

# Retribuzioni e condizioni di lavoro nel settore dei servizi sociali

Riassunto del progetto [WICARE](#)<sup>1</sup>, febbraio 2015

## Introduzione

WICARE è un progetto finalizzato a migliorare l'informazione dei sindacati in merito alle retribuzioni e alle condizioni di lavoro nel settore dei servizi sociali in Europa. È una iniziativa congiunta promossa da FSESP, da due istituti di ricerca - AIAS presso l'Università di Amsterdam e CELSI a Bratislava - e dalla Fondazione WageIndicator. Il progetto comprende tutti i 28 Stati membri dell'UE, oltre a sei paesi dell'ex Unione Sovietica (CIS). Nel 2014, il settore dei servizi sociali nei 28 paesi UE ha dato lavoro a quasi 10 milioni di persone nei due specifici sottosectori dei servizi di assistenza residenziale e di assistenza sociale non residenziale. Dal 2008 al 2014 il numero degli occupati nel settore è aumentato di 1,6 milioni. In totale, l'82 per cento dell'attuale forza lavoro impiegata in questo settore nell'UE è di sesso femminile. L'età media della forza lavoro si stima essere intorno ai 43.

## Dati raccolti tramite un questionario, disponibile on-line e su supporto cartaceo

Fulcro del progetto WICARE sono le analisi dei dati forniti in forma continua dal sondaggio on-line [WageIndicator](#) sulle condizioni di lavoro e sulle retribuzioni. I visitatori dei siti Web nazionali di WageIndicator sono invitati a compilare il sondaggio. I dati del sondaggio utilizzati ai fini delle analisi provengono da lavoratori nei servizi di assistenza residenziale e di assistenza sociale non residenziale, e sono stati raccolti tra l'1/1/2013 e il 31/9/2014<sup>2</sup> tramite il questionario disponibile online e nella versione cartacea distribuita dalle affiliate nazionali di FSESP. I dati sono stati raccolti in 34 paesi, tuttavia in dodici paesi la risposta - inferiore a 20 questionari compilati - era troppo poco

---

<sup>1</sup> Relazione sul progetto [WICARE](#), novembre 2014. Il progetto è attuato con il sostegno della Commissione europea nell'ambito del suo Programma per le relazioni industriali e il dialogo sociale (N. VS/2013/0404). Autori: Kea Tijdens e Maarten van Klaveren, Università di Amsterdam / Amsterdam Institute for Advanced labour Studies (AIAS). Partner: [FSESP](#) (Richard Pond e Mathias Maucher), [WageIndicator](#) (Paulien Osse) e [CELSI](#) (Brian Fabo e colleghi). La responsabilità esclusiva di questo progetto è in capo ai suoi autori. Per maggiori informazioni sul progetto consultare <http://www.epsu.org/a/10010>.

<sup>2</sup> AZE, BEL BLR, KAZ, RUS, UKR: 31/1/2015.

significativa per poter essere inclusa nelle analisi. Le analisi riguardano i dati dei rimanenti 22 paesi, 10 dei quali sono Stati membri dell'UE dei 15, otto sono tra i recenti membri dell'UE e cinque sono Stati appartenenti alla Federazione Russa ed ex paesi dell'Unione Sovietica. In tutti i paesi, il numero di osservazioni varia da 20 in Bulgaria a 2.911 nei Paesi Bassi. In questi paesi, 9.143 lavoratori hanno iniziato a compilare il questionario. Si sono potuti analizzare dati *salariali* validi di 4.413 rispondenti.

I risultati riflettono il punto di vista dei lavoratori sulla loro retribuzione e sulle loro condizioni lavorative. Questi riscontri potrebbero non coincidere con quanto i sindacati ritengono accada, sulla base dei contratti che hanno negoziato. Tali differenze possono sussistere perché i dipendenti non sono consapevoli delle clausole nei contratti collettivi di lavoro, o perché i contratti collettivi non vengono implementati correttamente a livello locale. Inoltre è importante tenere conto del fatto che leggi e normative esistenti, ad esempio in materia di salute e sicurezza, potrebbero non essere (interamente) osservate “nella realtà”.

Un'ultima osservazione sui dati riguarda il fatto che il sondaggio viene compilato su base volontaria e questo comporta la non rappresentatività dei dati in rapporto alla forza lavoro complessiva del settore dei servizi sociali. A tale fine sarebbe infatti necessario eseguire un sondaggio a campionamento casuale. Pertanto è necessaria la dovuta prudenza nell'interpretazione dei dati.

### *Caratteristiche occupazionali*

In tutti i paesi eccetto due, più di sette rispondenti su dieci sono lavoratori dipendenti. Nella maggior parte dei casi, il lavoro autonomo riguarda piccolissime fette del settore dei servizi sociali. In 12 dei 22 paesi, la maggior parte dei lavoratori è impiegata in organizzazioni del settore pubblico; in tre paesi, più di cinque lavoratori su dieci sono assunti da organizzazioni del settore privato, e in un paese sono dipendenti di un'organizzazione non profit. Grandi sono le differenze tra i paesi relative alla quota dei lavoratori con contratto a tempo indeterminato, con variazioni dal 43 al 96 per cento.

In merito agli anni di lavoro, in alcuni paesi quattro lavoratori su dieci hanno lavorato meno di cinque anni, mentre in altri paesi lo stesso numero di lavoratori è stato impiegato per più di trent'anni. Nella maggior parte dei paesi non si sono osservate rilevanti differenze nella media degli anni lavorativi tra uomini e donne.

### Strutture occupazionali e competenze

Il sondaggio pone la domanda "Qual è la tua attività lavorativa?", e offre un elenco con circa 130 nomi di occupazioni da cui scegliere. Nelle fasi precedenti del progetto si è riscontrato che comporre un elenco di attività lavorative rilevanti era particolarmente difficile in alcuni paesi, con conseguente ritardo nella divulgazione del questionario e/o impedimento nell'incoraggiare i lavoratori a compilare il questionario. Un problema comunicato da varie organizzazioni affiliate a FSESP era la non corrispondenza tra l'elenco e le categorie professionali nei diversi paesi e l'insufficiente riconoscibilità delle professioni a causa dei termini utilizzati. Un ulteriore problema connesso a questo era la non uniformità nei vari paesi dei confini tra assistenza residenziale, lavoro sociale e servizi sanitari. Si è pertanto suggerito di usare un elenco con 20-30 professioni chiave (invece di 130) e lasciare spazio per inserire la propria attività lavorativa. In ogni caso, l'identificazione delle professioni nelle lingue dei 34 paesi era considerata un'impresa troppo difficoltosa.

La nostra indagine ha riguardato le strutture occupazionali e le abilità professionali nei servizi sociali. Abbiamo rilevato grandi differenze tra i paesi in merito alla composizione dell'occupazione nei servizi sociali. I lavoratori impiegati nell'assistenza sanitaria, compresi gli addetti alla cura della persona e all'assistenza all'infanzia, formano il gruppo più cospicuo in quasi tutti i paesi. Ad eccezione di due paesi, circa tre lavoratori su dieci sono impiegati nell'assistenza infermieristica e in altre attività del settore sanitario. In quasi tutti i paesi, almeno due lavoratori su dieci impiegati nei servizi sociali non hanno ricevuto alcuna formazione. In Austria, Italia, Lussemburgo e Portogallo le attività formative fornite dal datore di lavoro hanno ottenuto punteggi molto bassi.

Da sei a otto lavoratori su dieci ritengono di possedere un adeguato grado di competenze professionali per lo svolgimento della loro attuale attività. Su dieci lavoratori, da due a quattro ritengono di avere qualifiche superiori a quelle necessarie per la loro attuale occupazione. L'insufficiente qualificazione professionale, invece, è pressoché irrilevante nei servizi sociali.

### Retribuzioni

In tutti i paesi le retribuzioni medie sono superiori alle retribuzioni mediane, il che implica la presenza di un nutrito gruppo nella fascia più bassa della distribuzione dei salari e un gruppo più ristretto di rispondenti che guadagna un salario (più) alto. Degno di nota il fatto che in cinque paesi (Portogallo, Regno Unito, Repubblica ceca, Lituania e

Bielorussia) le differenze salariali tra professionisti e collaboratori domestici e addetti all'assistenza sono notevoli.

Per quanto riguarda la quota di rispondenti la cui retribuzione oraria lorda è superiore o inferiore alla soglia di retribuzione bassa (due terzi della retribuzione oraria mediana nazionale), in Europa orientale il numero di lavoratori con retribuzione inferiore alla soglia era molto ridotto. Nella maggior parte dei paesi dell'Europa occidentale, d'altro canto, gruppi consistenti di lavoratori percepivano salari inferiori alla soglia di retribuzione bassa. In Belgio, Germania e Paesi Bassi, la quota di lavoratori a bassa retribuzione era superiore al 30 per cento, e tra le lavoratrici la percentuale era perfino un po' più elevata.

Il pagamento degli straordinari nell'ultima retribuzione percepita appare piuttosto raramente tra i dati del sondaggio, soprattutto in Austria e Lituania. Complessivamente, ancora meno presente è la retribuzione in base al merito.

### Rappresentanza dei lavoratori

Rileviamo che, nella maggioranza dei paesi, da quattro a sette addetti su dieci nel settore dei servizi sociali lavorano in base a un contratto collettivo. Nei Paesi Bassi e in Slovenia questa quota è perfino leggermente più elevata. Complessivamente grandi gruppi di lavoratori non sanno se il loro lavoro è disciplinato da un contratto collettivo; questo si riscontra soprattutto in Belgio, Italia, Portogallo e nel Regno Unito.

Il sondaggio rivela tassi di iscrizione al sindacato molto elevati in Austria, Slovenia e Bielorussia e piuttosto alti in Belgio, che suggeriscono come in questi paesi il sindacato sia stato coinvolto attivamente nella diffusione del questionario per il sondaggio WICARE.

### Orario lavorativo

Per chi lavora nei servizi sociali, una settimana lavorativa di 32-40 ore costituisce la normalità nella maggior parte dei paesi. Orari molto prolungati, con più di 48 ore la settimana, sono presenti in Slovacchia, Bielorussia e Kazakistan, dove una quota leggermente inferiore a due su dieci ha dichiarato di lavorare secondo questo orario.

Il lavoro con turni o con orario irregolare è ampiamente diffuso nei servizi sociali soprattutto in Francia, in Italia, nei Paesi Bassi e in Bulgaria, tuttavia almeno quattro lavoratori su dieci in tutti gli altri paesi, dichiarano di lavorare in questo modo.

### Condizioni di lavoro

Per quanto riguarda lo stress causato dal lavoro, le risposte alle domande poste mostrano esiti piuttosto differenziati. In quasi tutti paesi, un gruppo da tre a cinque lavoratori circa su dieci trova il proprio lavoro stressante su base giornaliera. Nei dieci paesi in cui si sono misurati i punteggi relativi a "torni a casa dal lavoro mentalmente esausto" e "torni a casa dal lavoro fisicamente esausto", un gruppo da due a cinque lavoratori su dieci trova il proprio lavoro su base giornaliera molto pesante.

### Soddisfazione del proprio lavoro

In tutti i paesi, ad eccezione di due, la soddisfazione nei confronti del salario riceve il punteggio più basso tra i cinque indicatori di soddisfazione riportati nel questionario. La casella "fortemente insoddisfatto" per il salario è contrassegnata spesso, in particolare in Bulgaria, Ungheria, Slovenia, Bielorussia, Kazakistan, Federazione russa e Ucraina. La soddisfazione riguardo al lavoro, la sicurezza e l'orario lavorativo riceve punteggi più elevati in tutti i paesi.

### Caratteristiche socio-demografiche dei lavoratori del settore dei servizi sociali

L'età media dei rispondenti varia considerevolmente; degno di nota è il fatto che in Portogallo i rispondenti sono relativamente giovani. Per quanto riguarda il sesso, la grande maggioranza è di sesso femminile in tutti i paesi eccetto uno, Italia. Il livello di istruzione dei lavoratori nel settore dei servizi sociali varia enormemente da paese e paese, con ampi gruppi di persone con un elevato grado di istruzione soprattutto nella Federazione russa.

\*\*\*