

PESSIS 3 Promoting employers' social services in social dialogue

Dichiarazione comune sul contributo offerto all'Europa dai servizi sociali

21 marzo 2017

I. Introduzione

Fin dalla sua creazione, l'Unione europea ha conseguito risultati considerevoli, ed è opportuno ribadirlo. Tuttavia, le sfide che incidono sullo sviluppo dell'UE sono numerose, e la più importante è probabilmente la sua incapacità (effettiva o presunta) di dimostrare l'impatto positivo che esercita sulle condizioni di vita e di lavoro di molti cittadini europei, con la conseguenza di accrescere la diffidenza nei confronti delle proprie istituzioni.

Al fine di rafforzare la fiducia nelle istituzioni europee, l'UE deve ripensare il suo progetto politico basandolo su una dimensione sociale più forte rispetto al passato. Principi quali le pari opportunità e la parità di trattamento, la coesione e l'inclusione sociale, i lavori di qualità e i modelli di welfare sociale rappresentano la vera essenza dei valori europei, ma occorre anche assicurare che essi costituiscano il fulcro delle politiche dell'Unione.

I servizi sociali svolgono un ruolo importante nel dare attuazione a tali principi e in qualità di stabilizzatori automatici in periodi di recessione, come è apparso evidente ancora una volta nel contesto dell'attuale crisi economica. L'Unione europea deve pertanto garantire che le sue politiche siano finalizzate a rafforzare la capacità dei servizi sociali di realizzare i propri scopi e obiettivi.

I valori dei diritti umani, della solidarietà, della sostenibilità ecologica, della giustizia sociale, la priorità accordata al profitto sociale e alla partecipazione democratica costituiscono aspetti rilevanti delle attività della maggior parte dei servizi sociali, per i quali rappresentano un importante fattore di successo. Inoltre, è essenziale che vengano assicurate qualità, uguaglianza e trasparenza sia per quanto riguarda l'erogazione del finanziamento che per la prestazione dei servizi, e che siano peraltro riconosciute dalle politiche destinate ai servizi sociali.

Il Pilastro europeo dei diritti sociali, così come è stato proposto, costituisce un primo passo significativo in tale direzione e deve fornire un importante quadro europeo inteso a riconoscere il contributo indispensabile offerto dai prestatori di servizi per aiutare i cittadini ad accedere ai diritti sociali.

II. I servizi sociali offrono un contributo rilevante all'Europa

Seppure in misura diversa da un paese all'altro, secondo la definizione del progetto PESSIS i servizi sociali possono essere intesi come servizi di assistenza e sostegno, vale a dire *servizi per anziani, disabili e minori*,



ma anche servizi in grado di raggiungere le categorie emarginate e svantaggiate. Il personale direttamente impiegato dal settore supera i 10 milioni, con oltre 1,4 milione di posti di lavoro creati tra il 2008 e il 2015 che lo rendono uno dei principali settori generatori di occupazione, in Europa. Unitamente ai servizi sanitari, i servizi sociali rappresentano il 7% della produzione economica totale dell'UE a 28¹. A seguito dei cambiamenti demografici e degli schemi familiari tradizionali, nei prossimi decenni si prevede una crescita significativa del settore dei servizi sociali. Occorre riconoscere che i servizi sociali apportano un contributo fondamentale alla coesione sociale, alla crescita economica sostenibile e inclusiva e alla creazione di posti di lavoro in Europa, in quanto:

- In termini di coesione sociale, i fornitori di servizi sociali svolgono un ruolo importante consentendo di sviluppare una società che si adopera per migliorare l'accesso ai diritti sociali per tutti e il benessere di tutti, che lotta contro l'esclusione e l'emarginazione, che crea un senso di appartenenza, promuove la fiducia e offre ai suoi membri nuove possibilità di mobilità sociale ascendente.
- Riguardo alla crescita economica sostenibile e inclusiva, la coesione sociale è la chiave che consente a tutti di impegnarsi nella comunità, nel mondo del lavoro e dell'istruzione. Ciò comporta un elevato contributo all'economia e pertanto favorisce la crescita.
- Per quanto attiene alla creazione di posti di lavoro in Europa, i servizi sociali esercitano un triplice impatto sull'occupazione. Innanzitutto, il settore impiega già 10.106.800 persone (CE, 2016)² e continuerà a crescere per garantire a tutti, in futuro, un accesso a servizi sociali di qualità, soprattutto in un'epoca caratterizzata da cambiamenti demografici. Tra il secondo trimestre del 2008 e il secondo trimestre del 2015, 1.477.000 nuovi posti di lavoro sono stati creati nel settore dei servizi sociali (CE, 2016). Inoltre, i fornitori di servizi sociali contribuiscono in modo significativo a permettere il reinserimento diretto o indiretto nel mondo del lavoro delle persone rimaste ai margini. Infine, l'erogazione di servizi sociali di qualità rende possibile una maggiore partecipazione al mercato del lavoro di alcuni gruppi della popolazione che spesso ne sono esclusi, soprattutto le donne.

I servizi sociali sono anche strutturalmente innovativi, in quanto vanno continuamente alla ricerca di nuove soluzioni per migliorare la qualità dell'assistenza e del sostegno che si adoperano sempre a fornire in modo più efficace, efficiente e sostenibile. L'innovazione nel campo dei servizi sociali nasce dall'esigenza stessa di sviluppare nuove strategie, servizi e partenariati. I servizi sociali devono quindi poter contare su un maggiore sostegno per essere in grado di fornire risposte più adeguate e trarre vantaggio da fattori quali:

- la rapida trasformazione della società, delle esigenze e dei gusti individuali;
- la transizione verso servizi sociali di qualità forniti a livello delle comunità locali, personalizzati e volti a promuovere la partecipazione attiva all'interno della comunità;
- i cambiamenti demografici;
- le risorse finanziarie limitate e i modelli economici in rapida evoluzione;
- le carenze di personale e/o la mancanza di personale qualificato;
- i limiti rispetto al ricorso alle soluzioni esistenti dovuti ai costi, alla sostenibilità e all'infrastruttura;

¹ Commissione europea, *EU Employment and Social Situation Quarterly Review* (esame trimestrale sull'occupazione e la situazione sociale nell'UE) [Supplement December 2014](#)

² Scheda tematica del semestre europeo, pubblicazione su salute e sistemi sanitari, [Health and Health Systems](#)



- il carattere transfrontaliero della prestazione di servizi;
- gli sviluppi tecnologici in costante evoluzione;
- gli squilibri e le disuguaglianze di genere (in termini di retribuzione, partecipazione delle donne al mercato del lavoro, ecc.).

III. **Sviluppare le strutture di dialogo sociale nel settore dei servizi sociali**

La principale ricchezza del settore dei servizi sociali è rappresentata dal personale, che consente l'erogazione effettiva di assistenza e sostegno.

Le politiche devono tenere conto di questo aspetto. Tutte le sfide fin qui illustrate influiscono sul lavoro quotidiano del personale e delle imprese operanti nel settore. È essenziale adottare misure positive per migliorare la qualità di vita sul lavoro del personale del settore sociale. Per permettere, ad esempio, ai servizi sociali di reagire adeguatamente ai rapidi sviluppi tecnologici o alla transizione verso un modello di assistenza e di sostegno basato sui diritti umani, il personale attivo nel settore deve ricevere una formazione adeguata, accompagnata da migliori opportunità di sviluppo professionale. Inoltre, è indispensabile avere la capacità di assumere e trattenere il personale, che tuttavia oggi sembra essersi convertita in un problema per molti datori di lavoro, nonostante aumenti la domanda di servizi sociali e i livelli di disoccupazione restino elevati. Ciò è dovuto in parte alle difficoltà che il settore si trova ad affrontare nel convincere i giovani, di entrambi i sessi, che i servizi sociali offrono lavori interessanti e possibilità di carriera. Occorre inoltre assicurare a tutti una transizione graduale dal mondo dell'istruzione al mercato del lavoro, incluso alle persone svantaggiate.

Le sfide in questo ambito sono evidenti, tenuto conto che la retribuzione prevista per molti tipi di attività del settore è al di sotto della media nazionale, che le condizioni di lavoro sono piuttosto difficili e che le opportunità di sviluppo professionale e formazione continua risultano limitate. È indispensabile migliorare l'attrattiva del settore nei confronti della società per creare posti di lavoro di qualità. A tal fine, vanno intraprese tre azioni importanti. Innanzitutto, è necessario valorizzare il ruolo dell'assistenza e assicurarne il riconoscimento da parte della società, con il sostegno di finanziamenti adeguati. Inoltre, occorre impegnarsi maggiormente per superare le difficoltà nell'assumere personale, che incidono non soltanto sulla diversificazione della forza lavoro, ma anche sugli stereotipi di genere. Infine, vanno adottate misure significative volte a garantire alle donne le stesse opportunità di carriera offerte agli uomini e il medesimo trattamento economico a parità di lavoro, per permettere al settore di avvalersi di personale sufficiente e qualificato.

L'assenza di personale sufficiente, qualificato e ben retribuito nel settore dei servizi sociali comporterebbe gravi ripercussioni sulla qualità della vita dei cittadini europei, sia coloro che hanno bisogno di tali servizi che i loro familiari ed amici. Peraltro, un peggioramento della loro qualità di vita inciderebbe negativamente sull'economia europea.

La creazione a livello europeo di strutture e piattaforme riconosciute di dialogo sociale in questo settore rappresenta un passo molto importante che permetterebbe ai rappresentanti dei datori di lavoro e dei lavoratori di mettere sul tavolo tutte le loro preoccupazioni e offrirebbe uno spazio per procedere ad una valutazione collettiva delle sfide da affrontare.

Questo dialogo consentirebbe inoltre alle parti sociali di negoziare e concordare soluzioni comuni ai diversi problemi che riguardano il settore e il personale, sulla base del principio di non discriminazione.

Infine, il dialogo sociale contribuirebbe anche a dare un peso effettivo alle parti sociali del settore rispetto alle proposte e ai processi politici a livello europeo che incidono sulle sue attività.



IV. Maggiore riconoscimento e sostegno per i servizi sociali a livello europeo

Considerato che la creazione di strutture di dialogo sociale per le organizzazioni dei datori di lavoro e le associazioni sindacali presenti nel settore dei servizi sociali non consente di raccogliere tutte le sfide e le opportunità illustrate, è fondamentale che l'UE sviluppi una strategia di respiro europeo per sostenere i lavori di qualità e liberare il potenziale occupazionale del settore dei servizi sociali. Questa strategia dovrebbe essere finalizzata a:

- sviluppare dispositivi di finanziamento sostenibile del settore per garantire la qualità dei servizi erogati, la creazione di occupazione e l'offerta di lavori dignitosi;
- fornire degli orientamenti agli Stati membri per individuare soluzioni comuni rispetto alle sfide illustrate in precedenza, incluso attraverso il Semestre europeo;
- riconoscere una certa flessibilità nel Patto di stabilità e crescita sul fronte degli investimenti nei servizi sociali;
- allineare i meccanismi di finanziamento dell'UE (Fondi strutturali e d'investimento europei, Fondo europeo per gli investimenti strategici, ecc.) alla creazione di posti di lavoro e alla formazione nel settore dei servizi sociali;
- promuovere lo sviluppo di strutture di dialogo sociale a livello nazionale ed europeo in tutte le politiche e le attività europee pertinenti;
- agevolare lo scambio di buone prassi in materia di risorse umane, soprattutto per l'assunzione e il trattenimento del personale, ma anche di salute e sicurezza, a livello nazionale ed europeo;
- incoraggiare lo scambio di esperienze sullo sviluppo dei servizi sociali nell'era della digitalizzazione;
- rafforzare gli standard e le strutture relativi alla prestazione transfrontaliera di servizi sociali e al rispettivo mercato del lavoro;
- impegnarsi attivamente per predisporre e lanciare una campagna di promozione del lavoro dignitoso e di qualità nel settore dei servizi sociali.

La presente Dichiarazione comune è stata elaborata da datori di lavoro riconosciuti nell'ambito dei servizi sociali di Austria, Belgio, Repubblica ceca, Francia, Germania e Spagna e va inquadrata nel progetto europeo PESSIS III (Promuovere la partecipazione al dialogo sociale delle organizzazioni di datori di lavoro nel settore dei servizi sociali).

