

# 10 PROPOSTE PER GARANTIRE SERVIZI PER LA PERSONA E LA FAMIGLIA ACCESSIBILI E DI ALTA QUALITÀ

Giugno 2019



Memorandum per i  
neoeletti  
europarlamentari e  
per i futuri  
Commissari  
europei

Contatti : Aurélie Decker; Director, [aurelie.decker@EFSI-europe.eu](mailto:aurelie.decker@EFSI-europe.eu)

© European Federation for Services to Individuals, 2019

## Indice

Introduzione .....	5
Raccomandazione n°1 : Riconoscere il contributo dei SPF alla parità di genere.....	10
Raccomandazione n°2 : Migliorare l’offerta di SPF accessibili e di qualità per incrementare l’equilibrio tra attività professionale e vita familiare.....	12
Raccomandazione n°3 : Incrementare gli investimenti nei SPF a livello europeo, nazionale e locale.....	14
Raccomandazione n°4: Assicurare l’accessibilità economica dei SPF attraverso benefici sociali e fiscali adeguati .....	16
Raccomandazione n°5: Assicurare l’adozione del Pilastro europeo dei diritti sociali per migliorare le condizioni di lavoro nel settore dei SPF .....	18
Raccomandazione n°6: Incoraggiare il riconoscimento e lo sviluppo delle competenze dei lavoratori nel settore dei SPF .....	20
Raccomandazione n°7: Riconoscere e migliorare i diritti dei lavoratori migranti nel settore dei SPF .....	22
Raccomandazione n°8: Assicurare un utilizzo efficace delle tecnologie digitali nel settore dei SPF .....	24
Raccomandazione n°9: Colmare le lacune che ostacolano una piena conoscenza dei SPF a livello europeo .....	26
Raccomandazione n°10: Raccogliere informazioni sul lavoro sommerso nel settore dei SPF per incentivare lo scambio di conoscenze e buone prassi .....	28
Conclusione .....	31



## Introduzione

La *European Federation for Services to Individuals* (L'EFSI) è stata creata nel 2006 per rappresentare le federazioni nazionali, le associazioni e le aziende private coinvolte nello sviluppo dei servizi per la persona e la famiglia (SPF) all'interno dell'Unione europea. Attraverso i suoi membri, L'EFSI è presente in 22 Stati dell'UE.<sup>1</sup> L'EFSI promuove, tutela e sviluppa il settore dei SPF sia a livello nazionale sia a livello europeo. Inoltre, sulla scena europea l'EFSI dà voce ai fornitori dei SPF e a tutte le parti interessate del settore. L'obiettivo finale dell'EFSI è assicurare che le specificità del settore siano propriamente riconosciute e garantire servizi di qualità, accessibili anche economicamente, forniti nel rispetto di adeguate condizioni legali ed economiche.

**I servizi per la persona e la famiglia (SPF) comprendono una vasta gamma di attività di assistenza e di servizi domestici che contribuiscono al benessere a domicilio delle famiglie e delle persone.** Le attività di assistenza – circa il 60% dei SPF – includono i servizi di assistenza all'infanzia, agli anziani e ai disabili. Le attività di lavoro domestico – circa il 40% dei SPF – includono mansioni tra cui le pulizie della casa, la stiratura, le riparazioni domestiche, il giardinaggio, la consegna di cibo a domicilio. Tradizionalmente, i servizi di assistenza rientrano nell'ambito delle politiche sociali e sono quindi finanziati da enti pubblici, mentre i servizi domestici vengono integrati nelle politiche per l'occupazione con l'obiettivo di creare nuovi posti di lavoro, stimolare l'occupazione formale e ridurre il lavoro non dichiarato. Tuttavia, queste due categorie spesso coincidono. Per esempio, le pulizie di casa sono un servizio che può essere fornito a una persona dipendente o una persona non dipendente con diverse prospettive socio-economiche. Ciò giustifica l'approccio monosettoriale ai SPF, come affermato dalla Commissione europea in un documento di lavoro pubblicato nel 2012.<sup>2</sup> Infatti, **entrambi i sottosettori contribuiscono a migliorare la qualità di vita degli utenti dei SPF e a garantire l'equilibrio tra attività professionale e vita familiare dei lavoratori.**

Il ventaglio dei SPF è complesso e variegato non solo per l'ampia gamma di servizi forniti, ma anche in funzione dei numerosi attori coinvolti. Tradizionalmente, gli utenti accedono ai SPF impiegando direttamente il lavoratore domestico. A seguito della recente creazione di enti fornitori di servizi, sono apparse svariate organizzazioni pubbliche e private senza scopo di lucro con l'obiettivo di fornire servizi sociali. Negli ultimi trent'anni, anche le organizzazioni a scopo di lucro hanno fatto la loro comparsa nel settore dei SPF, sotto la spinta della liberalizzazione economica e dell'introduzione di incentivi fiscali. I fornitori di servizi a e senza scopo di lucro rappresentano il tradizionale modello occupazionale datore di lavoro-impiegato, in cui il lavoratore è assunto da un intermediario. Infine, la rivoluzione digitale – che tra le altre cose ha portato alla creazione di piattaforme online – ha avuto un impatto significativo sui SPF poiché ha contribuito ad aumentare la percentuale di lavoratori autonomi nel settore.

**Dato l'elevato potenziale dei SPF di aumentare la competitività e stimolare la crescita economica e l'occupazione,** la Commissione europea li identifica come settore strategico dal 1993. Attualmente il settore dei SPF impiega in totale 8 milioni di lavoratori e rappresenta il 4% dell'occupazione nell'UE 24.<sup>3</sup> Tuttavia, il livello di attività nel settore dei SPF non è omogeneo in questi 24 Stati membri,<sup>4</sup> poiché riflette il riconoscimento dei SPF e/o gli investimenti settoriali a livello nazionale. Considerate queste premesse, i SPF rimangono il secondo settore in quanto a crescita più rapida, dietro solo alle TIC (tecnologie dell'informazione e della comunicazione).<sup>5</sup> I SPF si sviluppano infatti a un ritmo estrema-

---

<sup>1</sup> Austria, Belgio, Bulgaria, Repubblica Ceca, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Irlanda, Italia, Lussemburgo, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia e Regno Unito.

<sup>2</sup> Cf. Commissione Europea. *Documento di lavoro dei servizi della Commissione. Sfruttare il potenziale di occupazione offerto dai servizi per la persona e la famiglia*. (SWD (2012) 95 final).

<sup>3</sup> European Federation for Services to Individuals (EFSI). (2018). *PHS Industry Monitor. Statistical overview of the personal and household services sector in the European Union*.

<sup>4</sup> Dati non disponibili per Bulgaria, Estonia, Grecia e Lettonia.

<sup>5</sup> Commissione europea. (2015). *Thematic Review on Personal and Household Services*.

mente elevato al fine di rispondere a una domanda di servizi in crescita. Questo incremento della domanda è il risultato di alcuni importanti cambiamenti socio-demografici come l'invecchiamento della popolazione e le modifiche nella struttura dei nuclei familiari. Il numero di cittadini europei anziani che potenzialmente necessitano di assistenza a lungo termine (ALT) è in crescita. Si prevede che entro il 2030 ci saranno 36.8 milioni di individui di oltre 80 anni. Al tempo stesso, l'aumento del tasso di occupazione femminile (66,5%)<sup>6</sup> unito al numero crescente di genitori single alimenterà la domanda di servizi domestici e di assistenza all'interno dei nuclei familiari. Analogamente si prevede una diminuzione dei fornitori di assistenza informale all'interno del nucleo familiare causata sia dall'invecchiamento della popolazione sia dalla crescente partecipazione delle donne sul mercato del lavoro. Infine, lo sviluppo dei SPF è funzionale sia alla domanda in crescita di servizi sia al bisogno di un maggior equilibrio tra attività professionale e vita familiare, laddove l'esigenza di conciliare responsabilità lavorative e familiari è da tempo una delle priorità dell'UE.

**Nonostante l'importante contributo offerto dai SPF alla società, il settore rimane scarsamente riconosciuto e supportato dalle autorità pubbliche.** Questa scarsa rappresentazione può avere conseguenze negative sia per i prestatori di servizi domestici e di assistenza sia per gli utenti di tali servizi. Di fatto, i vincoli legali di accesso ai SPF finanziati interamente o in parte dalle autorità pubbliche (ove esistenti), uniti al costo elevato di tali servizi, determinano un aumento dei fornitori di assistenza informali e non retribuiti all'interno del nucleo familiare, così come della percentuale di lavoro non dichiarato. Il lavoro retribuito non dichiarato rappresenta attualmente fino al 70% della fornitura totale di SPF nei paesi in cui non sono state ancora attuate politiche di sostegno a tali servizi. Poiché il prezzo dei SPF corrisponde per la sua quasi totalità al salario del lavoratore, la fornitura formale di tali servizi può raggiungere costi molto elevati. Pertanto, il settore dei SPF è il terzo più colpito dal lavoro non dichiarato. Un recente sondaggio Eurobarometro rivela che circa 12 milioni di cittadini europei ammettono di avere acquistato SPF da fornitori non dichiarati.<sup>7</sup>

Inoltre, **la forza lavoro del settore è costituita prevalentemente da donne.** In UE le donne rappresentano il 24,91% dell'occupazione totale nel settore dei SPF. Questo dato corrisponde a circa il 7,5% del tasso complessivo di occupazione femminile. Le lavoratrici domestiche sono tra le più colpite dal flagello del lavoro irregolare, la cui percentuale nel settore dei SPF rimane elevata. La partecipazione delle donne all'economia sommersa, unita alle cattive condizioni di lavoro, espone le lavoratrici al rischio di esclusione sociale e di povertà. Inoltre, l'equilibrio di genere nel settore dei SPF rimane un obiettivo lontano, poiché le donne svolgono ancora la maggior parte delle attività domestiche e di assistenza informali e autoprodotte all'interno della famiglia. Infatti, le donne trascorrono in media 3,5 ore al giorno svolgendo attività domestiche e di assistenza non retribuite, rispetto agli uomini che dedicano solo 1,5 ore a tali attività. Gli uomini sono quindi tradizionalmente assenti dal settore dei SPF, mentre le donne sono generalmente responsabili dell'assistenza familiare. Di conseguenza, le donne sono spesso costrette a ridurre il loro orario lavorativo o addirittura a ritirarsi dal mercato del lavoro. Questa situazione non è sostenibile, né economicamente e socialmente accettabile, dato che l'ineguale distribuzione delle attività domestiche e di assistenza alimenta le disuguaglianze di genere.<sup>8</sup>

Senza il riconoscimento che merita, il settore non sarà in grado di soddisfare adeguatamente le esigenze dei cittadini dell'UE. **Lo sviluppo dei SPF dovrebbe pertanto essere considerato una priorità a livello nazionale ed europeo,** alla luce delle suddette tendenze sociali. In questo contesto, le istituzioni europee e le autorità pubbliche nazionali sono chiamate a considerare le esigenze di tutti gli attori del settore: lavoratori, utenti e datori di lavoro. In primo luogo, offrire **condizioni di lavoro dignitose** unitamente a **opportunità di professionalizzazione** risulterebbe vantaggioso sia per gli utenti dei SPF sia per i lavoratori. Da un lato, **la qualità e l'affidabilità del servizio aumenterebbero.** Dall'altro, ai

<sup>6</sup> Oggi il 66,5% delle donne europee di età compresa tra i 20 e i 64 anni partecipa al mercato del lavoro. La statistica Eurostat del 2019 sul tasso di occupazione secondo il sesso mostra che l'occupazione femminile è in crescita continua dal 2010. La relativa percentuale è passata dal 62,1% al 66,5%.

<sup>7</sup> Commissione europea. (2013). Speciale Eurobarometro 402. *Undeclared Work in the European Union*.

<sup>8</sup> Questi dati sono confermati e riportati nella Risoluzione del Parlamento europeo sui servizi di assistenza nell'UE per una migliore parità di genere, emessa nel 2008.

lavoratori domestici sarebbe garantito l'**accesso ai meccanismi di protezione sociale**, cui hanno diritto come qualsiasi altro lavoratore. Grazie a una maggiore consapevolezza del loro ruolo, i lavoratori del settore potrebbero quindi aderire a organizzazioni settoriali, aprendo così nuovi canali per il **dialogo sociale** a livello nazionale. Una migliore rappresentazione aumenterebbe l'**attrattiva** del settore sia per i lavoratori sia per le lavoratrici, e permetterebbe di sfruttare così il potenziale dei SPF di creare occupazione e stimolare la crescita. Inoltre, il dialogo sociale nel settore dei SPF avrebbe un importante **effetto di sensibilizzazione**, rivelando le minacce e i rischi derivanti dal lavoro sommerso. Per **combattere il lavoro nero e grigio** nel settore, le autorità pubbliche dovrebbero investire nella fornitura di servizi domestici e di assistenza formali. Allo stesso tempo, le autorità pubbliche dovrebbero delineare quadri giuridici nazionali adeguati, che includano benefici sociali e fiscali per tutte le parti interessate. In primo luogo, ciò soddisferebbe le esigenze degli utenti dei SPF in termini di **accessibilità, anche economica, di soluzioni formali**. Servizi accessibili, di alto livello e a prezzi abbordabili migliorerebbero così l'**equilibrio tra attività professionale e vita familiare** di tutti i lavoratori e i familiari assistenti, indipendentemente dal sesso. In secondo luogo, **la creazione di benefici sociali e fiscali** a livello nazionale garantirebbe parità di condizioni per tutte le parti interessate. Un adeguato sostegno finanziario contribuirebbe a ridurre il lavoro sommerso e ad aumentare la qualità dei servizi e delle condizioni di lavoro. Pertanto, le autorità pubbliche sono invitate a considerare i **significativi effetti di ritorno dell'investimento nello sviluppo dei SPF**.

In questo contesto, l'EFSI ha riconosciuto e accolto con favore il recente interesse che il Parlamento europeo e il Comitato economico e sociale europeo hanno dimostrato per il settore dei SPF, nonché i pareri espressi rispettivamente sulle collaboratrici domestiche e le prestatrici di assistenza nell'UE<sup>9</sup>, sui servizi di assistenza nell'UE per una migliore parità di genere,<sup>10</sup> sui diritti dei lavoratori conviventi prestatrici di cure e assistenza<sup>11</sup> e sull'assistenza a lungo termine per sostenere un processo di invecchiamento dignitoso.<sup>12</sup> L'EFSI condivide l'inquietudine del Parlamento europeo in merito all'insufficienza dei servizi di assistenza a lungo termine e di assistenza all'infanzia, che limita la partecipazione delle donne sul mercato del lavoro. A questo proposito, l'EFSI sostiene il duplice appello del Parlamento europeo a un riconoscimento comune europeo della professione e del valore dei lavoratori domestici e alla fornitura di SPF di qualità e accessibili, anche economicamente, in una prospettiva di conciliazione tra vita professionale e vita privata. Inoltre, l'EFSI condivide l'inquietudine del Comitato economico e sociale europeo sulle conseguenze dell'invecchiamento della popolazione. L'EFSI sostiene l'invito rivolto dal Comitato economico e sociale europeo agli Stati membri affinché adottino un approccio globale per migliorare il settore, basato su una maggiore protezione dei lavoratori domestici conviventi e sull'aumento degli investimenti sociali. Analogamente, l'EFSI accoglie con favore l'accento posto sull'armonizzazione del livello minimo di formazione e di istruzione dei collaboratori domestici, su un migliore utilizzo delle tecnologie digitali per migliorare l'autonomia degli anziani e rendere l'assistenza a domicilio più efficiente e sicura, nonché sulla garanzia di finanziamenti adeguati alle politiche di invecchiamento.

Pertanto, **l'EFSI invita la Commissione europea, gli Stati membri e i neoeletti parlamentari europei a garantire che i servizi per la persona e la famiglia siano riconosciuti come uno strumento essenziale per realizzare le priorità dell'UE in campo sociale, occupazionale e della parità di genere. Pertanto, EFSI invita le istituzioni europee e le autorità nazionali e a lavorare congiuntamente sull'attuazione delle seguenti raccomandazioni.**

---

<sup>9</sup> Parlamento europeo. (2016). Risoluzione sulle *collaboratrici domestiche e le prestatrici di assistenza nell'UE*.

<sup>10</sup> Parlamento europeo. (2018). Risoluzione sui *servizi di assistenza nell'UE per una migliore parità di genere*.

<sup>11</sup> Comitato economico e sociale europeo. (2016). Parere sui *diritti dei lavoratori conviventi prestatrici di cure e assistenza*.

<sup>12</sup> Comitato economico e sociale europeo. (2019). Parere sulla *trasformazione economica, tecnologica e sociale dei servizi avanzati per gli anziani*.

# SPF



PULIZIE, CUCINA, STIRATURA, RIPARAZIONI DOMESTICHE, GIARDINAGGIO, LEZIONI DI RECUPERO



ASSISTENZA ALL'INFANZIA, ASSISTENZA A LUNGO TERMINE (PER ANZIANI E DISABILI)



## I BISOGNI



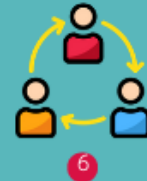
- 1 CONDIZIONI DI LAVORO DIGNITOSE
- 2 PROFESSIONALIZZAZIONE



- 3 INVESTIMENTI PUBBLICI
- 4 QUADRO FISCALE ADEGUATO



- 5 SERVIZI DI QUALITÀ E ACCESSIBILI, ANCHE ECONOMICAMENTE



PIENO RICONOSCIMENTO E SVILUPPO INCLUSIVO

## LE RACCOMANDAZIONI DI EFSI

UNA MAGGIORE PARITÀ DI GENERE



MIGLIORI CONDIZIONI DI LAVORO



UNA RISPOSTA EFFICACE AI BISOGNI



UNA MIGLIORE CONOSCENZA DEL SETTORE





# LE NOSTRE 10 RACCOMANDAZIONI STRATEGICHE

Al fine di garantire il riconoscimento dei SPF come strumento chiave per soddisfare le priorità europee in materia sociale, occupazionale e di parità di genere, EFSI suggerisce di intraprendere le seguenti azioni politiche nel periodo 2019-2024

Una maggiore  
parità di  
genere



- 1 Riconoscere il contributo dei SPF alla parità di genere
- 2 Migliorare l'offerta di SPF accessibili e di qualità per incrementare l'equilibrio tra attività professionale e vita familiare

Una risposta  
efficace ai  
bisogni



- 3 Incrementare gli investimenti nei SPF a livello europeo, nazionale e locale
- 4 Assicurare l'accessibilità economica dei SPF attraverso benefici sociali e fiscali adeguati
- 8 Assicurare un utilizzo efficace delle tecnologie digitali nel settore dei SPF

Migliori  
condizioni di  
lavoro



- 5 Assicurare l'adozione del Pilastro dei diritti sociali per migliorare le condizioni di lavoro nel settore dei SPF
- 6 Incoraggiare il riconoscimento e lo sviluppo delle competenze dei lavoratori nel settore dei SPF
- 7 Riconoscere e migliorare i diritti dei lavoratori migranti nel settore dei SPF

Una migliore  
conoscenza del  
settore



- 9 Colmare le lacune che ostacolano una piena conoscenza dei SPF a livello europeo
- 10 Raccogliere informazioni sul lavoro sommerso nel settore dei SPF per incentivare lo scambio di conoscenze e buone prassi

## Raccomandazione n°1 : Riconoscere il contributo dei SPF alla parità di genere

Attualmente, il lavoro di assistenza non retribuito è la ragione principale per cui le donne sono escluse dal mercato del lavoro. Infatti, il lavoro di assistenza è tradizionalmente svolto dalle donne, sulla base dei tradizionali ruoli sociali della donna responsabile delle attività di assistenza e l'uomo capofamiglia e sostenitore del nucleo familiare. Lo squilibrio nella distribuzione dei compiti all'interno della famiglia è una delle principali cause che alimentano le disuguaglianze di genere. Inoltre, il lavoro nel settore dei SPF è considerato una naturale estensione delle responsabilità di assistenza tradizionalmente attribuite alle donne e svolte a titolo gratuito. In questo contesto, l'EFSI richiede un rinnovato impegno europeo per ridurre il divario di genere nella distribuzione delle attività di assistenza e del lavoro domestico non retribuiti. Ciò contribuirebbe ad aumentare il tasso di occupazione femminile, favorendo quindi la rappresentanza sociale delle donne e la conseguente riduzione del divario di genere in materia di retribuzioni e pensioni. Inoltre, l'EFSI richiede che vengano garantite condizioni di lavoro dignitose nel settore dei SPF, al fine di aumentarne l'attrattiva per tutti i lavoratori indipendentemente dal sesso.

Il contributo dei servizi per la persona e la famiglia alla parità di genere viene spesso ignorato, nonostante la loro rilevanza sia notevole. Come recentemente dimostrato dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL),<sup>13</sup> **il lavoro di assistenza non retribuito è infatti la ragione principale per cui le donne non partecipano al mercato del lavoro.** A livello globale, le donne svolgono servizi di assistenza non retribuiti per più di tre quarti del tempo totale ad essi dedicato (76,2%), dove le attività che richiedono un maggior dispendio di tempo sono la cucina e la preparazione del cibo, le pulizie, la spesa e l'assistenza all'infanzia. Nel 2017, nell'UE-28 quasi la metà delle donne inattive di età compresa tra i 25-54 anni giustificava la mancata partecipazione al mercato del lavoro con motivi personali o familiari (9,7% - su un totale di 20,3% donne inattive - contro solo lo 0,7% degli uomini). Inoltre, il tasso di inattività delle donne aumenta in funzione del numero di figli al di sotto dei 6 anni, mentre i corrispondenti tassi di inattività degli uomini rimangono pressoché invariati.<sup>14</sup> In questo contesto, le norme sociali che attribuiscono alle donne il ruolo di responsabili delle attività di assistenza e agli uomini quello di capofamiglia e sostenitori del nucleo familiare contribuiscono significativamente a rafforzare la suddetta tendenza. Lo stereotipo consolidato secondo cui le donne sarebbero i membri della famiglia responsabili del lavoro di assistenza non retribuito ha un effetto di ricaduta sul valore attribuito al contributo delle donne sul mercato del lavoro. Per sua natura, **il lavoro nel settore dei SPF è visto come una naturale estensione del lavoro di assistenza non retribuito svolto dalle donne, ed è quindi significativamente sottovalutato.** Lo squilibrio nella divisione del lavoro all'interno della famiglia tra uomini e donne è quindi uno dei principali elementi alla base delle disuguaglianze di genere. Ciò incide sul tasso di partecipazione e sui ruoli ricoperti dalle donne sul mercato del lavoro, ma anche sulla loro salute e sul loro benessere. In particolare, occorre osservare attentamente l'incidenza delle malattie legate allo stress sulle donne, poiché il loro carico mentale aumenta in funzione della necessità di bilanciare le duplici responsabilità sul lavoro e a casa.

<sup>13</sup> OIL. (2019). *Un balzo in avanti per la parità di genere: per un futuro del lavoro migliore.*

<sup>14</sup> Eurostat. Rilevazione sulle Forze di Lavoro.

In questo contesto, l'EFSI accoglie con favore la risoluzione del Parlamento europeo sui servizi di assistenza nell'UE per una migliore parità di genere.<sup>15</sup> La risoluzione sottolinea **la necessità di garantire servizi per la persona e la famiglia accessibili e di qualità a tutti i cittadini dell'UE, indipendentemente dal sesso. L'obiettivo è pertanto la riduzione del divario di genere nella distribuzione delle attività di assistenza e dei compiti domestici e il conseguente incremento della partecipazione delle donne sul mercato del lavoro**, conformemente alla loro volontà. L'attuale impegno strategico della Commissione per la parità di genere si concluderà nel 2019. Sebbene i tassi di occupazione femminile abbiano raggiunto livelli storici, le mentalità e gli atteggiamenti cambiano molto lentamente ed è quindi necessario un rinnovato impegno europeo. In particolare, occorrerebbe rivolgere maggiore attenzione all'inclusione di settori o occupazioni altamente femminizzati – come i SPF – nella legislazione europea. Date queste premesse, l'EFSI ritiene che il lavoro della Commissione sulla parità di genere nel periodo post 2019 debba concentrarsi sulle seguenti priorità:

- **Aumentare la partecipazione femminile sul mercato del lavoro** e promuovere un'eguale indipendenza economica di uomini e donne;
- **Incoraggiare un'equa distribuzione delle attività di assistenza e del lavoro domestico** tra uomini e donne;
- **Ridurre il divario in materia di salari, guadagni e pensioni**, combattendo quindi il rischio di povertà che colpisce le donne.

In questo contesto, la prossima strategia dovrebbe tendere a **conciliare il mondo del "lavoro" e quello dell'"assistenza"**. **Tale obiettivo è da considerarsi come una delle sfide principali per promuovere attivamente la parità tra i sessi**. Dal punto di vista degli utenti dei SPF, **le richieste di assistenza devono essere corrisposte in modo esaustivo ed efficace** – sia per le donne sia per gli uomini – grazie a leggi, politiche e servizi mirati. L'accesso a tali servizi, se studiato in modo intelligente e sufficientemente finanziato, avrà un impatto positivo sulla redistribuzione del lavoro di assistenza non retribuito. Le donne avranno quindi più tempo a disposizione e pertanto aumenterà la partecipazione femminile sul mercato del lavoro. Inoltre, dal punto di vista dei prestatori di servizi domestici e di assistenza, la strategia europea per la parità di genere dovrebbe promuovere **l'attrattiva del settore dei SPF sia per le donne sia per gli uomini**. Ciò significa garantire condizioni di lavoro dignitose, regolamentate come specificato nelle raccomandazioni 5 e 6. Infine, l'EFSI sottolinea l'importanza di organizzare frequenti **raccolte di dati disaggregati per sesso** e di produrre statistiche sul lavoro retribuito, sul lavoro di assistenza non retribuito, sul reddito, sul tasso di fruizione dei congedi, sul tasso lordo di iscrizione ai centri di educazione e cura della prima infanzia, sull'accesso ai servizi di assistenza a lungo termine. Inoltre, le suddette statistiche dovrebbero rispettare i relativi standard aggiornati, come specificato nella raccomandazione 9.

---

<sup>15</sup> Parlamento europeo. (2018). Risoluzione sui servizi di assistenza nell'UE per una migliore parità di genere.

## Raccomandazione n°2 : Migliorare l'offerta di SPF accessibili e di qualità per incrementare l'equilibrio tra attività professionale e vita familiare

Per raggiungere un pieno equilibrio tra attività professionale e vita familiare occorrerebbe conciliare le responsabilità lavorative e di assistenza in maniera più efficace, grazie anche a una distribuzione equa delle mansioni domestiche e familiari tra uomini e donne. In questa prospettiva, l'EFSI accoglie con favore la Proposta di Direttiva relativa all'equilibrio tra attività professionale e vita familiare. L'EFSI sottolinea inoltre che servizi per la persona e la famiglia di qualità e accessibili, anche economicamente, rappresentano una condizione essenziale per conciliare lavoro e vita privata. Pertanto, l'EFSI invita la Commissione a integrare strategie orientate ai SPF nel pacchetto di misure legislative e non legislative della Proposta di Direttiva. Per quanto riguarda i servizi non assistenziali, l'EFSI invita a considerare l'impatto significativo dei servizi di lavoro domestico sull'equilibrio tra attività professionale e vita familiare. Per quanto riguarda invece i servizi di assistenza, l'EFSI invita a concentrarsi sulla fornitura di servizi all'infanzia di qualità e inclusivi, in conformità con gli obiettivi di Barcellona, che dovrebbero essere modificati e aggiornati. Infine, l'EFSI invita a raccogliere esempi di buone pratiche relativi alla fornitura di SPF a prezzi accessibili e a valutarne l'impatto sull'equilibrio tra attività professionale e vita familiare. Analogamente, l'EFSI invita a stabilire un regime di sostegno finanziario multilaterale per la fornitura di SPF, che coinvolga sia le autorità pubbliche sia gli attori privati del settore.

Fin dal 2013, l'EFSI richiede una strategia globale europea mirata a promuovere l'equilibrio tra attività professionale e vita familiare di donne, uomini, genitori e di tutti coloro che si prendono cura di anziani o persone non autosufficienti. Pertanto, nell'aprile 2017 l'EFSI ha accolto con favore la Comunicazione della Commissione europea e la relativa Proposta di Direttiva sull'equilibrio tra attività professionale e vita familiare. L'EFSI riconosce l'elevato potenziale della Proposta di Direttiva di promuovere una migliore integrazione delle responsabilità lavorative e di assistenza e una distribuzione equilibrata delle mansioni domestiche nel contesto familiare. Inoltre, l'EFSI riconosce e accoglie favorevolmente i progressi compiuti dal 2017 verso l'adozione della suddetta Direttiva e invita la Commissione ad attuare l'intero pacchetto di proposte politiche menzionate nella Comunicazione. Tuttavia, il pacchetto di misure legislative e non legislative non stabilisce norme concrete e soddisfacenti in materia di qualità e accessibilità, anche economica, dei SPF.

L'EFSI sostiene che **migliorare l'accesso a SPF di qualità e a prezzi accessibili sia una condizione essenziale per garantire l'equilibrio tra attività professionale e vita familiare**. L'EFSI invita pertanto le istituzioni europee a rivedere il pacchetto di misure non legislative tenendo conto dei seguenti suggerimenti:

- In primo luogo, il contributo dei SPF all'equilibrio tra attività professionale e vita familiare è considerato solo in relazione ai servizi di educazione e cura della prima infanzia (ECEC – *Early Childhood Education and Care*) e di assistenza a lungo termine (ALT), mentre **l'impatto dei servizi non assistenziali e domestici è altrettanto significativo e dovrebbe pertanto essere integrato in modo più coerente**. Di fatto, recenti ricerche hanno dimostrato che l'esternalizzazione dei servizi domestici quotidiani ha un effetto molto positivo sull'equilibrio tra attività professionale e vita familiare. In Svezia, per ogni ora di servizi

domestici acquistati attraverso il sistema di detrazione fiscale RUT, le donne sposate di età compresa tra i 25 e i 55 anni risparmiano 1,8 ore, 60% delle quali vengono impiegate per svolgere attività retribuite. In Belgio, il 17,8% dei voucher per servizi sono utilizzati per l'acquisto di servizi domestici non assistenziali, al fine di conciliare meglio vita privata e professionale.

- In secondo luogo, l'EFSI invita a **raccogliere esempi di buone prassi riguardanti la fornitura di SPF economicamente accessibili, in una prospettiva di equilibrio tra attività professionale e vita familiare**. In questo contesto, l'EFSI sottolinea la necessità di attuare un programma multilaterale di sostegno finanziario che coinvolga le autorità nazionali, regionali e locali, nonché gli attori privati. I datori di lavoro potrebbero contribuire in termini di sovvenzioni e/o fornitura diretta di SPF ai loro dipendenti. In tal caso, le Istituzioni europee dovrebbero considerare questo tipo di interventi come buone prassi e sostenerli con fondi *ad hoc*.
- Infine, per quanto riguarda l'assistenza all'infanzia, l'attuazione degli obiettivi di Barcellona fissati nel 2002 rimane un obiettivo lontano per molti Stati membri. Tuttavia, la Comunicazione sull'equilibrio tra attività professionale e vita familiare invita a rivedere i più recenti obiettivi Istruzione e formazione 2020, che restringono notevolmente il campo dei precedenti obiettivi del 2002, concentrandosi solo sui bambini dai 4 anni in su. L'assistenza all'infanzia è invece fondamentale fin dai primissimi anni di vita, poiché incide sull'istruzione e lo sviluppo dei bambini, sull'inclusione sociale delle famiglie e sull'equilibrio tra attività professionale e vita familiare dei genitori. Pertanto, l'EFSI invita ad **umentare l'offerta di servizi di assistenza all'infanzia di qualità e inclusivi fin dai primi anni di vita, indipendentemente dalla situazione finanziaria della famiglia**. Per raggiungere questo obiettivo, l'EFSI ritiene essenziale **rivedere gli obiettivi di Barcellona attraverso una Raccomandazione del Consiglio** che stabilisca nuovi obiettivi a breve e lungo termine. Inoltre, l'EFSI invita a **monitorare i servizi di assistenza all'infanzia in tutti gli Stati membri attraverso l'indicatore relativo alla prima infanzia del quadro di valutazione della situazione sociale, istituito per misurare le tendenze e i progressi compiuti nell'ambito del Pilastro europeo dei diritti sociali**. Ciò consentirebbe di stabilire meccanismi di sostegno adeguati e aiuterebbe gli Stati membri a rispettare i rinnovati parametri di riferimento in materia di assistenza all'infanzia.

## Raccomandazione n°3 : Incrementare gli investimenti nei SPF a livello europeo, nazionale e locale

Il settore dei servizi per la persona e la famiglia ha un elevato potenziale occupazionale e contribuisce quindi a promuovere la crescita e aumentare la competitività. Pertanto, gli investimenti sociali hanno un importante effetto benefico sull'economia europea. Gli investimenti sociali contribuiscono a ridurre il lavoro sommerso e offrono opportunità di professionalizzazione ai lavoratori, il che garantisce una migliore qualità dei servizi. In questo contesto, l'EFSI invita la Commissione europea a considerare gli importanti effetti di ritorno degli investimenti sociali nel settore dei SPF. L'EFSI suggerisce di utilizzare il semestre europeo per monitorare e valutare le politiche riguardanti i SPF in tutti gli Stati membri, al fine di fornire un sostegno finanziario adeguato ai relativi Programmi Nazionali di Riforma. A questo proposito, l'EFSI richiede un approccio globale allo sviluppo dei SPF nel nuovo quadro finanziario pluriennale europeo (2012-2027). Le strategie di investimento mirate ai SPF dovrebbero pertanto essere incluse in programmi quali InvestEU, FSE+ e nel Fondo di coesione europeo.

Come affermato in introduzione, i servizi per la persona e la famiglia hanno un impatto molto positivo sulla società in quanto generano un circolo virtuoso: servizi domestici e di assistenza di qualità contribuiscono a migliorare l'equilibrio tra attività professionale e vita familiare, favoriscono la partecipazione delle donne sul mercato del lavoro e garantiscono un processo di invecchiamento dignitoso agli anziani che desiderano rimanere nelle proprie case. Pertanto, l'EFSI esorta le Istituzioni europee e gli Stati membri a promuovere gli investimenti nello sviluppo dei SPF al fine di assicurare il benessere di tutti i cittadini europei. A questo proposito, l'EFSI sostiene il Comitato economico e sociale europeo nella richiesta di finanziamenti adeguati, in particolare per l'assistenza a lungo termine<sup>16</sup> e per i servizi di assistenza a domicilio forniti da lavoratori conviventi.<sup>17</sup>

Gli investimenti sociali sono stati integrati nei programmi di bilancio europei nel 2013, con il Pacchetto di investimenti sociali per la crescita e la coesione che ha messo in luce i vantaggi derivanti dai servizi di assistenza finanziati con fondi pubblici. Pur aumentando la spesa pubblica, gli investimenti sociali stimolano la crescita della produttività e al tempo stesso contrastano il lavoro sommerso e garantiscono opportunità di professionalizzazione. Contrariamente a ciò che di solito si pensa, gli investimenti pubblici – compresi quelli destinati ai SPF – **hanno effetti di ritorno positivi e generano entrate per lo Stato**. Gli effetti di ritorno sono le conseguenze generate da una misura in primo luogo in termini di entrate supplementari sul bilancio pubblico o sul bilancio per la sicurezza sociale e in secondo luogo in termini di riduzione della spesa pubblica. Studi condotti in diversi paesi hanno concluso che gli effetti di ritorno generati dalle politiche di sostegno ai SPF riducono significativamente il costo iniziale di tali misure<sup>18</sup> <sup>19</sup> e producono ulteriori vantaggi.<sup>20</sup>

<sup>16</sup> Comitato economico e sociale europeo. (2019). Parere sulla *trasformazione economica, tecnologica e sociale dei servizi avanzati per gli anziani*.

<sup>17</sup> Comitato economico e sociale europeo. (2016). Parere sui *diritti dei lavoratori conviventi prestatori di cure e assistenza*.

<sup>18</sup> Uno studio del 2006 condotto dal Ministero delle finanze francese ha stimato a 11,5 miliardi di euro la spesa pubblica relativa ai SPF. Considerando le entrate generate dalle tasse e dal sistema di protezione sociale nel settore dei SPF, il deficit per l'intero settore ammonta in ultima analisi a 2,7 milioni di euro. Si raggiunge invece l'equilibrio fiscale includendo i servizi domestici non assistenziali (con un lieve surplus di 70 milioni di euro).

<sup>19</sup> Nel 2016, in Belgio, il costo sostenuto dalle autorità pubbliche per un equivalente tempo pieno nel sistema dei voucher per servizi era stimato a 25.354 euro all'anno. Tuttavia, ogni equivalente tempo pieno generava entrate supplementari per un totale di 24.151 euro.

<sup>20</sup> Questo è soprattutto il caso del sistema svedese RUT. Uno studio del 2011 condotto dal Företagarna ha stimato il costo lordo delle misure mirate ai SPF a 900 milioni di SEK (pari a 96,59 milioni di euro), mentre l'aumento netto delle corrispondenti entrate ammontava a 2.900 milioni di SEK (pari a 311,23 milioni di euro). Questo surplus è stato prodotto da un aumento delle imposte alle aziende, dalle entrate generate dall'IVA e dai contributi sociali.

L'EFSI invita quindi a riconoscere ulteriormente gli effetti di ritorno della spesa sociale e auspica ulteriori investimenti sociali sia all'interno dei Programmi Nazionali di Riforma sia a livello europeo.

In questo contesto, l'EFSI **invita a utilizzare il semestre europeo e gli strumenti ad esso correlati per monitorare e valutare lo stato dei SPF negli Stati membri, emettere raccomandazioni specifiche per paese e conseguentemente fornire un adeguato sostegno finanziario alle autorità nazionali per lo sviluppo del settore.** Inoltre, l'EFSI ritiene che la Commissione europea debba sviluppare un approccio globale allo sviluppo dei SPF nel prossimo quadro finanziario pluriennale 2021-2027. Molteplici strumenti europei potrebbero infatti contribuire allo sviluppo dei SPF, nello specifico: Horizon Europe (ricerca e innovazione), Erasmus+ (formazione e professionalizzazione dei prestatori di servizi), il Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR) (rafforzamento della coesione sociale), il programma per l'occupazione e l'innovazione sociale (EaSI – *EU Programme for Employment and Social Innovation*), da integrare al Fondo Sociale Europeo Plus ( FSE+) (protezione sociale e inclusione al fine di garantire condizioni di lavoro dignitose e quindi aumentare l'attrattiva del settore). In questo contesto, l'EFSI accoglie favorevolmente i progressi compiuti verso l'adozione del quadro finanziario pluriennale 2021-2027, così come il lancio di nuovi fondi europei correlati: InvestEU, FSE+ e il Fondo di coesione europeo.

- **InvestEU:** Questo nuovo programma individua quattro aree principali di investimento, tra cui le politiche sociali e lo sviluppo delle competenze. Tuttavia, data la varietà e la complessità dei temi che rientrano in questo ambito, l'EFSI deplora il fatto che il budget destinato agli investimenti sociali, attualmente pari a 4 miliardi di euro, sia notevolmente inferiore ai fondi previsti per gli altri tre settori di investimento, a cui verranno corrisposti circa 11 miliardi di euro ciascuno. Pertanto, **l'EFSI esorta la Commissione europea a considerare le politiche sociali e lo sviluppo delle competenze come una priorità politica e di conseguenza ad aumentare i relativi fondi del 15%**, come previsto nella Proposta di regolamento che istituisce il programma.
- **FSE+:** l'EFSI accoglie con favore la Proposta di regolamento sul Fondo Sociale Europeo Plus e il suo allineamento con il Pilastro europeo dei diritti sociali (EPSR – *European Pillar of Social Rights*). Poiché gli investimenti del FSE+ saranno destinati principalmente **all'istruzione, all'occupazione e all'inclusione sociale**, l'EFSI invita la Commissione europea a **investire ulteriormente nello sviluppo dei SPF**, in conformità agli articoli 18 e 21 della Proposta di Regolamento, relativi al potenziamento di servizi di assistenza sostenibili e di alta qualità.
- **Fondo di coesione:** infine, l'EFSI accoglie favorevolmente la proposta di utilizzare in maniera più efficace il Fondo di coesione nel contesto del semestre europeo. **L'EFSI sostiene un uso strategico del Fondo nel settore dei SPF**, in quanto la qualità e l'accessibilità, anche economica, di tali servizi contribuiscono anche a migliorare la qualità dell'occupazione, l'inclusione sociale e il tenore di vita globale. Pertanto, l'EFSI sostiene lo stanziamento di fondi specifici destinati alle politiche sui SPF, soprattutto negli Stati membri e nelle regioni in cui il settore è meno sviluppato.

## Raccomandazione n°4: Assicurare l'accessibilità economica dei SPF attraverso benefici sociali e fiscali adeguati

Considerando che la fornitura di servizi per la persona e la famiglia formali risulta molto costosa e che l'attuale domanda di servizi è superiore all'offerta formale, le famiglie o usufruiscono del lavoro in nero o ricorrono all'autoproduzione. In questo contesto, è necessario un quadro sociale e fiscale adeguato al fine di aumentare l'accessibilità economica dei SPF, riducendo così la quota di lavoro nero e grigio e migliorando l'equilibrio tra attività professionale e vita familiare. Misure sociali e fiscali efficienti comprenderanno detrazioni ed esenzioni fiscali, sussidi, riduzioni delle aliquote IVA e riduzioni e/o esenzioni dai contributi dei datori di lavoro. Sebbene siano i governi degli Stati membri a definire le politiche fiscali nazionali, l'EFSI richiede un più efficace intervento europeo per introdurre strumenti di sostegno adeguati alle suddette politiche. A questo proposito, l'EFSI accoglie con favore il Programma di sostegno alle riforme strutturali (SRSP – *Structural Reform and Support Program*), attuato nel quadro del semestre europeo. L'EFSI richiede inoltre che questo strumento venga promosso maggiormente e utilizzato per fornire competenze tecniche relativamente allo sviluppo di politiche sui SPF. Inoltre, l'EFSI accoglie con favore anche la Proposta di Direttiva del Consiglio relativa alla modifica delle attuali norme sulle aliquote IVA. L'EFSI sostiene una rapida adozione di questo testo di legge, che dovrebbe garantire l'applicazione delle stesse aliquote IVA sullo stesso tipo di servizi. Tale legislazione dovrebbe applicarsi anche ai SPF, che al momento risultano parzialmente esclusi dai meccanismi di riduzione delle aliquote IVA.

Diversi ostacoli frenano lo sviluppo dei servizi per la persona e la famiglia, ragione per cui senza specifiche politiche di sostegno la fornitura di SPF formali non sarà sufficiente a soddisfare la domanda. Più precisamente, in assenza di politiche di sostegno mirate, la percentuale di SPF formali sarebbe esigua e il loro costo risulterebbe eccessivamente elevato. Poiché il prezzo dei SPF corrisponde quasi interamente al salario del lavoratore, i servizi formali risultano molto più costosi rispetto a quelli non dichiarati (considerando le relative imposte e i contributi sociali). Inoltre, la domanda di SPF è attualmente superiore all'offerta formale economicamente accessibile. Di conseguenza le famiglie o usufruiscono del lavoro in nero o ricorrono all'autoproduzione. Ciò compromette sia il benessere delle persone sia la loro partecipazione al mercato del lavoro. In questo contesto:

- L'EFSI richiede un **quadro legislativo adeguato composto da misure sociali e fiscali inclusive**, che promuovano condizioni di lavoro dignitose e SPF economicamente accessibili e che regolino i meccanismi di professionalizzazione. In questo contesto, numerosi strumenti politici possono contribuire a **ridurre sia il prezzo dei SPF per gli utenti sia i costi per i fornitori**. Le misure prioritarie dovrebbero includere detrazioni e/o esenzioni dall'imposta sul reddito, sussidi (sulle prestazioni in denaro o in equivalente non monetario, sulle prestazioni in natura, sui buoni sociali e voucher per servizi), riduzioni dell'IVA, riduzioni e/o esenzioni dei contributi dei datori di lavoro. A tal proposito, la Commissione europea dovrebbe invitare gli Stati membri a garantire pari condizioni in materia di aliquote IVA, laddove ad uguali servizi dovrebbero corrispondere uguali aliquote. Gli Stati membri dovrebbero garantire inoltre un'uguale distribuzione dei sussidi e uguali oneri sociali per tutte le parti interessate del settore, indipendentemente dal loro status giuridico. Infine,



sarebbe opportuno definire strumenti politici mirati a sostegno dei datori di lavoro che garantiscono un adeguato accesso ai SPF ai loro dipendenti, in una prospettiva di equilibrio tra attività professionale e vita familiare.<sup>21</sup>

- Sebbene le questioni sociali e fiscali siano di competenza nazionale, l'EFSI ritiene che occorran **azioni concrete a livello europeo** per supportare gli Stati membri nella valutazione delle loro attuali politiche fiscali sui SPF e nella definizione di nuovi strumenti politici mirati. A questo proposito, l'EFSI accoglie con favore il **Programma di sostegno alle riforme strutturali** (SRSP – *Structural Reform and Support Program*) lanciato nel 2017, il cui obiettivo è fornire assistenza tecnica agli Stati membri per l'elaborazione di riforme strutturali a livello istituzionale, amministrativo e a sostegno della crescita. Il supporto mirato offerto dal Programma, dalla preparazione e redazione fino all'attuazione delle suddette riforme *ad hoc*, risponde all'esigenza di competenze tecniche degli Stati membri. Finora un solo Stato membro ha richiesto di accedere al Programma di sostegno per condurre una spending review su uno strumento politico relativo ai SPF, ottenendo buoni risultati. Almeno tre Stati membri hanno invece avviato una riflessione approfondita su come sostenere i rispettivi SPF, senza ricorrere al Programma. Questi paesi hanno avuto difficoltà nell'individuare enti competenti e nel valutare l'efficacia delle misure politiche attuate, da illustrare poi con pratiche ed esempi concreti a livello europeo. Per questo motivo, **l'EFSI richiede una più ampia promozione del Programma e delle possibilità che esso offre alle autorità pubbliche nazionali. L'EFSI sottolinea inoltre che il Programma potrebbe contribuire in maniera significativa ad aumentare il sostegno pubblico ai SPF**, mettendo in luce tutti i vantaggi sociali diretti e indiretti correlati allo sviluppo del settore. Inoltre, la Commissione europea potrebbe trarre notevoli vantaggi dalla collaborazione con le reti di esperti, per poi informare gli Stati membri sui centri di competenza da consultare a fronte di una richiesta di accesso al Programma di sostegno. Per quanto riguarda il settore dei SPF, la Commissione europea dovrebbe considerare la rete che verrà sviluppata nell'ambito del progetto Ad-PHS.<sup>22</sup>
- L'EFSI ha preso atto della **Proposta di Direttiva che la Commissione europea ha presentato nel gennaio 2018. Tale Proposta mira a modificare la legislazione attuale sulle aliquote IVA**. A tal riguardo, i servizi che forniscono elevate prestazioni sociali dovrebbero essere tra i primi a beneficiare di riduzioni dell'IVA, in particolare: servizi domestici (lavori domestici, stiratura, giardinaggio, piccoli lavori di riparazione); servizi di assistenza all'infanzia; servizi di assistenza a domicilio per gli anziani; corsi a domicilio (non limitati al sostegno scolastico); assistenza informatica e Internet a domicilio; gestione della fornitura di SPF (servizi di intermediazione, indipendentemente dal fatto che l'ente fornitore impieghi o meno i prestatori di servizi); servizi di cura della casa e vigilanza privata del domicilio. Come precedentemente indicato, **la riduzione delle aliquote IVA rappresenta una misura politica efficace per aumentare l'accessibilità economica dei SPF**. Inoltre, diversi studi hanno dimostrato che aliquote IVA ridotte non hanno effetti distorsivi sui mercati interni. Attualmente, alcuni SPF non rientrano tra i servizi con IVA ridotta, per via o della tipologia di servizio o della modalità secondo cui esso è fornito. Pertanto, **l'EFSI richiede una rapida adozione della nuova legislazione sulle aliquote IVA. Tale legislazione dovrebbe includere tutti i SPF tra i servizi interessati dalla riduzione IVA e assicurare un uguale regime IVA su uguali categorie di servizi**, indipendentemente dalle modalità secondo cui essi sono forniti.

<sup>21</sup> Per maggiori informazioni sui vari strumenti politici che possono essere utilizzati a sostegno dello sviluppo di SPF formali e di qualità, si consulti IMPact (2016). *Guida all'introduzione e al monitoraggio delle politiche a favore dei servizi alla persona e alla famiglia*. Cfr. <http://impact-phs.eu/it/publications/>

<sup>22</sup> Il progetto Advanced Personal and Household Services (Ad-PHS) è stato lanciato nel dicembre 2018 e terminerà a marzo 2020. Il progetto è cofinanziato dall'Unione europea (linea di bilancio: BGUE-B2018-04.037727). Cfr. <http://www.l'EFISI-europe.eu/projects/ad-phs/>

## Raccomandazione n°5: Assicurare l'adozione del Pilastro europeo dei diritti sociali per migliorare le condizioni di lavoro nel settore dei SPF

Migliorare i sistemi di protezione sociale, le condizioni di lavoro e più generalmente il riconoscimento del settore dei servizi per la persona e la famiglia sono requisiti essenziali per sviluppare tali servizi, riducendo al tempo stesso la percentuale di lavoro sommerso. Il Pilastro europeo dei diritti sociali e la convenzione OIL 189 sulle lavoratrici e i lavoratori domestici sono entrambi documenti quadro cui occorre riferirsi per tutelare i diritti dei lavoratori del settore. L'EFSI invita pertanto la Commissione europea a tradurre i principi del Pilastro in testi di legge vincolanti, concentrandosi in particolare sulle norme del lavoro e sul dialogo sociale. L'EFSI invita inoltre a utilizzare il quadro di valutazione della situazione sociale per monitorare l'attuazione dei principi del Pilastro nell'ambito dei SPF, soprattutto dal punto di vista di istruzione, formazione e apprendimento permanente, parità di genere nel mercato del lavoro e struttura della forza lavoro. L'EFSI invita inoltre la Commissione a identificare tutte le questioni giuridiche che impediscono ad alcuni Stati membri di ratificare la convenzione 189 dell'OIL e ad aprire un ampio dibattito sugli ostacoli che impediscono il miglioramento delle condizioni di lavoro nel settore dei SPF. Infine, l'EFSI deplora che l'attuale quadro strategico sulla sicurezza e la salute sul lavoro (SSL) non consideri i prestatori di SPF assunti direttamente dagli utenti. A questo proposito, l'EFSI esorta a considerare l'intera forza lavoro dei SPF nel prossimo quadro strategico 2012-2027 e a sviluppare strumenti mirati per inquadrare e monitorare le malattie professionali specifiche del settore.

Nel 2017, la Commissione Juncker ha lanciato il **Pilastro europeo dei diritti sociali** (EPSR – *European Pillar of Social Rights*). Presentato come una nuova "bussola" per le politiche europee, il Pilastro promuove gli investimenti sociali a sostegno dei diritti dei cittadini europei, verso la creazione di un' "Unione sociale europea". Tuttavia, ad oggi sono state intraprese solo alcune iniziative relative ai principi e ai diritti citati nel Pilastro. Pertanto, **l'EFSI invita le istituzioni europee a procedere verso la piena attuazione di tali principi**, che devono essere tradotti in testi di legge vincolanti. Analogamente, le politiche sociali degli Stati membri dovrebbero allinearsi alle priorità e alle raccomandazioni dell'UE. A questo proposito, l'EFSI accoglie con favore la creazione di un **quadro di valutazione della situazione sociale**, finalizzato a monitorare lo stadio di attuazione del Pilastro in tutti gli Stati membri. Il quadro di valutazione è suddiviso in tre macro-aree, che coprono 12 diverse tematiche corrispondenti ai principi del Pilastro. L'EFSI incoraggia **l'UE a valutare i risultati del quadro di valutazione tenendo conto dei servizi per la persona e la famiglia**, specialmente per quanto riguarda gli indicatori su istruzione, formazione e apprendimento permanente, parità di genere nel mercato del lavoro e struttura della forza lavoro. In questo contesto, il quadro di valutazione dovrebbe essere utilizzato per elaborare raccomandazioni specifiche per paese sulle politiche sociali e occupazionali nel settore dei SPF.

- Relativamente al principio 10 su un "Ambiente di lavoro sano, sicuro e adeguato", **l'EFSI sollecita una maggiore riflessione a livello europeo sulla prevenzione dei rischi professionali nel settore dei SPF, nel quadro delle valutazioni sulla sicurezza e la salute sul lavoro (SSL)**. L'attuale quadro strategico in materia di SSL include solo una parte della forza lavoro dei SPF, ovvero i lavoratori impiegati da fornitori di servizi. I prestatori di SPF

direttamente impiegati dall'utente rimangono invece esclusi dal presente quadro legislativo. L'EFSI deplora tale esclusione ed esorta la Commissione a garantire ai lavoratori del settore una protezione adeguata e inclusiva, indipendentemente dal loro contratto di lavoro, nel prossimo quadro strategico 2021-2027 relativo a salute e sicurezza sul lavoro. Inoltre, l'EFSI esorta **l'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA) ad avviare studi/analisi sul settore dei SPF, a meglio inquadrare le malattie professionali specifiche** - come i disturbi muscoloscheletrici e l'esposizione a sostanze chimiche pericolose - e a **raccogliere esempi di buone prassi sulla valutazione dei rischi**. In seguito, occorrerà istituire strumenti specifici per monitorare e prevenire le malattie professionali nel settore dei SPF.

- Tuttora, né la legislazione comunitaria né le legislazioni nazionali tengono sufficientemente conto dei diritti e del benessere dei lavoratori nel settore dei SPF. Pertanto, l'EFSI fa riferimento all'articolo 8 del Pilastro sul "Dialogo sociale e coinvolgimento dei lavoratori" per chiedere una migliore **rappresentanza dei lavoratori nel settore dei SPF. L'EFSI invita quindi le Istituzioni europee e gli Stati membri a incoraggiare e sostenere sia i lavoratori sia i datori di lavoro che aderiscono alle organizzazioni settoriali nazionali**. Un maggior dialogo sociale favorirebbe infatti le trattative su condizioni di lavoro, accesso ai sistemi di sicurezza e protezione sociale e contribuirebbe di conseguenza a delineare **politiche occupazionali e sociali mirate**. Conseguentemente, il rischio di povertà e di esclusione sociale per i lavoratori del settore verrebbe ridotto. Inoltre, il rafforzamento del dialogo sociale contribuirebbe anche a combattere il lavoro nero e grigio e a sviluppare il **mercato formale dei SPF**.

In termini più generali, **l'EFSI sostiene la necessità di un maggiore riconoscimento e di meccanismi di protezione sociale più sviluppati nel settore dei SPF**. A questo proposito, l'EFSI sostiene il Parere del Comitato economico e sociale europeo sui lavoratori domestici conviventi,<sup>23</sup> che dovrebbero beneficiare degli stessi diritti di qualsiasi altro lavoratore e avere uguale accesso ai sistemi di protezione sociale. Pertanto, per migliorare le condizioni di lavoro nel settore dei SPF, l'EFSI sollecita in primo luogo la definizione di norme del lavoro standard, indipendentemente dal tipo di contratto di lavoro e/o dallo status di migrante. Il miglioramento delle condizioni di lavoro nel settore dei SPF risponderrebbe inoltre all'articolo 3 del Pilastro europeo dei diritti sociali relativo sulle "Pari opportunità", all'articolo 5 su un'"Occupazione flessibile e sicura" e all'articolo 12 sulla "Protezione sociale". Inoltre, l'EFSI sottolinea **che la convenzione OIL 189 sulle lavoratrici e i lavoratori domestici** offre delle linee guida per migliorare le condizioni di lavoro e i meccanismi di protezione sociale nel settore dei SPF. Il sostegno dell'UE alla Convenzione OIL 189 è un forte segnale della volontà europea di tutelare i diritti e incrementare il tenore di vita dei lavoratori domestici. A questo proposito, l'EFSI invita la Commissione a elencare tutte le questioni giuridiche che impediscono ad alcuni Stati membri di ratificare la Convenzione. Contemporaneamente, la Commissione dovrebbe aprire un ampio dibattito sugli ostacoli che contrastano il miglioramento delle condizioni di lavoro nel settore dei SPF.

---

<sup>23</sup> Comitato economico e sociale europeo. (2016). Parere sui *diritti dei lavoratori conviventi prestatori di cure e assistenza*.

## Raccomandazione n°6: Incoraggiare il riconoscimento e lo sviluppo delle competenze dei lavoratori nel settore dei SPF

La carenza di competenze e le scarse qualifiche dei lavoratori nel settore dei servizi alla persona e alla famiglia sono fattori che attualmente limitano il potenziale del settore di creare occupazione, aumentare la crescita economica e rispondere efficacemente alle esigenze sociali. La stigmatizzazione che colpisce i prestatori di SPF, considerati come lavoratori scarsamente qualificati, è in totale antitesi con la loro necessità di sviluppare competenze tecniche e interpersonali. Tenendo conto della crescente domanda di servizi sociali, l'EFSI insiste sull'importanza di sviluppare competenze sia trasversali sia specifiche, sia per i prestatori di assistenza sia per i lavoratori domestici. La professionalizzazione è fondamentale per garantire SPF formali e di qualità e per promuovere il dialogo sociale e l'attrattiva del settore. L'EFSI invita pertanto l'UE a riconoscere l'importante ruolo sociale svolto dai lavoratori nel settore dei SPF e di conseguenza a investire nello sviluppo delle loro competenze, sia a livello europeo – attraverso strumenti come il Pilastro europeo dei diritti sociali, la Nuova agenda per le competenze e un uso strategico dei fondi europei – sia a livello nazionale - attraverso raccomandazioni specifiche per paese relative alla professionalizzazione.

Nonostante i servizi per la persona e la famiglia abbiano un elevato potenziale di creare occupazione e incrementare la crescita, il settore è scarsamente riconosciuto e i lavoratori sono esposti a una forte stigmatizzazione. Spesso essi non hanno accesso né a programmi di formazione adeguati né a opportunità di sviluppo delle competenze. Inoltre, è raro che eventuali precedenti percorsi di apprendimento vengano loro riconosciuti. Di conseguenza, la maggior parte dei prestatori di SPF sono classificati come **lavoratori poco qualificati**. Tuttavia, essi devono acquisire sia competenze tecniche (come la conoscenza delle norme igieniche di base, competenze per l'uso di prodotti specifici e la prevenzione di pericolose reazioni chimiche, competenze per l'assistenza a persone vulnerabili, la consapevolezza del proprio ruolo professionale e la capacità di riconoscere ed evitare i rischi professionali, ecc.) sia capacità interpersonali (come discrezione, fiducia reciproca con l'assistito, autonomia nell'esercizio delle proprie mansioni, capacità di adattamento alle esigenze dell'utente, ecc.).

La mancanza di adeguate qualifiche così come il mancato riconoscimento del ruolo svolto dai prestatori di SPF alimentano il rischio di esclusione sociale. Per contrastare questa tendenza, **l'EFSI invita le Istituzioni europee a riconoscere l'importante contributo che i lavoratori del settore offrono alla nostra società e a investire nello sviluppo delle loro competenze**. Offrire loro maggiori opportunità di **professionalizzazione** avrebbe infatti un impatto molto positivo sul mercato dei SPF. In primo luogo, si creerebbe il valore aggiunto dei servizi formali rispetto alle prestazioni non dichiarate e/o informali non retribuite. Di fatto, adeguate qualifiche sarebbero una garanzia di affidabilità e di qualità del servizio. In secondo luogo, maggiori opportunità di professionalizzazione stimolerebbero i lavoratori del settore a prendere consapevolezza del proprio ruolo. Conseguentemente, prestatori di SPF adeguatamente formati sarebbero anche incoraggiati ad aderire alle organizzazioni settoriali e a partecipare al dialogo sociale a livello nazionale. Infine, alcuni sotto-settori dei SPF (per lo più i servizi di assistenza) sono colpiti da gravi carenze di manodopera, considerando soprattutto che una percentuale significativa di lavoratori ha ormai più di 50 anni e presto uscirà dal mercato del lavoro. Pertanto, la professionalizzazione – insieme al

miglioramento delle condizioni di lavoro e all'aumento salariale – è un elemento chiave per aumentare la forza lavoro qualificata e al tempo stesso rafforzare l'attrattiva del settore. In questo contesto, l'EFSI ha accolto l'interesse delle Istituzioni europee a favore della professionalizzazione e invita a utilizzare i seguenti strumenti per promuovere lo sviluppo delle competenze e la riqualificazione dei lavoratori nel settore dei SPF:

- L'EFSI accoglie con favore l'**Agenda sociale della Commissione europea**. Nello specifico, l'articolo 1 del **Pilastro europeo dei diritti sociali** si concentra su "Istruzione, formazione e apprendimento permanente", quindi sulle opportunità di professionalizzazione. Inoltre, la **Nuova agenda per le competenze per l'Europa** comprende il Programma di istruzione e formazione professionale, nonché il Piano per la cooperazione settoriale che si propone di fare fronte alla carenza di competenze attraverso un uso strategico dei finanziamenti UE. In questo contesto, **l'EFSI invita la Commissione europea a lanciare un nuovo invito a presentare proposte sul Piano**, al fine di promuovere gli investimenti nei programmi di formazione destinati al settore dei SPF.
- Per quanto riguarda i meccanismi di finanziamento dell'UE, l'EFSI riconosce l'uso del **Fondo sociale europeo** per finanziare programmi di sviluppo delle competenze rivolti a lavoratori adulti poco qualificati. **L'EFSI invita le Istituzioni europee a mantenere gli investimenti in questi progetti**, che contribuiscono ad accelerare della crescita, nel quadro dei nuovi programmi **Fondo sociale europeo Plus** e **Erasmus+**.
- Per quanto riguarda il semestre europeo, l'EFSI accoglie con favore la recente **Raccomandazione del Consiglio e il relativo Documento di lavoro dei servizi della Commissione sui "Percorsi di miglioramento del livello delle competenze"**. Quest'iniziativa mira a promuovere l'acquisizione di competenze e la mobilità professionale di tutti i lavoratori nell'UE, compresi i lavoratori domestici. Inoltre, l'EFSI sollecita un uso strategico delle **raccomandazioni specifiche per paese** al fine di sensibilizzare gli Stati membri - specialmente quelli con SPF meno sviluppati - sull'importanza dei programmi di professionalizzazione per raggiungere percentuali soddisfacenti di manodopera qualificata.

Più in generale, e tenendo presente che i SPF comprendono un'ampia gamma di attività di assistenza e non assistenziali, **l'EFSI sostiene lo sviluppo sia di competenze trasversali sia di competenze specifiche** per i prestatori di assistenza e per i lavoratori domestici.

## Raccomandazione n°7: Riconoscere e migliorare i diritti dei lavoratori migranti nel settore dei SPF

I flussi migratori di grandi proporzioni hanno un impatto significativo sul mercato del lavoro europeo. Nel settore dei servizi per la persona e la famiglia, la domanda è parzialmente soddisfatta da lavoratori migranti, spesso non dichiarati e irregolari. Pertanto, migrazioni e lavoro nero sono problematiche strettamente correlate tra loro. I migranti - in particolare donne e lavoratori alla pari - sono quindi più esposti allo sfruttamento sul lavoro. L'EFSI invita l'UE a riconoscere il contributo fondamentale dei lavoratori migranti ai SPF e a promuovere condizioni di lavoro adeguate e dignitose per tutti i lavoratori, indipendentemente dalla loro etnia, sesso e status. A questo proposito, il Vaglio di adeguatezza della legislazione UE in materia di migrazione legale rappresenta in potenza uno strumento utile per coordinare le politiche migratorie e occupazionali, nonostante ad oggi non sia ancora stato delineato un piano d'azione concreto. L'EFSI suggerisce quindi di aggiornare e ampliare il quadro d'azione, sulla base delle quattro seguenti raccomandazioni: assicurare il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori migranti attraverso ispezioni ad hoc presso le agenzie del lavoro, comprese quelle che si occupano di lavoratori alla pari; incoraggiare i migranti a prendere consapevolezza dei propri diritti e denunciare eventuali abusi; aprire i canali di accesso al mercato del lavoro ai migranti, previa regolarizzazione del loro status; investire in programmi di sviluppo delle competenze rivolti ai migranti, come lo Strumento europeo di determinazione delle competenze per i cittadini di paesi terzi.

Negli ultimi anni l'UE ha fatto fronte a flussi migratori di grandi proporzioni, aventi un impatto significativo sul mercato del lavoro. Molti cittadini di paesi terzi arrivati in Europa lavorano senza contratto regolare. Poiché partecipano all'economia sommersa o grigia, i cittadini di paesi terzi hanno scarse possibilità di ottenere un permesso di soggiorno grazie a un regolare rapporto di lavoro. Inoltre, i diritti dei lavoratori migranti irregolari non sono adeguatamente tutelati, il che li espone maggiormente a condizioni di sfruttamento, esclusione sociale e povertà. Questa tendenza riguarda anche il settore dei servizi per la persona e la famiglia. Poiché le forze lavoro nazionali non sono più in grado di soddisfare il crescente bisogno di servizi domestici e di assistenza, **la domanda è in parte soddisfatta dai migranti, talvolta irregolari e/o non dichiarati**. In questo contesto, i lavoratori alla pari sono maggiormente esposti a condizioni di sfruttamento, come salari insufficienti, carichi di lavoro eccessivi e richieste inappropriate rispetto alle loro funzioni. Inoltre, poiché il settore dei SPF è uno dei principali canali di accesso al mercato del lavoro europeo per le donne migranti, questo gruppo è particolarmente esposto a condizioni di sfruttamento, scarsa autonomia, precarietà e persino forme di violenza di genere. In definitiva, la partecipazione dei migranti irregolari, soprattutto donne, all'economia sommersa nel settore dei SPF contribuisce a esacerbare le stigmatizzazioni legate sia al pregiudizio sociale, razziale e di genere, sia alla mancanza di riconoscimento e di investimenti nel lavoro domestico e di assistenza.

Nonostante il quadro critico, l'ESFI **sottolinea i contributi positivi dei migranti intra-UE ed extra-UE al settore dei SPF, indipendentemente dal loro status**. L'EFSI invita pertanto a prevenire una situazione in cui l'Europa soddisfi la propria domanda di servizi domestici e di assistenza attraverso lo sfruttamento dei lavoratori migranti irregolari. L'UE dovrebbe invece **garantire condizioni di lavoro adeguate e dignitose per tutti i lavoratori nel settore dei SPF, indipendentemente dallo status e dal sesso**. Pertanto, l'EFSI sollecita ulteriori azioni per regolamentare

l'occupazione dei migranti nel settore dei SPF. A questo proposito, l'EFSI ha preso atto del **Vaglio di adeguatezza della legislazione UE in materia di migrazione legale**, pubblicato nel marzo 2019. Questa analisi mostra che le migrazioni a scopo di lavoro potrebbero potenzialmente superare alla carenza di competenze e di manodopera in Europa, specialmente per quanto riguarda **i servizi domestici e di assistenza**. Tuttavia, le parti interessate hanno espresso la loro preoccupazione relativamente al **vuoto giuridico relativo all'occupazione di migranti scarsamente e mediamente qualificati, compresi i prestatori di SPF**. Di conseguenza, nel Vaglio di adeguatezza si richiede un migliore coordinamento delle politiche su migrazione legale e occupazione - con particolare attenzione ai programmi di riqualificazione - poiché questi due quadri legislativi contribuiscono congiuntamente ad aumentare la produttività e la partecipazione al mercato del lavoro. Una migliore sinergia tra queste due aree politiche consentirebbe infatti di **impiegare lavoratori migranti regolari al fine di soddisfare le esigenze economiche e sociali dell'UE, prevenendo e combattendo al tempo stesso lo sfruttamento sul lavoro**. Tuttavia, ad oggi non è ancora stato delineato alcun piano d'azione concreto. Pertanto, l'EFSI invita a prendere in considerazione le seguenti raccomandazioni:

- In primo luogo, l'EFSI invita a **garantire il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori migranti**, in conformità con la Convenzione delle Nazioni Unite sulla protezione dei diritti dei lavoratori migranti, e più in generale con la Convenzione 189 dell'OIL sulle lavoratrici e i lavoratori domestici e la Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione della donna. Poiché il datore di lavoro è garante dei diritti fondamentali dei lavoratori migranti, l'EFSI invita a istituire sistemi ad hoc di monitoraggio del processo di assunzione presso le agenzie del lavoro, comprese quelle che si occupano di lavoratori alla pari, al fine di assicurare che i contratti rispettino le norme fondamentali del lavoro, compreso l'accesso alla sicurezza sociale.
- Allo stesso tempo, l'EFSI sottolinea la necessità di **incoraggiare i lavoratori migranti nel settore dei SPF a prendere consapevolezza dei propri diritti**. Oltre a non conoscere i loro diritti, i migranti irregolari spesso non denunciano gli abusi sul lavoro perché temono l'espulsione. In questo contesto, le organizzazioni non governative e i sindacati dovrebbero collaborare a promuovere condizioni di lavoro adeguate e a garantire pieno accesso all'assistenza legale.
- In conformità con i principi evidenziati nel Vaglio di adeguatezza, l'EFSI invita a **promuovere un'ampia riflessione a livello europeo sulla possibilità di aprire ai prestatori di SPF i canali di accesso al mercato del lavoro** – compresi i permessi di lavoro e la migrazione a scopo di lavoro – previa regolarizzazione del loro status. Ciò consentirebbe di contrastare un uso improprio dei canali di occupazione dei migranti, particolarmente diffuso nel settore del lavoro alla pari.
- Infine, l'EFSI chiede ulteriori **investimenti in programmi di sviluppo delle competenze** destinati ai lavoratori migranti e invita a prendere in considerazione le eventuali barriere linguistiche nella fase di attuazione di tali programmi di formazione e/o di accompagnamento. A questo proposito, un esempio di buona prassi è lo **Strumento europeo di determinazione delle competenze per i cittadini di paesi terzi**. L'EFSI raccomanda un uso mirato di tale strumento nel settore dei servizi domestici e di assistenza e invita la Commissione europea a sensibilizzare gli Stati membri sulle sue funzioni.

Per concludere, l'EFSI afferma che opportunità di lavoro adeguate e dignitose dovrebbero essere offerte a tutti i lavoratori nel settore dei SPF, indipendentemente dal loro status e dal sesso. Tali opportunità sono infatti vantaggiose per tutti gli attori coinvolti: i migranti, i datori di lavoro, gli utenti e il settore nel suo complesso.

## Raccomandazione n°8: Assicurare un utilizzo efficace delle tecnologie digitali nel settore dei SPF

Le nuove tecnologie digitali stanno rivoluzionando la nostra società e in particolar modo il mondo del lavoro. Molti settori stanno infatti attraversando una rivoluzione digitale, tra cui il settore dei servizi per la persona e la famiglia. A questo proposito, l'EFSI invita a proseguire la ricerca sul progresso tecnologico applicato ai SPF e sul relativo impatto su prestatori e utenti di tali servizi. Occorre quindi proseguire lo studio iniziato nel contesto del Programma a sostegno di una vita attiva e autonoma (AAL – *Active and Assisted Living*) o del progetto sulla salute digitale (DHE – *Digital Health Europe*). Pertanto, l'EFSI invita l'UE a investire su innovazione responsabile e digitalizzazione dei settori sanitario e assistenziale, con soluzioni specifiche e mirate ai SPF. Gli investimenti dovrebbero includere anche programmi di formazione digitale, conformemente alla Nuova agenda per le competenze per l'Europa. Infine, l'EFSI invita l'UE – DG CONNECT e DG EMPL in particolare - a considerare l'impatto e la sempre maggiore diffusione delle piattaforme digitali. In questo contesto, occorre tenere presente che le piattaforme web possono contribuire a soddisfare la domanda di servizi e a meglio coordinare le diverse parti interessate. Allo stesso tempo, occorre anche monitorare tali piattaforme per garantire il pieno rispetto dei diritti dei lavoratori digitali nel settore dei SPF.

Il XXI secolo è caratterizzato da importanti cambiamenti sociali aventi un impatto significativo sul mercato del lavoro: la globalizzazione, i cambiamenti demografici e in particolar modo la digitalizzazione stanno modificando la nostra società e il mondo del lavoro. Per rivoluzione digitale si intendono le nuove tecnologie sempre più diffuse in molti settori, tra cui quelli sanitario e domestico. In questo contesto, l'EFSI accoglie l'intenzione delle Istituzioni europee di **sfruttare i cambiamenti digitali nel mercato del lavoro a vantaggio di tutti i lavoratori, della società e dell'economia.**

La digitalizzazione nel settore dei servizi per la persona e la famiglia riguarda sia l'automazione e la robotica nei servizi domestici, sia il progresso tecnologico nei servizi di assistenza, che contribuisce a prolungare l'autonomia delle persone dipendenti. Tuttavia, per digitalizzazione non si intendono solo gli impianti di allarme, i sistemi di assistenza vocale, il processo di robotizzazione e i nuovi sistemi di intelligenza artificiale. Le nuove tecnologie hanno infatti un impatto più ampio sul settore dei SPF, in quanto contribuiscono a semplificare l'organizzazione del lavoro e a migliorare il rapporto tra utenti e prestatori del servizio. Oltre a questi aspetti pratici, la digitalizzazione permette di meglio organizzare l'offerta di SPF e promuovere la visibilità e l'attrattiva del settore, garantendo al contempo una risposta più efficace alla domanda in crescita. In questo contesto, le autorità competenti e le parti interessate sono invitate a **cooperare per garantire un uso mirato dei progressi tecnologici nel settore dei SPF.** Questo permetterebbe di **migliorare la qualità dei servizi e di offrire condizioni di lavoro più interessanti.** A questo proposito, l'EFSI formula tre importanti raccomandazioni per sfruttare al meglio la digitalizzazione nel settore dei SPF:

- In primo luogo, **l'EFSI invita a mantenere gli investimenti sulla ricerca tecnologica applicata ai SPF.** L'EFSI accoglie con favore i progetti finanziati dall'UE su digitalizzazione e robotica concentrati sull'assistenza a lungo termine, come il programma *Active and Assisted Living* (AAL) a sostegno di una vita attiva e autonoma e il recente lancio del progetto sulla salute digitale *Digital Health Europe* (DHE). Finanziato dal programma europeo di ricerca e innovazione *Horizon 2020*, il DHE sostiene la trasformazione digitale dei servizi sanitari e di assistenza nel quadro della strategia per il mercato unico digitale. Il progetto



si articola attorno a tre assi principali, tra cui l'uso di strumenti digitali per un'assistenza incentrata sulle persone e per la diagnosi preventiva, che favorisce l'interazione tra pazienti e operatori sanitari. In questo contesto, l'EFSI invita a **proseguire il lavoro di ricerca sulla digitalizzazione applicata ai servizi di assistenza domiciliare e a valutarne l'impatto sui lavoratori del settore**. Inoltre, l'EFSI invita la **Commissione a mantenere gli investimenti su innovazione e digitalizzazione responsabili nei settori della sanità e dell'assistenza e a concentrarsi ulteriormente su soluzioni digitali per i SPF**. Pertanto, l'EFSI sollecita **maggiori investimenti per lo sviluppo del digitale nei SPF**, a partire da fondi europei quali Horizon Europe - il nuovo programma di ricerca e innovazione - e il Fondo sociale europeo Plus, che includerà il programma europeo per la salute.

- In secondo luogo, **l'EFSI sottolinea che i lavoratori del settore necessitano di un costante aggiornamento professionale per rimanere al passo con le nuove tecnologie**. L'EFSI ricorda che questi lavoratori svolgono un ruolo chiave, aiutando le persone vulnerabili a utilizzare le nuove tecnologie. Investire sulla formazione digitale contribuirebbe così a professionalizzare la forza lavoro del settore, aumentando nel contempo qualità e adattabilità del servizio. Pertanto, l'EFSI accoglie con favore **il focus sulle competenze digitali nel quadro della Nuova agenda per le competenze per l'Europa**. L'EFSI riconosce inoltre l'avvio della **Coalizione per le competenze e le occupazioni digitali**, impegnata a espandere la forza lavoro digitalmente qualificata al fine di creare un mercato unico digitale competitivo e perfettamente funzionante. Inoltre, l'EFSI accoglie con favore le iniziative sui **nuovi dispositivi TIC per l'acquisizione di competenze digitali**, come DigComp, il quadro europeo di competenze digitali. In questo contesto, l'EFSI propone di **aprire un dialogo tra le parti interessate del settore dei SPF e le autorità pubbliche per definire politiche adeguate sulla formazione digitale e garantire che i lavoratori acquisiscano e mantengano costantemente aggiornate queste competenze**.
- Infine, l'EFSI invita la **DG CONNECT e la DG EMPL a cooperare ulteriormente per lo sviluppo di strumenti digitali innovativi nel settore dei SPF**, con particolare attenzione alle **piattaforme web** (ad esempio, reti di interazione, piattaforme di vendita online e piattaforme di servizi on-demand). I lavoratori digitali sono in aumento, soprattutto nel settore dei SPF. Queste nuove forme di lavoro non convenzionali - se sviluppate nel rispetto delle condizioni del mercato formale - possono contribuire a fare fronte alla carenza di manodopera e al lavoro non dichiarato. In effetti, le piattaforme permettono di sincronizzare meglio domanda e offerta e possono facilitare le assunzioni formali. Le piattaforme digitali offrono inoltre importanti vantaggi quali la facilità di accedere e la flessibilità del servizio. Infine, il lavoro digitale contribuisce a combattere l'isolamento dei lavoratori del settore e a promuovere il riconoscimento sul mercato del lavoro. In questo contesto, la DG CONNECT e la DG EMPL dovrebbero **sviluppare congiuntamente strumenti di monitoraggio specifici per garantire che le piattaforme siano utilizzate in risposta alla crescente domanda di SPF e, cosa ancora più importante, nel pieno rispetto dei diritti dei lavoratori e dei quadri normativi nazionali**. Inoltre, **le piattaforme dovrebbero essere viste come un'opportunità per strutturare meglio il settore**. Gli attuali cambiamenti socio-demografici richiedono un approccio globale, che coinvolga tutte le parti interessate indipendentemente dal tipo di organizzazione, dall'attività svolta, dal territorio su cui agiscono e dalle loro dimensioni. Questo approccio olistico è particolarmente importante per l'elaborazione di soluzioni di assistenza incentrata sulla persona. Pertanto, l'EFSI invita la DG CONNECT e la DG EMPL ad **avviare una riflessione comune su come le piattaforme potrebbero contribuire al coordinamento delle parti interessate nel settore dei SPF**, rafforzando nel contempo l'efficacia e l'attrattiva del settore.

## Raccomandazione n°9: Colmare le lacune che ostacolano una piena conoscenza dei SPF a livello europeo

Il settore dei servizi per la persona e la famiglia ha un elevato potenziale di occupazione e di crescita, nonché una grande capacità di soddisfare la domanda in aumento di servizi sociali. Tuttavia, l'EFSI deplora il mancato riconoscimento del settore e suggerisce di: finanziare progetti volti a colmare le lacune che ostacolano una piena comprensione del settore e a condividere buone prassi, come il progetto Ad-PHS; proseguire la ricerca a livello UE sulle tendenze connesse ai SPF, come l'occupazione di lavoratori migranti, il lavoro non dichiarato, la carenza di manodopera e i rischi professionali, approfondendo i risultati delle revisioni tematiche condotte dalla DG EMPL nel 2015 e nel 2018; migliorare la nomenclatura statistica dell'UE, poiché le attuali imprecisioni ostacolano l'opera di sensibilizzazione sui SPF e un efficace monitoraggio delle tendenze di settore.

Il settore dei servizi per la persona e la famiglia è in costante evoluzione e soggetto a numerose pressioni quali l'invecchiamento della popolazione, una maggiore partecipazione delle donne al mercato del lavoro e l'insufficiente sostegno politico e finanziario da parte delle autorità pubbliche. Nonostante i vari appelli a livello locale, nazionale, europeo e mondiale per incentivare maggiormente il settore, la sua importanza in termini di contributi macroeconomici rimane relativamente sottovalutata in UE. Analogamente, si conosce poco degli strumenti politici attuati dagli Stati membri per sostenere il settore. Pertanto, **l'EFSI deplora le lacune che ostacolano una piena comprensione dei SPF e propone tre raccomandazioni per un pieno riconoscimento del settore:**

- In primo luogo, **l'EFSI invita la Commissione e il Parlamento europeo a finanziare progetti per ampliare la conoscenza in materia di SPF, incoraggiando il confronto sulle sfide del settore e sulle opportunità di miglioramento e sviluppo.** In questo contesto, l'EFSI invita il Parlamento europeo a considerare **il rifinanziamento del progetto Ad-PHS<sup>24</sup> per il periodo post-2020.** Il progetto mira a creare una piattaforma di attori competenti in materia di SPF a livello europeo, analizzando e facendo conoscere gli strumenti politici attuati da 21 Stati membri dell'UE nel settore. Ad-PHS fornirà inoltre linee guida su temi rilevanti come il dialogo sociale, i voucher per i servizi, le piattaforme digitali. Il successo di Ad-PHS risiede nella sua capacità di coinvolgere un'ampia gamma di attori (autorità pubbliche, sindacati, datori di lavoro, società civile, mondo accademico, ecc.) per discutere delle sfide fronteggiate dal settore a livello nazionale. In questo contesto, le parti interessate condividono le loro competenze, confrontando le proprie esperienze con quelle di altri Stati membri dell'UE. La creazione di questa rete richiede un grande impegno, da cui si possono ottenere vantaggi significativi solo sul medio e lungo termine.
- Inoltre, **diverse tendenze che interessano il settore dei SPF - come l'occupazione di lavoratori migranti, il lavoro sommerso, la carenza di manodopera o i rischi professionali - devono essere studiate in maniera più approfondita a livello europeo,** così da avere un quadro più chiaro della loro portata, delle loro caratteristiche e dei loro fattori scatenanti. Pertanto, l'EFSI si rivolge a diversi organismi europei – come la Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro (Eurofound), l'Agenzia europea del lavoro (ELA – *European Labour Authority*), l'Agenzia dell'Unione europea per i

<sup>24</sup> Il progetto Advanced Personal and Household Services (Ad-PHS) è stato lanciato nel dicembre 2018 e terminerà a marzo 2020. Il progetto è cofinanziato dall'Unione europea (linea di bilancio: BGUE-B2018-04.037727). Cfr. <http://www.efsi-europe.eu/projects/ad-phs/>

diritti fondamentali (FRA – *European Union Agency for Fundamental Rights*), l'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA – *European Agency for Safety and Health at Work*) e il Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale (CEDEFOP) – e richiede di includere nei loro programmi un approccio settoriale mirato ai SPF. Il lavoro di ricerca degli enti sopracitati **alimenterebbe le discussioni a livello europeo su come migliorare le condizioni di lavoro e la qualità dei servizi nel settore dei SPF**. A questo proposito, l'EFSI accoglie con favore le **revisioni tematiche sui SPF condotte nel 2015 e nel 2018 dalla DG EMPL e invita la Commissione europea ad avviare nuovi studi**, con particolare attenzione agli Stati membri in cui le informazioni relative ai SPF rimangono scarse.

- Infine, l'EFSI **rinnova il suo appello rivolto alla Commissione europea a migliorare le nomenclature statistiche dell'UE**. Attualmente, le categorie statistiche relative al settore dei SPF rimangono imprecise. Di conseguenza, le statistiche a disposizione sono scarse, poiché risulta difficile raccogliere dati macroeconomici precisi e comparabili sul settore. Allo stesso modo, è ancora più difficile monitorare e valutare l'andamento dell'occupazione nel settore. Inoltre, l'imprecisione delle suddette categorie statistiche ostacola l'opera di sensibilizzazione sul fondamentale ruolo socioeconomico svolto dai SPF. In questo contesto, l'EFSI **accoglie con favore le nuove definizioni statistiche del lavoro domestico e dei lavoratori/lavoratrici domestici adottate dall'Organizzazione internazionale del lavoro (OIL) nell'ottobre 2018.**<sup>25</sup> Occorrerebbe dunque integrare queste nuove definizioni nella Rilevazione sulle forze di lavoro dell'Unione europea (RFL). Inoltre, l'EFSI **invita la Commissione europea a considerare il ruolo cruciale dei SPF nella prossima revisione della classificazione statistica delle attività economiche nell'Unione europea (NACE)**. Tale revisione dovrebbe classificare i lavoratori del settore all'interno delle varie categorie disponibili, indipendentemente dal loro status occupazionale (impiegati da enti fornitori di servizi, impiegati presso una famiglia, lavoratori autonomi, ecc.).<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> 20° Conferenza internazionale degli statistici del lavoro (10-19 ottobre 2018). *Resolution concerning statistics on work relationships*.

<sup>26</sup> Per maggiori informazioni, consultare: European Federation for Services to Individuals. (EFSI). (2018). *PHS Industry Monitor. Statistical overview of the personal and household services sector in the European Union*.

## Raccomandazione n°10: Raccogliere informazioni sul lavoro sommerso nel settore dei SPF per incentivare lo scambio di conoscenze e buone prassi

Il lavoro sommerso è una problematica che desta grande preoccupazione in tutta l'Unione europea, poiché molti settori - come quello dei servizi per la persona e la famiglia – sono fortemente colpiti da questa tendenza. A questo proposito, l'EFSI accoglie con favore l'avvio della Piattaforma europea contro il lavoro sommerso, che ha avviato una ricerca sulla lotta preventiva al lavoro nero, analizzando anche l'efficacia dei voucher per servizi. Tuttavia, l'EFSI deplora la mancanza di un seguito significativo a questa ricerca e sollecita ulteriori azioni di sensibilizzazione sulle misure preventive e la loro efficacia in termini economici. L'EFSI inoltre deplora che i SPF non rientrino tra i quattro settori che saranno monitorati dalla Piattaforma nel periodo 2019-2020 e invita ad estendere una riflessione più ampia sui SPF nei programmi futuri. Infine, l'EFSI ha riconosciuto l'integrazione della Piattaforma contro lavoro sommerso all'interno dell'Autorità europea del lavoro (ELA – *European Labour Authority*), che si concentrerà sulla dimensione transnazionale del lavoro nero. Tuttavia, l'EFSI sottolinea che l'intero programma della Piattaforma contro il lavoro sommerso dovrebbe essere integrata nella tabella di marcia dell'ELA, comprese l'identificazione e il monitoraggio di misure preventive e protettive a livello nazionale e internazionale.

Il lavoro sommerso è attualmente una problematica che desta grande preoccupazione in Europa. Nel settore dei servizi per la persona e la famiglia, una percentuale significativa di lavoratori domestici e prestatori di assistenza lavorano tuttora senza regolare contratto. Tra loro sono inclusi anche numerosi migranti irregolari. Il tasso di lavoro sommerso nei SPF raggiunge il 70% nei paesi che ancora non hanno attuato alcuna politica di sostegno ai servizi alla persona.<sup>27</sup> Inoltre, la percentuale di lavoro sommerso potrebbe aumentare ulteriormente a seguito del boom delle piattaforme digitali, qualora le autorità competenti non si dotassero specifici strumenti istituzionali per monitorarle. **L'EFSI deplora l'economia sommersa e grigia nel settore dei SPF.** La riduzione della quota di lavoratori non dichiarati nel settore avrebbe un effetto benefico sul generale riconoscimento del settore e comporterebbe inoltre una maggiore rappresentanza e un migliore accesso a protezione e sicurezza sociale sia per i prestatori di assistenza sia per i lavoratori domestici. Inoltre, la lotta al lavoro sommerso contribuirebbe a ridurre il problema dell'immigrazione illegale, poiché incentiverebbe l'integrazione dei lavoratori migranti nel mercato del lavoro europeo, promuovendo la loro regolarizzazione. Date queste premesse, l'EFSI accoglie con favore la creazione della **Piattaforma europea contro il lavoro sommerso**. Questo strumento è stato creato nel 2016 per svolgere un'importante opera di sensibilizzazione sull'impatto negativo dell'economia sommersa e sostenere gli Stati membri nella lotta al lavoro nero. A questo proposito:

- L'EFSI accoglie con favore **la discussione tematica sulle misure preventive per contrastare il lavoro sommerso**, tenutasi durante la riunione plenaria della Piattaforma nel marzo 2018. Tra i temi trattati, la Piattaforma ha esplorato anche l'impatto dei voucher per servizi.<sup>28</sup> In primo luogo, l'EFSI ha preso atto del suggerimento della Piattaforma di utiliz-

<sup>27</sup> Dipartimento generale per la competitività, l'industria e i servizi (DGCIS), Ministero francese dell'economia, delle finanze e dell'industria. (2011). *Etude sur les services à la personne dans sept pays européens*.

<sup>28</sup> Piattaforma europea contro il lavoro sommerso. (2018). *Elements of a preventive approach towards undeclared work: an evaluation of service vouchers and awareness raising campaigns*.

zare i voucher solo nei settori in cui prevale il lavoro sommerso e dove risulta difficile svolgere le tradizionali ispezioni del lavoro, come appunto il settore dei SPF. In secondo luogo, l'EFSI ha osservato che la Piattaforma ha tenuto in considerazione gli interessi specifici sia degli utenti sia dei prestatori dei servizi. Di fatto, la Piattaforma ha formulato raccomandazioni sulla competitività dei prezzi<sup>29</sup> e sulle prestazioni previdenziali. In terzo luogo, l'EFSI ha sostenuto la richiesta della Piattaforma di avviare valutazioni ex ante ed ex post per monitorare il regime dei voucher. I voucher potrebbero infatti essere utilizzati per incrementare progressivamente l'offerta formale nel settore dei SPF. Tuttavia, l'EFSI deplora la mancata attuazione delle suddette raccomandazioni e **invita ad adottare nuove iniziative per ridurre il lavoro sommerso nei SPF, in cooperazione con tutte le parti interessate del settore**. Finora solo gli ispettori del lavoro e alcune rappresentanti delle parti sociali a livello europeo hanno partecipato alle riunioni della Piattaforma. I restanti attori competenti hanno invece potuto commentare le riunioni solo a posteriori. L'EFSI invita pertanto ad aprire le discussioni agli esperti esterni e a tutte le parti interessate implicate nello sviluppo del settore. Infine, l'EFSI invita la Commissione a sensibilizzare tutti gli Stati membri sull'efficacia in termini di costi degli strumenti politici preventivi contro il lavoro nero. Al tempo stesso, la Commissione dovrebbe riflettere su come gestire i potenziali costi derivanti dall'aumento del lavoro dichiarato. A questo proposito, la Commissione dovrebbe considerare strumenti quali gli incentivi fiscali ad hoc, comprese le deduzioni e le esenzioni dall'imposta sul reddito.

- L'EFSI ha visionato il **programma di lavoro della Piattaforma per il periodo 2019-2020**, che stabilisce tre priorità tematiche e nuovi settori da monitorare nella lotta al lavoro sommerso. L'EFSI accoglie con favore il focus sull'azione comune, l'apprendimento reciproco e lo sviluppo delle conoscenze al fine di condividere buone prassi. A questo proposito, L'EFSI accoglie con favore anche la guida e il *toolkit* per la diffusione delle conoscenze tra gli Stati membri, i lavoratori e i datori di lavoro.<sup>30</sup> Tuttavia, **l'EFSI deplora che i SPF non vengano ancora considerati come uno dei quattro settori da monitorare**<sup>31</sup> nel programma 2019-2020, nonostante si riconosca che il lavoro sommerso è particolarmente diffuso nel settore. Per questa ragione, **la Piattaforma dovrebbe sviluppare un approccio globale e settoriale per monitorare il settore dei SPF**. L'EFSI invita quindi le autorità europee e nazionali competenti a **integrare il settore dei SPF nei futuri programmi sul lavoro sommerso**. Tali programmi dovrebbero esaminare in primo luogo le misure preventive per contrastare il lavoro nero nel settore, la loro efficienza e il loro rapporto costo-efficacia. Inoltre, tali programmi dovrebbero **analizzare la questione delle ispezioni del lavoro nelle abitazioni private**. Attualmente non vengono effettuate ispezioni nelle abitazioni private, mentre invece le famiglie dovrebbero essere considerate luoghi di lavoro a tutti gli effetti per i prestatori di SPF.
- Infine, l'EFSI ha preso atto della proposta di creare un'**Autorità europea del lavoro** (ELA – *European Labour Authority*) e i recenti progressi verso la sua istituzione. Questo nuovo organismo sosterrà gli Stati membri nell'attuazione della legislazione UE sulla mobilità transfrontaliera dei lavoratori e sul coordinamento della sicurezza sociale. Inoltre, **l'ELA integrerà una serie di comitati e reti esistenti, compresa la Piattaforma europea con-**

---

<sup>29</sup> I prezzi dovrebbero ammontare al minimo corrisposto per un'ora di lavoro e dovrebbero essere competitivi rispetto ai prezzi del mercato nero.

<sup>30</sup> Piattaforma europea contro il lavoro sommerso. (2018). *Communicating Effectively: A guide to disseminating knowledge from the European Platform tackling undeclared work*.

Piattaforma europea contro il lavoro sommerso. (2018). *Practitioner toolkit: Information Tools and Approaches to Reach Out to Workers and Companies in the Fight against Undeclared Work*.

<sup>31</sup> Nel programma di lavoro per il periodo 2019-2020, la Piattaforma si concentrerà sui seguenti quattro settori: agricoltura, trasporto aereo, turismo e settore HORECA (Hotellerie – Restaurant – Catering). Nel 2017-2018 la Piattaforma si è concentrata sull'edilizia e sui trasporti stradali.

**tro il lavoro sommerso.** In questo contesto, l'EFSI sostiene l'approccio ambizioso e olistico che mira a garantire il buon funzionamento dell'Autorità europea del lavoro, la cui attività si concentrerà sulla **dimensione transnazionale del lavoro sommerso**. Tuttavia, l'EFSI sottolinea anche l'importanza di proseguire la ricerca e di **promuovere iniziative per contrastare il lavoro sommerso a livello nazionale**. L'EFSI esprime inoltre la sua preoccupazione relativamente alla partecipazione degli Stati membri alle attività dell'ELA **su base volontaria**, poiché in tal caso l'unico strumento efficace per monitorare l'economia sommersa e grigia a livello nazionale rimarrebbe il semestre europeo. **L'EFSI insiste sull'importanza di uno strumento pienamente operativo per combattere il lavoro sommerso a tutti i livelli**, poiché le valutazioni nel contesto del solo semestre risulterebbero insufficienti, quindi pregiudicherebbero ulteriormente il settore dei SPF. Pertanto, **l'intero programma della Piattaforma contro il lavoro sommerso dovrebbe essere integrato nella tabella di marcia dell'ELA, compresa l'individuazione e il monitoraggio di misure preventive e protettive contro il lavoro sommerso, sia a livello nazionale sia a livello europeo.**

## Conclusione

Dalla presente analisi emerge che il settore dei servizi per la persona e la famiglia (SPF) contribuisce in modo significativo al miglioramento del tenore di vita dei cittadini europei. Inoltre, se adeguatamente sviluppato, il settore contribuirebbe a creare nuovi posti di lavoro e ad accelerare la crescita economica. Garantire sia la qualità del servizio sia condizioni di lavoro dignitose è fondamentale per fare fronte alle attuali tendenze demografiche e socioeconomiche in maniera efficace e tempestiva. Contrariamente, **se le autorità competenti continuano a sottovalutare le sfide associate al lavoro sommerso, alla mancanza di professionalizzazione, ai deboli investimenti e allo scarso riconoscimento dei SPF, le conseguenze sarebbero estremamente dannose per tutte le parti interessate del settore e più in generale per l'intera società europea.**

La tendenza all'invecchiamento della popolazione europea fa sì che i cittadini più anziani incrementino la domanda di servizi domestici e di assistenza per soddisfare le loro esigenze quotidiane. Tale tendenza all'invecchiamento riguarda anche i familiari assistenti e i lavoratori domestici, con la conseguente riduzione della popolazione attiva che fornisce SPF. Senza un adeguato sostegno finanziario e investimenti nei programmi di professionalizzazione, l'offerta formale di SPF non sarà accessibile economicamente, né sarà soddisfacente in termini di qualità. Pertanto, l'offerta non sarà in grado di soddisfare una domanda in costante crescita. **Si genererebbe quindi un circolo vizioso: investimenti insufficienti nel settore dei SPF comporterebbero un aumento del lavoro sommerso e una riduzione delle entrate dirette dello Stato, di conseguenza minori possibilità di finanziare lo sviluppo del settore.** Inoltre, poiché i servizi domestici e di assistenza – siano essi retribuiti o non retribuiti – sono svolti principalmente da donne, la partecipazione formale al mercato del lavoro della manodopera femminile risulterebbe particolarmente ostacolata. Le lavoratrici domestiche saranno obbligate a partecipare all'economia sommersa, mentre le donne lavoratrici non beneficeranno di SPF di qualità e a prezzi accessibili. Da un lato, le donne risulterebbero più esposte all'esclusione sociale e alla povertà. Dall'altro, l'equilibrio tra attività professionale e vita familiare e la partecipazione femminile al mercato del lavoro sarebbero a rischio. In termini più generali, **se non si agisce al fine di riconoscere, rappresentare e regolare il settore, il divario occupazionale tra i sessi aumenterà ulteriormente, limitando la competitività e la crescita economica europea.**

L'EFSI invita pertanto le istituzioni europee a riconoscere il potenziale dei SPF e a investire maggiormente su standard qualitativi relativi sia ai servizi di assistenza sia ai servizi domestici. Inoltre, l'EFSI invita il Parlamento europeo e la Commissione europea a sostenere gli Stati membri nello sviluppo di strategie nazionali in materia di SPF. Tutte le parti interessate dovrebbero essere coinvolte in questo processo: fornitori, lavoratori e utenti di tali servizi, nonché le organizzazioni a cui partecipano. In termini più generali, l'EFSI chiede **l'adozione di una Raccomandazione del Consiglio in materia di SPF che utilizzi dati concreti per elaborare linee guida per lo sviluppo dei SPF in tutta l'UE.** Infine, l'EFSI sollecita le Istituzioni europee ad attuare le dieci raccomandazioni presentate in questo testo, in modo che tutti i cittadini europei possano beneficiare di servizi per la persona e la famiglia di alta qualità e accessibili, anche economicamente.

**European Federation for Services to Individuals (EFSI)**

Avenue du Port 86 C, box 302

1000 Brussels, Belgium

Tel : +32 (0) 2 204 08 73

Email : [info@EFSI-europe.eu](mailto:info@EFSI-europe.eu)

Website : [www.EFSI-europe.eu](http://www.EFSI-europe.eu)

[@EFSI\\_EU](#)