



Lutter contre le travail non déclaré dans les services aux personnes et aux ménages

Recommandations communes à la suite du séminaire de la Plateforme européenne de lutte contre le travail non déclaré du 10 mars 2022

Bruxelles, 21 mars 2022

Les partenaires sociaux des PHS, EFFAT, EFFE, EFSI et UNI Europa, saluent l'initiative de la Plateforme européenne de lutte contre le travail non déclaré d'organiser un séminaire sur la lutte contre le travail non déclaré dans le secteur des soins et des services aux personnes et aux ménages le 10 mars 2022. Ils prennent note des discussions qui ont eu lieu entre les représentants des inspections nationales du travail à la suite desquelles, ils souhaitent faire ressortir les points suivants.

Contexte

Remarques préliminaires

Les partenaires sociaux rappellent que les services aux personnes et aux ménages (PHS) - également appelés travail domestique au niveau international - comprennent un large éventail d'activités principalement exercées dans les ménages et liées à l'assistance personnelle (soins à la petite enfance et à l'éducation, garde d'enfants, soins de longue durée dans des situations de dépendance, de handicap, d'invalidité, etc.), largement identifiées comme des "services de soins", et aux activités de la vie quotidienne (nettoyage, repassage, jardinage, petit bricolage, entretien, cours de rattrapage, etc.), réunies sous le terme de "services liés au ménage" ou "services autres que les soins". A ce jour, on compte près de 9,5 millions de travailleurs PHS dans l'UE-27, soit 5% de l'emploi total.

Les PHS se caractérisent par une **forte prévalence du travail non déclaré**, doublé de conditions de travail précaires pour près de 2 millions de travailleurs domestiques qui ne bénéficient pas des mêmes droits du travail et de la même protection sociale que les autres travailleurs dans leur pays respectif. En 2016, la Commission européenne reconnaît que les PHS sont le troisième secteur identifié le plus fréquent pour les travailleurs non déclarés, après le secteur de la construction et le secteur HORECA (hôtels, restaurants et restauration)¹. La dernière enquête Eurobaromètre sur le sujet suggère qu'environ 34% de tout l'emploi non déclaré dans l'UE en 2019 l'a été dans les PHS. Des estimations récentes montrent que, parmi les 9.5 millions de travailleurs domestiques que l'on trouve en Europe, au moins 3,1 ne sont pas déclarés.²

¹ Commission européenne (2016) Plateforme de lutte contre le travail non déclaré, Fiches d'informations sur les Etats membres et rapport de synthèse, 2016.

² Lebrun, Jean-François (2020), La complexité des estimations du nombre d'emplois générés par le travail domestique en Europe, rapport réalisé à la demande du Bureau International du Travail, Décembre 2020, non-publié.



EUROPEAN
FEDERATION
FOR FAMILY
EMPLOYMENT
& HOME CARE



Alors que la contribution essentielle des PHS à nos sociétés a été soulignée et reconnue pendant la pandémie, les travailleurs des PHS ont été sévèrement touchés et beaucoup ont vu leurs conditions de travail et leur accès à la protection sociale se détériorer. En tant que telle, la pandémie de COVID-19 a démontré la nécessité d'une intervention normative urgente pour permettre à tous les travailleurs des PHS d'accéder à la protection sociale essentielle que tout travailleur mérite, y compris en cas d'incapacité à travailler pour des raisons indépendantes de leur volonté³.

En outre, les PHS sont considérés comme une extension naturelle du travail de soins non rémunéré des femmes et sont donc largement sous-évalués. Pendant des décennies, le travail domestique - y compris les soins - a été traité non pas comme une valeur essentielle méritant un investissement social, mais comme une charge pour les budgets publics. Par conséquent, les personnes travaillant dans le cadre des PHS font partie des travailleurs les moins bien rémunérés, dont beaucoup sont issus de l'immigration en tant que femmes d'Europe de l'Est. Très peu d'attention a été accordée à la qualité du travail dans les PHS et encore moins à l'octroi, aux travailleurs de ce secteur, de conditions de vie et de travail qui les aident à s'engager et à rester au travail tout au long de leur vie professionnelle. **Les travailleurs des PHS sont des travailleurs qualifiés dont l'engagement, les compétences et le professionnalisme devraient être largement reconnus et promus**⁴.

En outre, les partenaires sociaux considèrent qu'il est important d'indiquer que les PHS se caractérisent par de **multiples modalités de travail** (avec ou sans hébergement, avec un ou plusieurs employeurs) et **diverses relations de travail** (agences de placement, organisations prestataires, contrat direct avec les utilisateurs finaux ou travailleurs domestiques exerçant en tant qu'indépendants). Cette multiplicité doit être dûment comprise et prise en compte dans la lutte contre le travail non déclaré dans les PHS.

En outre, il est important de souligner que les PHS **doivent être distinguées du travail domestique et soins occasionnels**. Comme l'indique clairement la Convention de l'OIT sur les travailleurs domestiques, 2011 (n° 189), *"une personne qui n'effectue un travail domestique qu'occasionnellement ou sporadiquement et non sur une base professionnelle n'est pas un travailleur domestique"*⁵. Par conséquent, **les partenaires sociaux des PHS invitent la Plateforme européenne de lutte contre le travail non déclaré à se concentrer sur le travail PHS non déclaré fourni régulièrement par des travailleurs professionnels**. De même, malgré l'attention que méritent les aidants informels⁶, les partenaires sociaux des PHS considère que cette question devrait être abordée par la Commission européenne par le biais de la prochaine stratégie européenne en matière de soins et que la Plateforme européenne de lutte contre le travail non déclaré devrait uniquement concentrer ses réflexions

³ Pour plus d'informations sur ce sujet, voir la déclaration conjointe d'EFFAT, EFFE, EFSI et UNI Europa sur la pandémie de COVID-19 dans les PHS d'avril 2020 http://www.efsi-europe.eu/fileadmin/MEDIA/publications/2020/EFFAT-EFFE-EFSI-UNI_Europa_Joint_Statement_COVID-19_Pandemic_in_PHS_final.pdf

⁴ Le stéréotype bien ancré selon lequel les femmes sont responsables des soins non rémunérés à la maison a un effet d'entraînement sur la valeur attribuée à la contribution des femmes au marché du travail.

⁵ Convention de l'OIT sur les travailleurs domestiques, 2011 (n° 189), article 1.

⁶ Un aidant informel est une personne qui fournit des soins - généralement non rémunérés - à des amis, des membres de la famille ou des voisins souffrant d'une maladie chronique, d'un handicap ou d'un autre besoin de santé ou de soins de longue durée, en dehors d'un cadre professionnel ou formel.



sur la **formalisation des travailleurs professionnels des PHS non déclarés**.

Vecteurs du travail non déclaré en PHS

Les partenaires sociaux des PHS reconnaissent qu'il existe de **nombreux facteurs d'informalité dans les PHS**, tels que la portée et la mise en œuvre des réglementations en matière de travail et de sécurité sociale, les obstacles à l'accès à une couverture sociale légale et efficace. De même, les lacunes et les restrictions dans l'accès aux permis de travail pour les travailleurs migrants et la variété des organisations et des acteurs impliqués dans la médiation ou la facilitation de l'offre de travailleurs domestiques et de la demande en PHS. En raison de leur complexité de gestion, les relations de type emploi direct (c'est-à-dire lorsque les utilisateurs de PHS passent un contrat directement avec les travailleurs) peuvent favoriser le recours au travail non déclaré et requièrent donc une attention particulière de la part des autorités publiques. A cet égard, les partenaires sociaux souhaitent attirer l'attention sur le fait que dans plusieurs Etats membres de l'UE, la relation de modèle d'emploi direct est formalisée et structurée, et n'est donc plus assimilée au travail non déclaré⁷.

Ceci étant dit, il faut admettre que **le facteur principal du travail non déclaré dans les PHS est le coût relatif et la complexité de l'embauche d'un travailleur domestique ou le caractère abordable de le faire par rapport aux revenus et aux besoins de l'utilisateur**. En raison du fort contenu en emploi du secteur (c'est-à-dire que le prix payé pour les services est constitué presque entièrement des salaires des travailleurs), la fourniture formelle des PHS est relativement beaucoup plus coûteuse (si l'on tient compte des taxes, etc.) que la fourniture non déclarée.

Selon les théories économiques, les ménages réaliseront eux-mêmes les activités si le coût d'opportunité ou de remplacement de ces activités est inférieur à l'externalisation des PHS sur le marché formel ou non formel. En ce qui concerne le marché formel, un ménage externalisera les PHS lorsque son salaire net (horaire) est supérieur au prix de l'externalisation des PHS, qui équivaut le plus souvent au salaire brut du travailleur PHS (qui est supérieur à son salaire net en raison des taxes). Dans le cas du marché du travail non déclaré, la comparaison se fera sur la base du salaire net des travailleurs, étant donné l'absence de taxes. Ainsi, le coût relatif des PHS affecte la prise de décision non seulement quant à l'achat ou non et à la quantité de travail domestique, mais aussi quant à sa réalisation formelle ou informelle⁸.

En complément, il faut noter que les **normes et les valeurs** concernant la famille et le foyer, ainsi que la division du travail entre les sexes au sein du foyer, influencent les perceptions, les attitudes et les comportements à l'égard du travail des PHS, qui souffre d'un faible prestige

⁷ Habituellement, dans ces pays, les travailleurs PHS peuvent être directement embauchés par des ménages ou des particuliers pour fournir des soins et des services liés au ménage. Il s'agit donc d'une relation de travail entre deux personnes physiques avec un employeur "non professionnelle". **Le seul objectif est de répondre à un besoin d'assistance (sans but lucratif et non commercial)**. L'utilisateur recrute directement un salarié pour travailler à domicile : il effectue les démarches de recrutement, rédige le contrat de travail, verse les salaires et s'acquitte des déclarations et cotisations sociales et administratives. Le travailleur PHS est formellement employé et, dans le meilleur des cas, ses conditions de travail sont définies par une convention collective.

⁸ Pour approfondir cette question, l'EFSI recommande la lecture du [guide de mise en œuvre et de suivi de l'IMPact](#) ainsi que l'ouvrage de Gary S. Becker (prix Nobel de science économique en 1992) sur l'analyse économique de la production domestique.



EUROPEAN
FEDERATION
FOR FAMILY
EMPLOYMENT
& HOME CARE



social. Dans de nombreux pays de l'UE, il est encore culturellement largement accepté de recourir au travail non déclaré pour des services spécifiques tels que les PHS, et aucun soutien n'est donc accordé au secteur.

Enfin, les partenaires sociaux des PHS considèrent qu'il existe un **lien direct entre la part du travail non déclaré dans les PHS et l'offre de services de soins financés par l'État**. La main-d'œuvre liée aux soins et aux ménages fournit des soins directs (soins aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux enfants) et indirects (nettoyage, entretien ménager) dans les ménages dépendants. Le montant qu'un pays investit dans les services de soins susmentionnés par le biais de divers outils (par exemple, fourniture en nature, allocation en espèces ou allocation sous forme de bons sociaux) a un impact direct sur le recours des utilisateurs au travail non déclaré. Ils soulignent également que le choix personnel de chaque individu d'avoir recours à une aide professionnelle externe ou de prendre en charge ses propres soins doit être garanti par les pouvoirs publics. Personne ne devrait être contraint de choisir une voie plutôt que l'autre en raison d'objectifs politiques idéologiques.

Par conséquent, EFFAT, EFFE, EFSI et UNI Europa soulignent qu'il est fondamental de prendre en compte tous ces facteurs lors de l'élaboration d'une politique de lutte contre le travail non déclaré dans le secteur des PHS. *Les utilisateurs font appel aux PHS pour répondre à un besoin de soutien dans leur vie quotidienne (qu'ils soient dépendants ou non). Leur choix de recourir à des prestations non déclarées est avant tout motivé par le caractère abordable des PHS formels. Les pays qui ont développé des politiques efficaces de soutien aux PHS - y compris des mesures visant à rendre les PHS plus abordables pour la grande majorité de la population - ont été témoins d'une forte diminution du travail non déclaré dans ce secteur.*

Alors que l'on s'attend à ce que le secteur se développe dans les années à venir en raison de l'augmentation de la demande de tels services (due au vieillissement de la population et à la participation accrue des femmes au marché du travail), les partenaires sociaux des PHS considèrent qu'en l'état actuel, cette expansion conduira au développement du travail non déclaré plutôt qu'au travail formel. Par conséquent, pour réussir à contrer cette tendance, EFFAT, EFFE, EFSI et UNI Europa ont convenu d'une série de recommandations.

Recommandations pour lutter contre le travail non déclaré dans les services aux personnes et aux ménages

Se concentrer sur des mesures préventives et axées sur la conformité plutôt que sur des mesures de dissuasion. Les approches préventives les plus courantes dans le secteur sont les incitations du côté de la demande⁹

⁹ "Les mesures d'incitation axées sur la demande visent à récompenser les acheteurs de biens et services non déclarés en les incitant à utiliser des biens et services déclarés. Ces incitations du côté de la demande comprennent : le ciblage des acheteurs avec des incitations fiscales directes ; des incitations fiscales indirectes ciblées ; des titres de services ; l'incitation aux paiements électroniques et la dissuasion des paiements en espèces, ainsi que des incitations pour les clients à demander des reçus ", dans Plateforme européenne de lutte contre le travail non déclaré (2018), Elements of a preventative approach towards undeclared work: an evaluation of service vouchers and awareness raising campaigns, Mai 2018, page 14.



et de l'offre¹⁰, qui visent généralement à rendre les PHS formelles.

- Lorsqu'ils envisagent de réduire le prix des PHS, les responsables politiques doivent accorder une attention particulière à l'équité de la mesure. En effet, celle-ci devrait également bénéficier aux personnes ayant les revenus les plus faibles, y compris les retraités. À cet égard, une seule déduction fiscale pourrait ne pas suffire à les avantager. Pour obtenir l'équité, les décideurs politiques pourraient compléter une éventuelle déduction fiscale par d'autres mesures ou envisager des possibilités de crédit d'impôt.
- Le succès de toute politique visant à lutter contre le travail non déclaré dans le secteur des PHS est directement lié à son exhaustivité. Ainsi, elle ne doit pas se limiter à rendre les services officiels de PHS abordables, mais doit également comprendre des mesures garantissant la qualité du travail dans le secteur, encourageant la professionnalisation, la reconnaissance des compétences, l'allègement des tâches administratives et la sensibilisation aux dangers que le travail non déclaré peut entraîner. Les mesures visant à lutter contre le travail non déclaré dans les PHS devraient donc trouver des solutions à long terme et durables au profit des travailleurs (en leur donnant accès à des emplois formels qui ne dérogent pas aux droits et à la protection standard en matière d'emploi) et des utilisateurs (en leur permettant de répondre adéquatement à leurs besoins sur le marché formel à un prix abordable).
- Conformément à la convention (n° 189) de l'OIT sur les travailleurs domestiques de 2011, la réglementation légale spécifique au travail domestique devrait être abolie. Si des réglementations spécifiques peuvent être appropriées pour s'adapter au secteur, plusieurs d'entre elles existent principalement pour réduire le coût de l'emploi d'un travailleur PHS, et sont discriminatoires, généralement associées à de mauvaises conditions de travail (par exemple, des heures de travail ou de garde excessives) et à moins de droits (résultant de la réduction des cotisations sociales).
- Lorsqu'ils investissent dans les PHS, les responsables politiques doivent tenir compte de l'impact budgétaire net des mesures en jeu. Ce coût net pour l'État devrait être mesuré en calculant le coût public brut des mesures et en soustrayant les éventuels effets de retour sur investissement. Les effets de retour sont le résultat de l'augmentation des revenus (par exemple, création d'emplois, création de nouvelles entreprises, augmentation de l'activité ou retour à l'emploi des usagers, etc.) et des coûts évités (par exemple, moins d'allocations de chômage, coût évité de

¹⁰ "des incitations du côté de l'offre qui transforment le travail non déclaré en travail déclaré en rendant la conduite du travail déclaré plus avantageuse et plus facile pour les employeurs et les travailleurs. Il s'agit notamment de la simplification de la conformité, des amnisties à l'échelle de la société, des amnisties au niveau individuel pour la divulgation volontaire, de l'aide à la formalisation pour les jeunes entreprises, de l'aide à la formalisation et des conseils aux entreprises, des incitations fiscales directes et de sécurité sociale, des incitations fiscales indirectes et de l'aide à la tenue de registres." dans Plateforme européenne de lutte contre le travail non déclaré (2018), Elements of a preventative approach towards undeclared work: an evaluation of service vouchers and awareness raising campaigns, Mai 2018, page 14.



l'accompagnement dans une maison de soins, etc.) Les revenus générés par les mesures devraient permettre un investissement à long terme dans le secteur.

- Le risque de travail non déclaré dans les relations d'emploi direct des PHS peut facilement être réduit grâce à la création d'un cadre professionnel dédié ainsi qu'à l'accès à des mesures préventives rendant ces services abordables et faciles à déclarer. En outre, l'accès à la négociation collective et aux outils de professionnalisation pour les travailleurs des PHS directement employés par les utilisateurs finaux devrait être garanti.

À cet égard, il convient d'envisager le développement d'un système intermédiaire dans lequel l'utilisateur final donne mandat à une organisation tierce (qu'elle soit à but lucratif ou non) de lui confier la gestion du processus de recrutement et de toutes les formalités administratives ainsi que ses obligations en tant qu'employeur. L'efficacité d'un tel système pour réduire le travail non déclaré a été démontrée dans plusieurs pays tout en facilitant le dialogue social, l'amélioration des conditions de travail et un meilleur accès à la professionnalisation pour les travailleurs des PHS.

- Les programmes de chèques sociaux¹¹ devraient faire l'objet d'une attention particulière car ils ont démontré leur efficacité pour encourager les citoyens à recourir aux PHS en règle plutôt que non déclarées. En effet, ils garantissent la qualité et une transparence accrue (c'est-à-dire une meilleure identification des prestataires et du prix final de chaque service) sans augmenter la charge administrative (par exemple, la gestion de l'emploi formel direct).

Recommandations spécifiques à l'Autorité Européenne du Travail

- La plateforme européenne de lutte contre le travail non déclaré devrait favoriser des échanges ciblés entre homologues et des bonnes pratiques au sein des PHS, au-delà du premier trimestre 2022. Elle devrait publier des orientations politiques concrètes et détaillées à l'intention des États membres sur les diverses mesures préventives et de mise en conformité qui pourraient cibler le secteur des PHS, leur efficacité et leur rentabilité. Afin de maximiser l'impact de ces échanges, la participation devrait être étendue aux non-membres de la Plateforme, tels que les représentants des ministères de l'emploi et des affaires sociales et des ministères du budget.
- La plateforme devrait aborder la question spécifique des inspections du travail dans les PHS. Dans la plupart des pays, la loi exige le consentement du propriétaire ou une autorisation judiciaire préalable pour permettre l'accès des inspecteurs du travail aux

¹¹ Les chèques sociaux, qu'ils soient en papier ou numériques, sont des avantages sociaux attribués collectivement aux travailleurs par leurs employeurs, tant publics que privés, portant le droit d'accéder à des biens ou services spécifiques qui améliorent leurs conditions de travail et facilitent leur équilibre entre vie professionnelle et vie privée (tels que l'accès à la nourriture, à la culture, aux transports, à la garde d'enfants, aux vacances, etc.) Les pouvoirs publics peuvent également adapter les chèques sociaux pour distribuer des prestations et du bien-être à leurs citoyens, en remplacement des allocations en espèces ou en nature. Ils doivent être distingués des outils de simplification administrative. Pour plus d'informations sur les programmes de chèques sociaux, veuillez vous référer au projet Ad-PHS (2020), Social Voucher Programs: Tailored Guidance, disponible sur : https://ad-phs.eu/ht8ag2/uploads/2021/08/tg-3-vouchers-programmes_en.pdf



habitations privées en vertu des dispositions protégeant le droit à la vie privée des individus. Par conséquent, l'Autorité européenne du travail (ELA) devrait encourager l'échange de mesures préventives innovantes, mises en œuvre avec succès dans certains pays, pour surmonter la compétence limitée des inspections et/ou pour obtenir le consentement du propriétaire.

- Des conseils spécifiques sur la manière de mettre en œuvre des mécanismes efficaces permettant à tous les travailleurs des PHS, indépendamment de leur statut de migration/résidence ou d'emploi, de déposer une plainte et d'accéder à des voies de recours devraient être établis dans le cadre des travaux de la Plateforme sur les PHS. Il s'agit notamment de reconnaître le principe d'un cloisonnement strict entre les fonctions des inspecteurs du travail et l'application de la législation sur l'immigration (aucun rôle dans l'application de la législation sur l'immigration, la vérification ou le signalement du statut d'immigration, ni les inspections conjointes).
- L'ELA doit soutenir la mise en œuvre par les États membres d'un centre d'information en ligne fournissant des informations aux particuliers (en tant qu'utilisateurs finaux et en tant que travailleurs) et aux employeurs sur les conditions préalables à une relation de travail formelle dans les PHS. Il pourrait inclure des listes de contrôle sur le respect de la législation nationale en matière de fiscalité, de travail et de sécurité sociale. Il convient de s'attaquer aux barrières linguistiques en fournissant des informations en plusieurs langues.
- L'ELA devrait lancer une campagne de communication spécifique à l'échelle européenne afin de lutter contre l'acceptation sociale du travail non déclaré dans les PHS.
- L'ELA doit travailler en liaison avec d'autres agences de l'UE (telles qu'Eurofound, l'Agence européenne des droits fondamentaux, l'EU-OSHA, etc.) afin de mieux explorer et analyser la relation complexe entre le travail non déclaré et d'autres questions telles que le coût et la productivité du travail, le chômage, l'emploi des femmes, les migrants (sans papiers ou non), l'accès aux services sociaux et les mesures d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Recommandations spécifiques pour des initiatives au niveau de l'UE par d'autres autorités de l'UE

- La Commission européenne devrait aider les partenaires sociaux des PHS à développer les capacités nationales par le biais d'un financement européen dédié (tel que le FSE+) afin de permettre la création d'un dialogue social national et d'observatoires sectoriels nationaux des PHS.
- La Commission européenne, et en particulier la DG REFORME, devrait sensibiliser les États membres à la rentabilité des instruments politiques de prévention du travail non déclaré dans les PHS. Un soutien spécifique devrait être apporté aux États membres afin qu'ils puissent mieux évaluer l'impact budgétaire de leurs politiques



actuelles en matière de PHS et concevoir des politiques avec une contrainte budgétaire limitée.

- La Commission européenne devrait lancer une initiative au niveau de l'UE visant les agences de recrutement, de placement et de paiement opérant dans le domaine des PHS. Cette initiative devrait viser à garantir la conformité des agences avec les législations nationales en matière de fiscalité, de travail et de sécurité sociale.
- Eurostat devrait lancer des programmes de coopération avec les organismes statistiques des États membres afin d'améliorer la collecte de données sur les PHS. À l'heure actuelle, plusieurs États membres ne collectent pas les groupes de données de la CIP et de la NACE relatifs au secteur ("données à 4 chiffres") et, dans les pays qui collectent ces données, nous constatons certaines divergences dans la méthodologie appliquée, ce qui limite la comparabilité entre les États membres. La collecte et la disponibilité d'un plus grand nombre de données sur les travailleurs et les utilisateurs de PHS sont essentielles à la conception de mesures politiques pertinentes et efficaces pour lutter contre le travail non déclaré dans le secteur.



Pour de plus amples informations, vous pouvez contacter:

EFFAT Grace Papa, g.papa@effat.org, +32 488 56 46 56
EFFE Aude Boisseuil, aude.boisseuil@effe-homecare.eu, +33 6 26 08 21 66
EFSI Aurélie Decker, aurelie.decker@efsi-europe.eu, +32 473 66 48 69
UNI-Europa Mark Bergfeld, mark.bergfeld@uniglobalunion.org, +32 473 82 74 22

EFFAT est la **Fédération Européenne des Syndicats de l'Alimentation, de l'Agriculture et du Tourisme**. En tant que fédération syndicale européenne représentant 120 syndicats nationaux de 35 pays européens, l'EFFAT défend les intérêts de plus de 22 millions de travailleurs employés le long de la filière alimentaire. EFFAT est membre de la CES et de l'organisation régionale européenne de l'UITA.

EFFE, la **Fédération Européenne des Emplois de la Famille**, représente les intérêts des parties prenantes nationales, y compris les organisations de partenaires sociaux (travailleurs et employeurs) opérant dans le domaine de l'emploi direct. Ce modèle se caractérise par une relation de travail contractuelle entre deux personnes privées, sans objectif commercial ou lucratif.

EFSI, la **Fédération Européenne des Services aux Particuliers**, est la voix du secteur des services personnels et ménagers au niveau européen. Elle représente des associations nationales, des organisations d'employeurs, des prestataires de SSP et des entreprises impliquées dans le développement des services personnels et ménagers, et opère actuellement dans 21 États membres de l'UE.

UNI-Europa est la **Fédération Syndicale Européenne de 7 millions de Travailleurs des Services**. Elle s'exprime au nom des secteurs qui constituent l'épine dorsale de la vie économique et sociale en Europe. Ayant son siège au cœur de Bruxelles, UNI-Europa représente 272 syndicats nationaux dans 50 pays, notamment : Commerce, banque assurance et banques centrales, jeux, graphisme et emballage, coiffure et beauté, services des technologies de l'information et de la communication, médias, spectacles et arts, services postaux et logistique, soins privés et assurance sociale, nettoyage industriel et sécurité privée, sport professionnel et loisirs, professions libérales/cadres et travailleurs intérimaires.