

SEMINARIO INTERNAZIONALE Piattaforme digitali e lavoro di cura: tra formalizzazione, emersione e riorganizzazione del welfare

Piattaforme digitali e formalizzazione del lavoro di cura: il ruolo dello Stato tra innovazione, regolazione e outsourcing

Óscar Molina

Director of the Institute for Labour Studies (IET)

Centre d'Estudis Sociològics sobre la Vida Quotidiana i el Treball - QUIT

Universitat Autònoma de Barcelona



Sociological Research Centre
on Everyday Life
and Work

La questione centrale

- Negli ultimi dieci anni le piattaforme digitali sono entrate progressivamente nel settore dell'assistenza domiciliare e dei servizi di cura.
- La letteratura ha spesso interpretato questo fenomeno come una possibile fonte di:
 - informalità;
 - falsa autonomia;
 - controllo algoritmico;
 - deterioramento delle condizioni di lavoro.
- Tuttavia, il settore della cura presenta caratteristiche molto diverse rispetto ai casi più studiati della platform economy (Uber, Deliveroo, Glovo).

Domanda di ricerca

- Le piattaforme digitali possono diventare uno strumento di formalizzazione del lavoro di cura quando vengono integrate nei sistemi pubblici di welfare?
 - É la digitalizzazione la soluzione ai problemi (Invecchiamento, carenza di lavoro, informalità?)

Piattaforme



Informalità ?

Domanda di ricerca

- Le piattaforme digitali possono diventare uno strumento di formalizzazione del lavoro di cura quando vengono integrate nei sistemi pubblici di welfare?
 - É la digitalizzazione la soluzione ai problemi (Invecchiamento, carenza di lavoro, informalità?)

Piattaforme



Informalità

The embeddedness of care platforms

- Le piattaforme di cure non operano nel vuoto; sorgono in un contesto sociale e istituzionale specifico che ne condiziona le caratteristiche e il loro impatto.
- Le piattaforme di cura non operano necessariamente contro le istituzioni
 - Quando entrano nella fornitura pubblica di servizi tendono spesso ad adattarsi alle logiche esistenti del welfare, della regolazione e delle relazioni industriali.

Come può intervenire lo Stato?

Tre meccanismi di formalizzazione

- Stato Regolatore
 - Definisce diritti, standard professionali e condizioni di lavoro (Legge Rider in Spagna).
- Stato Finanziatore
 - Sostiene economicamente famiglie e utenti.
- Stato come acquirente di servizi
 - Affida servizi pubblici a organizzazioni private attraverso contratti pubblici.
- La digitalizzazione non produce automaticamente informalità o formalità; l'esito dipende da come il settore pubblico regola.

Il caso francese: CESU+

Una piattaforma pubblica per formalizzare il lavoro

- Il CESU+ non organizza direttamente il lavoro.
- La sua funzione principale consiste nel:
 - semplificare le procedure amministrative;
 - automatizzare il pagamento dei salari;
 - registrare i rapporti di lavoro;
 - garantire il versamento dei contributi sociali.
- Risultato

La tecnologia viene utilizzata come strumento di formalizzazione.

Il caso spagnolo: un contesto già fortemente esternalizzato

- L'assistenza domiciliare pubblica (Servicio de Ayuda a Domicilio - SAD) è storicamente gestita attraverso appalti pubblici.
- Principali operatori:
 - Clece
 - DomusVi
 - Accent Social
 - Eulen
 - Suara
- Le piattaforme non entrano in un sistema pubblico puro.
- Entrano in un sistema già caratterizzato dall'esternalizzazione.

Due modalità di integrazione delle piattaforme nel welfare pubblico

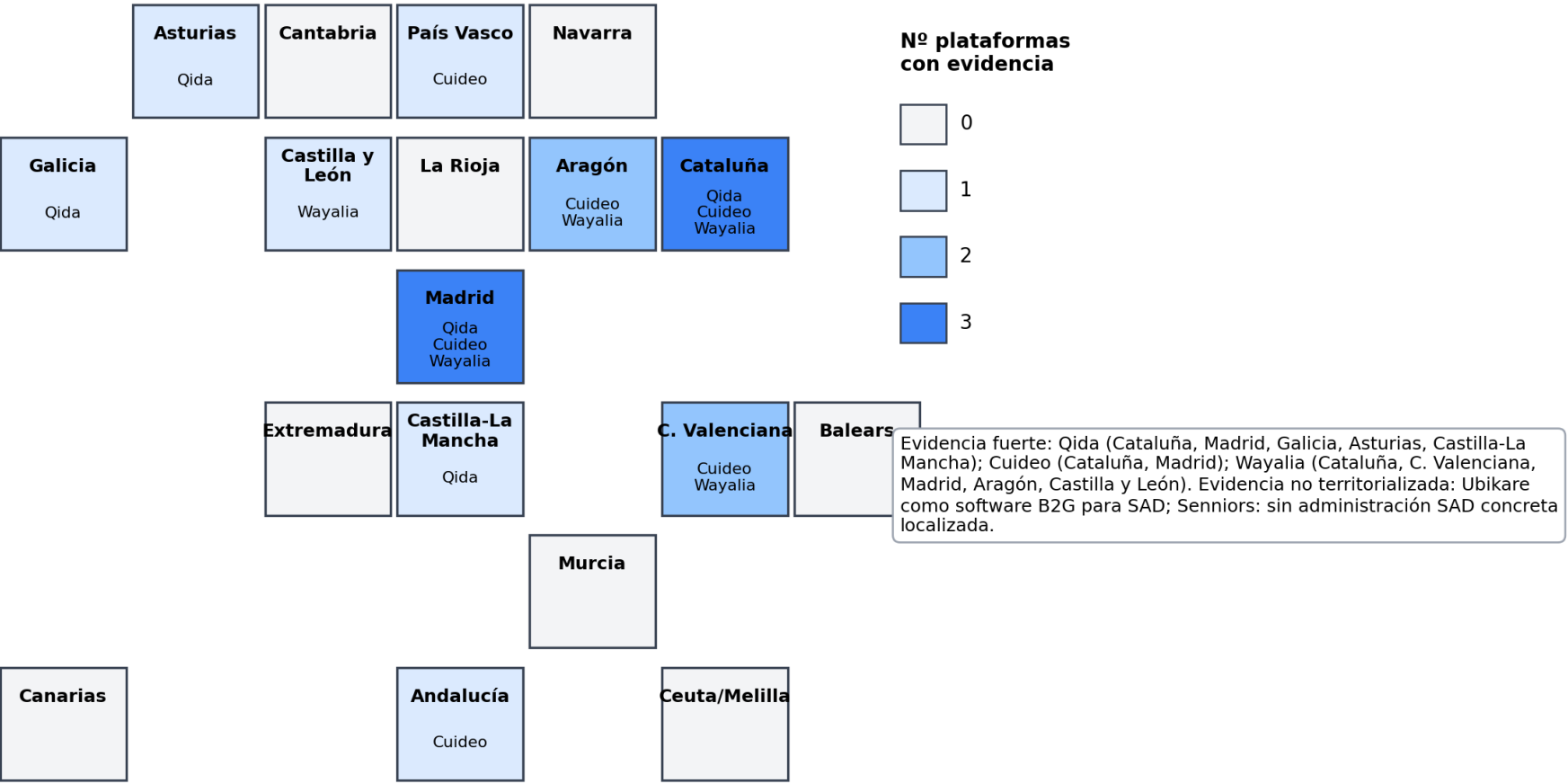
- **Gestione delle prestazioni e delle risorse della Legge sulla Dipendenza**
- Piattaforme come Cuideo, Qida e Wayalia svolgono sempre più spesso una funzione di intermediazione tra le famiglie e il sistema pubblico di assistenza.
- Le loro attività comprendono:
 - informazione sulle prestazioni della Legge sulla Dipendenza;
 - supporto nella richiesta del riconoscimento della dipendenza;
 - gestione del "Cheque Servizio" e delle prestazioni economiche vincolate al servizio;
 - coordinamento tra le famiglie, i servizi sociali e i professionisti dell'assistenza;
 - monitoraggio dell'utilizzo delle risorse pubbliche.
- Cosa cambia? La piattaforma non fornisce soltanto assistenza. Diventa un'infrastruttura amministrativa che facilita l'accesso delle famiglie alle politiche pubbliche.

Due modalità di integrazione delle piattaforme nel welfare pubblico

- **Dall'intermediazione alla fornitura diretta del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)**
- Alcune piattaforme non si limitano a gestire le prestazioni.
- Partecipano direttamente all'erogazione dei servizi pubblici di assistenza domiciliare. Come? Attraverso:
 - accreditamento come ente SAD;
 - collaborazione con comuni e servizi sociali;
 - partecipazione a contratti pubblici;
 - erogazione di servizi finanziati dal sistema pubblico.

Plataformas / agencias digitales con evidencia web de SAD o acreditación pública

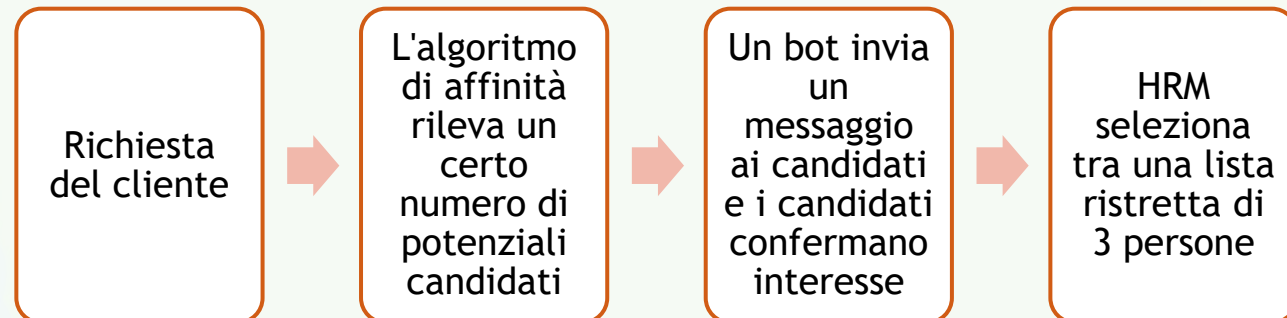
España — evidencia extraída de páginas propias de plataformas (Qida, Cuideo, Wayalia, Ubikare, Senniors, Cuidum)



Lectura: el mapa combina dos tipos de evidencia: (1) acreditación pública para prestar SAD/cheque servicio/PEV; (2) presencia SAD declarada por la plataforma. No equivale siempre a adjudicación directa de contrato público.

Cme funziona Cuideo?

- Onboarding dei lavoratori (CV + colloquio + verifica)
- Valutazione dei bisogni familiari
- Algoritmo di affinità Cuideo → lista dei candidati
- Bot WhatsApp + supervisione umana delle risorse umane
- Il contratto gestito o da Cuideo o dalle famiglie con il supporto amministrativo di Cuideo



Matching algoritmico presso Cuideo

- Matching semi-automatizzato
- La selezione è fortemente influenzata dalle valutazioni dei clienti
- Mancanza di trasparenza sulla ponderazione algoritmica
- Nessun monitoraggio in tempo reale, ma alta pressione reputazionale per ottenere buone valutazioni dai clienti e ottenere nuove offerte di lavoro
- Rischio che le preferenze discriminatorie dei clienti influenzino le decisioni

Condizioni di lavoro

- Fairwork project ratings
- Ratings per Cuideo Selección
- 19/11/2025 Cuideo ha pubblicato un articolo chiedendo il diritto di rettifica per ciò che considera informazioni false

PLATAFORMA*	 Principio 1 Pago justo		 Principio 2 Condiciones justas		 Principio 3 Contratos justos		 Principio 4 Gestión justa		 Principio 5 Representación justa		Total
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	
Just Eat	1	-	1	1	1	-	1	-	1	1	7
Cabify	1	-	-	-	-	-	1	-	1	-	3
Livo	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	3
Uber	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2
Cuideo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Glovo**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Taskrabbt	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0

Condizioni di lavoro ed esperienze lavorative

- Principalmente donne migranti, 40–55 anni
- Formalizzazione mista:
 - Più strutturato rispetto ad altre piattaforme come Care.com
 - Ma situazioni di bassi salari, ore non pagate e pressione per svolgere ulteriori compiti domestici
- Alta rotazione, bassa identità professionale, organizzazione collettiva debole
- Rischi percepiti: sforzo fisico, carico emotivo, pressione reputazionale

Cuideo nel settore dell'assistenza spagnolo

- Rivendica di formalizzare parte di un settore altamente informale
- Migliora i processi amministrativi ma non necessariamente la qualità del lavoro (almeno nella Cuideo Selección).
- Le piattaforme di assistenza hanno istituito, insieme alle organizzazioni familiari, un nuovo attore (AESPD) il cui obiettivo è partecipare alla contrattazione collettiva

Conclusioni

- Più continuità che rottura?
- Le piattaforme sono già parte del sistema cure
- Il settore pubblico può utilizzare le piattaforme come strumenti di formalizzazione.
- I casi francese e spagnolo mostrano che:
 - quando le piattaforme entrano nel welfare pubblico tendono ad adattarsi alle logiche istituzionali esistenti più che trasformarle radicalmente.

The background of the slide is composed of several overlapping, wavy, horizontal bands of color. On the left side, there are bands of bright yellow and light green. On the right side, there are bands of a darker green. In the center, there is a large, solid green rectangular area. The text "Thank you very much" is centered within this green rectangle.

Thank you very much