Boîte à outils de renforcement des capacités pour les organisations patronales et professionnelles du secteur PHS

EUROPEAN FEDERATION
FOR FAMILY EMPLOYMENT
AND HOME CARE

European Federation
for Services to Individuals

Introduction 3

01. Renforcement des capacités 4

1.1. Organisations d'employeurs 5
1.2. Définition du renforcement des capacités 5

02. Comprendre le dialogue social 7

2.1. Définition et importance du dialogue social 8

03. Défis rencontrés par les organisations d'employeurs du secteur SPM 11

3.1. Défis généraux en matière de renforcement des capacités 12
3.2. Défis en matière de renforcement des capacités concernant le dialogue social dans le secteur SPM 13

04. Boîte à outils 15

4.1. Bonne gouvernance 16
4.2. Défense des intérêts 16
4.3. Communication 17
4.4. Développement de l'adhésion 18
4.5. Services 19

Conclusion 20

Outils pour développer le renforcement des capacités des OSE de SPM 21

Glossaire 23

Bibliographie 24

Introduction

Le projet PHSDialogue jette les bases d'un dialogue social sectoriel européen et renforce la capacité de négociation collective du **secteur des services aux personnes et aux ménages (SPM) au niveau européen**.

Au niveau de l'UE, le concept de « travailleurs domestiques et des soins à domicile » a souvent été abordé à travers le concept plus large de « services aux personnes et aux ménages (SPM). » Selon le dernier rapport ESPAN publié par la Commission européenne sur les travailleurs domestiques, la prestation de services d'aide aux ménages comprend des activités de soins directs (par exemple, garde d'enfants ou soins de longue durée (SLD) pour les personnes âgées et les personnes handicapées) et des activités de soins indirects (par exemple, nettoyage, cuisine, réparations, jardinage).[1]

L'enquête menée par l'**EFFE (European Federation of Family Employment & Homecare)** et l'**EFSI (Fédération européenne des Services à la personne, European Federation for Services to Individuals)** montre que la majorité des activités SPM sont l'assistance aux personnes âgées, l'assistance aux personnes handicapées, la garde d'enfants, le nettoyage et le repassage.[2]

Différents modèles d'emploi caractérisent le secteur SPM: il peut s'agir de **prestataires de services** (modèle d'emploi indirect, où un prestataire de services (à but lucratif/non lucratif) agit en tant qu'intermédiaire entre le travailleur domestique et le ménage), ou de **particuliers employeurs** (modèle d'emploi direct, où le ménage engage directement le travailleur). Il peut également inclure d'autres formes de travail, telles que le travail indépendant (une personne travaillant de manière autonome et offrant des services directement à des clients), l'emploi temporaire ou le travail par l'intermédiaire de plateformes numériques.[3] Même si les modèles d'emploi diffèrent (les particuliers employeurs assument ou non les responsabilités administratives et juridiques liées à l'embauche du travailleur), ils sont tous deux confrontés à des défis communs, tels que le lieu de travail atypique du ménage privé, qui entraîne des complexités uniques.

Le Work Package 4 du projet PHSDialogue vise à identifier les stratégies les plus efficaces pour renforcer les capacités des employeurs du secteur SPM, des particuliers employeurs et des organisations d'entreprises aux niveaux national et européen. C'est dans ce contexte que la présente boîte à outils a été développée par l'**EFFE** et l'**EFSI**, avec la contribution directe de leurs membres.

Cette boîte à outils a pour but d'aider les **employeurs et les organisations professionnelles / sectorielles SPM (OSE)** à participer au processus décisionnel définissant les relations de travail et à rechercher l'efficacité (compétitivité industrielle) et l'équité (justice sociale et qualité du travail et de l'emploi).

Le renforcement de la capacité de négociation collective **passe par le développement des capacités des organismes représentant les acteurs du secteur des SPM**, notamment par l'amélioration des compétences et des ressources afin que ces organisations fournissent des services de haute qualité, fiables et efficaces.

Cette boîte à outils s'adresse aux **employeurs et aux organisations d'employeurs SPM**, qu'ils soient bien établis ou nouveaux, dans le but de:

- Comprendre l 'importance d'une organisation d'employeurs dans les SPM.
- Mieux identifier les besoins en matière de renforcement des capacités SPM des OSE au niveau national.
- Comprendre les meilleurs moyens de renforcer les capacités SPM des OSE.
- Fournir aux OSE de SPM des conseils pratiques et des outils pour revoir leurs approches des différents aspects de leurs opérations et pour construire et gérer leurs organisations de manière plus stratégique, plus efficace et plus performante.

Cette boîte à outils vise par conséquent à renforcer les capacités et le pouvoir des partenaires sociaux à s'engager dans un contexte institutionnel pour un secteur SPM stable, organisé et durable.

1 Ghailani, D., Marlier, E., Baptista, I., Deruelle, T., Duri, I., Guio, A.-C., Kominou, K., Perista, P. and Spasova, S. (2024). Access for domestic workers to labour and social protection: An analysis of policies in 34 European countries. European Social Policy Analysis Network (ESPAN), Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, p.7, pp. 40-42.

2 EFFE, EFSI (août 2024), Survey on PHS Employer's Capacity Building.

3 Commission européenne (juillet 2015), The Thematic Review on Personal and Household Services, p. 9.

01

Renforcement des capacités

1.1. Organisations d'employeurs

Les organisations d'employeurs jouent un rôle clé dans presque tous les pays du monde, la plupart du temps en bonne coopération avec les syndicats et les gouvernements. Les organisations d'employeurs contribuent au développement de leur pays, non seulement sur le marché du travail, mais aussi dans la société civile, notamment en renforçant la démocratie, l'efficacité économique et l'équité sociale. Dans les pays en transition, les organisations d'employeurs jouent un rôle essentiel dans la transition depuis un système économique planifié vers une économie de marché. Dans de nombreux pays, la partie patronale est constituée d'organisations sectorielles d'employeurs (OSE) qui, ensemble, forment une confédération intersectorielle d'employeurs. Les OSE sont souvent l'épine dorsale des confédérations et influencent leurs affaires dans l'intérêt de tous les employeurs du pays.

Les modalités des relations industrielles dans les pays où le dialogue social est bien développé diffèrent les unes des autres, tout comme leurs régimes de protection sociale et leurs modèles sociaux, mais elles présentent également des caractéristiques communes. Après la Seconde Guerre mondiale, les systèmes industriels et leurs contributions à la croissance économique et à la protection sociale financée par les pouvoirs publics se sont appuyés sur des fondements institutionnels essentiels. Il s'agit notamment de la coordination de la fixation des salaires au niveau sectoriel, de la garantie d'un certain degré de solidarité salariale et d'accords politiques tripartites impliquant les travailleurs, les employeurs et les pouvoirs publics. Les succès du dialogue social et les taux élevés de couverture des négociations dans les pays européens sont liés à l'existence d'organisations patronales sectorielles.[4]

En principe, il existe trois types d'OSE : Les organisations d'employeurs « pures », qui s'occupent des affaires sociales, des relations entre employeurs et travailleurs et de la représentation collective en relation avec les syndicats et l'État, principalement les négociations collectives ; les organisations commerciales sans mandat impliquées dans les affaires des employeurs, qui s'occupent des questions commerciales liées au secteur, aux taxes, aux douanes, à l'environnement, aux produits, aux normes ; et les organisations « mixtes » qui couvrent l'ensemble des questions susmentionnées.

1.2. Définition du renforcement des capacités

La Commission européenne définit le « renforcement des capacités » comme un processus visant à développer les capacités organisationnelles, financières et humaines des syndicats et des organisations d'employeurs et à améliorer leur contribution à la gouvernance aux niveaux national et régional. Les actions visant à renforcer leur capacité de dialogue social pourraient consister en une formation sur les mécanismes de partage des informations, de participation et de négociation visant à renforcer le rôle des partenaires sociaux dans la définition des conditions de travail et le fonctionnement du marché de l'emploi.[5]

La définition du « renforcement des capacités » donnée par Eurofound est davantage axée sur l'élément du dialogue social, car elle implique l'amélioration des compétences, des aptitudes et des pouvoirs des partenaires sociaux afin qu'ils s'engagent efficacement à différents niveaux dans le dialogue social, la négociation collective, la réglementation des relations de travail et la participation à l'élaboration des politiques publiques en défendant les intérêts des acteurs du secteur.[6]

En effet, les objectifs généraux des initiatives de renforcement des capacités visent à accroître et à améliorer les capacités financières, juridiques, analytiques, institutionnelles et politiques de l'OSE pour qu'elle puisse accomplir son travail quotidien à n'importe quel niveau, qu'il soit européen, national, régional ou sectoriel. Ces initiatives aident les partenaires sociaux à améliorer leur base d'adhésion, leurs capacités humaines et administratives, à promouvoir leurs compétences axées sur les processus et à soutenir leur développement organisationnel. Dans ce cadre, il est également prévu de développer le dialogue social et de s'engager dans des négociations collectives, ce qui contribuera à la réglementation des relations de travail.[7]

4 OIT (2011), The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation, Centre international de Formation de l'Organisation internationale du Travail, pp. 8-11.

5 Commission européenne, Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances (2008), Industrial relations in Europe, Office des publications.

6 Eurofound (2020), Capacity building for effective social dialogue in the European Union, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

7 Eurofound (2017), National Capacity-Building initiatives for social partners : Experiences in five EU Member States, https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2017/national-capacity-building-initiatives-social-partners-experiences-five-eu-member, pp. 7-8.

En outre, le renforcement des capacités peut apporter un meilleur équilibre entre le rôle de l'État et celui des partenaires sociaux, facilitant ainsi l'adaptation à l'évolution des marchés du travail. Par exemple, plus les partenaires sociaux sont proactifs et forts, mieux ils peuvent s'impliquer dans le processus du Semestre européen pour concevoir et mettre en œuvre des réformes structurelles, comme l'expliquent les recommandations spécifiques à chaque pays.

Selon Eurofound, les tentatives visant à combler les lacunes structurelles des systèmes nationaux de relations industrielles devraient être soutenues afin de parvenir à un dialogue social plus efficace au niveau national, tout en respectant le principe de subsidiarité et d'autonomie des partenaires sociaux.[8]

8 Eurofound (2020), Capacity building for effective social dialogue in the European Union, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg, pp. 46-47.

02

Comprendre le dialogue social

2.1. Définition et importance du dialogue social

Étant donné que cette boîte à outils est ancrée dans le projet PHSDialogue, il est essentiel d'envisager le renforcement des capacités sous l'angle du développement du dialogue social. La promotion du dialogue social dans le secteur SPM est l'objectif clé du projet et est reconnue comme un moteur essentiel du développement du secteur. En outre, selon l'enquête de l'EFFE et de l'EFSI sur le renforcement des capacités des employeurs, le dialogue social et la négociation collective sont les principales priorités des OSE de SPM pour les années à venir.[9]

Un dialogue social efficace à tous les niveaux favorise l'efficacité économique, la compétitivité mondiale et l'attrait des investissements. Il favorise les bonnes pratiques en matière d'emploi et devrait faire partie intégrante des relations de travail dans tous les secteurs. Le dialogue social soutient également la gouvernance démocratique par le biais de la négociation collective et de la résolution des conflits, tout en faisant progresser l'équité sociale par la promotion d'une distribution équitable de la protection sociale. Il a une valeur ajoutée directe pour les travailleurs, qui se traduit par une meilleure reconnaissance, une protection sociale, une augmentation des salaires et des solutions aux conflits. Par conséquent, nous pouvons dire que le dialogue social est un moyen de parvenir à une relation équilibrée qui implique un lien de subordination envers l'employeur et qui permet aux travailleurs d'exprimer leurs points de vue.

L'Organisation internationale du travail (OIT) décrit le dialogue social au sens large, englobant toutes les négociations, consultations et échanges d'informations entre le gouvernement, les employeurs et les travailleurs sur des préoccupations économiques communes. Le dialogue social varie considérablement d'un pays à l'autre en ce qui concerne la structure, la législation et la portée de la négociation collective. Il peut impliquer à la fois le gouvernement et les partenaires sociaux (tripartite) ou seulement les employeurs et les travailleurs (bipartite). Même dans les cas bipartites, il est influencé par les politiques de l'État, la taxation et les systèmes de protection sociale.[10]

Les principes clés du dialogue social sont la transparence, l'inclusion, l'application du droit du travail, le respect mutuel et la volonté de compromis.

Les caractéristiques communes aux pays où le dialogue social est bien développé sont les suivantes :

Discussions tripartites avec les autorités publiques sur les questions politiques et réglementaires par le biais de conseils, de comités ou de groupes de travail, impliquant parfois les organisations sectorielles d'employeurs (OSE) directement ou par l'intermédiaire d'associations d'employeurs plus larges.

Consultations bipartites entre les OSE et les syndicats sur les questions sociales et de sécurité.

Négociation de conventions collectives.

Les différents types de dialogue social peuvent prendre la forme d'un dialogue formel ou informel, d'une négociation collective, d'une consultation ou d'un processus de prise de décision conjointe.

Le rôle de l'OSE dans les négociations dépend du cadre juridique national, notamment en ce qui concerne la force exécutoire et la nature contraignante des conventions collectives. Les OSE doivent également tenir compte des normes, valeurs et attitudes non écrites du marché du travail avant d'entamer des consultations ou des négociations avec les syndicats.

9 EFFE, EFSI (août 2024), Survey on PHS Employer's Capacity Building.

10 ILO (2011), The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation, International Training Centre of the International Labour Organisation, pp. 81-82.

La question clé est de savoir comment et dans quelle mesure l'OSE peut répondre aux besoins de ses membres et les canaliser par le biais du dialogue social. Dans les pays où le dialogue social est en cours de développement ou n'est pas encore établi, les OSE ont une occasion unique de diriger et d'influencer les parties prenantes, en particulier le gouvernement et les syndicats, et d'impulser la création de politiques publiques ciblées.

Les OSE doivent reconnaître que les employeurs préfèrent généralement une prise de décision décentralisée dans les domaines de l'entreprise et de l'emploi, tandis que les syndicats font souvent pression pour une réglementation centralisée, généralement dans le cadre d'accords sectoriels ou intersectoriels. Les conventions collectives étant le résultat de la négociation, les OSE doivent obtenir des accords qui apportent de la valeur à leurs membres et leur faire part des avantages obtenus. Il est important de réfléchir à la manière de négocier des conventions collectives qui répondent à leurs besoins.

Dans les pays où le dialogue social est émergeant, les employeurs ont identifié plusieurs avantages des accords sectoriels, notamment :

Fixer des normes salariales et des conditions d'emploi, aider à gérer les relations avec les travailleurs et la concurrence externe en matière d'emploi.

Fournir une base pour la planification budgétaire.

Permettre une participation structurée au dialogue social.

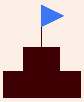
Les thèmes des négociations collectives varient d'un pays à l'autre, mais les salaires et les conditions d'emploi sont communs. Ces accords sont généralement contraignants pour les membres ou font office de recommandations, souvent assorties de clauses de paix pour garantir la paix sociale pendant la durée du contrat. Les accords initiaux créent souvent un précédent pour les contrats ultérieurs.

Dans de nombreux pays, la négociation collective aborde également des questions sociales telles que l'assurance, les indemnités de maladie et les retraites, généralement au niveau intersectoriel, afin de compléter la législation. Dans les systèmes où le dialogue social est avancé, les accords peuvent également porter sur les indemnités de licenciement, les fonds de formation et d'autres formes de soutien aux travailleurs déplacés.

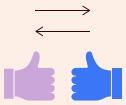
La participation des OSE aux négociations collectives nécessite des négociateurs compétents et professionnels. La formation interne et le partage des expériences de négociation passées sont essentiels, car l'expertise de l'OSE repose à la fois sur des connaissances techniques et sur l'expérience pratique des résolutions antérieures. Il est nécessaire de disposer d'un personnel adéquat, notamment de négociateurs hors pair et de spécialistes de l'économie, des données sectorielles, des affaires publiques, des statistiques, des politiques salariales, du droit du travail et des conditions de travail.

Il convient de définir si l'OSE a le pouvoir de négocier et de conclure des accords au nom de ses membres. Ce mandat peut être permanent (par exemple fixé par les statuts) ou accordé au cas par cas par le conseil d'administration de l'OSE. Souvent, la question se pose également de savoir si l'organisation d'employeurs faîtière s'occupera des négociations au plus haut niveau avant les négociations sectorielles.

Pendant les négociations, une communication continue au sein de l'équipe est essentielle pour les états d'avancement des discussions, l'analyse et la planification. Il est essentiel que la délégation soit pleinement informée et impliquée, de même qu'une collaboration étroite entre le chef d'équipe et la délégation s'impose. Les approches de négociation peuvent être :



Négociation positionnelle : Concentrée sur la défense de ses propres exigences, en traitant souvent l'autre partie comme un adversaire. La victoire est prioritaire par rapport à la compréhension des préoccupations de l'adversaire, et les concessions sont considérées comme des faiblesses. Cette attitude agressive conduit à des négociations prolongées, en particulier dans la phase initiale de « distance de transport ». Les parties qui manquent de confiance, de préparation ou d'expérience adoptent souvent cette approche.



Négociation par intérêts : Les deux parties se respectent et visent un bénéfice mutuel. Les éléments clés sont le respect des opinions de l'autre partie, l'adhésion aux règles et aux faits établis, et la recherche d'avantages pour les deux parties. Chaque partie reconnaît les préoccupations légitimes de l'autre, ce qui conduit à une approche collaborative. Les deux parties travaillent ensemble pour trouver des solutions, en utilisant l'écoute active et les questions ouvertes pour favoriser la collaboration.[11]

En fin de compte, les pouvoirs publics, les employeurs et les représentants des travailleurs jouent un rôle dans le développement du dialogue social.

11 OIT (2011), The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation, Centre international de Formation de l'Organisation internationale du Travail, pp. 81-90.

03

Défis rencontrés par les organisations d’employeurs du secteur SPM

Le secteur SPM présente des caractéristiques et des défis uniques qui ont une incidence sur son développement.

Tout d'abord, le secteur englobe diverses relations de travail. Les travailleurs SPM peuvent être directement employés par les particuliers employeurs ou travailler par l'intermédiaire de prestataires de services, d'agences ou de représentants autorisés (publics, privés, à but lucratif ou non). Ils peuvent avoir un ou plusieurs contrats de travail, travailler à temps partiel ou à temps plein, travailler en tant qu'indépendants ou par l'intermédiaire de plateformes numériques. Ces divers arrangements sont à l'origine de lacunes en matière de représentation, comme l'ont constaté un tiers des États membres de l'UE. Les nouvelles formes de travail et l'évolution de la main-d'œuvre compliquent la représentation des employeurs, ce qui limite le mandat des associations d'employeurs dans les négociations collectives et entrave le dialogue social.[12]

Deuxièmement, le travail non déclaré pose des problèmes majeurs. Il limite la représentation des employeurs, leur participation et leur contribution aux OSE, ce qui réduit leur capacité à plaider en faveur d'améliorations sectorielles. Il sape le dialogue social, car les organisations d'employeurs peuvent difficilement négocier avec les syndicats et les décideurs politiques lorsqu'une part importante de la main-d'œuvre travaille en dehors du cadre légal. Les réformes peuvent de plus être considérées par les décideurs politiques comme moins prioritaires dans un secteur largement informel, ce qui rend plus difficile la mise en place de cadres juridiques et d'incitants au respect de la législation. Le travail non déclaré fausse le marché et crée une concurrence déloyale, car les employeurs informels échappent aux impôts et aux cotisations sociales, tandis que les employeurs en règle supportent toute la charge réglementaire. Il entrave les efforts de professionnalisation, car en l'absence d'une main-d'œuvre formelle, la mise en œuvre d'initiatives de renforcement des capacités telles que les programmes de formation, les systèmes de certification et les normes de qualité devient difficile.

Troisièmement, les travailleurs SPM sont employés dans des ménages privés, et donc souvent isolés, ce qui rend difficiles le contrôle des conditions de travail et l'application des droits du travail. Il est donc difficile de répondre aux préoccupations spécifiques de ce secteur, notamment en ce qui concerne la sécurité sur le lieu de travail et la prévention des risques. Le concept de ménages privés est essentiel pour le secteur des SPM, car il signifie que les activités SPM se déroulent dans la sphère privée et la propriété des individus, qui est généralement protégée des inspections du travail afin de respecter la vie privée et les droits de propriété. Cela renforce l'importance de trouver d'autres moyens de garantir le respect de tous, ainsi que le rôle important des négociations collectives dans la définition des conditions de travail. En outre, les travailleurs SPM sont particulièrement vulnérables, étant donné que 90 % d'entre eux sont des femmes, dont la plupart ont plus de 50 ans, et sont des travailleurs migrants, qui peuvent être confrontés à des barrières linguistiques, à des contrats précaires et à des difficultés à revendiquer leurs droits.[13]

Ces défis renforcent le besoin de politiques plus fortes, d'incitations à la formalisation et d'un renforcement des capacités, ainsi qu'un dialogue social pour un secteur SPM plus durable et professionnalisé.

3.1. Défis généraux en matière de renforcement des capacités

- **L'absence d'initiatives de renforcement des capacités :** Le manque de programmes structurés, de ressources et de stratégies pour les organisations sectorielles d'employeurs (OSE) affaiblit leur capacité à représenter les employeurs, à s'engager dans le dialogue social et à soutenir le développement du secteur. De nombreuses OSE ont des problèmes de gouvernance, manquant de processus décisionnels clairs, de transparence et de développement du leadership. Faute de formation et de ressources adéquates, elles éprouvent des difficultés à plaider en faveur de politiques bénéfiques, à s'engager auprès des décideurs politiques et à façonner les réglementations du travail. Le renforcement limité des capacités entrave également leur communication avec les membres et le public, ce qui réduit leur influence.
- **L'absence de dialogue social :** La possibilité de participer au dialogue social au niveau de l'UE devrait être mieux promue, en introduisant le droit d'association et en permettant aux syndicats d'engager

12 Eurofound (2020), *Capacity building for effective social dialogue in the European Union*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg, p. 30.

13 Jarrow Insights (2024). Personal & Household Services Employment Monitor. Towards a sustainable and equitable future for care and help at home, Londres.

des procédures au nom de leurs membres. Les partenaires sociaux nationaux devraient participer à la prise de décision au niveau national et sectoriel afin de renforcer la négociation collective et la capacité des partenaires sociaux. Les campagnes sur l'utilisation et la nécessité de la négociation collective, ainsi qu'un soutien accru de l'État au rôle des partenaires sociaux, sont essentiels pour les OSE.

- **Le rôle dominant de l'État et le manque d'autonomie des partenaires sociaux:** Plusieurs rapports soulignent les préoccupations concernant la domination croissante de la centralisation par l'extension de son implication au niveau national, en particulier dans les négociations salariales.
- **Les lacunes en matière de représentation:** Dans certains secteurs, les employeurs attribuent leur représentation limitée à un manque de structure et de ressources, ce qui abaisse le niveau de priorité du dialogue social et de la négociation collective.
- **Le manque de confiance entre les partenaires sociaux:** Dans certains cas, les travailleurs hésitent à se syndiquer, tandis que la fragmentation et la représentativité limitée des partenaires sociaux entravent encore davantage une collaboration efficace. L'absence de négociations collectives sectorielles, associée à un faible intérêt pour la négociation de conventions collectives, affaiblit le renforcement de leurs capacités. Ces défis créent un cycle de méfiance entre les partenaires sociaux, ce qui rend difficile l'établissement d'une approche forte et coordonnée du dialogue social et du développement sectoriel.

3.2. Défis en matière de renforcement des capacités concernant le dialogue social dans le secteur SPM

- **La faiblesse des partenaires sociaux:** Sans institutions fortes, telles que les organisations d'employeurs et les syndicats, les efforts de renforcement des capacités de dialogue social sont limités. Pour les employeurs, il peut être difficile de s'organiser en tant qu'OSE, en particulier lorsqu'il n'existe pas de politiques et de lois soutenant le dialogue social et les différents modèles d'emploi du secteur. Il est également particulièrement difficile pour les travailleurs SPM de se syndiquer s'il n'existe pas de plateforme organisée permettant aux travailleurs d'exprimer leurs préoccupations, de négocier de meilleures conditions ou même d'être informés de leurs droits. Nombre d'entre eux ne savent pas à qui s'adresser, ils se heurtent parfois à des barrières linguistiques et ne connaissent pas leurs droits. Il est donc essentiel de renforcer les structures institutionnelles pour améliorer la capacité des travailleurs à s'engager dans un dialogue constructif.
- **La fragmentation des acteurs et du paysage:** Les politiques de soutien au secteur SPM varient d'un État membre à l'autre, ce qui a des répercussions évidentes sur le déséquilibre des pouvoirs entre les employeurs et les travailleurs et sur le renforcement des capacités des OSE de SPM. Certains pays disposent d'un cadre légal pour tous les modèles d'emploi SPM, tandis que d'autres ne reconnaissent pas les particuliers employeurs. Certains mettent en place des chèques sociaux ou des systèmes d'incitation fiscale pour encourager la déclaration des travailleurs, et renforcent les conditions de travail par des conventions collectives, tandis que d'autres dépendent principalement du travail non déclaré et ne sont pas soutenus par les politiques publiques. En outre, les employeurs SPM ont indiqué que la division entre les organisations SPM « à but lucratif » et « à but non lucratif » entrave l'engagement sectoriel, ce qui limite les possibilités d'amélioration globale. La moitié des États membres signalent que la fragmentation des acteurs constitue un obstacle sérieux au renforcement des capacités (Bulgarie, Croatie, Chypre, Allemagne, Grèce, Hongrie, Italie, Lettonie, Luxembourg, Pologne, Roumanie, Slovaquie, Slovénie et Espagne).[14]
- **Le manque d'autonomie des partenaires sociaux:** Dans de nombreux pays, les pouvoirs publics ne reconnaissent pas l'importance du dialogue social dans le secteur SPM ou n'ont pas la volonté politique de mettre en œuvre des politiques pour soutenir cette forme de dialogue. Dans certains cas, le travail non déclaré rend plus difficiles la régulation et le soutien du dialogue social par les organismes publics. Dans certains États membres, l'État intervient de plus en plus dans les négociations collectives, ce qui peut avoir un impact sur l'autonomie des partenaires sociaux et leur volonté de négocier.
- **L'absence de négociations collectives:** L'absence de négociation collective, due aux facteurs mentionnés ci-dessus, entrave également le renforcement des capacités des organisations d'employeurs. La

14 Eurofound (2020), Capacity building for effective social dialogue in the European Union, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg, p. 23.

négociation collective leur permet d'acquérir des compétences en matière de négociation, d'établir des normes sectorielles, d'améliorer les relations de travail et de renforcer leur influence sur l'élaboration des politiques, autant d'éléments qui améliorent leur capacité à soutenir et à défendre efficacement les intérêts de leurs membres. Il convient de noter que les accords paritaires peuvent être négociés sans convention collective, ce qui permet de créer des mécanismes juridiques sans qu'ils soient nécessairement couverts. Cela peut commencer à couvrir certains segments : salaires, professionnalisation, protection sociale. La convention collective peut intervenir à un stade ultérieur.

- **La dimension spécifique des employeurs SPM:** Pour la plupart des OSE de SPM, la persistance du travail non déclaré et l'absence d'un système garantissant des services abordables, accessibles et de qualité restent des défis importants, qui entravent le développement des employeurs SPM. Les employeurs SPM constatent également un déséquilibre entre les politiques élaborées pour soutenir les travailleurs et celles destinées aux employeurs, alors que le soutien aux organisations d'employeurs est essentiel pour améliorer les conditions de travail, la qualité et l'accessibilité des services, et favoriser le développement du secteur dans son ensemble. Dans le modèle des prestataires de services, les ressources sont souvent limitées et se concentrent sur les besoins immédiats, et les investissements dans le renforcement des capacités peuvent être insuffisants, les diverses priorités sont difficiles à concilier et le soutien aux initiatives telles que la négociation collective est limité, ce qui affaiblit la capacité de l'organisation d'employeurs à se développer et à se souder. Dans le modèle du particulier employeur, comme les familles emploient une personne sans poursuivre d'objectif lucratif, l'employeur est un ménage privé et non professionnel. Dans ce contexte, il est plus difficile pour les particuliers employeurs de participer au renforcement des capacités et au dialogue social. Dans certains cas, le particulier peut rester l'employeur, mais il engage un intermédiaire, un tiers, pour s'occuper des tâches d'administration et de gestion des ressources humaines.

Les réponses aux défis présentés comprennent le renforcement de l'autonomie des partenaires sociaux, l'augmentation du nombre de membres, de la représentativité et de la capacité de négociation, le renforcement du dialogue social bipartite et de la négociation collective, le renforcement des compétences et des ressources humaines, l'instauration de la confiance entre les partenaires sociaux et une meilleure promotion du dialogue social.[15]

Le chapitre suivant présentera l'ensemble des outils permettant d'améliorer les capacités des employeurs, de renforcer leurs organisations et de mieux répondre aux défis posés.

15 Eurofound (2020), *Capacity building for effective social dialogue in the European Union*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg, pp. 48-51.

04

Boîte à outils

4.1. Bonne gouvernance

Une bonne gouvernance est essentielle à la réalisation de la mission d'une OSE. Elle constitue le fondement de toute organisation, qu'elle soit publique, corporative ou syndicale. Les exigences de base en matière de gouvernance pour les OSE comprennent la conformité réglementaire, des critères d'adhésion transparents et inclusifs, et des mesures de prévention des conflits d'intérêts. Des règles spécifiques, telles que le respect du droit de la concurrence, sont particulièrement pertinentes pour les OSE.

La bonne gouvernance implique la mise en place de processus décisionnels démocratiques, le maintien d'un équilibre des pouvoirs, la garantie de la transparence et la prévention des abus d'influence. Les conditions d'adhésion varient selon les régions et les secteurs, mais les statuts de l'OSE doivent définir qui peut en bénéficier, en limitant généralement l'adhésion aux employeurs exerçant des activités économiques spécifiques.

Pour protéger l'intégrité de l'OSE, les membres et les collaborateurs doivent respecter les principes suivants :

- **Les objectifs, les statuts et les activités de l'OSE doivent être légaux et constructifs.**
- **La structure organisationnelle doit se concentrer sur les comités fonctionnels et les groupes de travail.**
- **Les activités de tarification et de marketing doivent être interdites.**
- **Le directeur général, conseillé par un conseiller juridique, doit veiller au respect des lois applicables et des politiques de l'OSE.**

Les membres sont l'autorité ultime et les bénéficiaires des actions de l'OSE. Ils sont généralement représentés par une assemblée générale qui élit le conseil d'administration. Les responsabilités de l'assemblée comprennent l'établissement de règles pour la nomination des membres du conseil et leur éventuelle révocation.

Le conseil d'administration, représentatif des membres de l'OSE, assure la surveillance, oriente la gestion et veille au respect de la législation. Il est responsable des décisions importantes, telles que la planification stratégique, l'approbation du budget et la nomination du président-directeur général ou du président. Il est également important que le conseil d'administration soit représentatif au niveau régional, car les caractéristiques et les défis du secteur varient à l'intérieur d'un même pays.

Le secrétariat, dirigé par le directeur général ou le président, soutient l'infrastructure de l'OSE, gère les réseaux internes et externes, tient les registres et supervise les finances conformément aux réglementations locales.

Pour renforcer leur crédibilité au niveau national, les OSE adhèrent souvent à des organisations d'employeurs faîtières, qui amplifient la voix collective des employeurs dans l'élaboration des politiques et renforcent leur influence au niveau national.[16]

4.2. Défense des intérêts

Les activités de défense des intérêts et de lobbying des OSE visent à façonner les lois, les réglementations et les politiques publiques qui ont un impact sur leur secteur. Pour défendre efficacement les intérêts des membres, il faut présenter leurs préoccupations d'une seule voix, entretenir des contacts réguliers avec les décideurs, entretenir des canaux de communication avec les pouvoirs publics et aborder les questions de manière tant proactive que réactive. Cette approche permet de stabiliser les cadres réglementaires, de contrôler l'administration des politiques et de garantir une application équitable des lois.

Une défense des intérêts efficace renforce la notoriété de l'OSE, attire des membres et augmente ses revenus, ce qui, à son tour, renforce son action de lobbying. Les éléments clés d'une stratégie de défense des intérêts solide sont des priorités claires, la recherche, et la compréhension des processus gouvernementaux. Les arguments de défense des intérêts doivent être politiques (s'adresser aux contextes décisionnels), économiques (expliquer les coûts et les avantages) et techniques (viser les experts administratifs). Par exemple, les OSE de SPM fondent leurs arguments sur des preuves démontrant que les politiques publiques

16 OIT (2011), The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation, Centre international de Formation de l'Organisation internationale du Travail, pp. 51-62.

soutenant le secteur ont un impact économique et sociétal significatif. Ces politiques contribuent à réduire le travail non déclaré, à améliorer les conditions de travail, à renforcer la reconnaissance du secteur et à générer des avantages économiques pour l'État. Leurs efforts de défense des intérêts s'adressent aux ministres chargés des affaires sociales et des finances, aux partenaires sociaux et à la société civile.

Les campagnes doivent identifier les cibles avec précision et utiliser des tactiques adaptées, en reconnaissant les acteurs clés et les points d'influence. La défense des intérêts interne comprend des réunions avec les décideurs politiques et la participation à des groupes de travail avec les pouvoirs publics, tandis que la défense des intérêts externe implique l'engagement auprès des médias et la formation de coalitions. L'objectif est de donner aux décideurs l'accès à des informations claires sur la réalité du secteur, de les inviter à des événements ciblés et des réunions bilatérales, de leur fournir des informations sur les OSE, des données clés et des prises de position.

Un plan de défense des intérêts flexible devrait spécifier les responsabilités, coordonner les actions et permettre des changements tactiques en fonction de l'évolution des problèmes. Au fil du temps, les OSE devraient faire partie intégrante du processus politique, les décideurs sollicitant leur contribution de manière proactive. Les actions des OSE les plus efficaces sont les suivantes :

- **Informer les officiels du travail de l'OSE et les inviter à des événements.**
- **Assurer une représentation au sein des organes consultatifs gouvernementaux compétents.**
- **Fournir aux décideurs politiques des notes d'information de grande qualité sur des questions clés.**

Il est crucial de tenir les membres régulièrement au courant sur les efforts et les progrès en matière de défense des intérêts sont cruciaux pour l'engagement et le soutien. Cette communication renforce l'engagement et mobilise les membres pour qu'ils contribuent aux objectifs de défense de leurs intérêts.[17] Les OSE de SPM tiennent leurs membres informés des principales actualités du secteur en diffusant des nouvelles, des prises de position, des articles et des recherches sur des sujets tels que le soutien public, les conditions de travail et les taux de travail non déclaré. La diffusion de ces informations entretient l'engagement et la sensibilisation des membres. Nombre de ces documents sont également utilisés à l'extérieur pour améliorer la visibilité et renforcer les relations avec les acteurs concernés.

4.3. Communication

Une approche à plusieurs niveaux de la communication est essentielle pour les OSE du secteur SPM. Cette tactique doit permettre d'atteindre efficacement tous les publics concernés au sein du secteur. Les activités de communication peuvent être divisées en deux groupes de publics clés :

- **Les membres de l'OSE, en tant que public interne.**
- **Les acteurs externes, dont les décideurs politiques et les partenaires sociaux.**

Cette boîte à outils fournit des recommandations clés pour les activités de communication conçues pour atteindre ces deux principaux groupes d'audience.

Les recommandations de la boîte à outils ne sont ni exhaustives ni obligatoires. Les activités de communication de l'OSE doivent s'aligner sur sa stratégie globale.

Des activités de communication ciblant les membres de l'OSE sont nécessaires pour défendre efficacement le secteur.

Il est essentiel d'assurer le bon fonctionnement de l'organisation, la communication avec les membres par le biais de courriels réguliers, de notes d'information sur les politiques et d'un suivi cohérent des actualités concernant le secteur pour une bonne information des adhérents. L'organisation de réunions en ligne ou en personne par la création de groupes de travail internes facilite le partage des connaissances et a démontré sa capacité à renforcer la communication entre les membres et entre les adhérents et l'OSE.

Pour les OSE de SPM, ces outils de communication se concentrent sur la fourniture d'informations claires sur les politiques sociales et financières, sur les droits des travailleurs (assurance, congés, formation professionnelle, retraite, santé au travail) et sur l'évolution de la législation ayant un impact sur le secteur.

17 OIT (2011), The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation, Centre international de Formation de l'Organisation internationale du Travail, pp. 51-62.

Ces outils sont également pertinents pour le public des OSE, la publication régulière d'articles d'actualité sur leur site Web mettant en évidence les grandes échéances et les événements importants afin d'améliorer la visibilité et le travail des OSE.

Des activités de communication visant à attirer l'attention et à défendre le secteur auprès des décideurs politiques et des acteurs concernés peuvent être développées par le biais des réseaux sociaux, de campagnes d'information et d'événements publics abordant les questions clés du secteur. Par exemple, ces campagnes peuvent être conçues pour sensibiliser à la réalité du secteur des SPM et aux avantages du travail déclaré, et contribuer à sa reconnaissance en tant que secteur clé pour notre société.

Il est primordial que les OSE entretiennent une communication étroite avec les décideurs politiques et gagnent en influence, et elles doivent pour cela disposer d'une base de données actualisée de contacts, de répondre à toutes les invitations à des événements ciblés, de diffuser des informations actualisées sur les OSE et de leur donner accès à des données clés et à des documents de synthèse.

Les OSE peuvent organiser des consultations avec les principaux acteurs concernés afin d'établir une position commune sur les questions d'actualité et de publier des déclarations conjointes exposant la vision du secteur. Les enquêtes en ligne sont également un outil pertinent pour obtenir des informations sur les réalités du secteur, qui seront ensuite intégrées dans les activités de communication destinées aux décideurs politiques et aux acteurs concernés.

Pour maximiser l'impact des communications, le secrétariat de l'OSE doit tenir à jour une base de données de contacts. En outre, les activités de communication doivent être étroitement coordonnées avec les stratégies de relations publiques.

4.4. Développement de l'adhésion

Une OSE est un groupe d'entreprises ou de particuliers employeurs constitué sur une base volontaire pour représenter des intérêts communs au sein d'un secteur. Selon la convention de l'OIT sur la liberté syndicale (1948, n° 87), l'adhésion volontaire est essentielle, car elle permet aux organisations d'employeurs de créer des OSE, d'y adhérer et de les autogérer. Les OSE défendent les intérêts de leurs membres, engagent le dialogue avec les autres acteurs concernés et participent aux négociations collectives. Dans de nombreux pays, les OSE font partie d'organisations faîtières intersectorielles qui représentent l'ensemble du secteur.

Types d'adhésions et affiliations :

- **Adhésion régulière :** Pleine participation à la gouvernance et accès aux services. Le départ peut nécessiter un préavis (souvent d'un an) et le membre est exclu en cas d'arriérés de cotisations ou de violations graves.
- **Adhérent associé :** Services limités et sans droit de vote, souvent proposés à un tarif réduit pendant une période de « probation » avant l'adhésion pleine et entière.

Une large base de membres est essentielle pour l'efficacité du lobbying et des négociations collectives. Les efforts de recrutement de l'OSE se concentrent sur la rétention des membres existants et l'attraction de nouveaux membres, en ciblant à la fois les grandes et les petites organisations pour une représentation plus complète du secteur.

Les organisations à forte présence syndicale sont plus susceptibles de rejoindre les OSE, tandis que les organisations non syndiquées peuvent le faire si les conventions collectives sont étendues par la loi à toutes les entreprises du secteur, ce qui renforce l'importance du dialogue social pour le développement des capacités des OSE.

Pour attirer de nouveaux membres, les OSE doivent présenter clairement les avantages de l'adhésion en les résumant dans les documents de recrutement. Le succès du recrutement dépend de la valeur et de la présentation des services de l'OSE aux membres potentiels.[18]

18 OIT (2011), The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation, Centre international de Formation de l'Organisation internationale du Travail, pp. 28-31.

4.5. Services

Les OSE poursuivent des objectifs spécifiques, principalement axés sur l'amélioration de l'environnement opérationnel de leur secteur par le biais de la défense des intérêts ou de la négociation collective. La plupart des services d'une OSE s'alignent sur ces objectifs, car les membres apprécient les services supplémentaires qui soutiennent ces fonctions essentielles. Pour étendre ses services, une OSE doit tirer parti de ses points forts, qui peuvent être les suivants:

- **Défense des intérêts:** Une position forte auprès des législateurs permet d'exercer une influence, d'avoir accès à l'information et de bénéficier d'une expertise spécialisée.
- **Négociations collectives:** Les relations avec les syndicats permettent d'acquérir des connaissances et de l'expertise sur les questions relatives aux salariés.
- **Membres:** Des relations stables et confiantes avec les membres permettent une expansion fiable des services.

Les services typiques de l'OSE comprennent la diffusion d'informations, le réseautage, le conseil, le soutien juridique, les études économiques et l'accès au financement. Pour développer un nouveau service, l'OSE doit constituer une équipe de projet chargée d'évaluer la faisabilité de la proposition.[19]

Les services offerts par les OSE de SPM comprennent des services juridiques et d'information, des formations sur la législation affectant le secteur et les obligations des employeurs et des travailleurs, les conditions à respecter lorsqu'on emploie un travailleur dans un ménage privé, le lobbying au niveau national pour la régulation du secteur, le développement de campagnes ciblées, la représentation dans les commissions consultatives, et la collaboration avec tous les partenaires sociaux.

En ce qui concerne les services juridiques fournis, l'accès à des consultations juridiques qui fournissent aux employeurs et aux travailleurs toutes les informations ou tous les conseils utiles sur les dispositions légales et contractuelles est crucial. Il est également pertinent de fournir des informations générales et des conseils sur des questions spécifiques concernant le secteur, et de permettre un débat. Ces services peuvent également faciliter la résolution des conflits entre les prestataires de services et les syndicats, les particuliers employeurs et leurs travailleurs par le biais du dialogue social.

19 Ibidem, pp. 91-95.

Conclusion

Cette boîte à outils, élaborée dans le cadre du projet PHSDialogue financé par l'UE, constitue une ressource complète pour le renforcement des capacités des organisations sectorielles d'employeurs dans le secteur des services aux personnes et aux ménages (SPM). En explorant les concepts clés, les défis et les bonnes pratiques, elle vise à doter ces organisations des outils nécessaires pour améliorer leur gouvernance, leur défense des intérêts de leurs membres, leur communication, leurs services et le recrutement de leurs adhérents.

La section 1 jette les bases en définissant le renforcement des capacités et son rôle essentiel pour garantir la durabilité et l'efficacité des organisations d'employeurs. La section 2 présente le dialogue social comme un pilier fondamental de la représentation et de la défense des intérêts des employeurs, en mettant l'accent sur les stratégies visant à favoriser un dialogue constructif avec les acteurs concernés. La section 3 identifie les lacunes générales et sectorielles en matière de renforcement des capacités, en soulignant les défis particuliers auxquels sont confrontées les organisations d'employeurs du secteur SPM pour renforcer leur représentation et leur influence. La section 4 propose une boîte à outils pratique contenant des mesures concrètes pour améliorer les structures et les opérations des organisations, en garantissant une approche stratégique de la gouvernance, de la défense des intérêts, de la communication, de la prestation de services et du recrutement des adhérents.

En outre, la boîte à outils présente une liste non exhaustive d'outils, démontrant comment différentes approches du renforcement des capacités peuvent conduire à des améliorations significatives de la force organisationnelle et de la représentation sectorielle. Ces exemples montrent que si les défis peuvent varier selon les contextes nationaux, des stratégies adaptées, basées sur des systèmes existants qui ont fait leurs preuves, peuvent produire des résultats efficaces et durables.

En conclusion, le renforcement des capacités des organisations d'employeurs dans le secteur SPM est essentiel pour garantir leur viabilité à long terme et leur capacité à défendre efficacement leurs membres, à influencer l'élaboration des politiques et à développer un secteur SPM durable. En mettant en œuvre les stratégies décrites dans cette boîte à outils, ces organisations peuvent accroître leur influence, favoriser le dialogue social et contribuer à la professionnalisation et à la reconnaissance globales du secteur SPM aux niveaux national et européen.

Outils pour développer le renforcement des capacités des OSE de SPM

<table>
<tr><td rowspan="2">BONNE GOUVERNANCE</td><td colspan="2">Points communs :
Conformité réglementaire, critères d'adhésion transparents et inclusifs, mesures de prévention des conflits d'intérêts.
S'affilier à des organisations d'employeurs faîtières.
Avoir une représentation des différentes régions du pays au sein du conseil d'administration de l'OSE.
L'organisation doit représenter les employeurs aux niveaux local et national et impliquer les délégués dans le processus de prise de décision.
Les organisations de particuliers, d'employeurs et de prestataires de services du secteur SPM défendent l'intérêt public, qu'il s'agisse de groupes de particuliers à but non lucratif ou d'entités à but lucratif qui complètent les services sociaux fournis par l'État.</td></tr>
<tr><td>Spécificité des particuliers employeurs :
—</td><td>Spécificité des prestataires de services :
—</td></tr>
<tr><td rowspan="2">DÉFENSE DES INTÉRÊTS</td><td colspan="2">Points communs :
Négocier des conventions collectives, promouvoir l'intérêt de s'y engager et travailler en étroite collaboration avec les partenaires sociaux.
Participer aux commissions consultatives du secteur.
Prendre des mesures concrètes de sensibilisation, telles que des prises de position, des réponses à des consultations publiques et des réunions bilatérales avec les parties prenantes. Dans les domaines du travail non déclaré, des travailleurs migrants, de l'égalité entre les hommes et les femmes, de l'accessibilité et du caractère abordable des services et du dialogue social.
Publication d'articles, de rapports de recherche sur le secteur et les politiques publiques, de guides pour relever les défis du secteur et de codes de bonnes pratiques.
Organisation de réunions, d'événements thématiques et de séminaires en ligne réunissant les décideurs politiques et les parties prenantes concernés.
Fournir des mises à jour régulières aux membres et renforcer leur engagement dans la situation nationale actuelle du secteur.
Promouvoir un dialogue social dynamique qui profite aux prestataires de services et aux particuliers employeurs.</td></tr>
<tr><td>Spécificité des particuliers employeurs :
Favoriser la reconnaissance dans le droit du travail du statut spécifique du particulier employeur et montrer son rôle économique.
Démontrer aux autorités publiques la spécificité de la relation de travail entre une personne privée et le travailleur : les employeurs sont des familles et non des entreprises, la relation de travail ne poursuit aucun but lucratif.
Création du contexte juridique pour l'exercice de ces emplois, en veillant à ce qu'il soit adapté aux caractéristiques spécifiques.</td><td>Spécificité des prestataires de services :
Il est tout à fait pertinent de plaider pour que les services SPM soient éligibles à des taux de TVA réduits et à des incitations fiscales. D'autres thèmes pertinents sont les travailleurs migrants, les voies légales et la certification des qualifications.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="2">COMMUNICATION</td><td colspan="2">Points communs :
Organiser des campagnes de sensibilisation sur des sujets ciblés : les effets négatifs du travail non déclaré, l'amélioration de la reconnaissance du secteur et l'importance d'un système public soutenant le secteur afin d'en améliorer l'accessibilité et la qualité. Cela implique également de cibler les campagnes sur les acteurs concernés, tels que les décideurs, les associations sectorielles, tous les employeurs et les travailleurs.
Ces campagnes peuvent être organisées par les OSE et en partenariat avec le gouvernement.
Mise à jour du site Web et des pages des réseaux sociaux pour assurer la visibilité du référencement et la reconnaissance en tant qu'organisation active et influente pour le secteur. Les podcasts et les webinaires sont des outils de plus en plus courants pour communiquer sur le travail effectué par les associations.</td></tr>
<tr><td>Spécificité des particuliers employeurs :
Il est nécessaire de mettre l'accent sur la diffusion d'informations clés sur les droits et devoirs des particuliers employeurs et sur la législation nationale du travail en matière de SPM.</td><td>Spécificité des prestataires de services :
—</td></tr>
<tr><td rowspan="2">MEMBRES</td><td colspan="2">Points communs :
Décrire clairement les avantages de l'adhésion.
Maintenir la visibilité par le biais d'événements et d'une présence dans les réseaux sociaux.
Promouvoir la participation au dialogue social et aux conventions collectives.
Cibler les petites, moyennes et grandes organisations pour l'adhésion afin d'avoir une vision plus complète du secteur.</td></tr>
<tr><td>Spécificité des particuliers employeurs :
Une procédure d'adhésion claire et simple pour les particuliers qui emploient des travailleurs, mettant en évidence les avantages de l'adhésion.</td><td>Spécificité des prestataires de services :
Respect des normes éthiques et engagement à défendre les valeurs et la vision de l'association.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">SERVICES</td><td colspan="2">Points communs :
Conseils juridiques sur les questions de travail et les conventions collectives, et assistance aux membres en cas de litiges et de négociations en matière d'emploi.
Lobbying au niveau national pour aider à développer le contenu réglementaire du secteur.
Formation pour les employeurs sur les négociations collectives, la fixation des salaires, les feuilles de paie et les contrats afin de garantir des relations de travail équitables au sein du ménage.
Formation pour les travailleurs afin d'améliorer leurs qualifications et d'assurer des services de grande qualité.
Création d'observatoires de recherche avec des études et des rapports approfondis sur les tendances et les développements dans le secteur.
Création de points de contact locaux et d'un réseau territorial pour donner des informations locales à tous les usagers et particuliers employeurs afin de garantir un soutien local de qualité sur le long terme.</td></tr>
<tr><td>Spécificité des particuliers employeurs :
Mesures spécifiques pour aider à lutter contre le travail non déclaré, telles que des simulateurs de coûts, des générateurs de contrats et une aide à la recherche de travailleurs.</td><td>Spécificité des prestataires de services :
—</td></tr>
</table>

Glossaire

- **OPE – organisations professionnelles d'employeurs**
- **SPM – services aux personnes et aux ménages**
- **OSE – organisations sectorielles d'employeurs –** associations ou groupes d'employeurs d'une industrie ou d'un secteur spécifique qui représentent et défendent les intérêts collectifs des entreprises de ce domaine. Ces organisations s'engagent dans des activités telles que la négociation collective, la défense des politiques, les normes industrielles et la formation, la mise en réseau et la collaboration.
- **Organisation professionnelle –** entité constituée pour exercer une activité commerciale, industrielle ou professionnelle, qui se livre à une activité économique à des fins lucratives.
- **Association professionnelle –** organisation à but non lucratif fondée par des entreprises d'une industrie ou d'un secteur spécifique, qui représente les intérêts d'une industrie particulière, en plaidant pour des réglementations favorables et en promouvant des normes applicables à l'ensemble de l'industrie.
- **Employeur informel –** personne ou organisation qui rémunère un travailleur SPM sans le déclarer pour des prestations de soins dans une relation d'emploi direct ou indirect.
- **Ménage –** personne seule ou groupe de personnes, pas nécessairement apparentées, qui vivent à la même adresse et partagent leur foyer.
- **Domicile –** lieu où une personne a établi sa résidence permanente, en particulier en tant que membre d'une famille ou d'un ménage.
- **Prestataires de services / emploi indirect –** une relation de travail impliquant une agence tierce (un prestataire de services à but lucratif ou non lucratif) qui agit en tant qu'intermédiaire entre le travailleur et l'employeur (un ménage).
- **Particuliers employeurs / emploi direct –** une relation de travail contractuelle directe entre le travailleur et l'employeur (un ménage).
- **Travailleur indépendant –** travailleur qui exerce son activité de manière autonome et propose ses services directement à ses clients.

Bibliographie

Commission européenne (2015), The Thematic Review on Personal and Household Services.

Commission européenne, Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances (2008), Industrial relations in Europe, Office des publications.

EFFE, EFSI (2024), Survey on PHS Employer's Capacity Building.

Eurofound (2025), Undeclared care work in the EU: Policy approaches to a complex socioeconomic challenge, Eurofound research paper, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Eurofound (2020), *Capacity building for effective social dialogue in the European Union*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Eurofound (2017), *National Capacity-Building initiatives for social partners: Experiences in five EU Member States*, Paper Work.

European Social Policy Analysis Network (ESPAN) (2024), Access for domestic workers to labour and social protection: An analysis of policies in 34 European countries, Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne.

OIT (2012), *Services by Employers' Organisations. A global overview of services in the field of labour law*, International Labour Office, Genève.

OIT (2011), The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation, Centre international de Formation de l'Organisation internationale du Travail, Turin.

Jarrow Insights (2024), Personal & Household Services Employment Monitor. Towards a sustainable and equitable future for care and help at home, Londres.

Seifarth M. (2023), *Collective bargaining in domestic work and its contribution to regulation and formalisation in Italy*, International Labour Review, Vol. 162, No. 3.

Cette boîte à outils est le résultat d'un projet cofinancé par la Commission européenne (« PHSDialogue: Building an EU Sectoral Social Dialogue and collective bargaining capacity in Personal and Household Services » – Référence du projet: 101102302).

Cette boîte à outils a été coécrite par la European Federation of Family Employment & Homecare (EFFE) et la Fédération Européenne des Services à la Personne (EFSI) et publiée en mai 2025.

À PROPOS DE L'EFFE

L'EFFE, la European Federation of Family Employment & Homecare, représente les intérêts des parties prenantes nationales, y compris les organisations de partenaires sociaux opérant dans le domaine de l'emploi direct. Ce modèle se caractérise par une relation de travail contractuelle entre deux personnes privées, sans viser aucune activité commerciale ou lucrative

Référence de contact pour l'EFFE — Aude Boisseuil
aude.boisseuil@effe-homecare.eu
+32 484 16 39 00

À PROPOS DE L'EFSI

L'EFSI, la Fédération Européenne des Services à la Personne (European Federation for Services to Indivuduals), est la voix du secteur des services aux personnes et aux ménages au niveau européen. Elle représente des associations nationales, des organisations d'employeurs, des prestataires de services aux personnes et aux ménages et des entreprises impliquées dans le développement des services aux personnes et aux ménages, et opère actuellement dans 21 États membres de l'UE.

Référence de contact pour l'EFSI — Leonor Tavares
leonor.tavares@efsi-europe.eu
+32 472 10 60 44

POUR DE PLUS AMPLES INFORMATIONS
SUR LE PROJET:

www.phs-monitor.eu

GRAPHIC DESIGN BY STUDIO FIFTYFIFTY

Co-funded by the European Union