

Prestations et services sociaux intégrés

L'intégration des services sociaux et des prestations en espèces renforce la cohérence et l'efficacité de ces mesures. L'intégration des prestations et des services permet également aux citoyens d'accéder plus facilement à l'aide dont ils ont besoin, ainsi que de réduire les charges administratives et d'améliorer le rapport coût-efficacité de la protection sociale.

Défis

La multitude de services sociaux et de prestations en espèces, ainsi que les nombreuses procédures de demande, peuvent rendre difficile l'accès des citoyens à toute l'aide dont ils ont besoin. Dans un grand nombre d'États membres, les différentes fonctions et responsabilités sont réparties entre les autorités publiques aux niveaux national, régional et local, ce qui engendre des obstacles administratifs considérables empêchant une approche intégrée. Dans d'autres États membres, de nombreux régimes de protection sociale coexistent et, parfois, se chevauchent. D'autres défis concernent l'absence de bases de données communes ou de pratiques communes en matière de transfert de données, et l'inexistence de mesures favorisant la coopération entre les parties prenantes qui participent à la fourniture de services sociaux et de prestations en espèces. Cette situation peut se traduire par des lacunes dans la couverture de l'aide et réduire l'efficacité des services sociaux et des prestations en espèces pour lutter contre la pauvreté et soutenir l'intégration sociale et professionnelle.

Les guichets uniques ou points de contact uniques¹ destinés à fournir des prestations ou services peuvent améliorer le rapport coût-efficacité, l'efficacité de la fourniture et la capacité à faire face à des situations complexes. Ils peuvent également contribuer à réduire les obstacles bureaucratiques, les coûts administratifs et les chevauchements inutiles, tout en garantissant que les personnes qui ont besoin d'aide y recourent davantage, en leur permettant d'accéder plus facilement et dans un même lieu aux différentes aides dont elles ont besoin.

Situation au niveau de l'UE

Une protection sociale adéquate fait partie des objectifs de l'Union. Les articles 151 et 153 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) couvrent la sécurité sociale et la protection sociale des travailleurs, ainsi que la lutte contre l'exclusion sociale. Par ailleurs, conformément aux règles établies par le droit de l'Union et les législations et pratiques nationales, l'accès aux services sociaux et aux prestations sociales est couvert par l'article 34 de la Charte des droits fondamentaux. En outre, les articles 13 et 14 de la Charte sociale européenne et le point 10 de la Charte communautaire des droits sociaux fondamentaux des travailleurs, sont également applicables, même si toutes deux ne sont pas des instruments du droit de l'Union.

Les lignes directrices pour l'emploi soulignent qu'il y a lieu d'utiliser de manière complémentaire l'activation, des services de qualité et une aide au revenu, ciblés sur les

¹ On entend par «point de contact unique» la coordination des services de première ligne et la prise en charge de la clientèle par un système d'orientation transversale et de partage des données.

besoins individuels.² La recommandation de 2008 relative à l'inclusion active invite les États membres à combiner des compléments de ressources adéquats, l'accès à des services de qualité et des mesures encourageant des marchés du travail favorisant l'insertion³. Les services sociaux bénéficient d'un traitement spécial pour l'application des règles de l'Union relatives au marché intérieur, aux marchés publics et aux aides d'État⁴, en partie parce que ces services sont des «services d'intérêt économique général» au sens de l'article 106 du TFUE.

Situation dans les États membres

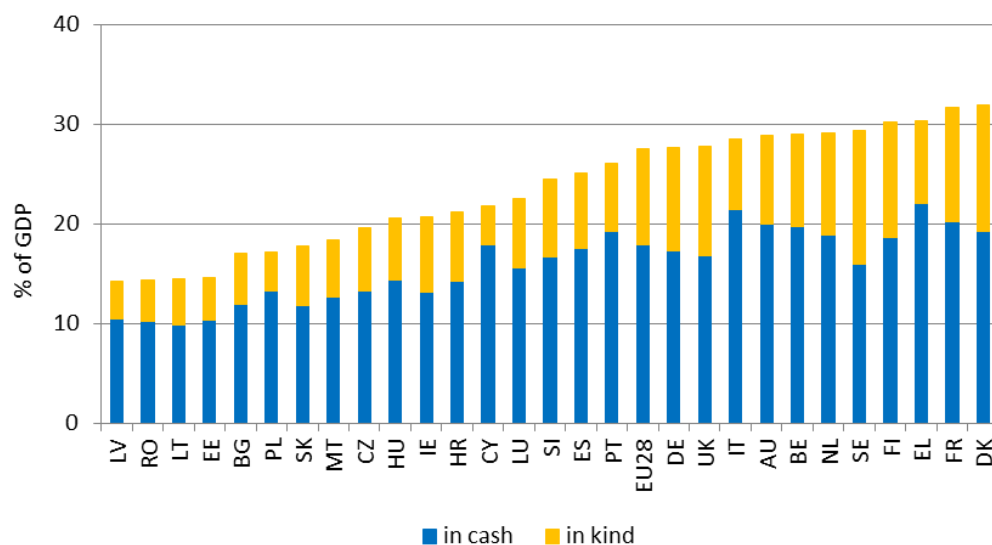
La majorité des États membres (21) établissent un lien entre les prestations d'assistance sociale pour les personnes au chômage ou les chômeurs de longue durée et l'inscription aux services publics de l'emploi, et la quasi-totalité d'entre eux (26) subordonnent ces prestations à la participation obligatoire à des mesures d'activation. Toutefois, compte tenu de la faible couverture des offres d'activation, la conditionnalité existante est rarement appliquée. Plusieurs États membres s'orientent vers une meilleure intégration de la fourniture de prestations en espèces et de services, qui aborde les multiples facteurs du marché du travail et de l'exclusion sociale et cible les besoins individuels. Le Royaume-Uni, par exemple, a mis en place le crédit universel, qui regroupe diverses prestations liées à l'emploi et de chômage pour permettre aux intéressés de recevoir plus facilement l'aide dont ils ont besoin, en un seul paiement. D'autres pays procèdent actuellement à la réforme de leur régime de prestations pour assurer une transition ainsi qu'un retour sur le marché du travail plus progressifs et inciter davantage les chômeurs à accepter un emploi, comme les droits au chômage rechargeables en France. Pour les chômeurs, seul un nombre limité d'États membres (9) encouragent la fourniture de services coordonnée au niveau institutionnel sous la forme d'un point de contact ou d'un guichet uniques.

² Décision 2015/1848/UE du Conseil relative aux lignes directrices pour les politiques de l'emploi des États membres pour 2015

³ Recommandation 2008/867/CE de la Commission du 3 octobre 2008 relative à l'inclusion active des personnes exclues du marché du travail (JO L 307 du 18.11.2008).

⁴ Voir notamment la directive 2014/24/UE du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et la décision 2012/21/UE du 20 décembre 2011 de la Commission relative à l'application de l'article 106, paragraphe 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne aux aides d'État sous forme de compensations de service public octroyées à certaines entreprises chargées de la gestion de services d'intérêt économique général.

Graphique: Dépenses en matière de protection sociale consacrées aux prestations en espèces et aux prestations en nature (services) dans l'Union (2013)



Légende	
En espèces	
En nature	
% du PIB	

Source: Eurostat ESSPROS (Données EL, PL et EU-28 de 2012).

Dimension internationale

L'accès aux services sociaux est abordé aux points 4 et 10 a) de la recommandation sur les socles de protection sociale de l'Organisation internationale du travail (recommandation n° 202, 2012) qui prévoit des garanties élémentaires de sécurité sociale et invite à combiner prestations et services. Le premier objectif de développement durable des Nations unies, intitulé «Éliminer l'extrême pauvreté et la faim», prévoit des régimes et mesures de protection sociale adéquats pour tous, ainsi que l'accès aux services de base.