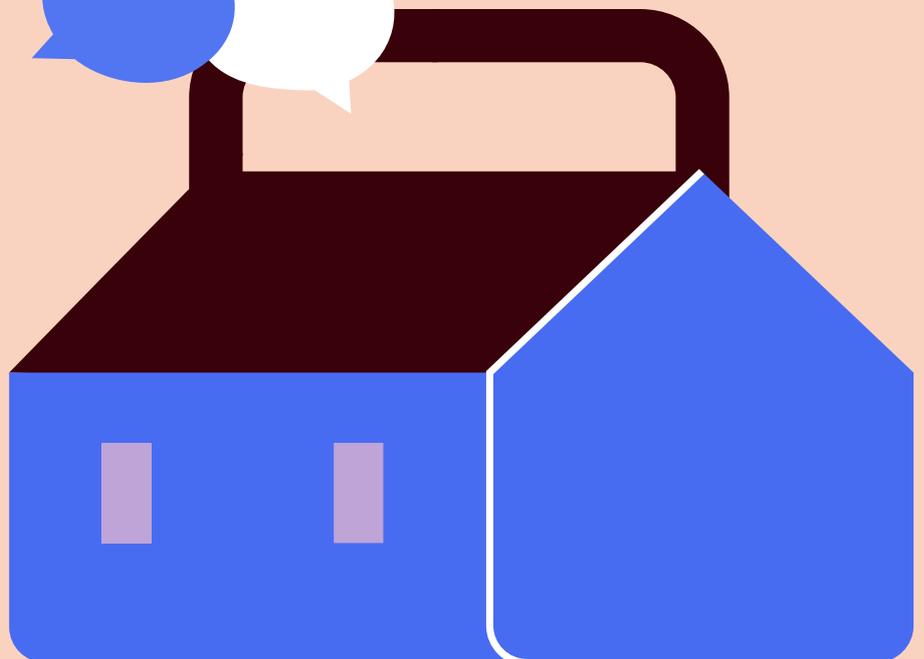
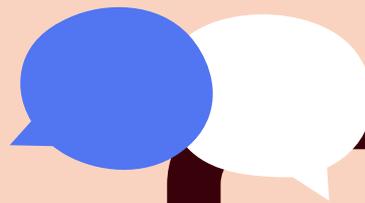


Toolkit per il rafforzamento delle capacità per le organizzazioni dei datori di lavoro e delle imprese nel settore PHS



EFFE

EUROPEAN FEDERATION
FOR FAMILY EMPLOYMENT
AND HOME CARE

EFSI

European Federation
for Services to Individuals

Introduzione	3
01. Rafforzamento delle capacità	4
1.1. Organizzazioni datoriali	5
1.2. Definizione del rafforzamento delle capacità	5
02. Comprendere il dialogo sociale	7
2.1. Definizione e importanza del dialogo sociale	8
03. Sfide affrontate dalle organizzazioni datoriali del settore PHS	10
3.1. Sfide generali per il rafforzamento delle capacità	11
3.2. Sfide relative al rafforzamento delle capacità per quanto riguarda il dialogo sociale nel settore PHS	12
04. Toolkit	14
4.1. Buona governance	15
4.2. Advocacy	15
4.3. Comunicazione	16
4.4. Sviluppo dell'adesione	17
4.5. Servizi	17
Conclusione	19
Strumenti per sviluppare il rafforzamento delle capacità per le SEO del settore PHS	20
Glossario	22
Bibliografia	23

Introduzione

Il [PHSDialogue Project](#) getta le basi per un dialogo sociale settoriale dell'UE e rafforza la capacità di contrattazione collettiva per il **settore dei servizi per la persona e la famiglia** (SPF – o PHS, Personal and Household Services) a livello europeo.

A livello dell'UE, il concetto di “lavoratori domestici e operatori di assistenza domiciliare” è stato spesso affrontato tramite il concetto più ampio di “lavoratori del settore dei servizi per la persona e la famiglia (PHS)”. Secondo il più recente rapporto ESPAN pubblicato dalla Commissione europea sui lavoratori domestici, la fornitura di servizi di sostegno alle famiglie comprende attività di assistenza (ad es. assistenza all'infanzia o a lungo termine (LTC) per anziani e disabili) e attività diverse dall'assistenza (ad es. pulizia, cucina, riparazioni casalinghe, giardinaggio).¹

L'indagine condotta dall'**EFFE (Federazione europea per l'occupazione familiare e l'assistenza domiciliare, European Federation of Family Employment & Homecare)** e dall'**EFSI (Federazione europea per i servizi alla persona, European Federation for Services to Individuals)** mostra che la maggior parte delle attività del settore del PHS era costituita da assistenza agli anziani, alle persone con disabilità e all'infanzia, oltre a pulizia e stiratura.²

Il settore PHS è caratterizzato da diversi modelli occupazionali, che possono essere attuati **tramite fornitori di servizi** (modello di impiego indiretto in cui un fornitore di servizi (a scopo di lucro/senza scopo di lucro) agisce da intermediario tra il lavoratore domestico e la famiglia), o **datori di lavoro-utilizzatori** (modello di occupazione diretta, con la famiglia che assume direttamente il lavoratore). Può anche includere altre forme di lavoro, come quello autonomo (una persona che opera in modo indipendente, offrendo servizi direttamente ai clienti), temporaneo o tramite piattaforma.³ Sebbene i modelli occupazionali differiscano (con datori di lavoro che si fanno carico o meno delle responsabilità amministrative e legali di assumere il lavoratore), entrambi devono affrontare sfide comuni, come un posto di lavoro atipico in una famiglia privata, che comporta complessità uniche.

Il pacchetto di lavoro 4 del progetto PHSDialogue mira a individuare le strategie più efficaci per rafforzare la capacità dei datori di lavoro del settore PHS, dei datori di lavoro-utilizzatori e delle organizzazioni imprenditoriali a livello nazionale e dell'UE. In questo contesto, l'attuale toolkit è stato sviluppato dall'**EFFE** e dall'**EFSI** con il contributo diretto dei loro membri.

Il presente toolkit mira ad aiutare i **datori di lavoro e le organizzazioni imprenditoriali associate (EBMO, Employers and Business Members Organisations)/ le organizzazioni datoriali settoriali (SEO, Sectoral Employer Organisations)** a partecipare al processo decisionale relativo alla definizione delle relazioni occupazionali e a perseguire efficienza (competitività industriale) ed equità (giustizia sociale e qualità del lavoro e dell'occupazione).

Il rafforzamento delle capacità di contrattazione collettiva **richiede lo sviluppo di capacità organizzative degli organismi che rappresentano gli stakeholder del settore PHS**, come il potenziamento delle competenze e delle risorse, affinché queste organizzazioni possano fornire servizi di alta qualità, affidabili ed efficienti.

Il toolkit si rivolge a **organizzazioni datoriali del settore PHS** consolidate e nuove per:

- Comprendere l'importanza di essere un'organizzazione datoriale nel settore PHS.
- Identificare meglio le esigenze di rafforzamento delle capacità delle SEO del settore PHS a livello nazionale.
- Comprendere i modi migliori per rafforzare le capacità delle SEO del settore PHS.
- Fornire alle SEO del settore PHS consigli pratici e strumenti per rivedere i loro approcci ai vari aspetti delle loro attività e per costruire e gestire le loro organizzazioni in modo più strategico, efficace ed efficiente.

Pertanto, il toolkit mira a rafforzare le capacità e il potere delle parti sociali di impegnarsi in un contesto istituzionale per un settore PHS stabile, organizzato e sostenibile.

1 Ghailani, D., Marlier, E., Baptista, I., Deruelle, T., Duri, I., Guio, A.-C., Kominou, K., Perista, P. e 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: Publications Office of the European Union, pag. 7, pagg. 40-42.

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

3 Commissione europea (luglio 2015), The Thematic Review on Personal and Household Services, pag. 9.

01

Rafforzamento delle capacità

1.1. Organizzazioni datoriali

Le organizzazioni datoriali svolgono un ruolo chiave in quasi tutti i Paesi del mondo, in gran parte collaborando al meglio con sindacati e governi. Le organizzazioni dei datori di lavoro contribuiscono allo sviluppo nei loro Paesi, non solo sul mercato del lavoro, ma anche nella società civile, anche rafforzando la democrazia, l'efficienza economica e l'equità sociale. Nei Paesi in transizione, le organizzazioni datoriali svolgono un ruolo essenziale durante il passaggio da un sistema economico precedentemente pianificato a un'economia di mercato. In molti Paesi, la parte datoriale è composta da organizzazioni dei datori di lavoro settoriali (SEO), che insieme formano una confederazione intersettoriale di secondo livello dei datori di lavoro. Le SEO sono spesso la colonna portante delle confederazioni e influenzano le loro attività nell'interesse di tutti i datori di lavoro del Paese.

Le relazioni industriali nei Paesi con un dialogo sociale ben sviluppato differiscono tra loro, così come i regimi di welfare e i modelli sociali; tuttavia, condividono anche alcune caratteristiche comuni. Dopo la Seconda guerra mondiale, i sistemi industriali e i loro contributi alla crescita economica e alla protezione sociale finanziata con fondi pubblici si sono basati su solidi fondamenti istituzionali. Tra questi figurano la contrattazione salariale coordinata a livello settoriale, la garanzia di un determinato grado di solidarietà salariale e accordi politici tripartiti che coinvolgono lavoratori, datori di lavoro e governi. I successi del dialogo sociale e gli elevati tassi di copertura contrattuale nei Paesi europei sono legati all'esistenza di organizzazioni datoriali settoriali.⁴

In linea di principio, esistono tre tipi di SEO: Le organizzazioni datoriali "pure", che si occupano di questioni sociali, relazioni tra datori di lavoro e lavoratori e rappresentanza collettiva nei confronti dei sindacati e dello Stato, principalmente contrattazione collettiva; le organizzazioni di categoria senza mandato per intervenire negli affari dei datori di lavoro, che si occupano di questioni commerciali relative al settore, imposte, dogane, ambiente, prodotti, norme; le organizzazioni "miste" che coprono l'intera gamma delle questioni sopra menzionate.

1.2. Definizione del rafforzamento delle capacità

La definizione della Commissione europea di "rafforzamento delle capacità" indica che si tratta di un processo per lo sviluppo di capacità organizzative, finanziarie e del personale dei sindacati e delle organizzazioni datoriali e per il rafforzamento del loro contributo alla governance sia a livello nazionale che regionale. L'azione volta a rafforzare la loro capacità di dialogo sociale potrebbe consistere nella condivisione di informazioni e nella formazione su partecipazione e meccanismi di negoziazione, per rafforzare il ruolo delle parti sociali nella definizione delle condizioni di lavoro e nel funzionamento del mercato del lavoro.⁵

La definizione di "rafforzamento delle capacità" di Eurofound è maggiormente incentrata sull'elemento del dialogo sociale, in quanto comporta il rafforzamento delle competenze, delle capacità e dei poteri delle parti sociali per impegnarsi efficacemente a diversi livelli nel dialogo sociale, nella contrattazione collettiva, nella regolamentazione del rapporto di lavoro e nell'influenzare l'elaborazione delle politiche pubbliche attraverso attività di advocacy.⁶

Gli obiettivi generali delle iniziative di rafforzamento delle capacità mirano infatti ad aumentare e a migliorare le capacità finanziarie, legali, analitiche, istituzionali e politiche delle SEO per lo svolgimento del loro lavoro quotidiano a qualsiasi livello, sia esso dell'UE, nazionale, regionale o settoriale. Queste iniziative aiutano le parti sociali a migliorare la loro base associativa, le capacità umane e amministrative, a promuovere le loro competenze orientate ai processi e a sostenere il loro sviluppo organizzativo. In tale contesto, si prevede anche lo sviluppo del dialogo sociale e il coinvolgimento nella contrattazione collettiva, che contribuiranno alla regolamentazione dei rapporti di lavoro.⁷

4 ILO (2011), *The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation*, International Training Centre of the International Labour Organisation, pagg. 8-11.

5 Commissione europea, Direzione generale per l'Occupazione, gli affari sociali e l'inclusione (2008), *Relazioni industriali in Europa*, Publications Office.

6 Eurofound (2020), *Capacity building for effective social dialogue in the European Union*, Publications Office of the European Union, 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>, pagg. 7-8.

Inoltre, il rafforzamento delle capacità può garantire un migliore equilibrio tra il ruolo dello Stato e quello delle parti sociali, facilitando l'adattamento a mercati del lavoro in evoluzione. Ad esempio, quanto più le parti sociali sono proattive e forti, tanto meglio possono essere coinvolte nel processo del semestre europeo per elaborare e attuare riforme strutturali, come spiegato nelle raccomandazioni specifiche per Paese.

Secondo Eurofound, si dovrebbero sostenere i tentativi di colmare le lacune strutturali all'interno dei sistemi nazionali di relazioni industriali per giungere a un dialogo sociale più efficace a livello nazionale, nel rispetto del principio di sussidiarietà e di autonomia delle parti sociali.⁸

8 Eurofound (2020), *Capacity building for effective social dialogue in the European Union*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, pagg. 46-47.

02

Comprendere il dialogo sociale

2.1. Definizione e importanza del dialogo sociale

Considerando che questo toolkit è radicato nel progetto PHSDialogue, è fondamentale esaminare il rafforzamento delle capacità dalla prospettiva dello sviluppo del dialogo sociale. La promozione del dialogo sociale nel settore PHS è un obiettivo chiave del progetto ed è riconosciuta come un fattore fondamentale per lo sviluppo del settore. Inoltre, secondo l'indagine dell'EFFE e dell'EFSI sul rafforzamento delle capacità dei datori di lavoro, il dialogo sociale e la contrattazione collettiva sono le principali priorità per le SEO del settore PHS nei prossimi anni.⁹

Un dialogo sociale efficace a tutti i livelli favorisce l'efficienza economica, la competitività globale e l'attrattiva degli investimenti. Promuove buone pratiche occupazionali e dovrebbe essere parte integrante dei rapporti di lavoro in tutti i settori. Il dialogo sociale sostiene anche la governance democratica attraverso la contrattazione collettiva e la risoluzione dei conflitti, promuovendo nel contempo l'equità sociale attraverso un'equa distribuzione del welfare. Ha un valore aggiunto diretto per i lavoratori, portando a un migliore riconoscimento, protezione sociale, aumento dei salari e soluzioni dei conflitti. Pertanto, si può affermare che il dialogo sociale è un modo per raggiungere un rapporto equilibrato che comporta un legame di subordinazione verso il datore di lavoro, e con cui i lavoratori possono esprimere il proprio punto di vista.

L'Organizzazione internazionale del lavoro (ILO) descrive ampiamente il dialogo sociale, che comprende tutti i negoziati, le consultazioni e gli scambi di informazioni tra governo, datori di lavoro e lavoratori su questioni economiche condivise. Il dialogo sociale varia ampiamente da un Paese all'altro in termini di struttura, leggi e portata della contrattazione collettiva. Può coinvolgere sia i governi che le parti sociali (tripartito) o solo i datori di lavoro e i lavoratori (bipartito). Anche nei casi bipartiti, è influenzato da politiche statali, imposte e sistemi di welfare.¹⁰

Tra i principi fondamentali del dialogo sociale figurano la trasparenza, l'inclusione, il rispetto dei diritti del lavoro, il rispetto reciproco e la disponibilità al compromesso.

Le caratteristiche comuni nei Paesi con un dialogo sociale ben sviluppato comprendono:



discussioni tripartite con le autorità pubbliche su questioni politiche e regolamentari attraverso consigli, comitati o gruppi di lavoro, che talvolta coinvolgono organizzazioni datoriali settoriali (SEO) direttamente o attraverso associazioni di datori di lavoro più ampie.



consultazioni bilaterali tra SEO e sindacati su questioni sociali e di sicurezza.



negoziatura di contratti collettivi.

I diversi tipi di dialogo sociale possono variare nel dialogo formale e informale, nella contrattazione collettiva, nella consultazione e nei processi decisionali congiunti.

Il ruolo delle SEO nei negoziati dipende dal quadro giuridico nazionale, in particolare per quanto riguarda l'applicabilità e il carattere vincolante dei contratti collettivi. Prima di avviare consultazioni o negoziati con i sindacati, le SEO devono anche prendere in considerazione le norme non scritte, i valori e gli atteggiamenti all'interno del mercato del lavoro.

La questione chiave è come e in quale misura la SEO possa affrontare e incanalare le esigenze dei membri attraverso il dialogo sociale. Nei Paesi in cui il dialogo sociale si sta sviluppando o non si è ancora instaurato, le SEO hanno un'opportunità unica per guidare e influenzare gli stakeholder, in particolare il governo e i sindacati, e dare impulso alla creazione di politiche pubbliche mirate.

9 EFFE, EFSI (agosto 2024), Indagine sul rafforzamento delle capacità dei datori di lavoro del settore PHS.

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, pagg. 81-82.

Le SEO devono riconoscere che i datori di lavoro preferiscono processi decisionali decentrati sia in materia di imprese che di occupazione, mentre i sindacati spesso chiedono una regolamentazione centralizzata, tipica degli accordi settoriali o intersettoriali. Poiché i contratti collettivi sono il risultato della contrattazione, le SEO devono garantire accordi che forniscano valore ai loro membri e comunichino i loro benefici. È importante riflettere su come negoziare i contratti collettivi per soddisfare le loro esigenze.

Nei Paesi con un dialogo sociale emergente, i datori di lavoro hanno individuato diversi vantaggi degli accordi settoriali, tra cui:



definire salari e condizioni di lavoro standard, contribuendo a gestire le relazioni con i lavoratori e la concorrenza esterna sul lavoro.



fornire una base per la pianificazione del bilancio.



consentire una partecipazione strutturata al dialogo sociale.

I temi della contrattazione collettiva variano a seconda dei Paesi, sebbene salari e condizioni di lavoro siano comuni. Questi accordi sono di solito vincolanti per i membri o fungono da raccomandazioni, spesso con clausole di pace a tutela della stabilità delle relazioni lavorative durante il periodo contrattuale. Gli accordi iniziali costituiscono spesso un precedente per i contratti successivi.

In molti Paesi, la contrattazione collettiva affronta anche questioni sociali quali assicurazione, retribuzione per malattia e pensioni, di solito a livello intersettoriale per integrare la legislazione. Nei sistemi di dialogo sociale avanzato, gli accordi possono riguardare anche indennità di licenziamento, fondi di formazione e altri aiuti ai lavoratori dislocati.

La partecipazione della SEO alla contrattazione collettiva richiede negoziatori qualificati e professionali. Sono essenziali formazione interna e condivisione di esperienze di negoziazione passate, in quanto l'esperienza della SEO si basa sia su conoscenze tecniche che sull'esperienza pratica con risoluzioni precedenti. È necessario un organico adeguato, compresi i responsabili dei negoziati e gli specialisti in economia, dati settoriali, affari pubblici, statistiche, politiche salariali, diritto del lavoro e condizioni di lavoro.

Si deve definire se la SEO dispone dell'autorità di negoziare e concludere accordi per conto dei suoi membri. Tale mandato può essere permanente (ad es. fissato dalla costituzione) o concesso caso per caso dal Consiglio di amministrazione della SEO. Spesso si esamina anche se l'organizzazione di secondo livello dei datori di lavoro gestirà negoziati di alto livello prima di colloqui settoriali.

Durante le trattative, è essenziale una comunicazione costante del team per aggiornamenti, analisi e pianificazione. È fondamentale mantenere la delegazione pienamente informata e coinvolta, così come è cruciale una stretta collaborazione tra il team leader e la delegazione. Gli approcci negoziali possono essere:



Negoziazione posizionale: si concentra sulla difesa delle proprie richieste, spesso trattando l'altra parte come un avversario. Vincere ha la priorità sulla comprensione delle preoccupazioni dell'avversario, e le concessioni sono considerate debolezze. Questo atteggiamento aggressivo prolunga i negoziati, soprattutto nella fase iniziale della "distanza di trasporto". Le parti prive di fiducia, preparazione o esperienza spesso adottano questo approccio.



Negoziazione basata sugli interessi: entrambe le parti si rispettano e mirano al beneficio reciproco. Gli elementi chiave includono il rispetto delle opinioni dell'altra parte, la conformità a regole e fatti e la ricerca di vantaggi per entrambe le parti. Ciascuna parte riconosce le legittime preoccupazioni dell'altra, portando a un approccio collaborativo. Entrambe le parti collaborano per trovare soluzioni, utilizzando l'ascolto attivo e domande aperte per favorire la cooperazione.¹¹

In definitiva, governi, datori di lavoro e rappresentanti dei lavoratori svolgono un ruolo nello sviluppo del dialogo sociale.

11 ILO (2011), *The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation*, International Training Centre of the International Labour Organisation, pagg. 81-90.

03

**Sfide affrontate dalle organizzazioni
datoriali del settore PHS**

Il settore PHS presenta caratteristiche e sfide uniche che incidono sul suo sviluppo.

In primo luogo, il settore comprende diversi rapporti di lavoro. I lavoratori del settore PHS possono essere impiegati direttamente da datori di lavoro-utilizzatori o lavorare tramite fornitori di servizi, agenzie o rappresentanti autorizzati (pubblici, privati, con o senza scopo di lucro). Possono avere contratti di lavoro singoli o multipli, lavorare part-time o a tempo pieno, operare come lavoratori autonomi o svolgere attività di piattaforma. Questi diversi accordi creano lacune di rappresentanza, individuate da un terzo degli Stati membri dell'UE. Le nuove forme di lavoro e i cambiamenti nella forza lavoro complicano la rappresentanza dei datori di lavoro, limitando il mandato delle associazioni datoriali nella contrattazione collettiva e ostacolando il dialogo sociale.¹²

In secondo luogo, il lavoro sommerso pone grandi sfide. Riduce la rappresentanza, la partecipazione e il contributo dei datori di lavoro alle SEO, limitando il loro potere di promuovere miglioramenti settoriali. Mina il dialogo sociale, in quanto le organizzazioni datoriali hanno difficoltà a negoziare con i sindacati e i decisori politici quando una parte significativa della forza lavoro opera al di fuori del quadro formale. I decisori politici possono anche rendere meno prioritarie le riforme in un settore in gran parte informale, rendendo più difficile spingere per quadri giuridici e incentivi che incoraggino la conformità. Il lavoro sommerso altera il mercato e crea concorrenza sleale, in quanto i datori di lavoro informali evitano imposte e contributi sociali, mentre sui datori di lavoro conformi grava l'intero onere normativo. Ostacola l'impegno di professionalizzazione, poiché in assenza di una forza lavoro formale l'implementazione di iniziative di rafforzamento delle capacità come programmi di formazione, sistemi di certificazione e standard di qualità diventa difficoltosa.

In terzo luogo, i lavoratori del settore PHS sono occupati presso famiglie private, spesso isolate, il che rende difficile il monitoraggio delle condizioni di lavoro e l'applicazione dei diritti dei lavoratori. Ciò pone sfide nell'affrontare preoccupazioni specifiche del settore, in particolare per quanto riguarda la sicurezza sul luogo di lavoro e la prevenzione dei rischi. Il concetto di nuclei familiari è fondamentale per il settore PHS, in quanto significa che il lavoro si svolge all'interno della sfera privata e della proprietà degli individui, generalmente protette dalle ispezioni sul lavoro per rispettare i diritti di privacy e proprietà. Ciò rafforza l'importanza di trovare modi alternativi per garantire la conformità e il ruolo significativo dei contratti collettivi per stabilire le condizioni di lavoro. Inoltre, i lavoratori del settore PHS sono particolarmente vulnerabili, dato che il 90% è costituito da donne, la maggior parte delle quali ha più di 50 anni, e migranti, che possono affrontare barriere linguistiche, contratti precari e difficoltà ad affermare i propri diritti.¹³

Queste sfide rafforzano la necessità di politiche più forti, incentivi alla formalizzazione e rafforzamento delle capacità insieme al dialogo sociale, per un settore PHS più sostenibile e professionale.

3.1. Sfide generali per il rafforzamento delle capacità

- **Mancanza di iniziative di rafforzamento delle capacità:** la mancanza di programmi strutturati, risorse e strategie per le organizzazioni datoriali settoriali (SEO) indebolisce la loro capacità di rappresentare i datori di lavoro, impegnarsi nel dialogo sociale e sostenere lo sviluppo del settore. Molte SEO hanno difficoltà con la governance e mancano di processi decisionali chiari, trasparenza e sviluppo della leadership. Senza una formazione e risorse adeguate, devono affrontare sfide nel promuovere politiche vantaggiose, interagire con i decisori politici e definire le norme sul lavoro. Il limitato rafforzamento delle capacità ostacola anche la loro comunicazione con i membri e il pubblico, riducendone l'influenza.
- **Mancanza di dialogo sociale:** il diritto di partecipare al dialogo sociale a livello dell'UE dovrebbe essere oggetto di una migliore promozione, introducendo il diritto di associazione, e i sindacati dovrebbero essere in grado di avviare procedimenti a nome dei loro membri. Servirebbe la partecipazione delle parti sociali nazionali al processo decisionale a livello nazionale e settoriale per rafforzare la contrattazione collettiva e la capacità delle parti sociali. Le campagne sull'uso e sulla necessità di una contrattazione collettiva e di un maggiore sostegno da parte dello Stato sul ruolo delle parti sociali sono fondamentali per le SEO.
- **Il ruolo dominante dello Stato e la mancanza di autonomia delle parti sociali:** diverse relazioni sottolineano la preoccupazione per il crescente predominio della centralizzazione attraverso l'espansione del suo coinvolgimento a livello nazionale, in particolare nella contrattazione salariale.
- **Divari di rappresentazione:** in alcuni settori, i datori di lavoro attribuiscono la loro limitata rappresentanza a una carenza strutturale e di risorse, che a sua volta porta a una de-prioritizzazione del dialogo sociale e della contrattazione collettiva.

12 Eurofound (2020), *Capacity building for effective social dialogue in the European Union*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, pag. 30.

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

- **Mancanza di fiducia tra le parti sociali:** in alcuni casi i lavoratori esitano ad aderire ai sindacati, mentre la frammentazione e la limitata rappresentatività delle parti sociali ostacolano ulteriormente una collaborazione efficace. L'assenza di contrattazione collettiva settoriale, unita al basso interesse a negoziare contratti collettivi, indebolisce la loro abilità nel rafforzare le capacità. Queste sfide creano un ciclo di sfiducia tra le parti sociali, rendendo difficile stabilire un approccio forte e coordinato al dialogo sociale e allo sviluppo settoriale.

3.2. Sfide relative al rafforzamento delle capacità per quanto riguarda il dialogo sociale nel settore PHS

- **Debolezza delle parti sociali:** Senza istituzioni forti, come organizzazioni datoriali e sindacati, le azioni per il rafforzamento delle capacità nel dialogo sociale sono limitate. Per i datori di lavoro può essere difficile organizzarsi come SEO, soprattutto quando non esistono politiche e leggi a sostegno del dialogo sociale e dei diversi modelli occupazionali del settore. Inoltre, per i lavoratori del settore PHS è particolarmente difficile sindacalizzarsi in assenza di una piattaforma organizzata che consenta ai lavoratori di esprimere le proprie preoccupazioni, negoziare condizioni migliori o acquisire conoscenze sui propri diritti. Molti non sanno a chi rivolgersi, a volte affrontano barriere linguistiche e non conoscono i propri diritti. Pertanto, è fondamentale un rafforzamento delle strutture istituzionali per migliorare la capacità dei lavoratori di partecipare a un dialogo significativo.
- **Frammentazione degli attori e del paesaggio:** le politiche a sostegno del settore del PHS variano da uno Stato membro all'altro, il che ha un evidente impatto sullo squilibrio di potere tra datori di lavoro e lavoratori e sul rafforzamento delle capacità delle SEO del settore PHS. Alcuni Paesi hanno un quadro giuridico per tutti i modelli di occupazione PHS, mentre altri non riconoscono i datori di lavoro-utilizzatori. Alcuni hanno istituito buoni sociali o sistemi di incentivi fiscali per promuovere la dichiarazione e rafforzare le condizioni di lavoro attraverso contratti collettivi; altri si basano principalmente sul lavoro sommerso e non hanno alcun sostegno politico. Inoltre, i datori di lavoro del settore PHS hanno rilevato che la divisione tra organizzazioni PHS "a scopo di lucro" e "senza scopo di lucro" ostacola l'impegno a livello settoriale, limitando le opportunità di miglioramento generale. La metà degli Stati membri riferisce che la frammentazione degli attori costituisce un grave ostacolo al rafforzamento delle capacità (Bulgaria, Croazia, Cipro, Germania, Grecia, Italia, Lettonia, Lussemburgo, Polonia, Romania, Slovacchia, Slovenia e Spagna).¹⁴
- **Mancanza di autonomia delle parti sociali:** i governi di molti Paesi non riconoscono l'importanza del dialogo sociale nel settore PHS o non hanno la volontà politica di attuare politiche che sostengano questa forma di dialogo. In alcuni casi, il lavoro sommerso rende più difficile per gli organismi governativi regolare e sostenere il dialogo sociale. In alcuni Stati membri vi è stato un crescente intervento statale nella contrattazione collettiva, che potrebbe incidere sull'autonomia e sulla volontà delle parti sociali di negoziare.
- **Mancanza di contrattazione collettiva:** la mancanza di contrattazione collettiva, determinata dai fattori sopra menzionati, ostacola anche il rafforzamento delle capacità delle organizzazioni datoriali. La contrattazione collettiva consente loro di sviluppare competenze negoziali, stabilire standard industriali, migliorare le relazioni di lavoro e consolidare la loro influenza nella definizione delle politiche, il che rafforza la loro capacità di supportare ed esprimere efficacemente gli interessi dei loro membri. Va osservato che è possibile negoziare accordi congiunti senza un accordo di contrattazione collettiva, il che consente la creazione di meccanismi legali senza necessariamente esserne coperti. Ciò può cominciare a coprire alcuni segmenti: salari, professionalizzazione, protezione sociale. Il contratto di contrattazione collettiva può avvenire in una fase successiva.
- **La dimensione specifica dei datori di lavoro del settore PHS:** per la maggior parte delle SEO del settore PHS, la persistenza del lavoro sommerso e l'assenza di un sistema che garantisca servizi a prezzi accessibili, fruibili e di elevata qualità rimangono sfide significative che ostacolano lo sviluppo dei datori di lavoro PHS. Questi ultimi individuano inoltre uno squilibrio tra le politiche sviluppate per sostenere i lavoratori rispetto a quelle per i datori di lavoro, quando sostenere le organizzazioni datoriali è fondamentale per migliorare le condizioni di lavoro, la qualità e l'accessibilità dei servizi per promuovere lo sviluppo a livello settoriale. Nel modello dei fornitori di servizi vi sono spesso risorse limitate, un'attenzione particolare alle esigenze immediate, e potrebbero non esservi investimenti sufficienti in azioni di rafforzamento delle capacità, con difficoltà nell'allineamento delle diverse priorità e un sostegno limitato a iniziative come la contrattazione collettiva, che indeboliscono la capacità dell'organizzazione datoriale di crescere in modo coeso. Nel modello dei datori di lavoro-utilizzatori, in cui le famiglie danno impiego a una persona senza perseguire un obiettivo di profitto, il datore di lavoro è una famiglia privata e non un soggetto professionale. Questa

14 Eurofound (2020), *Capacity building for effective social dialogue in the European Union*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, pag. 23.

impostazione rende più difficile il coinvolgimento dei datori di lavoro-utilizzatori nel rafforzamento delle capacità e nel dialogo sociale. In alcuni casi, l'utilizzatore può rimanere il datore di lavoro, ma assume un intermediario terzo per occuparsi di compiti amministrativi e risorse umane.

Le risposte alle sfide presentate comprendono il rafforzamento dell'autonomia delle parti sociali, l'aumento dell'adesione, della rappresentatività e della capacità negoziale, il rafforzamento del dialogo sociale bipartito e della contrattazione collettiva, il potenziamento delle competenze e delle risorse umane, la creazione di fiducia tra le parti sociali e una migliore promozione del dialogo sociale.¹⁵

Il prossimo capitolo presenterà l'intero toolkit per migliorare le capacità dei datori di lavoro, rafforzarli e consentire loro di migliorare le loro risposte alle sfide presentate.

15 Eurofound (2020), *Capacity building for effective social dialogue in the European Union*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, pagg. 48-51.

044

Toolkit

4.1. Buona governance

Una buona governance è essenziale per rendere una realtà la missione di una SEO, il che costituisce la base di qualsiasi organizzazione, sia essa governativa, aziendale o sindacale. I requisiti fondamentali di governance per le SEO comprendono conformità alle normative, criteri di adesione trasparenti e inclusivi e misure volte a prevenire i conflitti di interesse. Norme specifiche come il rispetto del diritto della concorrenza sono particolarmente pertinenti per le SEO.

Il conseguimento di una buona governance implica l'istituzione di processi decisionali democratici, il mantenimento di controlli ed equilibri, la garanzia di trasparenza e la prevenzione di un'influenza indebita. I criteri di ammissione variano in base alla regione e al settore, ma gli statuti delle SEO dovrebbero definire chi dispone dei requisiti, limitando tipicamente l'adesione da parte di datori di lavoro impegnati in attività economiche specifiche.

Per proteggere l'integrità della SEO, membri e collaboratori dovrebbero rispettare quanto segue:

- **Gli obiettivi, gli statuti e le attività della SEO devono essere legittimi e costruttivi.**
- **La struttura organizzativa deve concentrarsi sui comitati funzionali e sulle task force.**
- **Le attività di determinazione dei prezzi e di marketing sono vietate.**
- **Il CEO, assistito da un consulente legale, garantisce la conformità alle leggi e alle politiche pertinenti della SEO.**

I membri sono l'autorità suprema e i beneficiari delle azioni della SEO, di solito rappresentati attraverso un'Assemblea generale che elegge il Consiglio. Le responsabilità dell'Assemblea comprendono la definizione di regole per le nomine del Consiglio di amministrazione e i potenziali processi di rimozione.

Il Consiglio, rappresentante dei membri della SEO, supervisiona, guida la gestione e garantisce la conformità legale. È responsabile delle decisioni importanti, come la pianificazione strategica, l'approvazione del bilancio e le nomine del CEO/Presidente. È inoltre importante che il Consiglio di amministrazione abbia una rappresentatività regionale, in quanto le caratteristiche e le sfide del settore variano all'interno del Paese.

Il Segretariato, guidato dal CEO/Presidente, sostiene l'infrastruttura della SEO, gestisce reti interne ed esterne, tiene registri e supervisiona le finanze in linea con le normative locali.

Per rafforzare la credibilità nazionale, le SEO spesso si uniscono a organizzazioni datoriali di secondo livello, amplificando la voce collettiva dei datori di lavoro nell'elaborazione delle politiche e rafforzandone l'influenza a livello nazionale.¹⁶

4.2. Advocacy

Le attività di advocacy e lobbying delle SEO mirano a definire leggi, regolamenti e politiche pubbliche che influiscono sul relativo settore. Un'advocacy efficace comprende la presentazione delle preoccupazioni dei membri come un'unica voce, un'interazione regolare con i responsabili decisionali, il mantenimento di canali di comunicazione con il governo e la gestione di questioni sia proattive che reattive. Questo approccio contribuisce a stabilizzare i quadri normativi, a monitorare l'amministrazione delle politiche e a garantire un'applicazione equa delle leggi.

Un'advocacy efficace migliora il profilo della SEO, attraendo nuovi iscritti e aumentando le entrate, il che a sua volta rafforza gli impegni di lobbying. Le componenti chiave di una forte strategia di advocacy sono priorità chiare, ricerca e comprensione dei processi governativi. Gli argomenti di sostegno dovrebbero essere politici (intervendo in contesti decisionali), economici (spiegando costi e benefici) e tecnici (destinati agli esperti amministrativi). Ad esempio, le SEO del settore PHS basano le loro argomentazioni su prove che dimostrano che le politiche pubbliche a sostegno del settore hanno un significativo impatto economico e sociale. Queste politiche contribuiscono a ridurre il lavoro sommerso, migliorare le condizioni di lavoro e il riconoscimento settoriale e generare benefici economici per lo Stato. I loro sforzi di advocacy sono rivolti ai ministri responsabili degli affari sociali e delle finanze, alle parti sociali e alla società civile.

Le campagne devono individuare con precisione gli obiettivi e utilizzare tattiche su misura, riconoscendo gli attori chiave e i punti di influenza. L'insider advocacy comprende incontri con i decisori politici e partecipazione alle task force governative, mentre l'outsider advocacy prevede l'interazione con i media e la costruzione di alleanze. L'obiettivo è fornire ai responsabili decisionali accesso a dati chiari sulla realtà del settore, inviti a eventi mirati, riunioni bilaterali, informazioni sulle SEO, accesso a dati chiave e documenti di posizione.

¹⁶ ILO (2011), *The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation*, International Training Centre of the International Labour Organisation, pagg. 51-62.

Un piano di advocacy flessibile dovrebbe specificare le responsabilità, coordinare le azioni e consentire cambiamenti tattici man mano che le questioni si evolvono. Nel corso del tempo, le SEO dovrebbero diventare parte integrante del processo di formulazione delle politiche, con una ricerca proattiva di un loro contributo da parte dei decisori politici. Tra le azioni efficaci delle SEO:

- **Informare i funzionari circa il lavoro della SEO e invitarli agli eventi.**
- **Garantire la rappresentanza negli organi consultivi governativi pertinenti.**
- **Fornire ai decisori politici briefing di alta qualità su questioni chiave.**

Per ottenere impegno e sostegno sono fondamentali aggiornamenti regolari dei membri sugli sforzi di advocacy e sui progressi compiuti. Questa comunicazione rafforza l'impegno e mobilita i membri per contribuire agli obiettivi di advocacy.¹⁷ Le SEO del settore PHS mantengono i loro membri informati sugli sviluppi chiave che interessano il settore condividendo notizie, documenti di posizione, articoli e ricerche su argomenti quali sostegno pubblico, condizioni di lavoro e tassi di lavoro non dichiarato. Ciò garantisce un impegno e una consapevolezza continui. Molti di questi documenti sono utilizzati anche esternamente per migliorare la visibilità e rafforzare le relazioni con gli stakeholder pertinenti.

4.3. Comunicazione

Per le SEO del settore PHS è essenziale un approccio multilivello alle comunicazioni. Questa tattica assicura di raggiungere efficacemente tutti i destinatari pertinenti all'interno del settore. Le attività di comunicazione possono essere suddivise in due gruppi principali di pubblico:

- **I membri delle SEO, che agiscono come un pubblico interno.**
- **Gli stakeholder esterni, compresi i decisori politici e le parti sociali.**

Questo toolkit fornisce le principali raccomandazioni per le attività di comunicazione volte a coinvolgere questi due principali gruppi di destinatari.

Il toolkit non fornisce un elenco esaustivo e non deve essere considerato una lista di controllo. Le attività di comunicazione delle SEO dovrebbero allinearsi alla relativa strategia globale.

Sono necessarie attività di comunicazione rivolte ai membri delle SEO per sviluppare una voce efficace per il settore.

È fondamentale garantire il corretto funzionamento dell'organizzazione, la comunicazione con i membri tramite e-mail regolari, documenti di sintesi politica e un monitoraggio coerente delle notizie relative al settore per tenere gli iscritti ben informati. L'organizzazione di incontri online o di persona attraverso la creazione di gruppi di lavoro interni facilita la condivisione delle conoscenze e si è dimostrata in grado di rafforzare la comunicazione tra i membri e la SEO stessa.

Per le SEO del settore PHS, questi strumenti di comunicazione si concentrano sulla fornitura di informazioni chiare sulle politiche sociali e finanziarie, sui diritti dei lavoratori (assicurazione, congedo, formazione professionale, pensionamento, salute sul lavoro) e sugli sviluppi giuridici che incidono sul settore.

È inoltre importante che il pubblico delle SEO veda regolarmente la pubblicazione di articoli di notizie sul sito web delle stesse, per evidenziare tappe fondamentali ed eventi al fine di migliorare la visibilità e il lavoro delle organizzazioni datoriali.

È possibile sviluppare le attività di comunicazione volte a sensibilizzare e sostenere decisori politici e parti interessate del settore attraverso social media, campagne di informazione ed eventi pubblici incentrati su questioni chiave del settore. Ad esempio, queste campagne possono essere concepite per sensibilizzare in merito alla realtà del settore PHS e ai benefici del lavoro dichiarato e contribuire a costruirne il riconoscimento come uno dei settori chiave per la nostra società.

Per le SEO, è fondamentale mantenere una stretta comunicazione con i decisori politici e acquisire potere di influenza: per questo, è importante disporre di una banca dati aggiornata di contatti, rispondere a tutti gli inviti per eventi mirati, condividere informazioni aggiornate sulle SEO e fornire ai decisori politici accesso a dati chiave e documenti di posizione.

¹⁷ ILO (2011), *The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation*, International Training Centre of the International Labour Organisation, pagg. 51-62.

Le SEO possono organizzare consultazioni con i principali stakeholder per definire una posizione comune sulle questioni attuali e pubblicare dichiarazioni congiunte che illustrino la visione del settore. Anche i sondaggi online sono uno strumento pertinente per acquisire informazioni sulle realtà del settore che saranno poi inserite nelle attività di comunicazione rivolte a decisori politici e stakeholder.

Per massimizzare l'impatto, il segretariato della SEO dovrebbe mantenere una banca dati aggiornata con i recapiti per tutte le comunicazioni. Inoltre, le attività di comunicazione dovrebbero essere strettamente coordinate con le strategie degli affari pubblici.

4.4. Sviluppo dell'adesione

Una SEO è un gruppo volontario di imprese o datori di lavoro che rappresentano interessi comuni all'interno di un settore. Secondo la Convenzione sulla libertà sindacale e la protezione del diritto sindacale (1948, n. 87), l'adesione volontaria è essenziale, consentendo alle organizzazioni dei datori di lavoro la libertà di istituire, aderire e autogovernare le SEO. Queste ultime sostengono i membri, avviano un dialogo con altri stakeholder e partecipano alla contrattazione collettiva. In molti Paesi, le SEO fanno parte di organizzazioni intersettoriali che rappresentano il settore più ampio.

Tipi di adesioni/affiliazioni:

- **Iscrizione ordinaria:** piena partecipazione alla governance e accesso completo ai servizi. Per recedere potrebbe essere necessario un preavviso (spesso un anno); l'espulsione avviene per debiti arretrati o gravi violazioni.
- **Iscrizione associata:** servizi limitati e nessun diritto di voto, spesso offerta a tariffa ridotta come periodo di "prova" prima della piena adesione.

Per un'efficace attività di lobbying e contrattazione collettiva è fondamentale un'ampia base associativa. Le attività di reclutamento della SEO si concentrano sul mantenimento dei membri esistenti e sull'acquisizione di nuovi, vengono coinvolte organizzazioni grandi e piccole per una rappresentanza più ampia del settore.

Le organizzazioni con un'elevata presenza sindacale hanno maggiori probabilità di aderire alle SEO, mentre quelle non sindacalizzate possono aderire, se i contratti collettivi sono estesi per legge a tutte le imprese del settore, il che sottolinea l'importanza del dialogo sociale per il rafforzamento delle capacità delle SEO.

Per attirare nuovi membri, le SEO dovrebbero definire chiaramente i vantaggi dell'adesione, sintetizzati nel materiale di reclutamento. Il successo nel reclutamento dipende dal valore e dalla presentazione dei servizi della SEO ai futuri membri.¹⁸

4.5. Servizi

Le SEO hanno obiettivi specifici, incentrati principalmente sul miglioramento dell'ambiente operativo del settore attraverso l'advocacy o la contrattazione collettiva. La maggior parte dei servizi delle SEO è in linea con questi obiettivi, in quanto i membri apprezzano i servizi aggiuntivi che supportano queste funzioni fondamentali. Per ampliare i servizi, una SEO dovrebbe sfruttare i suoi punti di forza, che possono includere:

- **Advocacy:** una posizione forte con i legislatori offre influenza, accesso alle informazioni e competenze specialistiche.
- **Contrattazione collettiva:** i rapporti con i sindacati forniscono conoscenze e competenze nelle questioni relative ai dipendenti.
- **Adesione:** relazioni stabili e di fiducia tra i membri consentono un'espansione affidabile del servizio.

I tipici servizi di una SEO includono condivisione delle informazioni, creazione di reti, consulenza, assistenza legale, sondaggi economici e accesso ai finanziamenti. Per sviluppare un nuovo servizio, la SEO deve formare un gruppo di progetto per valutare la fattibilità della proposta.¹⁹

I servizi offerti dalle SEO del settore PHS comprendono servizi legali e informativi, corsi di formazione su leggi che riguardano il settore e requisiti per datori di lavoro e lavoratori, le condizioni necessarie a cui conformarsi quando si ha un lavoratore in una famiglia privata, attività di lobbying a livello nazionale per contribuire a sviluppare il quadro normativo del settore, lo sviluppo di campagne mirate, la rappresentanza in commissioni consultive e la collaborazione con tutte le parti sociali.

18 ILO (2011), *The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation*, International Training Centre of the International Labour Organisation, pagg. 28-31.

19 Ibidem, pagg. 91-95.

Per quanto riguarda i servizi legali forniti, è fondamentale l'accesso a consulenze legali che forniscano a datori di lavoro e lavoratori tutte le informazioni utili o pareri su disposizioni giuridiche e contrattuali. È inoltre importante fornire informazioni generali e consulenza su questioni specifiche relative al settore, nonché consentire il dibattito. Questi servizi possono anche facilitare la risoluzione dei conflitti tra fornitori di servizi e sindacati, datori di lavoro-utilizzatori e relativi dipendenti attraverso il dialogo sociale.

Conclusion

Questo toolkit, sviluppato nell'ambito del progetto PHSDialogue finanziato dall'UE, funge da risorsa globale per rafforzare la capacità delle organizzazioni datoriali settoriali nel settore dei servizi per la persona e la famiglia (PHS). Attraverso l'esplorazione di concetti chiave, sfide e migliori pratiche, mira a dotare queste organizzazioni degli strumenti necessari per migliorare la governance, l'advocacy, la comunicazione, i servizi e lo sviluppo dell'adesione.

La sezione 1 getta le basi definendo il rafforzamento delle capacità e il relativo ruolo critico nel garantire la sostenibilità e l'efficacia delle organizzazioni datoriali. La sezione 2 presenta il dialogo sociale come pilastro fondamentale per la rappresentanza e la difesa degli interessi dei datori di lavoro, sottolineando le strategie volte a promuovere un impegno costruttivo con gli stakeholder. La sezione 3 individua le lacune generali e settoriali nel rafforzamento delle capacità, evidenziando le sfide specifiche cui devono far fronte le organizzazioni datoriali del settore PHS per ottenere una maggiore rappresentanza e influenza. La sezione 4 fornisce un toolkit pratico con misure attuabili per migliorare le strutture organizzative e le operazioni, garantendo un approccio strategico alla governance, all'advocacy, alla comunicazione, alla fornitura di servizi e alla crescita dell'adesione.

Inoltre, il toolkit presenta un elenco non esaustivo di strumenti, dimostrando come approcci diversi al rafforzamento delle capacità possano portare a miglioramenti significativi della forza organizzativa e della rappresentanza settoriale. Questi esempi illustrano che, mentre le sfide possono variare nei diversi contesti nazionali, strategie su misura basate su sistemi esistenti che si sono dimostrati di successo possono produrre risultati efficaci e sostenibili.

In conclusione, il rafforzamento della capacità delle organizzazioni datoriali nel settore PHS è fondamentale per garantirne la sostenibilità a lungo termine, la capacità di sostenere efficacemente i loro membri, influenzare la definizione delle politiche e sviluppare un settore PHS sostenibile. Implementando le strategie delineate in questo toolkit, queste organizzazioni possono accrescere la loro influenza, promuovere il dialogo sociale e contribuire alla professionalizzazione e al riconoscimento globali del settore PHS a livello sia nazionale che europeo.

Strumenti per sviluppare il rafforzamento delle capacità per le SEO del settore PHS

<p style="text-align: center;">BUONA GOVERNANCE</p>	<p>Punti comuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformità normativa, criteri di adesione trasparenti e inclusivi e misure volte a prevenire i conflitti di interesse. • Iscrizione a organizzazioni datoriali di secondo livello. • Avere una rappresentanza di diverse regioni del Paese all'interno del Consiglio di amministrazione della SEO. • L'organizzazione deve rappresentare i datori di lavoro sia a livello locale sia nazionale e coinvolgere i delegati nel processo decisionale. • Le organizzazioni dei datori di lavoro-utilizzatori e dei fornitori di servizi del settore PHS sostengono l'interesse pubblico, sia come gruppi senza scopo di lucro di privati sia come entità a scopo di lucro che integrano i servizi sociali forniti dallo Stato. 	
	<p>Specificità dei datori di lavoro-utilizzatori:</p> <p>—</p>	<p>Specificità dei fornitori di servizi:</p> <p>—</p>
<p style="text-align: center;">ADVOCACY</p>	<p>Punti comuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negoziare accordi collettivi, promuovere l'importanza di impegnarsi in tali accordi e lavorare in stretta collaborazione con le parti sociali. • Partecipare alle commissioni consultive per il settore. • Adottare misure concrete di sostegno, quali documenti di posizione, risposte a consultazioni pubbliche e incontri bilaterali con gli stakeholder nei temi del lavoro sommerso, dei lavoratori migranti, della parità di genere, dell'accessibilità e sostenibilità economica dei servizi e del dialogo sociale. • Pubblicare articoli, relazioni di ricerca sul settore e sulle politiche pubbliche, guide per affrontare le sfide settoriali e codici di buone pratiche. • Organizzare incontri, eventi tematici e webinar, che riuniscono decisori politici e stakeholder. • Fornire aggiornamenti periodici ai membri e rafforzare il loro coinvolgimento nell'attuale situazione nazionale del settore. • Promuovere un dialogo sociale dinamico che vada a vantaggio dei fornitori di servizi e dei datori di lavoro-utilizzatori. 	
	<p>Specificità dei datori di lavoro-utilizzatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promuovere il riconoscimento nel diritto del lavoro dello status specifico dei datori di lavoro-utilizzatori e mostrarne il ruolo economico. • Mostrare alle autorità pubbliche la specificità del rapporto di lavoro tra un privato e il lavoratore: i datori di lavoro sono famiglie e non imprese, il rapporto di lavoro non persegue alcuno scopo di lucro. • Creare il contesto giuridico per l'esecuzione di tali lavori, assicurandosi che sia adattato alle caratteristiche specifiche. 	<p>Specificità dei fornitori di servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • È di estrema importanza fare pressione affinché i servizi del settore PHS possano beneficiare di aliquote IVA ridotte e incentivi fiscali. Altri temi importanti sono i lavoratori migranti, i percorsi legali e la certificazione delle qualifiche.

COMUNICAZIONE	Punti comuni: <ul style="list-style-type: none"> Organizzare campagne di sensibilizzazione su questioni mirate: gli impatti negativi del lavoro sommerso, l'aumento del riconoscimento del settore e l'importanza di un sistema pubblico a sostegno del settore per migliorare l'accessibilità e la qualità. Ciò implica anche che le campagne siano rivolte agli attori pertinenti, quali responsabili decisionali, associazioni settoriali, tutti i datori di lavoro e i lavoratori. Queste campagne possono essere organizzate dalle SEO e in collaborazione con il governo. Siti web aggiornati, pagine sui social media per garantire la visibilità e il riconoscimento delle SEO come organizzazioni attive e influenti per il settore. Podcast e webinar stanno diventando strumenti sempre più comuni per comunicare il lavoro svolto dalle associazioni. 	
	Specificità dei datori di lavoro-utilizzatori: <ul style="list-style-type: none"> È necessario concentrarsi su un'ampia diffusione delle informazioni chiave sui diritti e i doveri dei datori di lavoro e le legislazioni nazionali sul lavoro. 	Specificità dei fornitori di servizi: <p>—</p>
ADESIONE	Punti comuni: <ul style="list-style-type: none"> Evidenziare chiaramente i vantaggi dell'adesione. Mantenere visibilità attraverso eventi e presenza sui social media. Promuovere la partecipazione al dialogo sociale e ai contratti collettivi. Rivolgersi a piccole, medie e grandi organizzazioni per l'adesione al fine di ottenere una visione più completa del settore. 	
	Specificità dei datori di lavoro-utilizzatori: <ul style="list-style-type: none"> Processo di adesione chiaro e facile per i privati che impiegano i lavoratori, evidenziando i vantaggi dell'adesione. 	Specificità dei fornitori di servizi: <ul style="list-style-type: none"> Rispetto degli standard etici e impegno a sostenere i valori e la visione dell'associazione.
SERVIZI	Punti comuni: <ul style="list-style-type: none"> Consulenza legale in materia di lavoro e contratti collettivi, nonché assistenza ai membri nelle controversie di lavoro e nei negoziati. Attività di lobbying a livello nazionale per contribuire allo sviluppo del contenuto normativo del settore. Corsi di formazione per i datori di lavoro su contrattazione collettiva, determinazione delle retribuzioni, gestione delle buste paga e dei contratti per garantire rapporti di lavoro equi all'interno del nucleo familiare. Corsi di formazione per i lavoratori al fine di migliorarne le qualifiche e garantire servizi di qualità. Creazione di osservatori di ricerca con ricerche approfondite e relazioni sulle tendenze e gli sviluppi del settore. Creazione di punti di contatto locali e di una rete territoriale per fornire informazioni locali a tutti gli utenti e ai datori di lavoro-utilizzatori al fine di garantire un supporto locale di alta qualità a lungo termine. 	
	Specificità dei datori di lavoro-utilizzatori: <ul style="list-style-type: none"> Misure specifiche per contribuire alla lotta contro il lavoro sommerso, quali simulatori di costi, generatori di contratti e assistenza nella ricerca di lavoratori. 	Specificità dei fornitori di servizi: <p>—</p>

Glossario

- **EBMO (Employers and Business Members Organisations) – Organizzazioni di datori di lavoro e imprese associate**
- **PHS (Personal and Household Services) – Servizi per la persona e la famiglia**
- **SEO (Sectoral Employers' Organisations) – Organizzazioni datoriali settoriali** – Associazioni o gruppi di datori di lavoro all'interno di una determinata industria o settore che rappresentano e difendono gli interessi collettivi delle aziende in tale campo. Queste organizzazioni si impegnano in attività quali contrattazione collettiva, advocacy politica, standard di settore e formazione, creazione di reti e collaborazione.
- **Organizzazione aziendale** – Qualsiasi entità costituita per esercitare un'attività, sia essa commerciale, industriale o professionale, che svolge un'attività economica a scopo di lucro.
- **Associazione di categoria** – Organizzazione senza scopo di lucro fondata da imprese di un determinato settore che ne rappresenta i particolari interessi, sostenendo normative favorevoli e promuovendo norme a livello industriale.
- **Datore di lavoro informale** – Soggetto od organizzazione che paga un lavoratore PHS per fornire attività di assistenza diretta o indiretta senza dichiararlo.
- **Nucleo familiare** – Un nucleo familiare comprende una persona che vive da sola o un gruppo di persone, non necessariamente imparentate tra loro, che vivono allo stesso indirizzo con gestione condivisa dell'abitazione.
- **Abitazione** – Il luogo in cui si vive in modo permanente, soprattutto come membri di una famiglia o un nucleo familiare.

Bibliografia

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

Commissione europea, Direzione generale per l'Occupazione, gli affari sociali e l'inclusione (2008), *Relazioni industriali in Europa*, Publications Office.

EFFE, EFSI (2024), *Indagine sul rafforzamento delle capacità dei datori di lavoro del settore PHS*.

Eurofound (2025), *Undeclared care work in the EU: Policy approaches to a complex socioeconomic challenge*, Eurofound research paper, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

Eurofound (2020), *Capacity building for effective social dialogue in the European Union*, Publications Office of the European Union, 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: Publications Office of the European Union.

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

ILO (2011), *The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation*, International Training Centre of the International Labour Organisation, Turin.

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

Seifarth M. (2023) *Collective bargaining in domestic work and its contribution to regulation and formalisation in Italy*, *International Labour Review*, Vol. 162, N. 3.

Questo toolkit è il risultato di un progetto cofinanziato dalla Commissione europea (“PHSDialogue: Building an EU Sectoral Social Dialogue and collective bargaining capacity in Personal and Household Services”- Numero di riferimento del progetto: 101102302).

Il toolkit è stato co/scritto dalla Federazione europea per l’occupazione familiare e l’assistenza domiciliare (EFFE) e dalla Federazione europea per i servizi alla persona (EFSI) e pubblicato nel maggio 2025.

INFORMAZIONI SU EFFE

EFFE, la Federazione europea per l’occupazione familiare e l’assistenza domiciliare (European Federation of Family Employment & Homecare), rappresenta gli interessi degli stakeholder nazionali, incluse le parti sociali che operano nel campo dell’occupazione diretta. Questo modello è caratterizzato da un rapporto di lavoro contrattuale tra due privati, senza alcuno scopo commerciale o di lucro.

Referente per EFFE: Aude Boisseuil
aude.boisseuil@effe-homecare.eu
+32 484 16 39 00

INFORMAZIONI SULL’EFSI

EFSI, la Federazione europea per i servizi alla persona (European Federation for Services to Individuals), è la voce del settore dei servizi per la persona e la famiglia a livello europeo che rappresenta le associazioni nazionali, le organizzazioni dei datori di lavoro, i fornitori di PHS e le imprese coinvolte nello sviluppo dei servizi alla persona e la famiglia. Attualmente opera in 21 Stati membri dell’UE.

Referente per l’EFSI: Leonor Tavares
leonor.tavares@efsi-europe.eu
+32 472 10 60 44

PER ULTERIORI INFORMAZIONI
SUL PROGETTO:

www.phs-monitor.eu