



La qualité de vie en Europe – la qualité de la société et des services publics

Résumé analytique

Introduction

La qualité de vie dépend de circonstances particulières et de la qualité de la société au sens large, qui dépend elle-même en partie de la disponibilité de services publics de bonne qualité. Des services tels que les services de santé, d'éducation et les services sociaux permettent aux citoyens de mener une existence épanouissante. La qualité de la société est également façonnée par les relations sociales et leur fonctionnement: les conflits ou les inégalités entre les groupes sociaux ou un manque de confiance entre les personnes peuvent avoir des conséquences sur le bien-être de chacun.

Le présent rapport se fonde sur l'enquête européenne sur la qualité de vie de 2011, dont c'est la troisième édition, réalisée par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound). En raison de la crise économique mondiale, qui a éclaté après la réalisation de la dernière enquête en 2007, les services publics se sont trouvés menacés, les inégalités se sont accrues et le chômage a augmenté, entraînant des conséquences potentiellement ravageuses pour la qualité de vie en Europe.

Contexte politique

La stratégie «Europe 2020» promeut une croissance intelligente, durable et inclusive, ainsi que la cohésion sociale et territoriale. Il est de plus en plus admis que la croissance économique n'est pas l'unique indicateur de la réussite des politiques: la cohésion sociale joue également un rôle crucial, comme en témoignent les politiques européennes qui soulignent l'importance d'intégrer les groupes vulnérables par le biais des services publics. C'est pourquoi il importe d'examiner par quels moyens la cohésion sociale est actuellement maintenue et comment l'état de la cohésion sociale varie en Europe afin de n'exclure aucune région ni aucun groupe. On ne peut viser une croissance inclusive sans prendre en considération les conséquences sociales des politiques économiques.

Le «paquet investissements sociaux» récemment mis en œuvre invite les États membres à concentrer davantage leurs efforts sur la mise à disposition des services publics essentiels. La recommandation visant à investir dans l'enfance souligne l'importance d'améliorer l'accès à l'éducation et à l'accueil des jeunes enfants – une condition préalable à leur éducation et à leur faculté de

trouver un emploi dans l'avenir. En outre, des services de garderie de qualité peuvent stimuler la participation des parents, dont les horaires de travail sont de plus en plus variés, au marché du travail. Les auteurs du document «Investir dans la santé» soulignent que l'accès à des services de santé de qualité constitue un élément essentiel pour améliorer la santé générale et maintenir la productivité de la main-d'œuvre. Le document des services de la Commission sur les soins de longue durée indique que l'accès universel à des soins de longue durée abordables et de haute qualité est un objectif commun de la collaboration de l'Union dans ce domaine au sein du comité de la protection sociale.

Principaux constats

La perception de la qualité des services publics varie d'un pays à l'autre en Europe. Les personnes vivant en Autriche, au Luxembourg, en Allemagne et au Royaume-Uni classent cette qualité au plus haut niveau et estiment qu'elle s'est améliorée entre 2007 et 2011. En Slovaquie, en Pologne, en Bulgarie et en Grèce, les habitants lui attribuent la moins bonne note et considèrent que la qualité de vie se détériore. Le bien-être économique des pays et des citoyens a une influence majeure sur la perception des services publics: les plus prospères les évaluent de manière plus positive que ceux qui éprouvent des difficultés à joindre les deux bouts.

L'accès aux services de garderie et le taux d'emploi des femmes sont fortement corrélés. Les femmes qui travaillent ont besoin des services de garderie, mais dans de nombreux pays, l'offre de ces services ne répond pas à la demande. Il existe un lien étroit entre l'accès à la prise en charge de longue durée et la qualité de cette prise en charge telle qu'elle est ressentie. Les mieux lotis et ceux qui vivent dans des pays plus prospères sont les plus satisfaits de la prise en charge de longue durée, tandis que les difficultés financières suscitent un sentiment d'exclusion des services sociaux. La perception de la qualité des services de santé et de leur niveau d'accessibilité varie. Si l'accessibilité telle qu'elle est perçue s'est globalement améliorée en Europe, elle s'est en revanche détériorée dans des pays comme la Grèce, durement frappée par la crise économique. Les dépenses nationales en matière de santé ont un effet sur la perception de la qualité des services de santé.

Les responsabilités professionnelles et familiales peuvent diminuer la perception de l'accessibilité des services de santé. Les personnes disposant d'un emploi et les femmes estiment qu'elles éprouvent plus de difficultés à se libérer pour aller consulter un médecin, en particulier si elles assument des responsabilités familiales.

En Europe, les personnes vivant dans les zones rurales sont davantage satisfaites de leur environnement local (par exemple en ce qui concerne la qualité de l'air, la propreté des espaces publics, la criminalité) que les personnes vivant en milieu urbain, alors que l'accès aux services de proximité (comme la banque ou la poste) est meilleur dans les zones urbaines.

Si la confiance vis-à-vis des personnes est demeurée stable dans une large mesure entre 2007 et 2011, la confiance vis-à-vis des institutions s'est manifestement érodée partout en Europe, et ce dans des proportions extrêmes en Grèce et à Chypre, frappées de plein fouet par la crise. Les principaux facteurs augmentant la confiance envers les institutions sont la qualité des services publics telle qu'elle est ressentie, suivie par la satisfaction concernant la situation économique du pays et la perception d'une corruption limitée, voire inexistante.

La confiance vis-à-vis d'autrui et la confiance envers les institutions sont liées à un sentiment d'insécurité économique: une personne qui s'estime plus susceptible de perdre son emploi accordera une confiance moindre aux institutions et aux autres personnes, tandis que chez une personne estimant qu'elle a davantage de chances de trouver un nouvel emploi si elle devait perdre le sien, cette confiance s'accroît.

Les attitudes vis-à-vis des migrants et de l'immigration sont liées au statut socio-économique. Le fait d'être un homme, de vivre en milieu rural, d'être plus âgé ou d'avoir un faible revenu est associé à une tolérance moindre vis-à-vis des migrants.

Les tensions entre les groupes sociaux en Europe sont perçues comme étant les plus faibles (par ordre croissant) entre les hommes et les femmes, entre les personnes âgées et les jeunes, entre les personnes ayant des orientations sexuelles différentes et entre celles d'obédiences religieuses différentes. Les tensions sont perçues comme étant les plus importantes entre des groupes raciaux et des groupes ethniques différents, entre riches et pauvres et entre la direction d'une entreprise et les travailleurs.

Les différentes perceptions de la qualité générale de la société sont influencées de façon négative par le manque de ressources – à cet égard, l'élément le plus important est la capacité à garantir sa propre sécurité sur le plan socio-économique, suivi par les aspects relatifs à l'autonomisation (comme le fait d'éprouver qu'il est trop compliqué de maîtriser sa propre existence) – et par des évaluations subjectives erronées de sa santé. Le sentiment d'être exclu de la société joue également un rôle majeur.

Un indice de l'insécurité économique telle que perçue permet d'ordonner les pays en fonction du risque économique. Il en ressort qu'en règle générale, les Européens ne sont que faiblement influencés par la crise économique en ce qui concerne les craintes liées à leur emploi et à la santé financière de leur ménage. Ce n'est toutefois pas le cas en Grèce, en Hongrie et au Portugal.

Orientations politiques

Il convient que les politiques ciblent les inégalités sur le plan national, où il existe une forte corrélation entre l'inégalité ressentie et l'inégalité réelle. Le manque de ressources a un effet significatif sur l'accès à toute une série de services publics et la perception de ceux-ci, les plus pauvres sont pourtant aussi ceux qui ont le plus besoin de ces services. Le fait de garantir l'accès aux services pour tous, notamment aux personnes économiquement exclues, devrait être une priorité politique.

Des services de garderie et des horaires de travail adaptés peuvent contribuer à garantir la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale et augmenter les taux d'emploi. Ils jouent également un rôle en permettant aux personnes d'accéder à des services comme les médecins, les bureaux de poste, les banques et les établissements de santé. Des politiques d'emploi favorables à la vie familiale (pour les hommes et les femmes) peuvent également contribuer à simplifier la vie des familles qui travaillent. Il est également nécessaire que les heures d'ouverture de ces services soient calquées sur l'évolution des horaires de travail. Les difficultés d'accès aux services de santé compromettent l'accès universel à ces services. Les budgets de santé soumis aux mesures d'austérité et les restrictions du temps disponible résultant de l'activité professionnelle peuvent être en partie responsables de cette situation. Des horaires d'ouverture plus souples et d'autres formes d'accès aux services de santé (par le recours aux technologies de l'information par exemple) peuvent aider à atténuer certains de ces problèmes.

Il importe que les politiques ciblant les inégalités au plan européen visent à combler les disparités grandissantes entre certains États membres et le reste de l'Europe.

Afin de renforcer la confiance vis-à-vis des institutions publiques, il est nécessaire de lutter contre la corruption et de permettre aux personnes économiquement défavorisées d'accéder aux services publics; dans le cas contraire, elles pourraient perdre confiance en elles. Ces problèmes sont particulièrement aigus en Grèce, en Roumanie et en Bulgarie.

Certains pays sont parvenus à améliorer la qualité de leurs services publics telle qu'elle est perçue en dépit de la crise économique. Ils peuvent fournir des exemples de bonnes pratiques.

Informations complémentaires

Le rapport *Qualité de vie en Europe – la qualité de la société et des services publics* est disponible sur le lien suivant: <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1361.htm>

Pour de plus amples informations, veuillez contacter Klára Fóti, directrice de la recherche, à l'adresse suivante: kfo@eurofound.europa.eu