenraets, 66 - 1060 Bruxelles
0032 2 535 06 69 / fax : 0032 2 539 13 04
maud.candela@pourolsolidarite.eu / m.boyer@una.fr

Réseau Européen des Services à la Personne

Depuis 10 ans environ se développe en Europe un **secteur économique en pleine croissance**, celui des services à la personne.

Ce secteur regroupe toute une série de services prestés à domicile :

- garde d'enfants et accompagnement scolaire,
- aide à la vie quotidienne (services de confort),
- aide aux personnes âgées,
- aide aux personnes dépendantes...

Ces services répondent à des **besoins sociaux émergents**, du fait notamment du vieillissement de la population et de l'augmentation du taux d'emploi des femmes. Dans plusieurs pays, des politiques ciblées en la matière ont également été développées par les pouvoirs publics, en réponse à cet enjeu d'importance. Au **niveau européen**, les institutions ont développé depuis les années 1990 un **intérêt progressif** pour la question. Elles sont à l'origine d'une révolution en cours du secteur, pouvant amener à des modifications importantes, à savoir la **libéralisation européenne des services**, dont les Services Sociaux d'Intérêt Général dont font partie les services à la personne.

A l'heure actuelle, ces services sont prestés par trois types d'acteurs : des acteurs publics, en particulier émanant des collectivités territoriales, des grandes entreprises privées à finalité lucrative et un troisième ensemble, celui des **entreprises et associations à finalité sociale**. Face à la tendance actuelle en Europe d'étendre les règles de concurrence et de diminuer l'investissement des pouvoirs publics dans un certain nombre de secteurs, dont celui des services aux personnes, **ces derniers ont décidé de se regrouper, pour être plus forts**, échanger des expériences et gagner en influence au niveau européen, de manière à garantir la qualité et le maintien de la dimension sociale des services rendus. Ainsi, des **réseaux nationaux** de structures de prestataires de services à la personne à finalité sociale telles que l'**UNA** ou **SERENA** du côté français, ou **la fondation Agrupacio Mutua** du côté espagnol, des **organismes européens** tels que le **think tank européen Pour la Solidarité**, **DIESIS** ou encore **le Pôle Européen des Fondations de l'économie sociale**, de même que des **centres de recherche** tels que le **CERISIS** (en Belgique) ou **le LEST** et **l'ORSEU** (en France), ont créé ensemble le premier Réseau européen des services à la personne à finalité sociale.

Ce réseau se propose de donner de **l'information** sur les services à la personne à finalité sociale à l'échelle européenne et sur la législation européenne, **relier** les

acteurs de l'économie sociale entre eux, créer un **centre de ressources** pour rassembler des connaissances sur les questions liées aux services à la personne à finalité sociale, monter des **projets européens** mettant en valeur les expériences et réussites de chacun, **échanger les connaissances et pratiques** avec d'autres modèles nationaux, favoriser les échanges et stages de jeunes professionnels, être un outil de **représentation** et de **lobbying**.

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter :

Marine Boyer m.boyer@una.fr

Maud Candela maud.candela@pourolsolidarite.eu

Denis Stokkink denis.stokkink@pourolsolidarite.eu

SOMMAIRE

ENJEUX DU VIEILLISSEMENT EN EUROPE – p 5

1. Tendances
2. Perception de la vieillesse
3. Dépendance
4. Au niveau de l'UE
5. Outils/axes d'action

SERVICES A LA PERSONNE – p 10

1. Introduction
2. « Solidarité entre les générations »
3. Solidarités publiques/privées
4. Création d'emplois
 - Moteurs d'insertion et d'activation ?
 - Vers plus de professionnalisation ?
5. Maltraitements
6. Immigration et vieillissement

L'IMPORTANCE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC) – p 19

1. Au niveau de l'UE
2. Bien vieillir dans la société de l'information
 1. Bien vieillir à domicile
 - Le domaine de l'assistance par les TIC
 - Le domaine des « smart home »
 - Le domaine du « tele-care »
 2. Bien vieillir dans la communauté
 3. Bien vieillir au travail :
3. « Surmonter les barrières et exploiter les opportunités »
 - Comprendre les utilisateurs âgés
 - Nécessité d'information et de transparence
 - Investissement nécessaire dans la recherche et coordinations des programmes nationaux
 - Coordination entre acteurs du marché et ceux des prestations sociales :

VIEILLISSEMENT ET LOGEMENT – p 27

1. Au niveau de l'Union Européenne
 1. Intergroupe Urban-Logement
 2. DELPHIS : Pôle de compétence pour l'habitat

3. URBACT II (2007-2013)
 4. CECODHAS : le Comité Européen de Coordination de l'Habitat Social
 5. Programme AAD : pour l'Assistance et l'Autonomie à Domicile
 6. A.G.E. : Plate-forme Européenne pour les Personnes Agées
-
2. Cohésion sociale et territoriale

 3. Logement social et RSE
 4. Adaptation du logement et formes d'hébergement alternatif
 - Label Habitat Senior Services
 - Projet WELHOPS : Welfare Housing Policies for Senior Citizens
 - Exemples d'autres projets en Europe

 5. Coopération et formation

POUR ALLER PLUS LOIN – p 36

ENJEUX DU VIEILLISSEMENT EN EUROPE

1. Tendances

D'ici à 2030, on estime qu'environ 25% de la population Européenne aura plus de 60 ans, et 7% aura plus de 80 ans. Les prévisions indiquent que le taux de dépendance pourrait presque doubler d'ici là. En somme, on aurait une augmentation aussi bien relative qu'absolue du nombre de personnes âgées dans la population, entraînant des enjeux économiques, sociaux et organisationnels importants.

Deux facteurs conjoints sont à la source du phénomène : un faible taux de natalité et un allongement de l'espérance de vie (et également une amélioration de la qualité de celle-ci).

L'allongement de l'espérance de vie peut tout aussi bien s'accompagner d'un allongement des années en bonne santé que d'années de maladie et de dépendance. Les conséquences du vieillissement sont donc difficiles à prédire et varient plus ou moins fortement selon les Etats Membres.

Toujours est-il que les « baby-boomers » sont sur le point de prendre leur retraite, entraînant de ce fait un changement majeur par rapport à la proportion d' « actifs » sur le marché de l'emploi.

Les dépenses concernant les soins de longue durée dépendront non seulement du nombre de personnes âgées dépendantes, mais aussi de la possibilité de complémentarité de l'aide informelle ou familiale à l'aide publique.

De plus, une adaptation des services eux-mêmes semble nécessaire. De plus en plus de personnes âgées devront/voudront être soignées à domicile et l'apport des nouvelles technologies aura très probablement un impact sur la façon dont les soins et services seront donnés.

Les TIC peuvent être potentiellement bénéfiques pour le bien-être des personnes âgées mais une régulation au niveau de l'UE semble nécessaire afin que leur développement ne se fasse pas uniquement en faveur d'une partie de la population.

Par ailleurs, outre le vieillissement de la population, on constate un certain nombre d'évolutions sociales :

Travail des femmes,

Configurations familiales diverses,

Montée (présumée) de l'individualisme dont la résultante serait plus d'inégalités, moins d'intégration et moins d'inclusion sociale. Modernisation de l'Etat Social

Cet ensemble d'éléments entraîne de nouveaux enjeux à l'échelle européenne en matière de vieillissement, traités à différents niveaux.

2. Perception de la vieillesse

La représentation que nos sociétés ont de la vieillesse oscille entre image du respectable et fardeau pour la collectivité. Si cette ambivalence n'est pas nouvelle, on peut aussi s'interroger sur la nouveauté du vieillissement démographique en Europe. Ce serait plutôt d'un accéléré du processus dont il faudrait parler.

La proportion de personnes âgées dans la population s'est montrée historiquement très variable : vers 1750 on dénombrait près de 8% de sexagénaires en France. En Angleterre ils formaient 7% de la population à la fin du 17ème siècle, pour atteindre jusqu'à 10% début 18ème (puis décroître jusqu'au 19ème). Même à l'époque médiévale, on estimait que la proportion de sexagénaires à Vérone autour de 1430 oscillait autour de 15,9% de la population.

(BARNAY, T. et SERMET, C. (dir.), *Le vieillissement en Europe : aspects biologiques, économiques et sociaux*, la documentation française, Paris, 2007)

Les seuils de la vieillesse sont des constructions socio-historiques, révélant généralement tant un processus descriptif que des enjeux politiques. Une fois fixés, ces seuils tendent à être institutionnalisés et pensés en-dehors de leur contexte d'origine.

Les deux dimensions les plus communes du seuil de la vieillesse sont :

La perte d'autonomie ou baisse des capacités physiques : selon les gérontologues, les premiers signes apparaissent généralement 10 ans avant la mort. " Ce qui nuance aussitôt le constat du vieillissement fondé sur l'utilisation d'une catégorie d'âge fixe. Ainsi, en adoptant le critère des 10 ans d'espérance de vie, l'Italie, qui figure sur le podium des pays les plus vieillissants du monde, ne comptera en 2020 que 7,9% et 8,5% d'hommes et de femmes entrés dans la vieillesse, contre 20,1% et 26,2% de plus de 65ans"¹ ;

La fin de l'activité productive : ce lien entre personne âgée et pensionné inactif est relativement récent (un siècle tout au plus). Les dernières décennies ont même été marquées par un avancement de l'âge de la retraite (notamment via le système de retraites anticipées).

En somme, la tendance va vers un écart de plus en plus grand entre les deux conceptions.

Cette distinction permet de montrer les contradictions (voire stigmatisations/catégorisation) qui peuvent découler d'une définition de la vieillesse uniquement en termes d'inactivité.

Quant au niveau européen, pour être très schématique, les politiques se rattachent à trois « groupes-cibles » :

- les 55-65 ans : garder les travailleurs de 2ème partie de carrière le plus longtemps possible sur le marché de l'emploi ;
- les 65-75 ans : maintenir leur autonomie et participation/inclusion sociale, avec l'accent mis sur la prévention et la personnalisation ;
- les plus de 75 ans : gérer au mieux la dépendance des plus âgés.

3. Dépendance

On parle de dépendance à partir du moment où les personnes éprouvent des difficultés quant à² :

- l'indépendance physique (par rapport aux soins personnels),
- les déplacements dans l'environnement habituel,

¹ EGIDI, V., cité dans BARNAY, T. et SERMET, C., (dir.), *Le vieillissement en Europe : aspects biologiques, économiques et sociaux*, la documentation française, Paris, 2007, p21.

² BARNAY, T. et SERMET, C., op.cit., p78.

- l'orientation dans le temps et dans l'espace,
- les occupations habituelles (selon l'âge),
- les relations sociales,
- la suffisance économique.

Si l'on peut qualifier la dépendance de « risque chronique », une compensation de ses effets pourrait découler d'une amélioration de l'état de santé des personnes âgées. Mais comme cette évolution dépend de plusieurs facteurs, ses résultats sont difficiles à évaluer.

Le niveau local peut prendre une place plus importante que le contexte européen dans le domaine de l'aide aux personnes dépendantes. Cependant, il est important de prendre en compte les cadres nationaux et leurs différences quant à la gestion du phénomène démographique actuel qu'est le vieillissement.

Modèles de prise en charge de la dépendance³

Social-démocrate	Conservateur-corporatiste
Droits universels et gestion par l'Etat	Droits contributifs et gestion par les partenaires sociaux
Prestation en fonction du besoin, pas de groupe-cible particulier	Prestation uniquement pour les risques reconnus et moins grand intérêt pour les personnes inactives
Famille libérée de ses obligations d'aide sociale	Responsabilité laissée aux familles, principe de subsidiarité (aide sociale résiduelle)
Ex : Danemark, Finlande – et Royaume-Uni dans une certaine mesure	Ex : Allemagne, France

Ces deux modèles sont bien sûr des idéaux-types, la plupart des États se situant entre les deux. L'intérêt ici est la mise en contexte pour la coordination des aides formelles/informelles et l'importance des responsabilités familiales selon les pays. En ce qui concerne les tendances actuelles quant à la gestion du vieillissement, on peut globalement parler de paradigme de l'État Social Actif, qui consiste à :

- identifier des groupes-cible ;
- désengager le financement public pour les besoins légers ;
- Tenter d'améliorer la coordination de l'aide formelle/informelle ;
- Personnaliser les aides et « empowerment » des allocataires sociaux.

³ Cf. ESPING-ANDERSEN, G., *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Cambridge: Polity Press & Princeton: Princeton University Press, 1990.

4. Au niveau de l'UE

Le moins que l'on puisse dire, c'est que les systèmes de politiques sociales et de santé en Europe sont loin d'être identiques. Il semble malgré tout que l'UE tente d'initier la mise sur pied d'un agenda commun en la matière. Le principe de subsidiarité prévaut mais l'UE se sent dans le devoir d'agir face à des enjeux aussi importants et communs.

La tendance actuelle n'est donc pas à la construction d'un modèle européen mais plutôt à la mise en avant de valeurs européennes communes par rapport à la gestion et la prise en charge des personnes âgées.

Dans une large mesure, on tend vers une modernisation libérale du système, en particulier depuis l'adoption de la directive européenne sur la libéralisation des services, qui exclut tout de même certains services sociaux :

« La présente directive ne devrait pas couvrir les services sociaux dans les domaines du logement, de l'aide à l'enfance et de l'aide aux familles et aux personnes dans le besoin qui sont assurés par l'État au niveau national, régional ou local, par des prestataires mandatés par l'État ou par des associations caritatives reconnues comme telles par l'État avec pour objectif d'assister les personnes qui se trouvent de manière permanente ou temporaire dans une situation de besoin particulière en raison de l'insuffisance de leurs revenus familiaux, ou d'un manque total ou partiel d'indépendance et qui risquent d'être marginalisées. **Ces services sont essentiels pour garantir le droit fondamental à la dignité et à l'intégrité humaines et sont une manifestation des principes de cohésion sociale et de solidarité et ne devraient pas être affectés par la présente directive.**⁴ »

5. Outils/axes d'action

Les grands axes du défi démographiques sont, entre autres, l'emploi des travailleurs âgés, la structuration des services sociaux (en particulier les services à la personne) et l'importance des technologies de l'information et de la communication (TIC).

Bien que le principe de subsidiarité soit de mise, laissant encore une grande marge de manœuvre pour les États membres, l'UE dispose de plusieurs modes d'action plus ou moins contraignants pour influencer la gestion du vieillissement démographique :

- Contexte de **la stratégie de Lisbonne** : vise à faire de l'Europe l'économie de la connaissance la plus compétitive du monde, mais également à réformer le système social européen afin de lutter contre l'exclusion sociale et de parvenir à plus de cohésion sociale, ainsi qu'à une société de l'information pour tous (eEurope) ;
- **Stratégie Européenne pour l'Emploi** : coordination et échanges sur les politiques européennes dans le but de créer des emplois de meilleure qualité, dont l'un des objectifs est d'augmenter significativement le taux d'emploi chez les travailleurs âgés⁵.
- **Directives** : sur les services universels, sur l'égalité en matière d'emploi, sur les soins de santé transfrontaliers...
- **Méthode Ouverte de Coordination (MOC)** protection sociale et inclusion sociale : processus non contraignant (autorité symbolique tout au plus), consistant dans l'échange de bonnes pratiques. Les Plans d'Action Nationaux (**PAN**) pour l'inclusion et pour l'emploi donnent un aperçu des mesures

⁴ DIRECTIVE 2006/123/CE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur, paragraphe 27, disponible sur <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:376:0036:0068:FR:PDF>

⁵ Voir : http://ec.europa.eu/employment_social/employment_strategy/index_fr.htm

prises au niveau local. L'UE fixe les lignes directrices et la structure des PAN, afin de faciliter la comparaison, et les États membres en déterminent le contenu.⁶

- **Initiative i2010** : vise à encourager le développement numérique selon 3 priorités :
 - créer un marché unique, ouvert et concurrentiel, au sein de l'UE dans le domaine des services de la société de l'information et des médias.
 - accroître de 80% les investissements de l'UE dans la recherche relative aux technologies de l'information et des communications (TIC)
 - encourager la participation de tous à la société de l'information en Europe

L'initiative i2010 comporte également un **Plan d'action** sur le thème « bien vieillir dans la société de l'information » : pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées (et en même temps, diminuer les coûts liés au vieillissement), et développer l'industrie des TIC adaptés aux personnes âgées. Le plan d'action a été mis en place pour surmonter les obstacles techniques et législatifs, pour sensibiliser et échanger des bonnes pratiques et pour développer des projets pilotes.⁷

- Initiative **EQUAL** : Contribue au développement d'une politique transnationale contre la discrimination au travail et pour la promotion de politiques en faveur de l'inclusion sociale et d'un vieillissement actif⁸.
- **Fonds Social Européen** : c'est l'un des fonds structurel dont le but est de promouvoir la cohésion économique et sociale. Domaines d'activité :
 - travailleurs et nouvelles compétences
 - accès à l'emploi et inclusion sociale
 - éducation et formation
 - amélioration des services publics
 - lutte contre les discriminations⁹

Ainsi, les actions menées par l'UE visent les trois catégories de groupes-cibles constitués par les personnes âgées, en promouvant à la fois une meilleure qualité des soins, notamment à travers l'encouragement au maintien à domicile et les innovations technologiques, le maintien à l'emploi des personnes le plus tard possible, avec différentes politiques contre les discriminations dans l'emploi, ainsi que par la promotion de l'inclusion sociale, le tout dans un souci de cohérence et d'harmonisation entre États membres de l'UE.

⁶ PAN inclusion : http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/strategy_reports_fr.htm / PAN emploi : http://ec.europa.eu/employment_social/employment_strategy/national_fr.htm

⁷ Pour plus d'info : <http://europa.eu/i2010>

⁸ Pour plus d'info : http://ec.europa.eu/employment_social/equal/index_fr.cfm

⁹ Voir : http://ec.europa.eu/employment_social/esf/index_fr.htm

1. Introduction

La Commission européenne englobe les services à la personne dans la catégorie des « services sociaux ». Par conséquent, ceux-ci ne sont pas directement affectés par la directive sur la libéralisation des services. Reste qu'étant compris dans une catégorie plus large, une grande partie des services à la personne n'est pas encore prise en compte au niveau communautaire, bien que l'UE se montre plutôt active dans ce sens.

L'on entend par service à la personne un « service répondant à des demandes individuelles ou collectives touchant à la qualité de la vie quotidienne, à partir d'une proximité, soit objective parce qu'ancrée dans un espace local restreint, soit subjective, c'est-à-dire renvoyant à la dimension relationnelle de la prestation»¹⁰.

Dans ce cas-ci, il faut les prendre comme des services « quasi-collectifs »¹¹, c'est-à-dire des services qui, au-delà des bénéfices individuels pour les usagers, sont source de bénéfices pour la collectivité (souvent locale), tant en termes d'emplois que de cohésion sociale.

Ces services sont généralement divisés en 4 secteurs :

- les soins informels/familiaux
- l'offre publique/Étatique
- les organisations volontaires, ONG, associations diverses
- offre marchande/professionnelle

Les proportions relatives à chaque secteur varient selon les États Membres (en fonction des traditions, responsabilités légales, politiques sociales et de santé, ressources étatiques etc.) qui se sont, pour la majorité d'entre-eux, engagés dans un processus de modernisation des systèmes sociaux, faces aux nouveaux défis économiques, démographiques et sociaux. Outre la réorganisation des structures et l'apparition de nouveaux champs d'action, les tendances sont à l'externalisation de services, jusqu'alors fournis par les autorités publiques et à la décentralisation vers les entités locales.

Après avoir lancé une grande consultation auprès des États Membres en 2006, la Commission en a conclu que, bien que la situation soit loin d'être unifiée dans l'UE, ces services jouent un rôle capital dans les domaines de cohésion sociale, économique ou territoriale.

¹⁰ Définition du CERISIS (centre de recherche pour la solidarité et l'innovation sociale de l'UCL), cité dans VAN STEENBERGE, P., Services de proximité : un premier regard critique, Saw-b asbl, oct. 2007, disponible sur <http://www.saw-b.be/EP/2007/A0709.pdf>

¹¹ Cf. « Libéralisation européenne des services et secteur associatif », Cahier de la Solidarité n°9, p149.

Qu'entend-on par services sociaux dans l'Union européenne ?

Au-delà des services de santé proprement dits, ils peuvent se rattacher à l'un des deux grands groupes suivants :

- les régimes légaux et les régimes complémentaires de protection sociale, sous leurs diverses formes d'organisation (mutualistes ou professionnelles), couvrant les risques fondamentaux de la vie, tels que ceux liés à la santé, la vieillesse, les accidents du travail, le chômage, la retraite, le handicap ;
- les autres services essentiels prestés directement à la personne.

Ces services jouant un rôle de prévention et de cohésion sociale, ils apportent une aide personnalisée pour faciliter l'inclusion des personnes dans la société et garantir l'accomplissement de leurs droits fondamentaux. Ils englobent en premier lieu l'aide aux personnes dans la maîtrise des défis immédiats de la vie ou des crises. Deuxièmement, ils contiennent les activités visant à assurer que les personnes concernées ont les compétences nécessaires à leur insertion complète dans la société et notamment sur le marché du travail. Ces services complètent et soutiennent le rôle des familles dans les soins apportés notamment aux plus jeunes et aux plus âgés.

Troisièmement, font partie de ces services les activités visant à assurer l'inclusion des personnes ayant des besoins à long terme liés à un handicap ou un problème de santé. Quatrièmement, est également inclus le logement social, qui procure un logement aux personnes défavorisées ou aux groupes sociaux moins avantagés. Certains services peuvent évidemment englober chacune de ces quatre dimensions.

(COMMUNICATION DE LA COMMISSION : « Mettre en œuvre le programme communautaire de Lisbonne Les services sociaux d'intérêt général dans l'Union européenne » COM(2006) 177 final), disponible sur http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2006/com2006_0177en01.pdf

Pour la Commission¹², les services à la personne sont caractérisés par une prestation impliquant une relation personnelle et asymétrique, devant prendre en compte la diversité des usagers, généralement sans but lucratif et fortement dépendante de financements publics afin d'en garantir l'égalité d'accès.

Services de proximité ou services à la personne ?

En plus du flou qui peut parfois entourer la définition de ces services, leur dénomination varie selon les pays. Si en France, il est coutume de parler de « services à la personne », la Belgique préfère la dénomination de « services de proximité ». Afin d'harmoniser le vocabulaire, nous resterons dans l'acception la plus courante de « services à la personne ».

¹² Voir à ce sujet la communication de la Commission : « Les services d'intérêt général, y compris les services sociaux d'intérêt général: un nouvel engagement européen » COM(2007) 725 final, disponible sur http://ec.europa.eu/services_general_interest/docs/com_2007_0725_fr.pdf

2. « Solidarité entre les générations »¹³

Concernant la prise en charge de la dépendance en elle-même, la Commission parle alors de soins de longue durée¹⁴. Ceux-ci se situent à la frontière entre les services sociaux et soins de santé et se divisent en 3 groupes :

- les services aux personnes âgées fortement dépendantes, soignées en institutions,
- les services aux personnes âgées semi-dépendantes, recevant une aide locale, souvent un mélange d'aide formelle/informelle,
- les supports pour les aides locales.

On peut identifier différents enjeux concernant les soins de longue durée :

- degré d'accessibilité et financement,
- rôle des aidants non-professionnels et les supports dont ils bénéficient,
- qualité et soutenabilité des services,
- intégration/coopération entre services sociaux et soins de santé.

L'on ne peut que constater que la grande majorité de ces soins reste de nature informelle/familiale. Au vu des tendances démographiques actuelles, les demandes en soins de longue durée vont aller croissant, tant au niveau formel qu'informel. Il semble dès lors nécessaire de mettre l'accent sur la prévention et la réhabilitation (tant que possible) de la dépendance, mais aussi sur une meilleure intégration des aides informelles avec les autres secteurs, et de soutenir les membres de la famille pour ne pas que ces soins ne porte préjudice à la propre santé, bien-être ou situation économique de ces aidants.

La proportion de la population s'occupant des personnes âgées est difficile à évaluer, dû, entre autres, à la pluralité des services rendus ou la taille de la famille (possibilité de tournantes etc.), ce qui rend les comparaisons ardues. Cependant, pour l'UE15¹⁵ l'on estime que ce sont essentiellement les femmes de 35-65ans qui s'occupent des personnes âgées et que 10% d'entre-elles s'en occupent tous les jours (contre 5% d'hommes du même âge). La tendance est similaire pour les 10 nouveaux États Membres, quoique la proportion de gens (entre 18 et 64 ans) qui s'occupent des personnes âgées, au moins une fois par mois, soit beaucoup plus importante.

Notion de « **génération pivot** » : ce sont souvent des personnes ayant encore des enfants à charge et qui doivent cependant déjà assumer un soutien à une personne âgée dépendante. Cette génération subit donc une grande pression.

Cependant, les aidants informels sont rarement considérés comme faisant partie du marché du travail alors même qu'ils occupent une place centrale dans la prise en charge des personnes âgées dépendantes. Ce type de travail, n'étant ni rémunéré ni reconnu économiquement, a des conséquences importantes sur la situation des aidants (surtout des femmes) qui sont alors considérés comme inactifs sur le marché de l'emploi. Ce qui peut porter préjudice à leurs possibilités de retrouver un emploi à postériori.

¹³ Cf. communication de la Commission « Promouvoir la solidarité entre les générations », COM(2007)244, disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/news/2007/may/244_en.pdf

¹⁴ Voir à ce sujet le rapport biennuel sur les services l'intérêt général : SEC(2008)2179/2, disponible sur <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=484&langId=en>.

¹⁵ Idem – COM(2007)244

Les réactions des pouvoirs publics varient plus ou moins fortement selon les États Membres, d'où la nécessité d'une meilleure adaptation des politiques familiales. Et ce, pour la Commission, selon 3 dimensions : plus de possibilités quant à la compensation des coûts (entraînés par la dépendance), une meilleure offre de services d'aide aux personnes dépendantes, plus de flexibilité pour l'aménagement de l'emploi.

L'UE tente donc de pousser vers une plus grande conciliation entre vie privée/professionnelle et ce avec un accent mis sur l'égalité homme/femme et l'égalité des chances.

Les aides informelles/familiales peuvent-elles être considérées comme un travail à part entière ? Plusieurs études se sont penchées sur le sujet, en s'intéressant au nombre d'heures passées à s'occuper de personnes âgées. A titre d'exemple¹⁶ : au Portugal, 68,3% des personnes aidantes y passent plus de 4 heures par jour et 56,6% s'en occupent tous les jours. En Irlande, 60,3% y consacrent entre 1 et 19 heures par semaine, 13,4% entre 30 et 49 heures et 26,7% plus de 50 heures par semaine. Ces chiffres ont pour mérite de démontrer que s'occuper d'une personne âgée peut parfois prendre autant de temps (voire plus) qu'un travail à mi-temps. Et en général, plus la personne sera dépendante, plus le temps qui devra lui être consacré sera important.

Le débat porte donc sur la possibilité de subsidier ou non ce type de travail par des aides publiques ou par des déductions fiscales, la question centrale portant sur la frontière entre travail et solidarité sociale.

La grande majorité des études sur le vieillissement concluent qu'il y a de fortes chances que les familles continuent à assumer la plus grande part de l'aide aux personnes âgées et ce probablement avec de plus en plus d'aide de professionnels parce qu'il n'est pas certain que l'État sera en mesure d'offrir autant d'aides publiques qu'aujourd'hui.

3. Solidarités publiques/privées

« L'offre collective des soins de longue durée a été développée à des degrés très variables d'un Etat à l'autre. Certains pays disposent de programmes de soins assez complets financés et fournis par l'Etat, d'autres ne bénéficient que de services limités et fragmentés. Néanmoins, et bien que le partage entre aide formelle (des professionnels) et aide informelle (des familles et de l'entourage) varie beaucoup d'un pays à l'autre, même dans les pays où les programmes publics sont très développés, l'essentiel des soins reste organisé de façon informelle par les conjoints ou les enfants des personnes âgées dépendantes. Aussi peut-on penser que la diminution du potentiel de ressources informelles qu'entraînerait l'augmentation des taux d'activité professionnelle des femmes ou la diminution du nombre d'enfants ne serait pas sans poser de problème »

(BARNAY, T. et SERMET, C., op.cit. p88.)

Des changements structurels, comme une tendance à une participation de plus en plus grande des femmes sur le marché du travail (ce qui signifie moins de temps pour s'occuper des personnes âgées), montrent qu'il y aura de moins en moins de personnes disponibles (ou volontaires) pour s'occuper de la part de la population vieillissante. C'est pourquoi, la plupart des pays membres ont amorcé une modernisation des systèmes de soins de longue-durée, en mettant l'accent sur une meilleure adaptation aux besoins de l'utilisateur, mais aussi sur une revalorisation de la figure de l'aidant (passant par la formation, l'augmentation des salaires et une meilleure compréhension des conditions de travail et de l'alternance rapide du personnel).

¹⁶ Voir à ce sujet le rapport *Eurofamcare*, 2004, disponible sur <http://www.uke.uni-hamburg.de/extern/eurofamcare/publikationen.php?abs=1>

Beaucoup de débat sur la complémentarité ou la subsidiarité entre les solidarités familiales/publiques.

Mais il apparaît que l'articulation entre ces deux types de solidarité est tributaire du système de protection sociale. En caricaturant : plus on va vers le sud de l'UE, plus la responsabilité familiale est importante, la collectivité n'intervenant souvent plus qu'à titre résiduaire (et inversement).

Quant à la question de la subsidiarité ou non des aides familiales/publiques¹⁷, les études ont montré que si les aides familiales sont bien des substituts (en tout cas, tant que les incapacités restent légères) aux aides professionnelles/marchandes, elles sont complémentaires aux aides publiques, surtout parce qu'elles concernent surtout des activités instrumentales (courses, ménage etc.).

L'importance de l'aide informelle est aussi liée au fait que les personnes âgées expriment de plus en plus le désir de rester à domicile. Une plus grande structuration et régulation des soins de longue durée semble nécessaire.

L'Etat social ne peut pas financer une solidarité aussi large (tension entre stabilité sociale dans le long-terme et contraintes financières dans le court-terme) mais en même temps, beaucoup de gens, du fait de leur situation sociale, ne peuvent être tout à fait couverts par les services marchands. D'où un besoin de structuration de services de qualité et cohérence par rapport à la pluralité des services et des organisations.

Le rôle de l'Etat dans ce cas serait donc de choisir un mode d'organisation et de fixer des objectifs qualitatif/quantitatifs sans déstructurer le système existant.

Le problème concernant la standardisation ou l'évaluation, c'est que les services de proximité comportent une forte dimension relationnelle (et par conséquent non-objectivable). Cependant, une régulation est nécessaire afin de préserver voire d'améliorer la qualité de ces services, mais aussi pour éviter toutes sortes d'abus ou de comportement opportunistes. L'UE pourrait pousser à l'introduction de normes de qualité ou de standards minimums.

L'une des solutions pourrait également passer par davantage de formation, avec en plus un élargissement des possibilités de carrière dans ce secteur et un plus grand usage des nouvelles technologies. Une modernisation structurelle semble primordiale pour le rendre plus attractif, mais beaucoup insistent également sur une plus grande intégration des services formels/informels.

¹⁷ Voir à ce sujet l'étude du CESEP (Centre for European Social and Economic Policy) « Implications of demographic ageing in the enlarged EU in the domains of quality of life, health promotion and health care », (octobre 2005), disponible sur <http://www.cesep.eu/> ; ainsi que le working Paper du CREPP (Centre of research in public economics and population economics de l'Université de Liège) "Does informal care from children to their elderly parents substitute for formal care in Europe? », E.Bonsang, 2008, disponible sur <http://www2.ulg.ac.be/crepp/papers/crepp-wp200801.pdf>

4. Création d'emplois¹⁸ ?

« La modernisation des services sociaux se trouve au cœur des enjeux européens d'actualité: d'un côté ces services accomplissent une mission fondamentale de cohésion sociale; de l'autre leur transformation et leur potentiel d'emploi en font une partie intégrante de la stratégie de Lisbonne. Les conclusions du Conseil européen de mars 2006 l'ont confirmé en réitérant qu'il faut rendre le marché intérieur des services pleinement opérationnel tout en préservant le modèle social européen. »¹⁹

Les services à la personne sont souvent considérés comme des réservoirs d'emplois pour les personnes peu qualifiées ou pour insérer les personnes exclues du marché du travail.

Le constat est que ce secteur est caractérisé par des emplois en majorité féminins - ce type de service est généralement perçu comme un débouché « naturel » pour les femmes. Il s'agit en grande partie d'emplois à temps partiel, à faible rémunération et à contrat à durée déterminée.

Pourtant, il s'agit d'un secteur aux conditions de travail difficiles, requérant des capacités et des qualifications. L'amélioration des conditions de travail paraît centrale pour l'attractivité du secteur : ce qui passe par une amélioration du statut, du bien-être/santé, des formations et d'une meilleure conciliation vie privée/professionnelle.

Moteurs d'insertion et d'activation ?

Certains ont proposé la mise à disposition de personnes inactives pour l'aide aux personnes âgées (ex : activation des chômeurs, dans le cadre de l'Etat Social actif) via des emplois « atypiques » ou l'usage massif des titres services. Si l'idée n'est pas mauvaise, il convient cependant de rester prudent : ce qui est bon pour l'emploi ne l'est pas nécessairement pour les personnes âgées. La réserve porte sur l'utilisation de personnes en difficulté sociale pour s'occuper de personnes déjà en difficulté, comme les personnes âgées dépendantes.

Le risque est que l'activation des chômeurs dans le domaine des services de proximité ne porte atteinte à la qualité des prestations. En effet, ces services comportent une forte dimension relationnelle et de longue durée. En favorisant des emplois « atypiques » et de plus courte durée, l'on risque des difficultés financières quant à leur pérennisation ainsi qu'une difficulté plus qualitative résultant de la forte rotation du personnel et des niveaux de qualifications variables. En somme, s'il y a là des pistes d'emplois, cela passe par une importance accrue des formations, un parcours d'insertion et une limitation nécessaire (ou alors mieux encadrée) des systèmes des titres services. La logique d'insertion a, dans tous les cas, un coût important pour la collectivité. Les services à la personne restent une source intéressante d'emplois et un outil important en termes de cohésion sociale et de création de liens mais il est important de se demander si l'activation des chômeurs dans des services subsidiés par les pouvoirs publics est la seule ou la plus efficace des solutions.

Vers plus de professionnalisation ?

Or, la tendance actuelle pour les services à la personne est celle d'une professionnalisation croissante. Celle-ci apparaît comme la solution pour plus de qualité, gage de confiance pour l'utilisateur et le financement des pouvoirs publics et pour attirer plus de main d'œuvre.

¹⁸ Voir à ce sujet l'étude ORSEU (Office européen de conseil, recherche et formation en relations sociales) « La création d'emplois dans les services relationnels en France : quelles innovations en matière de gouvernance et de gestion de la main d'œuvre ? Le cas des secteurs de l'aide à domicile et de la médiation » synthèse du rapport final disponible sur <http://www.orseu.com/medias/1326.pdf>

¹⁹ Communication de la commission, « Mettre en œuvre le programme communautaire de Lisbonne : Les services sociaux d'intérêt général dans l'Union européenne » COM(2006) 177 final, disponible sur http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2006/com2006_0177en01.pdf

Mais alors, ce secteur ne pourra plus (ou moins) engager des personnes peu qualifiées ou exclues du marché du travail. L'enjeu consiste à ce que la contrainte des coûts ne porte pas atteinte à la qualité et la quantité du service. La question porte alors sur le type de développement des services à la personne qui se construit via cette professionnalisation. En effet, ce développement a une influence sur l'égalité professionnelle Hommes/Femmes, contribue à la modernisation actuelle de l'Etat Social, et la résultante de ce développement déterminera les conditions d'accès et la qualité des services créés.

Le Comité Economique et Social Européen pourrait être appelé à jouer un rôle important dans ce domaine, en favorisant par exemple la structuration professionnelle du secteur, en revalorisant l'image des services à la personne, en permettant les échanges de bonnes pratiques (via la MOC) etc.

5. Maltraitements

L'Organisation mondiale de la santé a défini ce terme comme suit: *"On entend par maltraitance des personnes âgées un acte isolé ou répété, ou l'absence d'intervention appropriée, qui se produit dans toute relation de confiance et cause un préjudice ou une détresse chez la personne âgée."*

Peu de pays ont des données exhaustives sur ce sujet, généralement tabou. On a donc un tableau incomplet de l'étendue du phénomène. Selon Vladimir Spidla, Commissaire européen chargé des affaires sociales et de l'emploi, on estime que 4 à 6% des personnes âgées sont victimes de violences, sous une forme ou une autre. Fort heureusement, la majorité des personnes âgées sont bien traitées. Mais l'on estime que ce phénomène va prendre de plus en plus d'ampleur vu que le nombre de personnes âgées ne va faire que s'accroître.

Si la **définition** de la maltraitance varie selon les Etats Membres, ils s'accordent généralement sur 5 aspects : physique, mental, financier, sexuel ou faits de négligence.

S'il est vrai que toute personne âgée peut se retrouver victime de maltraitance, sa vulnérabilité augmente sensiblement avec des **facteurs de risque** tels que:

- La fragilité physique de la personne, y compris les maladies chroniques et les handicaps physiques et sensoriels, qui conduisent à une dépendance des soins et à une perte d'autonomie ;
- La condition mentale diminuée de l'individu – troubles et handicaps cognitifs (démence), dépression, troubles mentaux anciens, difficultés de communication ;
- Des facteurs sociaux concernant l'individu – isolement, déplacement, absence de descendance, pauvreté, faible statut social, absence de soutien de la collectivité, obstacles culturels et linguistiques (dans le cas de migrants âgés) ;
- Conditions et tendances générales de la société – ressources insuffisantes allouées par la société aux besoins de protection sociale, politiques peu sensibles ou favorables aux personnes âgées, fin de la solidarité entre générations en raison de changements socioéconomiques (en particulier à cause d'une mobilité géographique accrue et de la séparation des proches), absence de sensibilisation et prédominance de stéréotypes sur l'âge dans la société, absence de législation protégeant les droits des personnes âgées, absence de contrôles transparents en milieu institutionnel, manque de ressources potentielles dans la société civile (groupes de défense, aide téléphonique, etc.).

(Document de réflexion du DG emploi, affaires sociales et égalité des chances : « Que peut faire l'UE pour protéger la dignité des personnes âgées et prévenir leur maltraitance ? », Bruxelles, 2008), disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/elder_abuse_fr.htm

Le problème est que souvent la législation ne reconnaît que les violences physiques, laissant dans le vague toute une partie du phénomène de la maltraitance. Les délais de procès sont également trop longs (et donc souvent posthumes). L'adaptation des systèmes sociaux semble parfois inadaptée et peu réactive face à ce genre de situations parce que les victimes sont généralement celles qui sont le plus isolées et qui ont le plus de difficultés à accéder aux dispositifs d'aides. Ce qui a pour conséquence d'augmenter le sentiment d'impunité.

En ce qui concerne les recherches et la compréhension des risques ou facteurs favorisant la maltraitance, l'on estime qu'elle résulte le plus souvent de la méconnaissance, du stress, de surmenage ou de mauvaises conditions de travail pour les aidants.

En effet, les personnes qui s'occupent des personnes âgées sont souvent confrontées à un manque de solutions alternatives (entre soins à domicile ou placement en institutions), de surmenage... les aides professionnelles y ajoutent un nombre de personnel et d'équipement insuffisant, une dévalorisation de leur travail et le manque de perspectives de carrières. A quoi il faut ajouter également une difficulté voire une absence de contrôle.

D'où la nécessité de mettre l'accent à la fois sur la prévention et sur l'intervention.

Rôle de l'UE : les droits fondamentaux, constituant l'un des fondements de l'UE, doivent être respectés au niveau local. Des programmes comme DAPHNE III ou PROGRESS ont été créés en ce sens. L'UE a également mis un accent sur l'importance du dialogue social européen pour améliorer la situation du personnel soignant, de la MOC en matière de protection et d'inclusion sociale pour une prise de conscience européenne et de nouvelles initiatives, et de la régulation du travail pour une meilleure conciliation du travail et des soins informels.

6. Immigration et vieillissement²⁰

L'Europe se trouve confrontée à une situation qu'elle n'avait probablement pas envisagée : les premières générations d'immigrés prennent également de l'âge. Beaucoup d'entre eux avaient pensé passer leur fin de vie dans leur pays natal mais, bien souvent malgré eux, ils se trouvent encore dans leur pays d'accueil. De plus, il est difficile de mesurer exactement l'ampleur des anciens migrants vieillissants (lié à la naturalisation), d'où une certaine lenteur de réaction des politiques publiques.

Quelle conséquence cela a-t-il dans la gestion du vieillissement ? En quoi ces anciens travailleurs migrants diffèrent-ils des personnes âgées « autochtones » ? Quelques éléments permettent d'apporter un début d'éclairage à ces questions :

- héritage de santé plutôt négatif du fait des conditions de travail, ce qui implique que la demande de soins va aller en augmentant ;
- le manque de maîtrise de la langue peut conduire à une difficulté à se tourner vers les systèmes d'aides existants ;
- d'un point de vue culturel : changement des rapports familiaux (plus souvent isolés) et rites de décès peu adaptés.
- Question des maisons de repos : quelle adaptation ?
- Risque plus élevé de pauvreté.

²⁰ Voir à ce sujet : MOULIN, M. et CASMAN, M.-T., *Migration et vieillissement* – Etude de la Fondation Roi Baudouin, 2007, disponible sur www.kbs-frb.be

En ce qui concerne les soins de longue durée, c'est l'aide à domicile qui prédomine (informelle/familiale ou professionnelle) : question d'intimité, de manque de moyens économiques ou d'information ? Souvent il s'agit d'un mélange entre considérations économiques et d'ouverture à d'autres usages. Il est souvent jugé préférable de se débrouiller entre soi, ce que l'on retrouve autant pour les migrants que pour le reste des personnes âgées.

L'appel aux institutions n'est que très peu envisagé pour les personnes dépendantes, pour des raisons de traditions familiales (quoique beaucoup d'évolutions dans ce domaine) ou par manque d'adaptation de ces structures.

Les loisirs aussi sont différents, donc les programmes de participation ou d'inclusion sociale manquent parfois leur cible.

Les aides sociales ne se sentent pas toujours bien acceptées ou rencontrent des difficultés par rapport aux habits différents. Les migrants âgés sont parfois méfiants concernant le respect des règles religieuses ou culturelles pour les repas, l'hygiène (rituel de lavement par exemple) etc. parce que la tradition et l'honneur restent des composantes fondamentales de leur identité. En somme, s'il peut y avoir des préjugés des deux côtés, il s'agit la plupart du temps de méconnaissance réciproque.

Il ne s'agit pas pour autant de tomber dans une sorte d'hyperculturisation du problème. Il faut pouvoir gérer les différences de manière à trouver des solutions qui conviennent à tous, c'est-à-dire, pencher plus vers une interculturelisation.

L'immigration peut augmenter les problèmes liés à la vieillesse, d'où le rôle important des politiques sociales pour pallier ces inégalités. L'idéal est de recentrer priorités et spécificités, il ne faut envisager la problématique en structures séparées mais bien en un équilibre en général et particulier.

L'IMPORTANCE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)

L'évolution démographique pose de grands défis à l'UE. L'allongement de l'espérance de vie et le faible taux de natalité dans les pays Membres ont des conséquences importantes, tant sur le plan économique que social. Pour pallier des problèmes comme la dépendance liée à l'âge, l'UE propose, entre autres, de promouvoir le développement et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC).

La Commission considère celles-ci comme **une nécessité sociale et une opportunité économique** :

*Les TIC peuvent aider les **personnes âgées** à améliorer leur qualité de vie, à rester en bonne santé et à vivre plus longtemps de manière autonome. Des solutions novatrices sont trouvées pour remédier aux problèmes liés à la mémoire, à la vue, à l'ouïe et à la mobilité, très répandus chez les personnes âgées (45% des personnes âgées de 75 ans et plus éprouvent des difficultés à accomplir les actes ordinaires de la vie.). Les TIC permettent également aux personnes âgées de continuer à travailler ou de rester **actives** dans leur communauté. L'expérience et les compétences qu'elles ont accumulées constituent une ressource considérable, notamment dans la société de la connaissance. [...] Les TIC contribuent à rendre plus efficaces la gestion et la fourniture des **soins de santé** et des **services sociaux**, à élargir les possibilités de prise en charge par la communauté et de vie en autonomie et à renforcer l'innovation en matière de services. Les TIC offrent des avantages considérables pour l'économie et la société en général.*²¹

Si les TIC ne constituent pas la solution miracle du vieillissement, elles ont au moins la potentialité d'alléger le fardeau des « générations pivots » ainsi que d'assurer plus d'autonomie et une meilleure qualité de vie dans la vieillesse, tout en pouvant contribuer à la croissance économique de l'UE.

Le contexte est celui de la **stratégie de Lisbonne**²², qui vise à faire de l'Europe l'économie de la connaissance la plus compétitive, mais également à réformer le système social européen afin de lutter contre l'exclusion sociale et de parvenir à plus de cohésion sociale, ainsi qu'à une société de l'information pour tous (eEurope).

1. Au niveau de l'UE

Le rôle de l'UE est, tout en respectant le principe de subsidiarité, de soutenir des mesures universelles et des initiatives locales, afin de parvenir à une harmonisation dans le domaine des TIC. Le but est d'arriver à plus de cohérence, de choix de mesures appropriées et de gage de qualité, ce qui passe notamment par une évaluation des actions et politiques et par une attention particulière pour les groupes à risque.

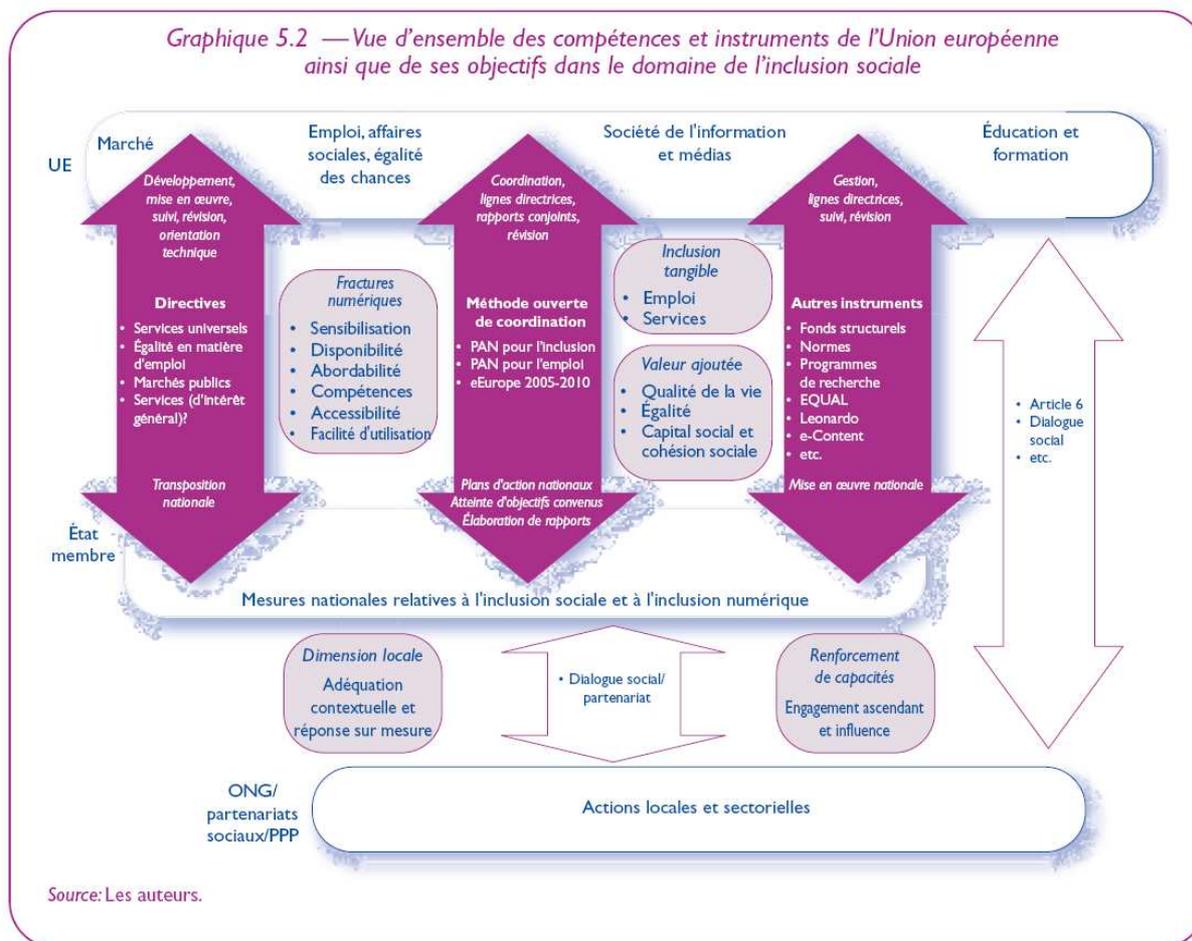
Pour mettre en œuvre ce vaste programme, la **déclaration de Riga** de 2006 sur l'inclusion proposait déjà d'utiliser « *les mécanismes appropriés, en particulier les fonds de l'Union européenne, les projets de démonstration et de déploiement, les marchés publics, la recherche, les partenariats public privés, la participation des acteurs concernés, la coopération intergouvernementale, le benchmarking et l'échange de*

²¹ Communication de la Commission : « Bien vieillir dans la société de l'information : Une initiative i2010, Plan d'action sur le vieillissement et les technologies de l'information et des communications » COM(2007)332, final, disponible sur <http://europa.eu/scadplus/leg/fr/lvb/l24292.htm>

²² Cf. la conclusion de la présidence du Conseil Européen de Lisbonne les 23 et 24 mars 2000, disponible sur : http://ue.eu.int/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/fr/ec/00100-r1.f0.htm

bonnes pratiques pour l'exécution de la présente Déclaration et l'évaluation de son impact. L'impact positif des actions d'inclusion exigera la recherche de synergies avec les domaines politiques concernés à tous les niveaux ».²³

Cette déclaration a posé les premiers jalons d'une politique commune en matière d'insertion et de recherche, en faveur d'un vieillissement actif, d'une société inclusive et d'une réduction de la fracture numérique. L'UE dispose de plusieurs **instruments** pour faire valoir ses politiques en matière d'inclusion sociale par les TIC. Le panorama actuel peut se résumer de la façon suivante :



Source : Etude de la Commission : « **Combattre l'exclusion sociale par des mesures politiques de promotion de l'accès aux technologies de l'information** », conclusion des études politiques – 7, disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/studies_fr.htm

En ce qui concerne les TIC en particulier, la Commission a présenté l'**Initiative i2010**²⁴ en Juin 2005. Cette initiative vise à encourager les innovations utilisant les TIC et contribuant positivement à l'économie, à la société et à la qualité de la vie en général. Elle promeut le développement numérique selon trois priorités :

- Créer un marché unique, ouvert et concurrentiel, au sein de l'UE dans le domaine des services de la société de l'information et des médias.
- Accroître de 80% les investissements de l'UE dans la recherche relative aux technologies de l'information et des communications (TIC).

²³ «Les TIC pour une société sans exclusion», déclaration ministérielle approuvée à l'unanimité le 11 juin 2006 à Riga, disponible sur http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/doc/riga_decl_fr.pdf

²⁴ <http://europa.eu/i2010>

- Encourager la participation de tous à la société de l'information en Europe.

L'initiative i2010 comporte également un **Plan d'action** sur le thème « bien vieillir dans la société de l'information » : pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées (et en même temps, diminuer les coûts liés au vieillissement) et développer l'industrie des TIC adaptées aux personnes âgées. Le plan d'action a été mis en place pour surmonter les obstacles techniques et législatifs, pour sensibiliser et échanger des bonnes pratiques et pour développer des projets pilotes.

Un autre outil important est le **7^e Programme-Cadre**²⁵ (2007-2013) de la Communauté européenne, qui permet le financement et la coordination des activités de recherche et de développement technologique.

En lien avec ce programme-cadre, la Commission a également lancé un programme de travail commun sur la recherche et le développement de l'Assistance et de l'Autonomie à Domicile – **initiative AAD**²⁶ – et a prévu de mettre sur pied un **programme de recherche** Européen sur le thème « Bien vieillir dans la société de l'information ».

Pourquoi au niveau Européen ?

Les objectifs de la proposition ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres pour les raisons suivantes:

- Les connaissances et compétences spécifiques nécessaires à la recherche et au développement de produits et services, basés sur les TIC, permettant de bien vieillir sont dispersées dans tous les pays et ne peuvent donc pas être combinées au seul niveau national ;
- Sans approche cohérente au niveau européen ni masse critique, il y a un grand risque de duplication des efforts avec l'augmentation des coûts qui s'ensuit ;
- Il est peu probable qu'un véritable marché intérieur des solutions TIC interopérables pour bien vieillir puisse être instauré sans programme commun de dimension européenne.²⁷

2. Bien vieillir dans la société de l'information

Dans sa communication « **Bien vieillir dans la société de l'information** »²⁸ de 2007, la Commission propose d'aborder le problème selon trois axes : bien vieillir à domicile, bien vieillir dans la communauté et bien vieillir au travail.

1. Bien vieillir à domicile

L'une des potentialités des TIC est de permettre aux personnes âgées de rester plus longtemps à domicile et dans de meilleures conditions, tant pour elles-mêmes que pour les aidants (professionnels ou non). L'utilisation des TIC permettrait de retarder un placement dans une institution, souvent onéreux ou mal accepté, pour une

²⁵ <http://ec.europa.eu/research/fp7/>

²⁶ <http://www.aal-europe.eu/>

²⁷ Proposition de décision du Parlement Européen et du Conseil sur « la participation de la Communauté à un programme de recherche et développement visant à **améliorer la qualité de vie des personnes âgées par le recours à de nouvelles technologies de l'information et des communications (TIC)** entrepris par plusieurs États membres », COM(2007) 329 final, disponible sur http://ec.europa.eu/prelex/detail_dossier_real.cfm?CL=fr&DosId=195838

²⁸ Communication de la Commission : « Bien vieillir dans la société de l'information : Une initiative i2010, Plan d'action sur le vieillissement et les technologies de l'information et des communications » COM(2007)332, final, disponible sur <http://europa.eu/scadplus/leg/fr/lvb/l24292.htm>

large partie de la population vieillissante. En palliant certains des problèmes liés à la vieillesse, les TIC pourraient être porteuses d'amélioration tant au niveau de la qualité de vie qu'au niveau d'une plus grande autonomie ou indépendance pour les personnes âgées.

En outre, dans le programme de travail du **septième programme-cadre**²⁹, il est également spécifié que les TIC pourraient contribuer à une meilleure adaptation des services aux personnes âgées parce qu'elles permettraient un suivi personnalisé à distance, allégeant la charge des aidants. Les TIC pourraient également participer à l'amélioration de la qualité des soins en passant par un plus grand soutien des personnes à risque, tout en évitant leur hospitalisation.

Dans son document de travail « **Europe's demographic future : facts and figures** »³⁰, la Commission Européenne identifie plusieurs domaines d'utilisation des TIC :

- Le domaine de l'**assistance** par les TIC : certaines technologies peuvent permettre de compenser des déficiences motrices, cognitives ou communicationnelles. Par exemple, des appareils permettant de détecter des objets perdus ou de retrouver un chemin, pour les personnes souffrant de pertes de mémoire. La Commission estime que, dans le long terme, l'on trouvera des robots capables d'assister la plupart des activités quotidiennes des personnes âgées, mais qu'actuellement la production et les recherches sont telles que la majorité des produits disponibles (environ 20.000 dans le domaine de l'assistance, pas uniquement par les TIC) sont soit très peu connus soit extrêmement chers.
- Le domaine des « **smart home** » : différentes applications des TIC peuvent être utilisées pour permettre aux personnes âgées de gérer leur espace ou domicile. Cela peut aller du plus simple, comme des interrupteurs et portes automatiques ou des détecteurs de fumées, aux plus complexes comme des systèmes électriques entièrement autonomes. Selon la Commission, bien qu'il y ait de nombreux efforts dans ce domaine, la majorité des dispositifs restent expérimentaux parce que leur diffusion à un large public est freinée par le manque de standardisation et de régulation techniques.
- Le domaine du « **tele-care** » : le but est ici d'alléger le besoin d'assistance par une personne tierce, surtout dans le cadre de soins de longue durée. L'application la plus courante est le recours à des systèmes d'alarme (du genre « télé-secours »). Ces systèmes sont actionnés volontairement ou par absence de réaction à une demande particulière, voire même par une modification dans les constantes vitales, suivies à distance par des appareils portatifs. Certains peuvent être actionnés en cas d'urgence à n'importe quel endroit. Bien que l'utilisation de ce genre de système varie fortement selon les Etats membres, la Commission indique qu'en moyenne, seulement 4% des personnes de plus de 50 ans en fait usage.

D'autres applications du tele-care peuvent avoir recours à des technologies vidéo ou téléphoniques, permettant, entre autres, un support social et psychologique à distance.

La Commission est d'avis que le développement de ce domaine est appelé à suivre les tendances démographiques actuelles, particulièrement pour les plus de 80 ans, et que le tele-care pour, par exemple, le suivi de maladies cardio-vasculaires pourrait tripler entre 2005 et 2050, passant de 4 à 11 millions d'utilisateur. Cependant, elle insiste sur le fait que les forces du marché ne seront pas suffisantes pour assurer à tous un accès à des TIC adaptées à leurs besoins et que des politiques publiques seront donc nécessaires afin d'en tirer tous les avantages.

²⁹ « Technologies de l'information et de la communication : Un thème pour la recherche et le développement dans le cadre du programme spécifique "Coopération" mettant en œuvre le septième programme-cadre (2007-2013) de la Communauté européenne pour des activités de recherche, de développement technologique et de démonstration » Programme de travail 2007-2008, disponible sur <http://cordis.europa.eu/fp7/ict/>

³⁰ Pour les différents points, voir SEC(2007) 638, disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/demographic_challenge_en.htm

2. Bien vieillir dans la communauté

Les TIC peuvent donner plus d'autonomie aux personnes âgées, de là peut également découler une participation (au sens large) plus active à la société, malgré les déficiences liées à l'âge. Les trois domaines où les TIC sont susceptibles de jouer un rôle sont :

- l'accès aux services publics et commerciaux,
- la participation au sens propre,
- la mobilisation et la communication en réseau (pour diminuer l'isolement social)

Participation ?

La socialisation en ligne, ou web participatif, est un domaine qui a connu une croissance spectaculaire au cours des quatre dernières années, devenant l'application en ligne la plus appréciée des Européens après le courrier électronique et la recherche en ligne. En 2007, 24 % des Européens ont participé à des forums en ligne, alors que ce pourcentage n'était que de 18 % en 2006, l'intérêt étant encore plus fort parmi les jeunes. L'initiative «e-Participation» étudie les possibilités qu'offre l'Internet pour transmettre des messages politiques aux citoyens. La montée de l'utilisation participative de l'Internet crée aussi de nouveaux défis. De plus en plus d'utilisateurs sont préoccupés par la qualité du contenu, la fiabilité des informations, le respect de la vie privée et la protection des mineurs. Les créateurs de plateformes de diffusion de contenus créées par les utilisateurs, qui font de la publicité pour leur site et qui en tirent des bénéfices, font face à l'utilisation non autorisée de leurs contenus. Ces questions seront approfondies en 2008.³¹

Pour permettre de « bien vieillir dans la communauté », l'UE s'emploie à diminuer activement la « fracture numérique » et à assurer un accès aux TIC (surtout internet) le plus large possible. Une utilisation de la directive sur les « services universels » pourrait être un pas majeur dans ce sens.

Dans le programme de travail du **septième programme-cadre**, les TIC sont considérées comme des vecteurs d'inclusion sociale, à condition que celles-ci soient accessibles et adaptées aux plus âgés :

*Pour beaucoup de personnes, en particulier pour les groupes en danger d'exclusion, par exemple la part croissante de la population âgée de plus de 60 ans, l'utilité, l'accessibilité et la facilité d'utilisation insuffisantes des TIC, ainsi que leur complexité, constituent un obstacle majeur. L'objectif est de répondre à ces tendances par une intégration et une amélioration radicales de l'accessibilité et de la facilité d'utilisation de nouvelles solutions TIC. Ceci devrait assurer une adoption et une acceptation plus larges des TIC.*³²

Exemples de projets retenus dans le cadre du 6^{ème} Programme-Cadre sur l'inclusion³³ :

- CogKnow : recherche de solutions technologiques pour aider les personnes atteintes de démence légère à effectuer leurs activités quotidiennes et à maintenir des contacts sociaux.
- Diadem : développement de logiciels informatiques et de navigation adapté aux personnes à facultés cognitives plus réduites.

³¹ (Communication de la Commission : « Préparer l'avenir numérique de l'Europe : Examen à mi-parcours de l'initiative i2010 » COM(2008)199, disponible sur http://eurlex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&type_doc=COMfinal&an_doc=2008&nu_doc=199&lg=fr)

³² « Technologies de l'information et de la communication : Un thème pour la recherche et le développement dans le cadre du programme spécifique "Coopération" mettant en œuvre le septième programme-cadre (2007-2013) de la Communauté européenne pour des activités de recherche, de développement technologique et de démonstration » Programme de travail 2007-2008, disponible sur <http://cordis.europa.eu/fp7/ict/>

³³ Plus d'information sur <http://cordis.europa.eu/ist/einclusion/projects.htm>

- Easy Line+ : développement de prototypes pour aider les personnes âgées à compenser les effets de la vieillesse et à vivre de façon plus autonome.
- Enable : développement de systèmes portatifs pour permettre l'accès à des soins et services pour plus d'autonomie pour les personnes âgées.
- MPower : mise en place d'une plate-forme pour promouvoir la diffusion des services aux personnes âgées en rapport avec les TIC, notamment les « smart houses ».

3. Bien vieillir au travail

Dans un contexte de faible participation des travailleurs âgés (ou même en deuxième partie de carrière) au marché de l'emploi, des impératifs de la stratégie de Lisbonne, et de questionnement quant à une prolongation de la vie active, les TIC semblent capitales pour permettre de « bien vieillir au travail ».

C'est probablement dans ce domaine que la notion de « **fracture numérique** » prend toute son importance. En effet, « *les technologies de l'information et de la communication (TIC) ne sont pas accessibles à tous. Les personnes qui n'apprennent pas de compétences en TIC, qui ne s'y adaptent pas ou ne mettent pas à jour leurs connaissances en la matière risquent l'exclusion du marché du travail, voire de la société en général.* »³⁴

L'utilisation des TIC étant actuellement intimement liée aux notions d'employabilité et de productivité, l'on comprend pourquoi l'UE s'est engagée à réduire l'écart lié à l'âge par rapport à l'utilisation des TIC. Cette idée d'**e-inclusion** (« *afin d'éviter qu'un fossé numérique n'élargisse le fossé économique qui sépare ceux qui ont accès aux TIC et à la connaissance et ceux qui n'y ont pas accès* »³⁵) est au cœur de programmes tels que eEurope 2005 ou le programme **EQUAL** (contre la discrimination au travail).

Ce dernier a dégagé trois approches³⁶ centrales :

- « *Rendre la société de l'information accessible à tous en se focalisant sur l'utilisation des TIC et sur la mise à niveau en la matière parmi les groupes défavorisés.*
- *Utiliser les outils se basant sur les TIC pour faciliter l'évaluation des compétences existantes et l'auto-évaluation des besoins en formation.*
- *Introduire les TIC et y adapter les entreprises, l'organisation du travail et la main-d'œuvre.* »

En plus de cette question d'accès (dont la priorité est surtout la formation), les TIC peuvent permettre de prolonger l'activité professionnelle par une amélioration des conditions de travail (assistance / adaptation des outils ou des lieux de travail), plus de flexibilité voire un meilleur équilibre entre vie privée/professionnelle (notamment par la possibilité de travailler à son domicile etc.)

3. « Surmonter les barrières et exploiter les opportunités »³⁷

Afin de permettre aux personnes âgées de « bien vieillir dans la société de l'information », plusieurs pré-requis semblent nécessaires. La Commission propose quelques pistes concrètes, souvent reprises dans le **Plan d'Action** sur les TIC et le vieillissement :

³⁴ Note Politique du programme EQUAL « Comblent le fossé numérique », 2007, disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/equal/policy-briefs/etg3-bridging-digital-divide_fr.cfm

³⁵ Idem

³⁶ Idem

³⁷ Communication de la Commission : « Bien vieillir dans la société de l'information : Une initiative i2010, Plan d'action sur le vieillissement et les technologies de l'information et des communications » COM(2007)332, final, disponible sur <http://europa.eu/scadplus/leg/fr/lvb/l24292.htm> - valable pour tous les italiques

- Comprendre les utilisateurs âgés

La plupart des services et dispositifs utilisant les TIC sont inadaptés aux besoins des utilisateurs âgés ou ne prennent pas en compte leurs limites motrices ou cognitives. Pour la Commission, il s'agit de placer les utilisateurs au centre et de les responsabiliser (en opposition aux sentiments d'infantilisation et de frustration que peut engendrer une situation de dépendance). Une meilleure adaptation des TIC aux personnes âgées pourrait, selon la Commission, contrebalancer l'actuelle fragmentation et inadéquation entre l'offre et la demande.

- Nécessité d'information et de transparence

La Commission souligne le fait que l'utilisateur âgé est souvent mal informé de l'offre dont il pourrait bénéficier. Soit parce qu'il n'y a pas d'études comparatives, soit parce que l'offre est trop fragmentée. Plus de transparence sur la réglementation applicable et des normes communes en la matière semblent de mise si l'on veut permettre aux services et technologies existants d'atteindre tous les utilisateurs potentiels et assurer plus de compétitivité dans le secteur.

Cet objectif se retrouve dans le Plan d'Action sous le domaine « mettre en place des conditions indispensables » où la Commission propose de fournir des **lignes directrices** afin de surmonter les obstacles juridiques et techniques à l'adoption de technologies pour une vie autonome (par exemple, les différents régimes de remboursement et de certification et le manque d'interopérabilité des systèmes TIC). La Commission travaillera notamment avec les représentants des États membres au sein des **sous-groupes de l'initiative i2010** afin de rendre accessibles les informations sur les approches réglementaires et organisationnelles existantes au niveau national et d'échanger les pratiques.

- Investissement nécessaire dans la recherche et coordinations des programmes nationaux

Dans le Plan d'Action, la Commission propose de lancer une **nouvelle initiative de recherche**, complétant celles effectuées par le Septième Programme-Cadre. Cette initiative permettra de coordonner les programmes de recherches nationaux et de faciliter la mise sur le marché (et donc un meilleur accès) aux dispositifs relatifs aux TIC pour les personnes âgées.

- Coordination entre acteurs du marché et ceux des prestations sociales

Dans le Plan d'Action, la Commission propose une « **plateforme de l'innovation pour bien vieillir dans la société de l'information** », sorte de forum entre les acteurs économiques et de la société civile, permettant de « *coopérer sur des agendas stratégiques d'innovation en matière de recherche, déploiement et mise en œuvre, [ainsi que d'] établir des feuilles de route, des modes de présentation et de mise en œuvre communs tout au long de la chaîne de prestation.* [...] »

La Commission [a lancé] en 2007 un ensemble de **projets pilotes**³⁸ concernant le volet des TIC dans le programme pour l'innovation et la compétitivité (PIC), menés par l'industrie, les prestataires de services et les autorités nationales, régionales et locales, en mettant l'accent sur l'autonomie et la surveillance des maladies chroniques dans un premier temps. Un système européen de récompenses pour les maisons intelligentes et les applications concernant l'autonomie sera mis sur pied. Un site de maisons intelligentes dans le cadre de l'initiative i2010 devrait être reconnu dans chaque État membre avant 2008. Ces sites devraient se multiplier d'ici 2010, formant un **réseau européen d'échange d'expériences et de bonnes pratiques.** »

³⁸ Un appel d'offre a été lancé le 29 avril 2008 et se clôturera en septembre, pour plus d'information sur les types de projets acceptés, voir : http://ec.europa.eu/information_society/activities/ict_psp/index_en.htm

Conclusion

Si les technologies de l'information et de la communication ont un formidable potentiel pour faciliter, voire améliorer la qualité de vie des plus âgés, il ne faut pas non plus tomber dans une sorte de « positivisme » par rapport aux techniques. En effet, les TIC comportent certains dangers, comme le risque d'exclusion pour ceux qui seraient en retard (en termes d'utilisation des TIC). De même, certains y ajoutent un questionnement d'ordre éthique ou bien craignent une sorte de « déshumanisation » des rapports et services.

L'UE semble néanmoins consciente de ces limites et c'est en les prenant en compte qu'elle tente de promouvoir le développement des TIC pour « mieux » ou en tout cas « bien » vieillir dans cette nouvelle « société de l'information ».

Au vu des tendances démographiques actuelles et de l'accroissement régulier du taux de dépendance, la gestion du logement a tout pour devenir un enjeu crucial du vieillissement en Europe. Il est fort probable que les personnes âgées soient amenées à rester chez elles le plus longtemps possible – par choix, contraintes financières ou par manque de solutions alternatives.

Dès lors, il semble nécessaire d'amorcer une réflexion sur l'offre, l'adaptation et la qualité du logement pour les personnes âgées. Le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC), la pression du marché ou la demande pour plus de responsabilité sont autant de contraintes que d'opportunités en la matière.

1. Au niveau de l'Union Européenne

L'évolution des structures familiales, alliée à l'allongement de l'espérance de vie et à des changements dans la structure du tissu urbain, fait que beaucoup de personnes vivent seules, d'où une nécessité de *créer des logements plus petits, de développer des nouvelles formes de « vivre ensemble », d'offrir des services et infrastructures spécialisées et adaptées aux personnes plus âgées et de créer des environnements multi-générationnels.*³⁹

Le logement reste l'un des déterminants les plus importants dans le sentiment de bien-être. C'est entre autres pour cela que le droit à un logement décent est un droit fondamental. La Commission a insisté plusieurs fois sur l'importance du logement dans la lutte contre l'exclusion sociale mais également dans la cohésion sociale en Europe – d'où un débat sur l'inclusion du logement dans les activités des fonds régionaux ou structurels.

Bien que l'UE n'ait **aucune compétence formelle** en matière de logement, des problématiques telles que le sans-abrisme, l'accès à des logements sociaux ou l'intégration sociale de groupes vivant dans des zones interurbaines défavorisées ont émergé dans l'agenda social Européen. Cette prise en compte est largement tributaire du développement des politiques européennes en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. [...] En poursuivant les objectifs économiques de Lisbonne pour la compétitivité, la Commission a accéléré le processus de libéralisation dans tous les secteurs, y compris celui du logement. Ce qui a des implications importantes pour l'avenir du logement social sous toutes ses formes.

“Social dimensions of housing in the European Union” - European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2006. Disponible sur : <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef0649.htm>

La politique du logement paraît dispersée au niveau de l'UE : elle est prise en compte par plusieurs organisations ou plates-formes d'échanges en la matière via les politiques d'inclusion sociale et urbaine ou par des programmes de recherches. Nous en avons repris les principaux :

³⁹ <http://www.eurhonet.eu>

1. Intergroupe Urban-Logement du Parlement Européen⁴⁰

Créé en 2005, l'Intergroupe Urban-Logement (IUL) réunit 72 Eurodéputés de toutes tendances politiques et est associé à diverses organisations dont le centre de préoccupation est le logement ou la politique urbaine. Cette mise en réseau permet à IUL d'agir à plusieurs niveaux et d'influencer plus efficacement les initiatives communautaires.

« L'objectif de l'Intergroupe est de promouvoir la problématique des politiques urbaines et du logement de façon transversale et intégrée. Or, la politique urbaine ne relevant pas directement de la compétence de l'Europe, l'IUL veille à ce que cette dimension soit prise en compte dans toute la législation communautaire notamment en matière de Transport, d'Environnement, de Développement régional, de Culture et dans les Affaires sociales.

Cette formation se vit d'une part comme un lieu de réflexion et d'échange de bonnes pratiques ; avec ses membres et parfois en collaboration avec ses partenaires, il organise très régulièrement des conférences. L'Intergroupe est d'autre part un lieu de préparation d'actions concrètes. Il mène des actions législatives telles que la proposition d'amendements, le rapport d'initiative, la déclaration écrite... Il prend aussi une part active aux travaux menés par les différentes Présidences du Conseil avec une tribune officielle lors des Conseils informels. »⁴¹

2. DELPHIS : Pôle de compétence pour l'habitat⁴²

DELPHIS est une association regroupant 17 sociétés de logements sociaux en France. Son objectif est de promouvoir la recherche, l'échange de bonnes pratiques et de savoir-faire, et l'innovation selon les spécialités des sociétés membres (en ce compris l'accompagnement du vieillissement des locataires).

Ses projets les plus significatifs sont :

- **EURHONET** : surtout actif en France, DELPHIS a pris une dimension Européenne en créant le « EUROpean HOusing NETwork », un réseau européen d'échange de bonnes pratiques et de projets en matière de logement social. Ce réseau a lancé le projet **TRHOC** pour la période 2006-2008 : "TRaining in HOusing Companies" : projet Européen (subventionné par le programme Leonardo) pour la formation professionnelle dans le domaine du logement⁴³.
- **LABEL HABITAT SENIOR SERVICES**: propose normes et standards d'adaptation des logements pour les personnes âgées.
- **EURHO-GR** : propose un référentiel collectif européen afin de promouvoir la responsabilité sociale des entreprises en matière de logement social.
- **e-IRFPP** : Plate-forme d'information, de formation et d'utilisation des TIC pour permettre aux personnes âgées de rester à domicile dans le cadre de logements sociaux⁴⁴.

3. URBACT II (2007-2013)⁴⁵

URBACT est un programme européen d'échange d'expériences et de bonnes pratiques pour promouvoir un développement urbain « intégré et durable ». Il contribue à la mise en œuvre de la Stratégie européenne de

⁴⁰ <http://www.urban-logement.eu>

⁴¹ <http://www.urban-logement.eu/-Presentation-de-l-intergroupe-.html>

⁴² <http://www.delphis-asso.org>

⁴³ Plus d'info sur <http://www.eurhonet.eu>

⁴⁴ Plus d'info sur <http://www.e-irfpp.org>

⁴⁵ <http://urbact.eu>

Lisbonne-Göteborg donnant priorité à la Compétitivité, la Croissance et l'Emploi. Son pôle thématique « Les villes, intégration sociale et gouvernance » comporte un volet sur le logement sociale, la santé, la vieillesse et la qualité de la vie.

*« Notre manière de travailler peut être décrite comme une recherche par l'action. Les actions se déroulent dans des villes qui font partie des Réseaux Thématiques et des Groupes de Travail du programme URBACT. Les participants étudient leurs propres performances et leurs pratiques, ainsi que les pratiques documentées de tous les autres pays d'Europe, de l'OCDE, tels que le Canada, le Brésil et les Etats-Unis, et des pays en voie de développement. Puis ils travaillent dans le cadre des groupes de support locaux, dans leurs villes, pour mettre en œuvre la politique et la pratique améliorées qui ont été considérées comme pertinentes ailleurs ».*⁴⁶

Exemple : SUITE the Housing Project⁴⁷ : Mise en place d'un réseau d'échange de bonnes pratiques dans le domaine du logement social et son adaptation pour une meilleure qualité de vie. L'une des problématiques centrales est l'accès au logement, englobé par une préoccupation plus large sur l'exclusion sociale.

4. CECODHAS : *le Comité Européen de Coordination de l'Habitat Social*⁴⁸

Le CECODHAS est un réseau européen rassemblant des fédérations et organisations de logement social. Il se donne comme but de :

- *consolider le modèle social européen et promouvoir au sein de ce modèle, les valeurs, accomplissements et rôle futur des membres ;*
- *promouvoir les approches intégrées du développement urbain durable en soulignant que le travail des fournisseurs de logement social constitue l'épine dorsale de la cohésion sociale dans les villes européennes ;*
- *protéger les droits fondamentaux et lutter pour des services sociaux de qualité, accessibles à tous.*

5. Programme AAD : *pour l'Assistance et l'Autonomie à Domicile*⁴⁹

L'AAD est un programme pour la Recherche et Développement soutenu par l'UE comprenant plus de 20 pays membres en Europe. Son objectif est de promouvoir l'innovation en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) pouvant aider les personnes âgées à rester plus longtemps (et de façon plus autonome) à leur domicile. Ce programme permet le financement d'activités de recherche et favorise la participation de PME.

6. A.G.E. : *Plate-forme Européenne pour les Personnes Agées*⁵⁰

Créé en 2001 et soutenu par le programme communautaire pour l'emploi et la solidarité sociale (PROGRESS), AGE a pour objectif de porter les intérêts des personnes âgées au niveau de l'UE et d'améliorer la coopération entre les organisations européennes concernées par le vieillissement de la population et ce à tous les niveaux (national, régional, local) :

« AGE est impliqué dans des activités politiques et informatives afin de mettre les enjeux des personnes âgées à l'ordre du jour de l'UE, et pour encourager l'établissement d'un réseau de contacts entre les groupes de

⁴⁶ <http://urbact.eu/fr/thematic-poles/integration-sociale/presentation-du-pole/tpm-text.html>

⁴⁷ Voir <http://urbact.eu/fr/thematic-poles/integration-sociale/reseaux-thmeatiques.html>

⁴⁸ <http://www.cecodhas.org>

⁴⁹ <http://www.aal-europe.eu>

⁵⁰ www.age-platform.org

personnes âgées. Les principes directeurs d'AGE sont axés sur la nécessité de changer les mentalités afin de favoriser l'établissement d'une société pour tous les âges, et d'une solidarité entre les générations qui reconnaisse la contribution des personnes âgées à la société. AGE lutte contre toutes les formes de discrimination liées à l'âge dans tous les domaines de la vie, et surveille et influence la mise en œuvre des initiatives de l'UE dans ce secteur ».⁵¹

2. Cohésion sociale et territoriale

« Les personnes âgées sont moins mobiles ou flexibles à cause de leur âge et sont les plus prédisposées à souffrir de maladies entraînant une dépendance. Par conséquent, elles risquent souvent d'occuper des logements peu adaptés et sans confort, même le plus basique – ce qui constitue un facteur supplémentaire d'exclusion sociale et de marginalisation ».⁵²

Mais, avant de s'intéresser à l'adaptation du logement en lui-même, il est important de comprendre l'influence de la topographie et de la structuration du tissu urbain. Vivre en ville ou dans une zone plus isolée impose des contraintes différentes en termes d'accessibilité aux services. Il n'existe donc pas de solution unique ou universelle.

L'Europe a une grande stabilité résidentielle, avec une durée moyenne supérieure à 40 ans pour les plus de 65 ans⁵³. L'on est généralement propriétaire au Sud et locataire au Nord. Cette tendance est souvent tributaire du type de politique publique en matière d'habitat et de logement.

La Suède, qui compte un taux de propriétaires inférieur à la moyenne européenne (43%), poursuit ses programmes de construction de logement pour les personnes âgées dans le secteur du parc social. La politique volontariste menée par le Danemark dès les années 1950 se traduit aujourd'hui par une qualité des logements à destination des plus âgés parmi les meilleures en Europe. Après une période consacrée au développement des foyers, maisons de retraites et services d'aide à domicile, le Danemark cherche désormais à encourager les personnes à anticiper leurs besoins, à rechercher le meilleur environnement où bien vieillir en les incitant à déménager tant qu'il est encore temps, tant qu'elles le peuvent et avant que les autres ne décident pour elles !

BARNAY, T. et SERMET, C. (dir.), *Le vieillissement en Europe : aspects biologiques, économiques et sociaux*. Paris, la Documentation Française, 2007, p109.

La probabilité est que les personnes propriétaires vieillissent en même temps que leur domicile, celui-ci devenant vétuste et inadapté à leurs besoins. Le problème ne réside pas dans la propriété en soi, mais changer de logement n'est pas toujours facile, et parfois trop onéreux pour les plus démunis. Afin d'anticiper au mieux les besoins des personnes en risque d'exclusion sociale, il semble nécessaire que l'offre, en particulier en matière de logement social, soit plus importante et surtout plus adaptée aux personnes âgées. Les compagnies de logement doivent également répondre aux problèmes particuliers de certaines catégories de la population aux caractéristiques sociales spécifiques, comme les personnes âgées issues de l'immigration.

En somme, les compagnies de logement doivent améliorer l'attractivité des résidences et permettre aux personnes âgées de rester plus longtemps chez elles et dans de bonnes conditions. Ce défi est important pour

⁵¹ http://www.age-platform.org/FR/rubrique.php3?id_rubrique=3

⁵² "Social dimensions of housing in the European Union" - European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2006. Disponible sur : <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef0649.htm>

⁵³ BARNAY, T. et SERMET, C. (dir.), *Le vieillissement en Europe : aspects biologiques, économiques et sociaux*. Paris, la Documentation Française, 2007, p 108.

les personnes âgées elles-mêmes mais également pour leurs proches et pour la communauté en général. La cohésion sociale semble donc en partie déterminée par la politique de logement social.

3. Logement social et RSE

En réponse au processus de libéralisation a émergé la demande d'une plus grande responsabilité de la part des entreprises dans trois pôles communs au développement durable. La commission définit la responsabilité sociale des entreprises comme une *intégration volontaire, par les entreprises, de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes*. Être socialement responsable signifie non seulement satisfaire pleinement aux obligations juridiques applicables, mais aussi aller au-delà et investir "davantage" dans le capital humain, l'environnement et les relations avec les parties prenantes.⁵⁴

En matière de logement, la manifestation la plus concrète de la RSE est probablement le référentiel **EURHO-GR : Label Habitat Responsable**⁵⁵. Lancée en 2006, cette initiative de DELPHIS d'intégrer la RSE dans le logement social a graduellement permis le développement d'indicateurs spécifiques avec la coopération des organisations de logement dans quatre pays européens (France, Italie, Allemagne, Suède). Une partie des indicateurs est commune (environs deux tiers) et l'autre est propre au contexte national.

Le référentiel EURHO-GR essaie de répondre à la question : « Qu'est-ce que la responsabilité sociétale d'une entreprise de logement social ? ». Les organisations de logement social prennent une part active dans la production de ce référentiel par l'application concrète de celui-ci. Cette mise en œuvre permet de mesurer les résultats, de dégager des bonnes pratiques et d'évaluer ce qu'il reste à réaliser.

Le référentiel s'appuie sur les dimensions suivantes :

- *la dimension humaine : des équipes aux services d'hommes et de femmes*
- *La dimension technique : l'habitat*
- *La dimension sociale : l'environnement en tant qu'espace naturel et substrat social*

Les 5 thématiques du référentiel sont :

- *Promouvoir l'équilibre social des territoires (en ce compris l'accès aux personnes âgées)*
- *Préserver l'environnement*
- *Assumer sa responsabilité économique*
- *Animer et améliorer la gouvernance*
- *Développer les ressources humaines*

EURHO-GR permet d'évaluer les performances générales et de (re)mettre l'accent sur l'utilité sociale et la fonction d'intérêt général des compagnies de logement social. Les premiers rapports français ont été publiés en 2008⁵⁶, les rapports suédois, allemands et italiens suivront en 2009.

⁵⁴ Livre vert de la Commission « Promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises », COM(2001) 366 final - <http://ec.europa.eu/enterprise/csr/policy.htm>

⁵⁵ Dossier de presse DELPHIS « La responsabilité sociale des entreprises dans le logement social », disponible sur <http://www.delphis-asso.org>

⁵⁶ Les rapports sont disponibles sur <http://www.delphis-asso.org>

4. Adaptation du logement et formes d'hébergement alternatif

Conserver son indépendance à domicile reste une priorité pour la grande majorité des personnes âgées. On l'aura compris, la réalisation de ce souhait dépend largement de l'offre existante. Des améliorations ont été développées, recourant très souvent aux technologies de l'information et de la communication (TIC), afin d'offrir une sorte de troisième voie entre la prise en charge par la famille et le placement en institutions – bien que la frontière entre institution et domicile ordinaire devienne de plus en plus floue.

Les investissements dans le domaine varient selon les Etats membre. Les Pays-Bas et la Suède hébergent jusqu'à 9% des personnes âgées dans ces types de logements alternatifs, alors que l'offre reste inférieure à 5% en Italie ou en Espagne.⁵⁷ Pourtant, ces initiatives permettent de retarder le placement en institution et de gérer au mieux la perte d'autonomie entraînée par la vieillesse. Certaines organisations ont proposé un programme de standardisation afin d'apporter plus de clarté sur l'offre de logement aux personnes âgées et pour offrir des lignes directrices aux organismes de logement, notamment via l'échange de bonnes pratiques.

En ce qui concerne les personnes âgées, le référentiel EURHO-GR comporte un volet sur l'amélioration de l'accès et de l'adaptation des logements sociaux. Pour donner un cadre de référence en la matière, DELPHIS a développé un label **Habitat Senior Services (HSS)**, soutenu par le Fonds Social Européen.

« En quoi le label Habitat Senior Services illustre-t-il l'exercice de la responsabilité sociale et environnementale d'une Entreprise sociale pour l'habitat ?

Créé par DELPHIS, le label Habitat senior services a pour objectif d'accompagner le vieillissement des populations dans les parcs des bailleurs sociaux. Il est pour moi un exemple type de ce qu'est la responsabilité sociale d'une société HLM.

Au-delà d'objectifs concrets d'investissements qui se traduiront par l'adaptation technique d'un nombre significatif de logements et d'immeubles ainsi que par le développement de services personnalisés pour nos anciens, il y a le parti pris de préserver un espace de vie où toutes les générations continuent à vivre ensemble dans les mêmes immeubles. Il y a aussi une volonté de travailler ensemble sur les territoires avec d'autres acteurs : les associations du soin et du service à domicile [...]. Avec le label, l'enjeu fondamental est de décroquer et d'améliorer sur un territoire la prise en charge d'une partie de la clientèle, d'un public toujours plus fragilisé du fait de ses ressources très modestes et des atteintes du grand âge. »

Interview de Francis Déplace, Directeur de DELPHIS dans le Rapport RSE de Le Toit Angevin, disponible sur <http://www.delphis-asso.org>

Le label HSS vise à rendre les logements plus fonctionnels et à faciliter le quotidien des personnes âgées. Il oblige à « *respecter un cahier des charges précis quant aux caractéristiques des logements ; mais également à imaginer un réseau de services autour du logement, destiné à faciliter le maintien à domicile* »⁵⁸. Ce qui revient à créer ou développer une coopération entre les bailleurs sociaux et réseaux de services à la personne, acteurs associatifs ou de soins à domicile.

En plus de ce partenariat, le label implique une sensibilisation et un travail de formation pour le personnel des services aux personnes âgées, mais également un travail d'information pour les locataires et un suivi personnalisé.

⁵⁷ BARNAY, T. et SERMET, C. (dir.), *Le vieillissement en Europe : aspects biologiques, économiques et sociaux*. Paris, la Documentation Française, 2007, p 110

⁵⁸ Rapport RSE de Le Toit Angevin, p 8 disponible sur <http://www.delphis-asso.org>

Selon Francis Déplace⁵⁹, directeur de DELPHIS, le label HSS pourrait contribuer à :

- *une amélioration de la qualité de vie des personnes âgées,*
- *un décloisonnement de la prise en charge des personnes âgées,*
- *une traçabilité de l'offre en logements adaptés disponible sur un territoire,*
- *un développement de nouveaux emplois dans les services à la personne,*
- *des solutions à long terme pour le logement des personnes âgées.*

Un autre projet pour l'adaptation du logement financé par l'UE est le projet **WELHOPS** : *Welfare Housing Policies for Senior Citizens* (voir <http://www.welhops.net>)

Ce projet est soutenu par Interreg IIC, l'initiative communautaire du Fonds européen de développement régional (FEDER) en faveur de la coopération entre régions de l'Union européenne pour la période 2000-2006. Interreg IVC a pris le relais pour la période 2007-2013. Tout comme le label HSS, WELHOPS entend améliorer la qualité de vie et l'indépendance des personnes âgées en établissant des lignes directrices sur l'aménagement du domicile et en créant un réseau européen d'experts pour le partage d'informations et de bonnes pratiques en la matière. Concrètement, WELHOPS propose un cadre de construction, de rénovation ou d'adaptation du logement, évalue les performances de ce qui a été fait, répertorie les bonnes pratiques et les vérifie au travers de projets pilotes.

Exemples d'autres projets en Europe⁶⁰ :

- **Project Impuls voor wonen met zorg en welzijn** : projet de coopération entre associations de logements et acteurs sociaux ou de soins de santé aux Pays-Bas. Il a été lancé par Aedes-Acares, une organisation spécialisée dans les foyers pour personnes âgées et les soins hospitaliers de longue durée. L'objectif du projet est de construire davantage de logements dotés d'une infrastructure de soins de santé et d'aide sociale pour les personnes âgées. En parallèle à Impuls, un centre de connaissance pour le logement et les soins a également été créé par Aedes-Acares mettant ainsi en place une plate-forme d'innovation et d'information pour le logement et l'aide sociale. Plus d'info sur <http://www.kcwz.nl>

- **HSB Stockholm** : cette coopérative de logement a intégré une dimension sociale dans ses objectifs. Elle propose de prendre soin de ses locataires âgés, de leur assurer une certaine sécurité et d'améliorer concrètement leur qualité de vie – en soutenant la création de clubs de retraités et d'organisations de « services de voisinage ».

- **Projet AVS** : La commission logement du Conseil Municipal d'Alicante propose aux personnes âgées des logements abordables et adaptés à leurs besoins, mais également des services communautaires. La spécificité de ce projet réside dans la cohabitation de plusieurs générations. En effet, environ 20% des logements sont réservés aux jeunes car la commission de logement estime que le contact entre générations peut être très enrichissant.

- **Projet IGLO** : Le projet « InterGeneratieel LinkerOever » est un projet-pilote pour renforcer la cohésion sociale dans la cité sociale "Europark" à Anvers. Le CPAS, la Ville d'Anvers et la Société de Logement social se sont associés pour développer un projet pour promouvoir la cohésion intergénérationnelle dans le quartier.

⁵⁹ Voir à ce sujet la présentation de Francis Déplace, directeur de DELPHIS « Label habitat senior services, pour le maintien à domicile des personnes âgées », disponible sur :

http://salons.groupemoniteur.fr/content/download/2643/17292/version/1/file/D%C3%A9place_Francis_1.pdf

⁶⁰ Voir revue NEWS du CECODHAS, Edition spéciale sur "Le logement et le bien-être social" - Housing plus, Printemps 2004, n°14, disponible sur <http://www.cecodhas.org/images/stories/publication/french%20cecodhasnewshousingplus%20-%20spring%202004.pdf>

Une étude a dégagé, entre autres, un besoin de rénovation ou de création de centres de services ou de soins pour les personnes âgées.

« D'emblée, le choix a été fait de ne pas simplement juxtaposer ces infrastructures sociales, mais de les intégrer dans une démarche globale visant à améliorer la qualité de vie dans l'ensemble du quartier, à susciter des interactions positives entre les différentes fonctions et à favoriser le 'vivre ensemble', aussi bien entre les cultures qu'entre les âges. C'est ainsi qu'est né le projet IGLO ». ⁶¹ Les trois grands critères de ce projet d'aménagement urbain sont le confort, la sécurité et la convivialité. Les travaux commenceront en 2009

Plus d'info sur le site de la ville d'Anvers : <http://www.antwerpen.be/eCache/BTH/32/590.cmVjPTizMTg2.html>

Pour en savoir plus sur l'habitat intergénérationnel, consulter l'étude de la Fondation Roi Baudouin : « **Où vivre ensemble : étude de l'habitat à caractère intergénérationnel pour personnes âgées** », 2006 disponible sur http://www.kbs-frb.be/uploadedFiles/KBS-FRB/Files/FR/PUB_1614_Ou_vivre_ensemble.pdf

5. Coopération et formation

Le label HSS l'a bien compris: améliorer la qualité de vie des personnes âgées passe par la formation et la coopération des acteurs sociaux.

Un exemple concret au niveau de l'UE est le «**TRaining in HOusing Companies**» (TRHOC) – projet-pilote du programme LEONARDO pour la période 2006-2008.

Il constitue un réseau européen d'organisations de logement social sur l'évolution des métiers et des besoins en formation professionnelle dans le domaine. TRHOC est tributaire du réseau EURHONET et comme lui, il est divisé en quatre thématiques : les économies d'énergie, le vieillissement de la population, l'intégration sociale et la responsabilité sociale de l'entreprise.

Les objectifs :

- Créer un cadre européen où des représentants institutionnels du secteur du logement social puissent réfléchir aux évolutions des métiers du logement social et à leur impact sur les organisations et les qualifications des personnels.
- Mesurer ces impacts et prévoir leurs conséquences en termes de besoins de formation professionnelle.
- Rassembler, synthétiser et développer les approches innovantes en terme de formation professionnelle dans le milieu du logement social afin d'accompagner la hausse des qualifications requises en raison de la complexité des missions confiées par les organismes à leurs personnels.
- Favoriser la transparence des qualifications et des compétences.

⁶¹ Voir le compte-rendu du séminaire « un espace public stimulant pour les relations intergénérationnelles », organisé par la Fondation Roi Beaudouin le 27 mars 2007, disponible sur http://www.kbs-frb.be/uploadedFiles/KBS-FRB/Files/Verslag/Compte-rendu_du_s%C3%A9minaire_du_%2027%20mars.doc

Principaux produits :

Un référentiel prospectif des métiers et des formations, un site Internet, une publication des résultats des ateliers de travail mis en œuvre dans le cadre du réseau sur chaque enjeu professionnel majeur (conférence européenne, site Internet, newsletters).

« L'Europe de l'innovation dans la formation professionnelle » – Recueil des projets pilotes LEONARDO 2006 –

<http://www.europe-education-formation.fr/docs/Leonardo/Compendium-GP-06.doc>

Concernant la relation entre le logement et les personnes âgées, TRHOC propose des fiches et échanges de bonnes pratiques en matière de⁶² :

- formations sur les solutions techniques et les développements en matière de construction, de rénovation ou d'adaptation de logements pour les personnes âgées,
- formations sur les possibilités financières et techniques pour développer l'offre de ces logements adaptés,
- formations pour le développement et la mise en place d'un programme d'action afin d'offrir les services correspondants aux besoins des locataires âgés, passant par une coopération entre les diverses organisations de services et acteurs sociaux,
- formations individuelles pour pousser à des changements de mentalités et promouvoir la compréhension des caractéristiques personnelles des personnes âgées afin d'identifier leurs besoins spécifiques (« early warning system »). L'objectif est de mettre l'accent sur la prévention et d'offrir des pistes de réponses adaptées à la gestion de la dépendance, la solitude, les différences culturelles etc.

⁶² "Evolution of the professions and training policies in social and public housing companies in Europe", analyse d'EURHONET (European Housing Network), mars 2008, disponible sur <http://www.eurhonet.eu>

UE

- Livre vert : « **Face aux changements démographiques, une nouvelle solidarité entre les générations** » COM(2005)94, disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/news/2005/mar/comm2005-94_fr.pdf
- Décision de la Commission du 8 juin 2007 établissant un groupe d'expert sur les questions démographiques
- « **Promouvoir la solidarité entre les générations** » COM(2007)244, disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/news/2007/may/244_en.pdf
- « **L'avenir démographique en Europe : transformer un défi en opportunité** » COM(2006)571, disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/news/2006/oct/demography_fr.pdf
- « **Les services d'intérêt général, y compris les services sociaux d'intérêt général: un nouvel engagement européen** » COM(2007) 725 final, disponible sur http://ec.europa.eu/services_general_interest/docs/com_2007_0725_fr.pdf
- « **Mettre en œuvre le programme communautaire de Lisbonne : Les services sociaux d'intérêt général dans l'Union européenne** » COM(2006) 177 final, disponible sur http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2006/com2006_0177en01.pdf
- rapport biennuel sur les services l'intérêt général : SEC(2008)2179/2, disponible sur <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=484&langId=en>.
- Rapport du DG employs, affaires sociales et égalité des chances : « **Long-term care in the European Union** », disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/news/2008/apr/long_term_care_en.pdf
- Document de réflexion du DG emplois, affaires sociales et égalité des chances : « **Que peut faire l'UE pour protéger la dignité des personnes âgées et prévenir leur maltraitance ?** », Bruxelles, 2008, disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/elder_abuse_fr.htm
- « **Bien vieillir dans la société de l'information** » COM(2007)332, disponible sur http://ec.europa.eu/prelex/detail_dossier_real.cfm?CL=fr&DosId=195839
- Proposition de décision du Parlement Européen et du Conseil sur « la participation de la Communauté à un programme de recherche et développement visant à **améliorer la qualité de vie des personnes âgées par le recours à de nouvelles technologies de l'information et des communications (TIC)** entrepris par plusieurs États membres », COM(2007) 329 final, disponible sur http://ec.europa.eu/prelex/detail_dossier_real.cfm?CL=fr&DosId=195838
- Note Politique du programme EQUAL « **Comblent le fossé numérique** », 2007, disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/equal/policy-briefs/etg3-bridging-digital-divide_fr.cfm
- « Technologies de l'information et de la communication : Un thème pour la recherche et le développement dans le cadre du programme spécifique "Coopération" mettant en œuvre le **septième programme-cadre** (2007-2013) de la Communauté européenne pour des activités de recherche, de développement technologique et de démonstration » Programme de travail 2007-2008, disponible sur <http://cordis.europa.eu/fp7/ict/>

- « **Les TIC pour une société sans exclusion** », déclaration ministérielle approuvée à l'unanimité le 11 juin 2006 à Riga, disponible sur http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/doc/riga_decl_fr.pdf
- Résolution du Conseil de l'Europe sur « **la contribution des personnes âgées au développement économique et social** » adoptée au conseil EPSCO le 22 fev.2007, disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/demographic_challenge_fr.htm
- « **Accroître l'emploi des travailleurs âgés et différer la sortie du travail** » COM(2004)146, disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/employment_analysis/docs/age_com_2004_146_fr.pdf
- Livre vert de la Commission « **Promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises** », COM(2001) 366 final - <http://ec.europa.eu/enterprise/csr/policy.htm>

ETUDES

- Etude du DG emplois et affaires sociales : « **Europe's demographic future : facts and figures on challenges and opportunities** », 2007, disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/docs/social_situation/demo_report_2007_en.pdf
- Etude du CESEP (Centre for European social and economic policy) « **Implications of demographic ageing in the enlarged EU in the domains of quality of life, health promotion and health care** », (octobre 2005), disponible sur <http://www.cesep.eu>
- rapport **Eurofamcare**, 2004, disponible sur <http://www.uke.uni-hamburg.de/extern/eurofamcare/publikationen.php?abs=1>
- Etude ORSEU (Office européen de conseil, recherche et formation en relations sociales) « **La création d'emplois dans les services relationnels en France : quelles innovations en matière de gouvernance et de gestion de la main d'œuvre ? Le cas des secteurs de l'aide à domicile et de la médiation** » synthèse du rapport final disponible sur <http://www.orseu.com/medias/1326.pdf>
- MOULIN, M. et CASMAN, M-T., « **Migration et vieillissement** » – Etude de la Fondation Roi Baudouin, 2007, disponible sur www.kbs-frb.be
- Etude de la Commission : « **combattre l'exclusion sociale par des mesures politiques de promotion de l'accès aux technologies de l'information et de communication** », disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/studies_fr.htm
- Etude du DG emplois et affaires sociales « **Impacts of New Technologies and Information Society** », 2005, disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/docs/social_situation/lot7_ict_summary_en.pdf
- « **Evolution of the professions and training policies in social and public housing companies in Europe** », analyse d'EURHONET (European Housing Network), mars 2008, disponible sur <http://www.eurhonet.eu>
- Etude de la Fondation Roi Baudouin : « **Où vivre ensemble : étude de l'habitat à caractère intergénérationnel pour personnes âgées** », 2006 disponible sur http://www.kbs-frb.be/uploadedFiles/KBS-FRB/Files/FR/PUB_1614_Ou_vivre_ensemble.pdf

OUVRAGES/REVUES

- BARNAY, T. et SERMET, C. (dir.), **Le vieillissement en Europe : aspects biologiques, économiques et sociaux**, la documentation française, Paris, 2007

- BONSANG, E., “**Does informal care from children to their elderly parents substitute for formal care in Europe?** », working Paper du CREPP(Centre of research in public economics and population economics de l’Université de Liège), 2008, disponible sur <http://www2.ulg.ac.be/crepp/papers/crepp-wp200801.pdf>
- CALLEGARO, L., GIACOMO, P., **Social interaction effects in an inter-generational model of informal care giving**; mai 2007, disponible sur http://www.dse.unive.it/fileadmin/templates/dse/wp/WP_2007/WP_DSE_Callegaro_Pasini_10_07.pdf
- ESPING-ANDERSEN, G., **The Three Worlds of Welfare Capitalism**. Cambridge: Polity Press & Princeton: Princeton University Press, 1990
- OCDE « **Pour des soins de longue durée de qualité aux personnes âgées** », disponible sur www.oecd.org/publications/Pol_brief
- VAN STEENBERGE, P., **Services de proximité : un premier regard critique**, Saw-b asbl, oct. 2007, disponible sur <http://www.saw-b.be/EP/2007/A0709.pdf>
- « **Libéralisation européenne des services et secteur associatif** », Cahier de la Solidarité n°9
- Compte-rendu du séminaire « **un espace public stimulant pour les relations intergénérationnelles** », organisé par la Fondation Roi Beaudouin le 27 mars 2007, disponible sur http://www.kbs-frb.be/uploadedFiles/KBS-FRB/Files/Verslag/Compte-rendu_du_s%C3%A9minaire_du_%2027%20mars.doc
- Revue News, Edition spéciale sur “**Le logement et le bien-être social** » - Housing plus, CECODHAS, Printemps 2004, n°14, disponible sur <http://www.cecodhas.org/images/stories/publication/french%20cecodhasnewshousingplus%20-%20spring%202004.pdf>
- “**Social dimension of housing in the European Union: summary**” European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, disponible sur : <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef0649.htm>
- « **L’Europe de l’innovation dans la formation professionnelle** » –
Recueil des projets-pilotes LEONARDO 2006 – <http://www.europe-education-formation.fr/docs/Leonardo/Compendium-GP-06.doc>