

**PROGRAMMES
DE CHÈQUES-SERVICES
SOCIAUX:
CONSEILS
SPÉCIFIQUES**

ALPHS

Advancing Personal and Household Services




Partenaires



Ce document n'engage que ses auteur-riche-s, et l'Union européenne ne saurait être tenue responsable de quelque usage pouvant être fait des informations contenues dans le présent document.



Ad-PHS - Convention de
subvention n° : VS/2018/0344
Ce projet est financé par l'Union européenne



Ces 50 dernières années, les chèques-services sociaux ont été mis en place dans plus de 19 États membres de l'UE, avec pour but de faciliter la mise en œuvre des politiques sociales, notamment celles ciblant l'accès aux SPSP et visant à la formalisation du secteur. Leur efficacité à accomplir les objectifs sociaux est désormais reconnue, ces chèques-services devenant par conséquent un instrument crucial dans le secteur des services à la personne et à domicile. Différentes parties prenantes sont impliquées dans la mise en œuvre des mécanismes de chèques-services sociaux, des autorités publiques en passant par les syndicats, mais aussi les organisations d'employeurs et les entités émettrices des chèques-services, toutes et tous partageant un objectif commun : la conception d'un instrument équilibré et intégral qui bénéficie à tou·te·s les citoyen·ne·s.



**LES
CHÈQUES-SERVICES
SOCIAUX:
QU'EST-CE
QUE C'EST ?**

DÉFINITION

1 - Bons (voucher)

En général, les bons peuvent être définis comme un instrument qui donne droit à recevoir certains biens ou services, ou à obtenir une remise lors de l'achat de ces biens ou services, ou à bénéficier d'un remboursement, au moment de l'échange. Ce droit peut s'exprimer en prenant la forme de valeur monétaire, d'un pourcentage (remise), d'unités ou de quantité.

2 - Chèques-services sociaux (social voucher)

Les **chèques-services sociaux**, qu'ils soient **papier ou numériques**, sont des **avantages sociaux** attribués de forme collective **aux travailleur-se-s** par leurs **employeur-se-s**, que ces entités soient publiques ou privées, leur donnant **le droit d'accéder à des biens ou services spécifiques** qui **améliorent leurs conditions de travail** et **facilitent l'équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée** (comme l'accès à la nourriture, à la culture, aux transports, à la garde des enfants, aux congés, etc.). **Les autorités publiques peuvent également adapter les chèques-services sociaux pour distribuer des avantages et du bien-être à leurs citoyen-ne-s** comme alternative aux allocations en espèces ou en nature.

Ces biens ou services sont accessibles au sein d'un **réseau dédié de commerçant-e-s et prestataires**. Ce réseau se fonde sur une **relation contractuelle** entre chaque commerçant-e/prestataire et l'entreprise émettrice des chèques-services sociaux, en garantissant leur **bon usage**, pour **éviter notamment toute conversion en espèces**.

Habituellement appuyés par des politiques publiques et alimentés par un **cadre national fiscal et/ou social**, les chèques-services sociaux favorisent **un modèle social et économique vertueux, tout en stimulant l'économie locale et nationale**, pour répondre à **objectif social spécifique**. De telles caractéristiques les différencient de certains des mécanismes de rémunération pour les activités saisonnières ou informelles, qui peuvent être proposés aux employeur-se-s occasionnels comme solutions pour simplifier le fardeau administratif que suppose l'embauche de travailleur-se-s formels.

Dans le domaine des services à la personne et à domicile (SPSD), les chèques-services sociaux sont communément appelés « chèques services » ou « chèques garde d'enfants », selon leur cadre.

CARACTÉRISTIQUES DES CHÈQUES-SERVICES SOCIAUX

Les programmes de chèques-services sociaux ont des **caractéristiques communes spécifiques**, qui encadrent leur mise en œuvre et leur donnent l'efficacité de concrétiser des objectifs publics spécifiques :

- 1. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE LIMITÉE** : validité uniquement dans les limites d'un certain territoire (état, région, unité territoriale sous-régionale ou municipalité)
- 2. CADRE RÉGLEMENTÉ** : réglementés par un cadre social ou fiscal spécifique destiné à mettre en œuvre une politique sociale et/ou d'emploi
- 3. POUR LES ENTITÉS LOCALES** : fournis sur demande d'une entreprise ou une entité publique
- 4. ACCÈS AUX SERVICES/BIENS** : donnent le droit à un-e individu d'obtenir des biens ou des services
- 5. RÉSEAU SPÉCIFIQUE** : accès aux prestataires de services ayant un accord commercial avec l'entité émettrice
- 6. PAS D'ESPÈCES** : ne peuvent pas être échangés contre de l'argent
- 7. FACILITÉ D'UTILISATION** : les formalités administratives sont simplifiées pour les bénéficiaires, qui peuvent clairement identifier les services auxquels il-elle-s ont droit, comment accéder à ces services et combien ils coûteront

DIFFÉRENCE ENTRE CHÈQUES-SERVICES SOCIAUX ET OUTILS DE SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

Il faut signaler que les chèques-services sociaux doivent être distingués des « systèmes déclaratifs et de rémunération », souvent qualifiés à tort de « chèques » tels que le *Dienstleistungsscheckgesetz* en Autriche, le CESU *déclaratif*¹ en France, le *Libretto Famiglia* en Italie ou l'*Alphacheque* aux Pays-Bas. Bien que ces instruments partagent avec les chèques-services sociaux l'objectif de faciliter l'emploi formel de travailleur·se·s à domicile, ils diffèrent en ce qu'ils ne donnent pas droit à un·e individu de recevoir des services et ne sont pas nécessairement combinés :

- à la garantie de droits du travail et sociaux des travailleur·se·s des SPSD semblables à ceux des travailleur·se·s ordinaires ;
- à l'accès à des mesures d'incitation sociales et fiscales. Lorsque les usager·ère·s bénéficient de mesures d'incitation sociales et fiscales – telles que les crédits d'impôt – pour l'achat de SPSD sur le marché formel, l'accès à ces mesures n'est pas nécessairement lié à l'utilisation d'un instrument spécifique pour la déclaration des travailleur·se·s des SPSD. En revanche, les chèques-services sociaux tombent sous un cadre national fiscal et/ou social spécifique et doivent être utilisés dans le respect dudit cadre.

En outre, les « systèmes déclaratifs et de rémunération » sont utilisés uniquement par les usager·ère·s finaux, qui emploient directement leurs travailleur·se·s à domicile, leur permettant ainsi de les déclarer plus facilement et de s'acquitter de leurs obligations envers les différents organismes de sécurité sociale.

Ce document aborde uniquement les programmes de chèques-services sociaux. Les « systèmes déclaratifs et de rémunération » efficaces tels que le CESU *déclaratif* sont présentés dans les conseils spécifiques sur le développement des droits et des obligations des employeur·se·s et des travailleur·se·s.

¹ Dans le cas de la France, il est important de distinguer entre CESU déclaratif et CESU préfinancé : bien qu'ils aient le même acronyme, il s'agit de deux outils distincts. Le CESU déclaratif est un système déclaratif et de rémunération, alors que le CESU préfinancé est un programme de chèques-services sociaux. Le présent document se focalisera donc uniquement sur le CESU préfinancé.

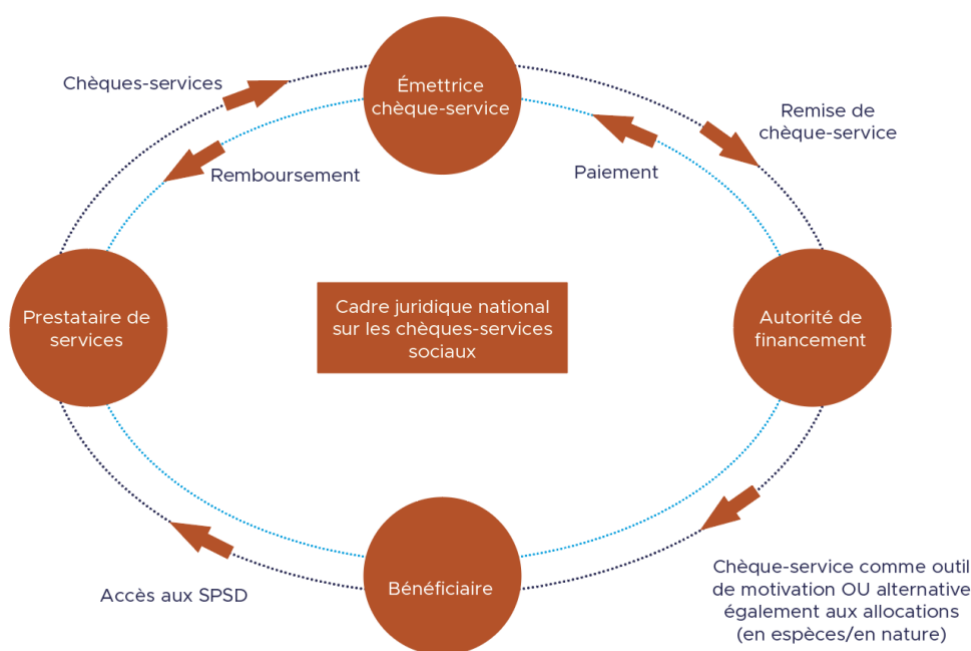


**COMMENT
FONCTIONNENT
LES
CHÈQUES-SERVICES
SOCIAUX ?**

Les chèques-services sociaux sont émis dans un **cadre juridique spécifique qui identifie les usager·ère·s ayant le droit de les recevoir, la façon dont tout le mécanisme est géré et comment il est financé**. Au sein de ce cadre, les chèques-services sociaux peuvent être distribués soit par les employeur·se·s soit par les autorités compétentes. Dans le cas de ces dernières, l'accès peut être soumis à processus d'enregistrement (ouvert à tou·te·s les citoyen·ne·s) ou lié au niveau des ressources et/ou des besoins (ouvert uniquement à un groupe cible spécifique). Dans la plupart des cas, les entités émettrices des chèques-services sont responsables de la gestion du programme de chèques-services sociaux.

Les bénéficiaires de ces chèques les échant au près des **prestataires de services désignés**, qui suivent ensuite un processus simple pour être remboursé·e·s. Les prestataires de services peuvent rejoindre le réseau seulement s'il·elle·s remplissent des critères de qualité spécifiques. Dans ce cas, il·elle·s prennent alors part à une relation contractuelle ou un processus d'adhésion au près du gestionnaire du programme. Les critères de qualité sont définis soit par les autorités compétentes soit par les entités émettrices de chèques-services elles-mêmes. Les critères varient selon les pays, mais ils font habituellement référence aux points suivants : (a) respect des législations sociales et du travail, conventions collectives et qualifications du personnel (en particulier lorsque les services sont destinés aux personnes dépendantes et vulnérables) ; (b) formation spécifique ; (c) engagement à fournir exclusivement des SPSD ; ou (d) dépôt de garantie. Le respect des exigences de qualité par les fournisseur·se·s est régulièrement évalué et leur affiliation au réseau peut leur être retirée en cas de non-respect. Dans certains pays, une commission des autorisations composée de syndicats, d'employeur·se·s et de représentant·e·s des autorités compétentes est mis en place pour contrôler les prestataires de SPSD.

Les autorités publiques ayant recours aux chèques-services sociaux comme alternative aux allocations en espèces ou en nature (que ce soit à l'échelle locale, régionale ou nationale) travaillent souvent en coopération avec les ministères de l'emploi, des affaires sociales et du budget, responsables de la supervision de l'ensemble du processus. En outre, l'implication des partenaires sociaux dès les toutes premières étapes de conception et gestion des programmes chèques-services sociaux est essentielle, car ces programmes doivent être ancrés dans des relations fortes entre partenaires sociaux, afin de garantir des conditions de travail décentes pour les travailleur·se·s opérant au sein du système et des services de haute qualité pour les usager·ère·s. Il convient de souligner que très peu de programmes de chèques-services sociaux bénéficient d'un suivi régulier, bien que ceci soit crucial pour évaluer si les objectifs politiques sont atteints ou non, et les effets que ces mesures ont produits.





ÉTUDES DE CAS



BELGIQUE - Chèques-services domestiques Lancé en 2004, le programme « Titres-services/Dienstencheques » soutient l'achat formel de services ne relevant pas du soin (ménage, linge, repassage, couture, etc.). Grâce à ce programme, tout·e citoyen·ne Belge ou étranger·ère vivant en Belgique peut acheter jusqu'à 500 chèques par an (1 000 pour les familles). Les premiers 400 chèques (800 pour les familles) coûtent 9 € chacun, et les 100 chèques restants (200 pour les familles) ont un prix de 10 €. Un chèque correspond à une heure de travail. Les usager·ère·s doivent contacter un·e prestataire autorisé·e qui sélectionnera ensuite un travailleur·se à domicile pour réaliser le service. Les prestataires de services remettent les chèques reçus aux entités émettrices afin d'être remboursé·e·s (entre 23,02 et 23,39 € par chèque).

« J'ai dû arrêter l'école et je n'avais pas de diplôme. Lorsque l'occasion s'est présentée de ne plus faire le ménage au noir, mais de le faire de façon déclarée, j'ai saisi ma chance. Ce programme me permet de m'en sortir. »

Une travailleuse via les chèques-services¹

¹ Tiré d'IDEA CONSULT (2018), Travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services : étude sur le bien-être des travailleurs titres-services. Rapport réalisé à la demande du Fonds de Formation Sectoriel Titres-Services, mai 2018.

FRANCE - CESU préfinancé ². Depuis 2006, le programme de Chèque emploi service (CESU) préfinancé permet à un tiers de préfinancer l'achat de SPSSD. Il est utilisé soit par les entreprises pour faciliter l'équilibre vie professionnelle/vie privée de leurs employé·e·s soit par les autorités locales et les agences sociales pour distribuer les allocations sociales. Chaque bénéficiaire reçoit des chèques-services nominatifs, ayant une valeur d'un montant prédéfini, qui peuvent être utilisés pour rémunérer un·e travailleur·se à domicile directement employé·e par l'usager·ère, un·e garde d'enfant, un·e prestataire autorisé·e de services ou une organisation de garde d'enfants hors du domicile. Si le CESU préfinancé ne couvre pas le prix total d'un service, les usager·ère·s devront peut-être rajouter des paiements supplémentaires.

² Le CESU préfinancé est un outil politique qui doit être distingué du CESU déclaratif. Ce dernier est abordé dans les conseils sur les droits et les obligations des parties prenantes.

ITALIE - Chèque bien-être entreprise. Lancé en 2016, le Welfare Aziendale permet aux entreprises de fournir des avantages non monétaires à leurs employé·e·s. Les entreprises peuvent proposer un large éventail de services tels que des services complémentaires de soin, d'éducation, de formation, familiaux ou de soins de longue durée. Ces services, dont le coût est entièrement pris en charge par l'employeur·se, sont disponibles sur une plateforme et peuvent être utilisés uniquement par l'individu à qui ils ont été remis. Le chèque bien-être entreprise peut être partiellement (lorsqu'il est fourni volontairement) ou totalement (lorsqu'il est fourni en conformité avec des réglementations existantes) déductible d'impôt.

« Ce projet place l'employé·e au cœur du développement du Groupe Hera (...). Jusqu'ici, les retours sont extrêmement positifs : plus de 98,5 % de nos employé·e·s se sont inscrit·e·s au projet, avec un taux de satisfaction de 91 %. »

Une société de services publics fournissant des services d'électricité, d'eau et liés à l'environnement.



SIX
FAITS ET CHIFFRES

CRÉATION D'EMPLOI : en Belgique, 140 171 emplois ont été créés grâce au *programme de titres-services* (soit l'ETP de 79 002 emplois), représentant 3,1 % de la population active (2016). Seulement 5 % environ de ces emplois existaient officiellement avant le lancement du programme.

TRAVAIL NON DÉCLARÉ : en Belgique, on considère généralement que l'introduction du *programme de titres-services* a réduit radicalement la part de travail non déclaré du secteur du travail à domicile. Environ 25 % des usager·ère·s ont reconnu qu'il·elle·s auraient eu recours au travail non déclaré si les titres-services n'avaient pas existé.

USAGER·ÈRE·S : en Belgique, le nombre d'usager·ère·s de *titres-services* est en constante augmentation et avait atteint plus d'un million de bénéficiaires en 2016, ce qui représente 22 % des foyers belges. 64 % étaient des actif·ve·s, 37 % des foyers de deux personnes actives, 24 % étaient des bénéficiaires âgé·e·s de 65 ans ou plus et 38 % avaient des enfants. Il·elle·s avaient acheté en moyenne 2,3 heures de services par semaine.

En Italie, entre 2 et 2,5 millions de travailleur·se·s ont accès aux *chèques bien-être entreprise*. Les avantages non monétaires liés atteignent en moyenne un montant de 600 à 700 € par an.

En France, en 2014, les employeur·se·s ont attribué 298 millions € à 750 000 travailleur·se·s par le biais des *titres CESU préfinancés*.

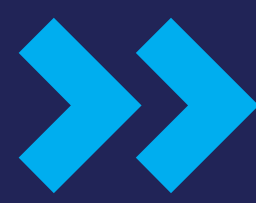
ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PRIVÉE : en Belgique, une enquête de 2011 a révélé que 17,8 % des bénéficiaires de *titres-services* avaient recours à cet instrument pour mieux combiner leur vie professionnelle et leur vie privée. 23 % d'entre eux/elles ont été en mesure de passer plus de temps avec leur famille, 22 % sont parvenu·e·s à intégrer d'autres tâches dans leur routine quotidienne et 20 % ont consacré leur temps libre à d'autres activités de loisir.

En France, 71 % des employé·e·s ayant reçu des *titres CESU préfinancés* de la part de leurs employeur·se·s ont utilisé cet instrument pour la garde d'enfants. En effet, la plupart des bénéficiaires sont des femmes (68 %), âgées de 30 à 49 ans (79 %), avec un revenu mensuel moyen allant de 1200 € à 2200 € (60 %).

DÉVELOPPEMENT LOCAL : en Belgique, le *programme de titres-services* a contribué directement à la création de 1810 entreprises.

RETOMBÉES FINANCIÈRES POSITIVES : dans le *programme de titres-services*, un emploi à temps plein coûte au gouvernement 25 354 € en moyenne annuellement, mais apporte 24 151 €, si l'on tient compte des effets de retours sur investissement quantifiables.

En France, une évaluation financière de tous les modèles de SPSD (c'est-à-dire, non limitée aux CESU préfinancés) montre que l'équilibre budgétaire pour les services de soutien aux ménages est équilibré dans son ensemble, tandis que le coût net du soutien pour les services de soins a supposé 2,6 milliards € pour l'État. En 2013, les 26 autorités locales utilisant les *titres CESU préfinancés* ont été remboursées de 42,3 millions € d'avantages non utilisés par les bénéficiaires sociaux.



**RETOMBÉES
POSITIVES DE
L'UTILISATION DES
CHÈQUES-SERVICES
SOCIAUX**

Réduction du travail non déclaré et création d'emplois

En garantissant la qualité et la transparence croissante (une meilleure identification des fournisseur·se·s et le prix final de chaque service) sans aggraver le fardeau administratif (gestion de l'emploi formel direct), les **programmes de chèques-services sociaux encouragent les citoyen·ne·s à acheter des SPSP formels plutôt que des SPSP non déclarés**. Il est important de noter que l'efficacité du programme par rapport au travail non déclaré repose sur la capacité des autorités publiques compétentes à s'assurer que les avantages financiers sont suffisants à encourager la transition vers l'économie déclarée. De plus, les **programmes de chèques-services sociaux rendent le marché informel moins attractif pour les travailleur·se·s des SPSP** (voir ci-dessous) et favorisent donc la création d'emplois dans le secteur. Dans ce dernier cas, les programmes de chèques-services sociaux garantissent que les travailleur·se·s sont déclaré·e·s, le risque d'erreurs administratives dues à l'inexpérience d'un employeur particulier étant éliminé.

Des SPSP plus abordables

Il est facile de se joindre aux programmes de chèques-services sociaux et de les utiliser, pour les bénéficiaires, les prestataires de services et les entités de financement. **Les formalités administratives sont simplifiées pour les bénéficiaires, qui peuvent clairement identifier les services auxquels il·elle·s ont droit, comment accéder à ces services et combien ils coûteront**. Les cadres juridiques qui réglementent le mécanisme établissent clairement comment les bénéficiaires des chèques-services sociaux peuvent accéder aux avantages sociaux et fiscaux préexistants ainsi qu'aux avantages plus spécifiques au programme, disponibles uniquement pour les usager·ère·s des chèques-services sociaux. De même, les cadres juridiques nationaux peuvent permettre à des tierces parties (employeur·se·s, autorités publiques, fonds de prévoyance) de contribuer au financement des dépenses liées aux SPSP. Tous ces éléments contribuent à réduire le coût des soins formels et des services à domicile pour l'usager·ère.

Amélioration des conditions de travail et professionnalisation des travailleur·se·s des SPSP

Tou·te·s les prestataires prenant part au programme de chèques-services sociaux doivent être enregistré·e·s et respecter une série de critères de qualité (voir ci-dessus, page 3). Ce processus d'enregistrement, tel que défini par le cadre juridique national, garantit que les prestataires respectent leurs droits et obligations, notamment la conformité aux législations d'ordre social et du travail. Les **travailleur·se·s des SPSP ont ainsi la garantie du salaire minimum légal et ont accès aux prestations de sécurité sociale** (retraite, assurance santé, couverture en cas d'accident, etc.). Dans le cas de problèmes avec la relation de travail ou des questions concernant la législation en vigueur, l'employé·e comme l'employeur·se peuvent solliciter des conseils spécifiques. Ceci s'applique à tous les travailleur·se·s des SPSP, qu'il·elle·s soient employé·e·s par un·e intermédiaire ou un·e prestataire de services ou un foyer particulier.

La création d'un réseau spécifique de prestataires prenant part **aux programmes de chèques-services sociaux contribue à l'institutionnalisation et à la régulation du secteur des SPSP**. Cela encourage fortement les employeur·se·s et les travailleur·se·s à s'organiser et réguler efficacement le travail à domicile, par le biais des conventions collectives. Par conséquent, l'établissement ou le renforcement des relations entre partenaires sociaux dans le secteur est le meilleur moyen de garantir des conditions de travail décentes pour les travailleur·se·s opérant dans le système et des services de haute qualité pour les usager·ère·s.

En effet, les chèques-services permettent aux usager·ère·s de choisir, au sein du réseau, le/la prestataire de SPSP qui répond le mieux à leurs besoins, ce qui mènera à de plus hauts degrés de satisfaction, ainsi qu'à une meilleure qualité de service et rentabilité. La qualité des services est étroitement liée aux conditions de travail décentes et aux qualifications des travailleur·se·s (en termes de liens interpersonnels avec les usager·ère·s, d'organisation, de gestion et de fourniture des services et d'élimination des risques professionnels). Les **programmes de chèques-services sociaux ont donc contribué, bien qu'indirectement, au développement de formations initiales et continues pour les travailleur·se·s des SPSP**. La professionnalisation des travailleur·se·s des SPSP peut être rendue obligatoire dans les conventions collectives ou définie comme une exigence du processus d'enregistrement des prestataires de SPSP (voir également les conseils sur le développement des profils professionnels).

La garantie d'un investissement efficace et transparent

Chaque chèque-service social peut être utilisé par un-e seul-e bénéficiaire, auprès de prestataires de services désigné-e-s, et pour des services spécifiques. Par conséquent, **les chèques-services sociaux garantissent que les fonds alloués par les autorités publiques ou les employeur-se-s privé-e-s sont utilisés aux fins prévues et leur permettent d'évaluer l'impact d'un tel investissement** sur le comportement des bénéficiaires. De plus, les **chèques-services sociaux facilitent la collecte de données, le suivi et l'évaluation**, en permettant aux autorités de financement de suivre étroitement la mise en œuvre du programme et d'effectuer les ajustements nécessaires vers la réalisation de l'objectif initial.

Amélioration de l'égalité femmes-hommes et de l'équilibre vie professionnelle/vie privée

En accordant des chèques-services sociaux de SPSD à leurs employé-e-s, les employeur-se-s augmentent et facilitent l'accès à un éventail complet de services qui les aident à faire face aux tâches de la vie quotidienne. Dans l'UE28, les femmes s'occupent toujours plus et de façon disproportionnée du travail quotidien de care non rémunéré (38 % des femmes contre 25 % des hommes), ainsi que de la cuisine quotidienne et des tâches ménagères (79 % des femmes, 34 % des hommes)². Les tâches personnelles ou familiales restent en effet la principale raison pour laquelle les femmes sont exclues du marché du travail. L'utilisation des **chèques-services sociaux pour les SPSD peut donc contribuer à lutter contre cette répartition déséquilibrée du travail lié au care entre hommes et femmes**, qui constitue l'une des caractéristiques majeures de l'inégalité femmes-hommes. En général, les chèques-services sociaux distribués par les employeur-se-s dans une perspective d'équilibre vie professionnelle/vie privée sont principalement utilisés par les femmes âgées de 30 à 49 ans, comme un moyen de maintenir leur présence sur le marché du travail. Enfin, la force de travail des SPSD est principalement composée de femmes (91 % de la force de travail dans l'UE24 en 2016³), tout programme contribuant à l'amélioration des conditions de travail dans les secteurs ou postes hautement féminisés est donc bénéfique à la perspective d'égalité femmes-hommes.

² EIGE. (2017). Gender Equality Index 2017: Measuring gender equality in the European Union 2005-2015. Retrieved from <https://eige.europa.eu/rdc/eige-publications/gender-equality-index-2017-measuring-gender-equality-european-union-2005-2015-report>

³ No estimates can be produced for Bulgaria, Estonia, Greece and Latvia. For more information, see Decker, Aurélie/Lebrun, Jean-François (2018): PHS Industry Monitor: Statistical overview of the personal and household services sector in the European Union. European Federation of Services to Individuals (EFSI). URL: http://www.efsi-europe.eu/fileadmin/MEDIA/publications/2018/PHS_Industry_monitor_April_2018.pdf



PRINCIPALES RECOMMANDATIONS POUR LA CONCEPTION ET LA MISE EN ŒUVRE DE PROGRAMMES DE CHÈQUES-SERVICES SOCIAUX

Lors de la conception et de la mise en œuvre d'un programme de chèques-services sociaux, les autorités publiques doivent :

1. **BÉNÉFICIER D'UN FORT CONSENSUS POLITIQUE** : une forte volonté politique en faveur de la mise en œuvre d'un programme de chèques-services sociaux est essentielle à la garantie du succès et de la durabilité de la réforme ;
2. **SPÉCIFIER CLAIREMENT LE GROUPE CIBLE ET LES SERVICES ADMISSIBLES** : cette évaluation doit être menée bien en amont et doit impliquer toutes les parties prenantes, notamment via le dialogue social ;
3. **ADOPTER DES MESURES FISCALES INCITATIVES** : l'efficacité de tout programme de chèques-services sociaux repose sur les cadres fiscaux qui rendent les services formels abordables pour les usager·ère·s et réduisent le fardeau du soutien financier public ;
4. **GARANTIR LA GESTION PROFESSIONNELLE DU PROGRAMME SOIT PAR L'ÉTAT SOIT PAR LES PROFESSIONNEL·LE·S ÉMETTEURS DE CHÈQUES-SERVICES** : il·elle·s garantiront le bon fonctionnement du programme et s'assureront qu'un réseau adapté de prestataires répond à la demande de SPSP ;
5. **ASSURER UNE LARGE PROMOTION** : une communication efficace sur le programme, ses opérations et ses avantages doit être mise en place pour s'assurer que les parties prenantes l'adoptent ;
6. **METTRE EN PLACE UN SYSTÈME DE SUIVI** : dès le tout début, un système d'évaluation et de suivi garantira que le programme accomplit bien ses objectifs sur le long terme. Des données sur les usager·ère·s et les travailleur·se·s doivent être recueillies et les effets de retours sur investissement doivent être évalués.



Ad-PHS - Convention de
subvention n° : VS/2018/0344
Ce projet est financé par l'Union européenne