

RUOLO DEGLI ASSISTENTI FAMILIARI E INTERVENTI DI NATURA DOMICILIARE IL RUOLO DI INTERMEDIAZIONE DELLE PIATTAFORME DIGITALI

CNEL | ROMA 25 settembre 2025, ore 15.00

Via D. Lubin, 2 Roma - Sala Meuccio Ruini

L'Osservatorio Nazionale per i Servizi Sociali Territoriali istituito presso il CNEL organizza, in sinergia con la Commissione istruttoria permanente II/Politiche sociali, sviluppo sostenibile e Terzo settore, un seminario interno sul ruolo degli assistenti familiari e sugli interventi di natura domiciliare, con particolare riferimento all'evoluzione delle relative piattaforme digitali di intermediazione

L'Osservatorio dedica questo seminario alle analisi sull'evoluzione delle politiche sociali e territoriali e, in particolare, al ruolo degli assistenti familiari e agli interventi di natura domiciliare, con un *focus* specifico sulle piattaforme digitali nell'intermediazione dei servizi di assistenza familiare. Il programma include la presentazione del progetto europeo *Origami* (<https://origamiproject.it/>), coordinato dalla Consigliera esperta del CNEL, Prof.ssa Ivana PAIS e finanziato dalla Direzione Generale della Commissione Europea *Employment, Social Affairs and Inclusion*.

Il *panel* prevede la presentazione delle Linee guida nazionali per la definizione degli *standard* formativi degli assistenti familiari e una disamina sulla mappatura delle piattaforme di intermediazione presenti in Italia, cui si aggiungono specifici studi di caso finalizzati ad approfondire sia le relative modalità di funzionamento sia le conseguenze per datori di lavoro e lavoratori. A tali interventi seguirà il confronto con le Parti sociali così da acquisire il relativo contributo soprattutto in tema di *policy*.

Programma

ore 15,00 **Saluto istituzionale** Dott. Massimiliano Monnanni, Segretario Generale del CNEL
Apertura dei lavori Cons. Alessandro Geria, Coordinatore dell'Osservatorio Nazionale per i Servizi Sociali Territoriali

ore 15,20 **Prima Sessione**
Linee guida nazionali per la definizione degli standard formativi degli assistenti familiari
Cons. Fiovo Bitti

Le piattaforme di intermediazione del lavoro di cura: i principali risultati del progetto ORIGAMI
Prof.ssa Ivana Pais

ore 16,00 **Seconda Sessione**
Interventi delle Parti sociali
Modera Cons. Alessandro Geria

Ore 17,00 **Chiusura e prospettive di lavoro**

Allegati:

- 1) *ORIGAMI Policy Brief* Italia;
- 2) *Le piattaforme di intermediazione del lavoro di cura: i principali risultati del progetto ORIGAMI* (Prof.ssa Ivana Pais, Università Cattolica del Sacro Cuore e Consigliera CNEL)

POLICY BRIEF - ITALIA

Francesco Bonifacio

Michele Faioli

Rosangela Lodigiani

Matteo Luccisano

Ivana Pais

Funded by DG Employment, Social
Affairs and Inclusion – EMPL.A –
Employment and Social Governance
"Improving expertise in the field of
industrial relations –
SOCPL-2022-IND-REL- 01"

IL PROGETTO ORIGAMI

Il progetto europeo ORIGAMI (hOme caRe dIGital pIAforM and Industrial relations, <https://origamiproject.it/>), finanziato dalla DG Employment, Social Affairs and Inclusion per il biennio 2024-25, ha indagato l'impatto delle piattaforme digitali sulla trasformazione del settore dei servizi alla persona (pulizie domestiche e assistenza familiare) in sei Paesi europei, scelti per rappresentare diversi modelli di capitalismo: Danimarca, Francia, Irlanda, Italia, Paesi Bassi e Spagna.

Il consorzio di ricerca riunisce sei istituzioni accademiche e due organizzazioni internazionali:

- Università Cattolica del Sacro Cuore (UCSC) – istituzione capofila;
- CNRS (Centre National de la Recherche Scientifique, Francia);
- University of Groningen (Paesi Bassi);
- Universitat Autònoma de Barcelona (Spagna);
- University of Copenhagen (Danimarca);
- University of Limerick (Irlanda).

I partner internazionali sono CECOP e OSE.

Obiettivi

Il progetto ha perseguito quattro obiettivi principali:

Mappare la diffusione delle piattaforme di assistenza domiciliare e pulizia nei Paesi selezionati;

Identificare le specificità dei modelli organizzativi delle piattaforme rispetto sia agli attori tradizionali del settore PHS, sia alle piattaforme di altri settori;

Analizzare le implicazioni di queste nuove forme organizzative sulle condizioni di lavoro;

Indagare i bisogni di protezione sociale e rappresentanza dei lavoratori, nonché le strategie innovative messe in campo dagli attori sociali in risposta a tali trasformazioni.

Settori analizzati e diffusione delle piattaforme

Sono stati considerati due ambiti occupazionali: assistenza ad anziani o persone non autosufficienti e pulizia domestica.

Complessivamente sono state identificate 69 piattaforme nei sei Paesi analizzati, di cui 25 in Italia, Paese con la maggiore concentrazione di piattaforme. In particolare: 6 piattaforme specializzate nella cura; 8 nella pulizia; 11 che operano in entrambi i settori.

Una tipologia dei modelli di piattaforma

L'analisi delle piattaforme ha condotto alla costruzione di una tipologia basata su due variabili chiave:

- se la piattaforma gestisce il matching (cioè individua il lavoratore per conto del cliente, anziché limitarsi a metterlo in vetrina e abilitare l'interazione);
- se la piattaforma gestisce o meno la relazione di lavoro (direttamente, come datore di lavoro, oppure indirettamente, coordinando la regolarizzazione da parte della famiglia).

Da questo incrocio emergono quattro modelli:

- Marketplace – non gestisce né il matching né la regolarizzazione del rapporto di lavoro;
- Digital agency – gestisce sia il matching sia la regolarizzazione (agendo direttamente come datore di lavoro, o regolarizzando il rapporto di lavoro fra le parti);
- On demand – gestisce il matching, ma non la regolarizzazione;
- Regulated marketplace – non gestisce direttamente il matching, ma si fa carico della regolarizzazione del rapporto di lavoro (agendo direttamente come datore di lavoro, o regolarizzando il rapporto di lavoro fra le parti).

Il modello marketplace raccoglie il maggior numero di piattaforme attive su scala internazionale e si distingue per la forte presenza di servizi di pulizia domestica. In questo caso la visibilità dei profili dei lavoratori costituisce un elemento chiave, spesso accompagnata da sistemi reputazionali che consentono ai clienti di valutarne le prestazioni e che incidono in modo diretto sulle possibilità di accesso al lavoro.

Il modello digital agency si sviluppa soprattutto a livello nazionale o locale, con una prevalenza di piattaforme orientate ai servizi di cura. Qui la gestione è maggiormente centralizzata: la piattaforma seleziona i lavoratori, regola l'incontro tra domanda e offerta e stabilisce i prezzi, riducendo così l'importanza attribuita alla visibilità online e alla reputazione dei profili.

Il modello on-demand rappresenta una forma intermedia: da un lato centralizza il processo di matching, dall'altro non interviene nella contrattualizzazione, né in forma diretta né indiretta. Al tempo stesso mantiene il controllo sulla definizione dei prezzi, mentre i profili dei lavoratori restano generalmente accessibili e corredati da sistemi reputazionali.

Il modello regulated marketplace, anch'esso ibrido, combina la struttura tipica del marketplace con un maggior grado di controllo sulla selezione dei lavoratori e sulla regolazione della relazione di impiego, garantendo così maggiori elementi di tutela.

In Italia la distribuzione è la seguente: 12 marketplace, 8 digital agency, 3 on demand e 2 regulated marketplace.

Sono stati approfonditi tre casi emblematici (Helpling – marketplace; Baze – digital agency; Family Assistant – regulated marketplace) attraverso interviste a lavoratrici, clienti, manager delle piattaforme, sindacalisti e altri attori sociali coinvolti, su cui si basano le proposte di policy che seguono.

Helpling (marketplace) è una piattaforma multinazionale attiva in Italia nelle principali città, specializzata nell'intermediazione di servizi di pulizia domestica. Presenta un grado di centralizzazione minimo dei processi organizzativi: la piattaforma non effettua una vera e propria selezione dei lavoratori, non gestisce direttamente il matching fra domanda e offerta

di lavoro e non regolarizza la relazione di lavoro. Di fatto, la piattaforma intermedia relazioni di lavoro irregolare, ma c'è poca consapevolezza di questo da parte dei clienti. Il modello di business si basa su percentuale sul transato. Non è inusuale che dopo il primo incontro le parti decidano di proseguire la relazione di lavoro all'esterno della piattaforma per evitare di pagare le commissioni, il che rende il modello di business fragile. È l'unica piattaforma tra quelle studiate che utilizza un sistema reputazionale pubblico, che ha effetti importanti sulla visibilità e quindi sull'occupabilità dei lavoratori.

Baze (digital agency) è una piattaforma italiana, fondata da tre giovani ingegneri, attiva a Milano e nei comuni dell'hinterland, specializzata nell'intermediazione di servizi di colf-badante. Come tipico delle digital agency, gestisce centralmente i processi organizzativi (selezione, profilazione e matching tra domanda e offerta). La piattaforma non assume direttamente i lavoratori, ma cura la contrattualizzazione fra lavoratrice domestica e datore di lavoro. La piattaforma si definisce espressamente alternativa al modello marketplace e innova l'agenzia tradizionale tramite l'uso dell'intelligenza artificiale. Quest'ultima è impiegata soprattutto per supportare i recruiter nelle attività di selezione e profilazione dei lavoratori, e per ottimizzare il matching fra domanda e offerta di lavoro. Il modello di business prevede un costo di sottoscrizione iniziale e una quota mensile per i servizi di regolarizzazione.

Family Assistant (regulated marketplace) è un caso particolarmente significativo perché nasce dalla collaborazione tra attori pubblici e privati. Il progetto è stato promosso dal Comune di Piazzola sul Brenta con il sostegno della Regione Veneto, è frutto di un partenariato tra piccoli comuni, la cooperativa sociale Jonathan, la piattaforma digitale WelfareX e l'agenzia per il lavoro Cooperjob. Ciascun attore ha contribuito con funzioni complementari: i comuni hanno garantito coordinamento e legittimità istituzionale, Jonathan ha curato la formazione, WelfareX ha sviluppato la piattaforma tecnologica e Cooperjob ha gestito i rapporti contrattuali. Il progetto ha messo al centro la formazione del personale: ogni Assistant ha dovuto frequentare un corso di 13 ore gestito dalla cooperativa Jonathan, che ha fornito competenze di base e ha permesso di valutare l'affidabilità delle persone coinvolte.

POLICY BRIEF

I risultati del progetto ORIGAMI evidenziano come le piattaforme digitali si differenzino per caratteristiche strutturali e organizzative che influenzano in modo eterogeneo le condizioni di lavoro e i relativi bisogni di protezione sociale, pur condividendo alcuni elementi comuni. Per ragioni di parsimonia espositiva, nella redazione del presente policy brief si è scelto di focalizzare l'attenzione su due modelli paradigmatici, rappresentativi delle polarità lungo i due assi considerati: il modello marketplace e il modello digital agency.

Il testo è articolato in due sezioni: nella prima vengono analizzate le principali criticità trasversali ai diversi modelli organizzativi; nella seconda parte, invece, si approfondiscono gli elementi distintivi dei modelli marketplace e digital agency. Per ciascuna criticità individuata, vengono formulate proposte di policy accompagnate da un esplicito riferimento ai pertinenti articoli della Direttiva (UE) 2024/2831 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2024, relativa al miglioramento delle condizioni di lavoro nel lavoro mediante piattaforme digitali (di seguito, "Direttiva Piattaforme"), al fine di evidenziarne la coerenza con i principi e gli obblighi previsti a livello europeo. Il documento si propone di contribuire al processo di recepimento della Direttiva Piattaforme da parte dello Stato italiano, offrendo elementi di riflessione che ampliano un dibattito pubblico finora concentrato quasi esclusivamente sul settore del food delivery, e sollecitando una visione più estesa e articolata che tenga conto della varietà dei modelli organizzativi e delle implicazioni occupazionali nel lavoro su piattaforma.

Considerazioni generali valide per tutti i modelli

Segmentazione occupazionale dei lavoratori migranti

Le piattaforme digitali operanti nel settore del lavoro domestico prevedono almeno un livello base di verifica documentale in fase di registrazione dei lavoratori, con particolare riferimento ai documenti di identità e, ove richiesto, al permesso di soggiorno per i cittadini stranieri non comunitari. Tale meccanismo di controllo costituisce una barriera all'accesso per i lavoratori privi di regolare titolo di soggiorno, favorendo una selezione ex ante della forza lavoro. Nel corso della ricerca non sono emersi casi accertati di pratiche illecite come l'affitto di account a migranti irregolari o a minori, fenomeni tuttavia segnalati come potenziali rischi nella stessa Direttiva e che non possono essere completamente esclusi.

La verifica documentale effettuata dalle piattaforme genera quindi un effetto di esclusione dei lavoratori irregolari da questo canale digitale di intermediazione, contribuendo a una segmentazione del mercato del lavoro domestico. I lavoratori senza permesso di soggiorno tendono infatti a ricorrere a canali alternativi e informali di accesso all'occupazione, quali i social media (es. gruppi Facebook o WhatsApp), dove l'assenza di filtri istituzionali o tecnologici consente una maggiore libertà di interazione ma espone a condizioni di maggiore vulnerabilità, assenza di tutele contrattuali e rischio di sfruttamento.

Proposte di policy:

- Obbligo per le piattaforme digitali di informare esplicitamente i lavoratori esclusi per mancanza di documentazione sui percorsi possibili di regolarizzazione, mediante invio automatico di materiale informativo.
- Promozione di un collegamento tra piattaforme digitali e sportelli pubblici digitali che mettano a disposizione strumenti di emersione e regolarizzazione per i lavoratori privi di permesso di soggiorno, nel rispetto della normativa vigente.

Isolamento dei lavoratori

Il lavoro domestico si caratterizza per una struttura fortemente individualizzata e fisicamente disaggregata, poiché le prestazioni si svolgono all'interno di abitazioni private, senza la presenza di colleghi o ambienti di lavoro condivisi. L'intermediazione tramite piattaforme digitali consente, almeno in linea teorica, una forma di aggregazione virtuale dei lavoratori, che si muovono all'interno dello stesso ecosistema digitale e condividono condizioni contrattuali e operative simili. Tuttavia, l'assenza di strumenti di comunicazione e interazione tra pari all'interno delle piattaforme impedisce la costruzione di relazioni orizzontali, lo scambio di esperienze, e la maturazione di consapevolezza collettiva.

Questa mancanza di interazione rappresenta una barriera strutturale all'emergere di forme di rappresentanza, mutualismo o azione collettiva, rafforzando la posizione asimmetrica dei lavoratori, già vulnerabili per via della natura informale, precaria e spesso frammentata della prestazione.

Proposte di policy:

- Prevedere standard minimi di "infrastruttura sociale digitale" nei requisiti per le piattaforme autorizzate a operare nel lavoro domestico, includendo funzionalità che promuovano la condivisione di esperienze tra lavoratori, in conformità a quanto disposto dall'articolo 20 (Canali di comunicazione per le persone che svolgono un lavoro mediante piattaforme digitali) della Direttiva Piattaforme. Si potrebbe prendere spunto dal contratto collettivo aziendale siglato da Hilfr in Danimarca, che prevede la possibilità per il sindacato di inserire sulla piattaforma un link con il proprio logo che rinvia a un ambiente digitale riservato ai lavoratori ("digital union club") e non accessibile all'azienda. Qui i lavoratori possono confrontarsi tra loro e con il sindacato in modo sicuro e autonomo, senza alcuna supervisione da parte della piattaforma. In questi spazi i dipendenti possono chiedere consulenza, eleggere i propri rappresentanti (inclusi i rappresentanti per la salute e sicurezza e i delegati sindacali) e discutere di retribuzioni e condizioni di lavoro
- Sperimentare modelli partecipativi paritetici di governance algoritmica che includano il feedback strutturato dei lavoratori all'interno delle decisioni operative delle piattaforme, in conformità con l'articolo 10 (Supervisione umana dei sistemi di monitoraggio automatizzati e dei sistemi decisionali automatizzati) della Direttiva piattaforme, che richiede una valutazione regolare dell'impatto delle decisioni algoritmiche con la partecipazione dei rappresentanti dei lavoratori, e con l'Articolo 13 (Informazione e consultazione), che prevede l'informazione e la consultazione dei

rappresentanti dei lavoratori prima dell'introduzione o di modifiche sostanziali ai sistemi algoritmici.

Frammentazione del lavoro

Nelle piattaforme di intermediazione di lavoro domestico, in particolare per le attività di pulizia, si osserva una crescente tendenza all'adozione di modelli organizzativi caratterizzati da incarichi brevi, discontinui e spesso non pianificati nel lungo periodo ("gig work"). Questo fenomeno viene riscontrato anche nei modelli organizzativi che assicurano una maggiore tutela dei lavoratori, come le digital agencies ed è un elemento che caratterizza le piattaforme rispetto alle agenzie tradizionali.

Proposte di policy:

- Introdurre meccanismi di composizione mista del compenso, prevedendo una componente fissa (es. indennità forfettaria per spese di trasporto e tempi di spostamento) da sommare al compenso orario variabile, al fine di incentivare l'acquisto di prestazioni più lunghe. Tale schema di remunerazione renderebbe decrescente il costo orario unitario per il committente all'aumentare della durata della prestazione, mentre per la lavoratrice migliorerebbe il rapporto tra tempo effettivamente lavorato e tempo complessivo impiegato, contribuendo a una maggiore sostenibilità economica dell'attività.
- Valutare l'introduzione di durate minime contrattuali nelle prestazioni intermedie tramite piattaforma, o l'adozione di modelli tariffari progressivi che disincentivino l'eccessiva frammentazione delle prestazioni. Sebbene la Direttiva Piattaforme non stabilisca direttamente limiti di remunerazione o durate minime contrattuali, l'obbligo di trasparenza sui meccanismi di pricing algoritmico apre la strada a future regolamentazioni nazionali.

Disaffezione sindacale tra lavoratori del lavoro domestico digitale

I lavoratori nel settore del lavoro domestico intermediato da piattaforme digitali esprimono una percezione di scarsa rilevanza delle organizzazioni sindacali rispetto alla gestione delle problematiche connesse al proprio contesto lavorativo. Questa percezione negativa a volte è radicata in esperienze pregresse, maturate in ambiti lavorativi più tradizionali, e non è dunque da attribuirsi esclusivamente alle specificità del settore. Tale disaffezione contribuisce a un ulteriore isolamento dei lavoratori e rappresenta un ostacolo allo sviluppo di forme collettive di tutela in un settore già segnato da forte frammentazione e da asimmetrie informative e di potere. D'altro canto, i rappresentanti sindacali evidenziano una limitata consapevolezza delle specificità del lavoro domestico intermediato tramite piattaforma, anche a causa della scarsa attivazione di vertenze da parte di questi lavoratori. Tale strumento, infatti, costituisce tradizionalmente per il settore domestico il principale punto di accesso ai servizi sindacali.

Proposte di policy:

- Promuovere modelli di rappresentanza innovativa più flessibili e aderenti alle specificità del lavoro domestico digitale, favorendo esperienze di sindacalismo

territoriale o di rappresentanza attraverso sportelli digitali accessibili anche in modalità asincrona.

- Sostenere campagne di informazione e alfabetizzazione giuridica mirate a ricostruire il rapporto fiduciario tra lavoratrici e organizzazioni di tutela, illustrando le funzioni concrete dei sindacati nel nuovo contesto digitale.
- Incentivare forme di collaborazione tra sindacati, enti locali e piattaforme per co-progettare strumenti di tutela individuale e collettiva, come accordi di secondo livello, codici di condotta condivisi o meccanismi extragiudiziali di gestione delle controversie per i micro-incarichi. L'Articolo 25 (Promozione della contrattazione collettiva nel lavoro mediante piattaforme digitali) della Direttiva Piattaforme invita esplicitamente gli Stati membri ad adottare misure adeguate per promuovere il ruolo delle parti sociali e incoraggiare l'esercizio del diritto alla contrattazione collettiva nel lavoro mediante piattaforme digitali.
- Incoraggiare la stipula di protocolli di intesa territoriali, promossi da enti locali, che prevedano tavoli permanenti di dialogo tripartito (piattaforme, sindacati, istituzioni).

Marketplace

Qualificazione giuridica delle piattaforme digitali come agenzie per il lavoro

Le piattaforme digitali operanti nel settore del lavoro domestico che si configurano come meri strumenti di matching tra domanda e offerta di servizi assimilano il lavoro a una merce standardizzata e adottano modelli operativi tipici di piattaforme di intermediazione di beni e servizi. Tale approccio tende a ignorare le specificità giuridiche, sociali e contrattuali dell'intermediazione di lavoro, nonché le tutele che ne derivano.

Inoltre, la normativa vigente prevede l'iscrizione obbligatoria e la pubblicazione di elenchi ufficiali per le agenzie per il lavoro tradizionali, disciplinate dal D.Lgs. 276/2003 e successive modifiche. Questi elenchi, gestiti a livello ministeriale, garantiscono trasparenza e controllo sulle attività svolte. Al contrario, per le piattaforme digitali di intermediazione nel settore domestico, non esiste ancora una regolamentazione nazionale uniforme che imponga la creazione di elenchi pubblici e ufficiali. Alcune amministrazioni locali hanno promosso iniziative di elenchi volontari, ma si tratta di esperienze sporadiche e non sistematiche.

Proposte di policy:

- Rafforzare i meccanismi di vigilanza da parte del Ministero del Lavoro e delle Regioni al fine di verificare che le piattaforme che svolgono attività di intermediazione di manodopera siano in possesso dell'autorizzazione prevista per le Agenzie per il Lavoro, ai sensi del D.Lgs. 276/2003 e s.m.i. Il considerando (26) della Direttiva Piattaforme chiarisce che se una parte è considerata datore di lavoro e soddisfa le condizioni per essere un'agenzia interinale in conformità alla direttiva 2008/104/CE, si applicano gli obblighi previsti da tale direttiva. Ciò porterebbe conseguenze anche sul piano sindacale, con la contrattazione collettiva ad hoc dei lavoratori somministrati

(NidiL CGIL, FeLSA CISL e UILTemp) in linea con la normativa eurounitaria in materia di rappresentanza e somministrazione/intermediazione di lavoro.

- Istituire e rendere pubblici, anche tramite gli sportelli territoriali per assistenti familiari promossi da enti locali e organizzazioni del Terzo Settore, elenchi aggiornati delle piattaforme digitali regolarmente autorizzate a operare come soggetti abilitati all'intermediazione di lavoro.

Intermediazione irregolare nel lavoro domestico tramite piattaforme digitali

Le piattaforme digitali di matching tra domanda e offerta di lavoro domestico non assumono il ruolo di datore di lavoro, né verificano che il rapporto tra famiglia e lavoratore sia stato formalizzato secondo la normativa vigente. Questa assenza di verifica, unita alla percezione di trasparenza e affidabilità tecnologica della piattaforma, può indurre l'utente (datore di lavoro familiare) a ritenere erroneamente che gli adempimenti contrattuali siano a carico della piattaforma, favorendo così la diffusione di rapporti irregolari o in nero.

Proposte di policy:

- Estendere alle piattaforme digitali di matching che operano nel lavoro domestico gli obblighi previsti per le Agenzie per il Lavoro (APL) autorizzate, che devono rispettare una serie di requisiti giuridici e finanziari, in particolare quando non agiscono come datori di lavoro diretti. Anche nel rispetto della disciplina di legge, in particolare del D.lgs. 276/2003, le APL che esercitano attività di intermediazione e supporto svolgono una serie di funzioni, tra cui: accertarsi della corretta formalizzazione del rapporto di lavoro, garantendo la tracciabilità dell'attivazione contrattuale; assicurare la trasparenza informativa nei confronti di entrambe le parti, specificando il tipo di contratto applicabile, le condizioni economiche e normative, e i diritti e doveri reciproci; fornire assistenza tecnica alla famiglia per gli adempimenti di regolarizzazione, tra cui predisposizione della busta paga, versamento dei contributi, comunicazioni obbligatorie.
- Prevedere per le piattaforme digitali che svolgono attività di intermediazione un obbligo di notifica automatica all'INPS o altro ente competente in caso di avvenuto matching, come presupposto per l'attivazione del contratto di lavoro.
- Rendere obbligatorie comunicazioni trasparenti all'utente (famiglia) sul fatto che è datore di lavoro e sugli adempimenti connessi.
- Introdurre meccanismi di vigilanza e sanzione analoghi a quelli previsti per le APL in caso di intermediazione illecita (D.lgs. 276/2003, art. 18 e ss.).
- Istituire un registro europeo delle Agenzie per il Lavoro autorizzate a operare nel settore del lavoro domestico, al fine di garantire trasparenza, tracciabilità e coerenza normativa in un ambito caratterizzato da elevata mobilità transnazionale della forza lavoro.

Le disposizioni della Direttiva Piattaforme rappresentano una solida base per queste proposte di policy. In particolare, l'Articolo 4 (Determinazione della corretta situazione occupazionale) e l'Articolo 5 (Presunzione legale) stabiliscono una presunzione legale di rapporto di lavoro

qualora emergano elementi indicativi di direzione e controllo, spostando così l'onere della prova sulla piattaforma. L'Articolo 16 (Dichiarazione del lavoro mediante piattaforme digitali) obbliga le piattaforme a comunicare alle autorità competenti dello Stato membro in cui il lavoro è svolto le informazioni relative all'attività lavorativa, supportando direttamente l'obbligo di notifica automatica all'INPS. Infine, l'Articolo 17 (Accesso alle informazioni pertinenti al lavoro mediante piattaforme digitali) impone alle piattaforme di fornire alle autorità competenti e ai rappresentanti dei lavoratori dati essenziali quali il numero di lavoratori, la loro posizione contrattuale e i termini e condizioni generali, agevolando così le attività di verifica.

Esposizione a bias discriminatori nei profili dei lavoratori

Le piattaforme digitali di intermediazione del lavoro domestico richiedono ai lavoratori la creazione di un profilo personale visibile ai potenziali datori di lavoro (famiglie). Tali profili includono frequentemente informazioni personali e sensibili come nome, foto, età, genere, nazionalità e lingua parlata. Sebbene queste informazioni siano spesso presentate come strumenti per migliorare la trasparenza e la fiducia nel matching, esse espongono i lavoratori a meccanismi di selezione discriminatori da parte degli utenti finali. Tali meccanismi, spesso impliciti o non dichiarati, possono generare esclusione o penalizzazione sistematica di lavoratori in base a caratteristiche personali non correlate alla qualità della prestazione lavorativa. Inoltre, queste discriminazioni possono sovrapporsi e interagire secondo logiche intersezionali, generando svantaggi cumulativi per individui che appartengono a più categorie vulnerabili. La responsabilità delle piattaforme nel mitigare tali rischi è attualmente limitata, nonostante queste possano incidere fortemente nella costruzione di norme sociali implicite e pratiche discriminatorie attraverso il design dei profili e degli algoritmi di ranking.

Proposte di policy:

- Minimizzazione e autodeterminazione nella visibilità dei dati personali. Introdurre obblighi per le piattaforme di limitare la raccolta e la visualizzazione pubblica di dati personali non funzionali alla valutazione professionale della prestazione (es. immagine del profilo, età, nazionalità, genere), adottando il principio di data minimisation (ai sensi del Reg. UE 2016/679). Prevedere contestualmente il diritto di autodeterminazione informativa da parte del lavoratore, consentendo di decidere autonomamente quali informazioni personali rendere visibili nel proprio profilo. Le piattaforme devono garantire opzioni di profilazione neutra (es. profili anonimi o senza immagine) senza che ciò comporti penalizzazioni nei meccanismi di ranking o accesso agli incarichi.
- Audit algoritmico e trasparenza. Prevedere obblighi di trasparenza sugli algoritmi di ranking e matching, con particolare attenzione al rischio di riproduzione di bias sociali preesistenti.
- Meccanismi di segnalazione e monitoraggio. Introdurre strumenti di segnalazione per i lavoratori che sospettano comportamenti discriminatori da parte degli utenti e istituire organi di monitoraggio indipendenti.

- Linee guida anti-discriminazione. Prevedere l'obbligo per le piattaforme di fornire ai datori di lavoro linee guida esplicite contro la discriminazione, integrate nel processo di selezione.

La Direttiva Piattaforme dedica un intero capo alla gestione algoritmica (Capo III) e alla protezione dei dati personali. Il considerando (40) e l'Articolo 7 (Limitazioni del trattamento dei dati personali mediante sistemi di monitoraggio automatizzati o di sistemi decisionali automatizzati) vietano esplicitamente alle piattaforme di trattare dati sensibili (come origine razziale o etnica, opinioni politiche, salute, appartenenza sindacale, ecc.). L'Articolo 9 (Trasparenza dei sistemi di monitoraggio automatizzati e dei sistemi decisionali automatizzati) impone alle piattaforme di informare dettagliatamente sulle categorie di dati e sui parametri principali utilizzati dai sistemi algoritmici, e su come influenzano le decisioni (es. assunzione, accesso agli incarichi).

Asimmetrie di potere nei sistemi reputazionali

Nei modelli marketplace di intermediazione digitale del lavoro domestico, i sistemi reputazionali costituiscono un elemento centrale per la costruzione della fiducia tra le parti. Tuttavia, tali sistemi sono spesso strutturati in modo unidirezionale (cliente → lavoratore), senza possibilità di replica o valutazione reciproca, e senza garanzie di trasparenza nei criteri di calcolo del punteggio. In questo contesto, la reputazione individuale diventa un criterio fondamentale per l'accesso futuro a incarichi, incentivando comportamenti di accondiscendenza da parte dei lavoratori rispetto a richieste non previste dal contratto originario, talvolta lesive della salute, della sicurezza o della dignità professionale. La dipendenza dalla valutazione del cliente, in assenza di tutele, rafforza le asimmetrie di potere, favorendo forme di ricatto implicito e riducendo la capacità contrattuale del lavoratore, soprattutto in condizioni di vulnerabilità o marginalità occupazionale.

Proposte di policy:

- Introdurre standard minimi di trasparenza e bilateralità nei sistemi reputazionali delle piattaforme di intermediazione di lavoro, garantendo il diritto alla replica, alla visione completa delle valutazioni ricevute e all'accesso ai criteri di calcolo del punteggio. Questa proposta è coerente con l'Articolo 9 (Trasparenza...) della Direttiva Piattaforme, che richiede informazioni su come i sistemi automatizzati utilizzano i dati personali, incluse "valutazioni e recensioni". Inoltre, l'Articolo 11 (Riesame umano) garantisce il diritto di ottenere spiegazioni per le decisioni algoritmiche, di discuterle con un interlocutore umano e di chiedere un riesame. Per decisioni significative (es. limitazione o chiusura dell'account), è richiesta una motivazione scritta. Se i diritti sono violati, la piattaforma deve rettificare o risarcire. Queste disposizioni rafforzano notevolmente la posizione del lavoratore nei confronti dei sistemi reputazionali.
- Prevedere che i sistemi reputazionali non possano costituire l'unico meccanismo di selezione, promuovendo invece modelli multiparametrici che includano anche anzianità, formazione, segnalazioni da parte di enti terzi accreditati.

- Diritto alla portabilità dei dati personali, comprese le valutazioni e le recensioni, verso terzi o altre piattaforme, in coerenza con l'Articolo 9, paragrafo 6, della Direttiva Piattaforme.
- Introdurre un meccanismo di vigilanza indipendente sui sistemi di rating delle piattaforme, per prevenire abusi e discriminazioni.
- Prevedere forme di monitoraggio e segnalazione anonima per richieste improprie da parte dei clienti, garantendo canali sicuri per la denuncia di comportamenti scorretti o rischiosi per la salute e la sicurezza, come indicato nell'Articolo 12 (Sicurezza e salute) della Direttiva Piattaforme, che impone alle piattaforme di adottare misure preventive, inclusi canali di segnalazione efficaci, per violenza e molestie.

Disparità retributive e polarizzazione

Le piattaforme digitali che consentono ai lavoratori di fissare autonomamente il prezzo del proprio servizio spesso forniscono un prezzo consigliato, generalmente basso e allineato a quello del mercato informale. Questo fenomeno contribuisce a una compressione salariale generalizzata, riducendo la capacità di negoziazione economica dei lavoratori e aumentando la vulnerabilità economica. Inoltre, si sviluppano dinamiche di polarizzazione e "winner-takes-all", dove pochi lavoratori riescono a stabilire tariffe elevate o adeguate, mentre la maggioranza è costretta ad accettare compensi significativamente inferiori.

Proposte di policy:

- Introdurre regolamentazioni che impongano trasparenza e responsabilità alle piattaforme in merito ai meccanismi di suggerimento dei prezzi, con l'obbligo di evitare pratiche che favoriscano il dumping salariale e la concorrenza al ribasso. L'Articolo 9 (Trasparenza...) della Direttiva Piattaforme richiede che le piattaforme informino su come i sistemi decisionali automatizzati influenzano i "guadagni, compresa la fissazione del prezzo dei singoli incarichi".
- Prevedere l'estensione dell'efficacia dei contratti collettivi maggiormente tutelanti, stipulati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative a livello nazionale, al fine di innalzare i livelli minimi retributivi. Introdurre contestualmente un obbligo di monitoraggio da parte dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro (INL) sull'andamento e il rinnovo dei contratti collettivi applicati nel settore. Il considerando (30) della Direttiva Piattaforme menziona una comunicazione della Commissione che stabilisce che i contratti collettivi tra lavoratori autonomi individuali e piattaforme relative alle condizioni di lavoro esulano dall'ambito di applicazione dell'articolo 101 TFUE. Questo apre la strada a negoziati collettivi sui prezzi e le tariffe. L'Articolo 25 (Promozione della contrattazione collettiva...) incoraggia esplicitamente la contrattazione collettiva sul lavoro tramite piattaforme, che può essere un veicolo per stabilire limiti minimi di remunerazione.
- Prevedere l'intervento di enti regolatori o organismi di controllo con poteri ispettivi per monitorare e sanzionare pratiche di pricing sleali o discriminatorie.

Asimmetrie contrattuali e instabilità delle condizioni economiche nei modelli basati su commissione

Le piattaforme digitali operanti nel lavoro domestico presentano un'elevata discrezionalità contrattuale, derivante dalla possibilità di modificare unilateralmente i Termini e Condizioni di servizio, a cui i lavoratori e le lavoratrici devono aderire per continuare a operare sulla piattaforma stessa. Tale dinamica risulta particolarmente critica nei modelli di business basati su commission fee, in cui la piattaforma trattiene una percentuale sul compenso pattuito tra le parti. In assenza di vincoli regolatori, la piattaforma può modificare in modo unilaterale tale percentuale, incrementando la propria quota senza un parallelo adeguamento dei prezzi finali del servizio. Questo meccanismo produce una compressione del guadagno netto dei lavoratori, i quali, operando in un contesto di forte concorrenza e di pressione al contenimento dei costi da parte della domanda, non sono nelle condizioni di trasferire l'aumento della commissione sul prezzo finale, per evitare il rischio di esclusione dal mercato. Tale instabilità economica è ulteriormente aggravata dalla mancanza di strumenti di negoziazione collettiva e dalla natura individualizzata del rapporto tra lavoratore e piattaforma.

Proposte di policy:

- **Obblighi di trasparenza contrattuale ex ante ed ex post.** Introdurre obblighi normativi per le piattaforme affinché notifichino in forma chiara, con preavviso congruo e motivazione, ogni modifica ai Termini e Condizioni, in particolare rispetto alle commissioni applicate. Le modifiche devono essere soggette a un principio di giustificabilità economica e non possono produrre effetti retroattivi. La Direttiva Piattaforme promuove la trasparenza del lavoro mediante piattaforme digitali (Articolo 1, paragrafo 1, lettera c) [74c]). L'Articolo 17 (Accesso alle informazioni pertinenti al lavoro mediante piattaforme digitali) della Direttiva richiede che le piattaforme mettano a disposizione delle autorità competenti e dei rappresentanti dei lavoratori "i termini e le condizioni generali" applicabili e che li aggiornino "ogni volta che i termini e le condizioni sono modificati nella sostanza". Questo supporta l'obbligo di trasparenza contrattuale e la notifica delle modifiche.
- **Limitazione della discrezionalità nelle commissioni.** Stabilire tetti massimi alla commissione trattenibile dalla piattaforma, o l'obbligo di proporzionalità tra il servizio reso dalla piattaforma (in termini di garanzie, coperture assicurative, assistenza) e la percentuale trattenuta. Sebbene la Direttiva Piattaforme non stabilisca tetti alle commissioni, la trasparenza imposta dall'Articolo 9 su come i sistemi automatizzati influenzano i guadagni consente di monitorare l'equità delle commissioni.

Digital agency

Tutele minime e modelli ibridi: il riferimento del modello mandataire

Le digital agencies rappresentano un modello organizzativo più avanzato rispetto ai marketplace tradizionali, in quanto supportano la contrattualizzazione e facilitano la

regolarizzazione dei rapporti di lavoro domestico. Tuttavia, persistono importanti criticità. Anzitutto, qualora la piattaforma non sia registrata come Agenzia per il Lavoro non può assumere un ruolo diretto di datore di lavoro: la responsabilità datoriale resta in capo al cliente, con maggiore rischio di irregolarità nei pagamenti, licenziamenti improvvisi o mancata applicazione delle tutele contrattuali.

Proposte di policy:

- Chiarezza normativa sul ruolo delle digital agencies. Introdurre un quadro di regolazione che preveda obblighi minimi di tutela sociale da parte delle piattaforme, anche qualora non siano registrate come Agenzie per il lavoro. A livello internazionale, uno strumento di regolazione che può essere adottato come riferimento è il modello “mandataire” adottato in Francia, che rappresenta una forma ibrida tra l'impiego diretto e il servizio prestato da un fornitore, in alternativa al modello "prestataire" dove l'agenzia è il datore di lavoro. In questo caso, la famiglia (particulier employeur) è legalmente il datore di lavoro, ma l'agenzia è titolata a svolgere, attraverso una procedura di accreditamento statale più semplice e snella rispetto a quella relativa alle tradizionali agenzie per il lavoro, funzioni centrali come pagamenti, ferie, licenziamenti, in accordo con i contratti collettivi nazionali. Questa struttura agisce in base a un contratto di delega che definisce chiaramente le responsabilità di ciascuna parte. Fino al 2023, l'utilizzo di questo modello era utilizzabile solo da agenzie con una sede fisica sul territorio. Questa condizione è stata eliminata proprio per estenderne l'adozione alle piattaforme digitali. L'eliminazione del requisito della sede fisica è stata parte di un compromesso politico: sebbene la sede fisica sia stata rimossa, sono stati mantenuti altri requisiti, come l'obbligo di selezionare i candidati tramite un colloquio di persona.
- Regolamentazione dei periodi di prova: obbligo di contrattualizzare e assicurare anche le fasi di prova tramite contratti di lavoro occasionale.

Difficoltà burocratiche nella gestione del lavoro in somministrazione

Nei casi in cui le piattaforme digitali operanti nel settore del lavoro domestico agiscono in qualità di Agenzie per il Lavoro (APL) autorizzate, applicando il contratto di somministrazione di lavoro (ex D.Lgs. 81/2015 e D.Lgs. 276/2003), emergono alcune criticità di natura amministrativa, che si aggiungono a quelle già evidenziate relative alla frammentazione temporale delle prestazioni. In particolare, in uno dei casi presi in si riscontra la prassi di emettere una busta paga separata per ciascun singolo incarico, anche quando gli incarichi sono multipli e assegnati dal medesimo datore di lavoro. Questo meccanismo genera un'eccessiva moltiplicazione dei documenti retributivi, complessità nella gestione fiscale e previdenziale da parte del lavoratore, difficoltà nella comprensione della retribuzione complessiva e possibili errori o disallineamenti nei versamenti contributivi e nella certificazione unica (CU).

Proposte di policy:

- Obbligo di aggregazione amministrativa mensile: prevedere che, nei contratti di somministrazione relativi a prestazioni domestiche su piattaforma, le APL debbano emettere una singola busta paga riepilogativa mensile, includendo tutte le ore e incarichi svolti, anche se su commesse differenti.
- Standardizzazione dei processi retributivi: introdurre linee guida nazionali per uniformare le modalità di rendicontazione nei casi di somministrazione multipla su incarichi discontinui, per garantire semplicità, chiarezza e tracciabilità.
- Monitoraggio dei flussi contributivi: rafforzare i controlli da parte dell'INPS sulla continuità contributiva dei lavoratori somministrati tramite piattaforma.

Professionalizzazione e formazione

Dall'analisi del modello digital agency non sono emersi strumenti sistematici finalizzati all'aggiornamento professionale o al riconoscimento formale delle competenze e dell'esperienza accumulata attraverso gli impieghi trovati per mezzo della piattaforma. In questo modo, la costruzione dell'identità professionale dei lavoratori di piattaforma resta prevalentemente ancorata al percorso biografico individuale e alla capacità dei singoli di valorizzare la propria esperienza. Inoltre, dalla ricerca emerge che le competenze relazionali ed emotive richieste da questo lavoro sono ancora sottovalutate dai clienti. Ciò resta valido anche in contesti organizzativi con condizioni di lavoro e protezione sociale relativamente migliori.

Proposte di policy:

- Introduzione di standard minimi di competenze. Definire linee guida chiare per individuare le competenze essenziali per il lavoro domestico e di cura, con particolare attenzione al lavoro emotivo e relazionale al cuore di questa professione.
- Sviluppo di percorsi formativi certificati. Implementare programmi di formazione formalizzati preliminari all'iscrizione alla piattaforma digitale, come criterio
- Riconoscimento dell'esperienza acquisita tramite piattaforme. Creare meccanismi per accreditare formalmente l'esperienza e le competenze maturate dai lavoratori attraverso i lavori mediati da piattaforma. Le piattaforme stesse potrebbero fornire dati come le ore lavorative verificate, incarichi completati e competenze sviluppate, facilitando così il riconoscimento qualifiche professionali riconosciute, utile anche per rafforzare la fiducia dei clienti.

Queste proposte sono coerenti con le indicazioni contenute nel documento "Osservazioni e proposte del CNEL in materia di linee guida per la formazione di assistenti familiari", approvato in Assemblea il 18 dicembre 2024. Il documento evidenzia l'urgenza di attuare quanto previsto dalla normativa sulla riforma della non autosufficienza, che include la definizione di standard formativi e percorsi finalizzati all'acquisizione della qualificazione professionale di assistente familiare. Nel documento si richiede che l'introduzione di tali standard venga inclusa nelle Linee guida nazionali, che devono chiarire gli ambiti di operatività del profilo in termini di processi di lavoro e relativi output, anche aggiornando l'Atlante del lavoro. Questo facilita la costruzione di un contesto nazionale armonizzato, evitando

differenze e penalizzazioni dovute alla frammentazione regionale e facilitando la diffusione delle piattaforme su tutto il territorio nazionale. Il documento prevede il rilascio del certificato di qualificazione professionale di assistente familiare, spendibile su tutto il territorio nazionale, in seguito al superamento dell'attività formativa o al positivo esito del processo di individuazione, validazione e certificazione delle competenze. Il certificato potrebbe essere introdotto come requisito obbligatorio per i nuovi lavoratori che si registrano sulle piattaforme digitali, prevedendo parallelamente meccanismi di riconoscimento delle competenze acquisite da coloro che già operano attivamente sulla piattaforma.

Nel documento si evidenzia inoltre che una formazione di alto livello deve includere non solo competenze pratiche, ma anche sostenere capacità comunicative ed empatiche. Per i lavoratori di piattaforma (anche potenziali), la formazione potrebbe includere un'attenzione alle competenze digitali, necessarie per un utilizzo consapevole delle piattaforme digitali.

Le piattaforme di intermediazione del lavoro di cura: i principali risultati del progetto ORIGAMI

Ivana Pais, Università Cattolica del
Sacro Cuore e Consigliera CNEL

Il Progetto Origami

hOme caRe dIGital plAforM and Industrial relations <https://origamiproject.it/>

Finanziato dalla DG Employment, Social Affairs and Inclusion per il biennio 2024-25, ha indagato l'impatto delle piattaforme digitali sulla trasformazione del settore dei servizi alla persona (pulizie domestiche e assistenza familiare) in sei Paesi europei, scelti per rappresentare diversi modelli di capitalismo: Danimarca, Francia, Irlanda, Italia, Paesi Bassi e Spagna.

Partner: Università Cattolica del Sacro Cuore (UCSC) – istituzione capofila; CECOP (The European confederation of industrial and service cooperatives); CNRS (Centre National de la Recherche Scientifique, Francia); OSE (European Social Observatory); University of Groningen (Paesi Bassi); Universitat Autònoma de Barcelona (Spagna); University of Copenhagen (Danimarca); University of Limerick (Irlanda).



La mappatura

	Assistenza familiare	Pulizie domestiche	Entrambi	Tot.
Denmark	0	1	1	2
France	2	8	4	14
Ireland	1	2	2	5
Italy	8	6	11	25
Netherland	1	7	5	13
Spain	3	4	3	10
Tot.	15	28	26	69

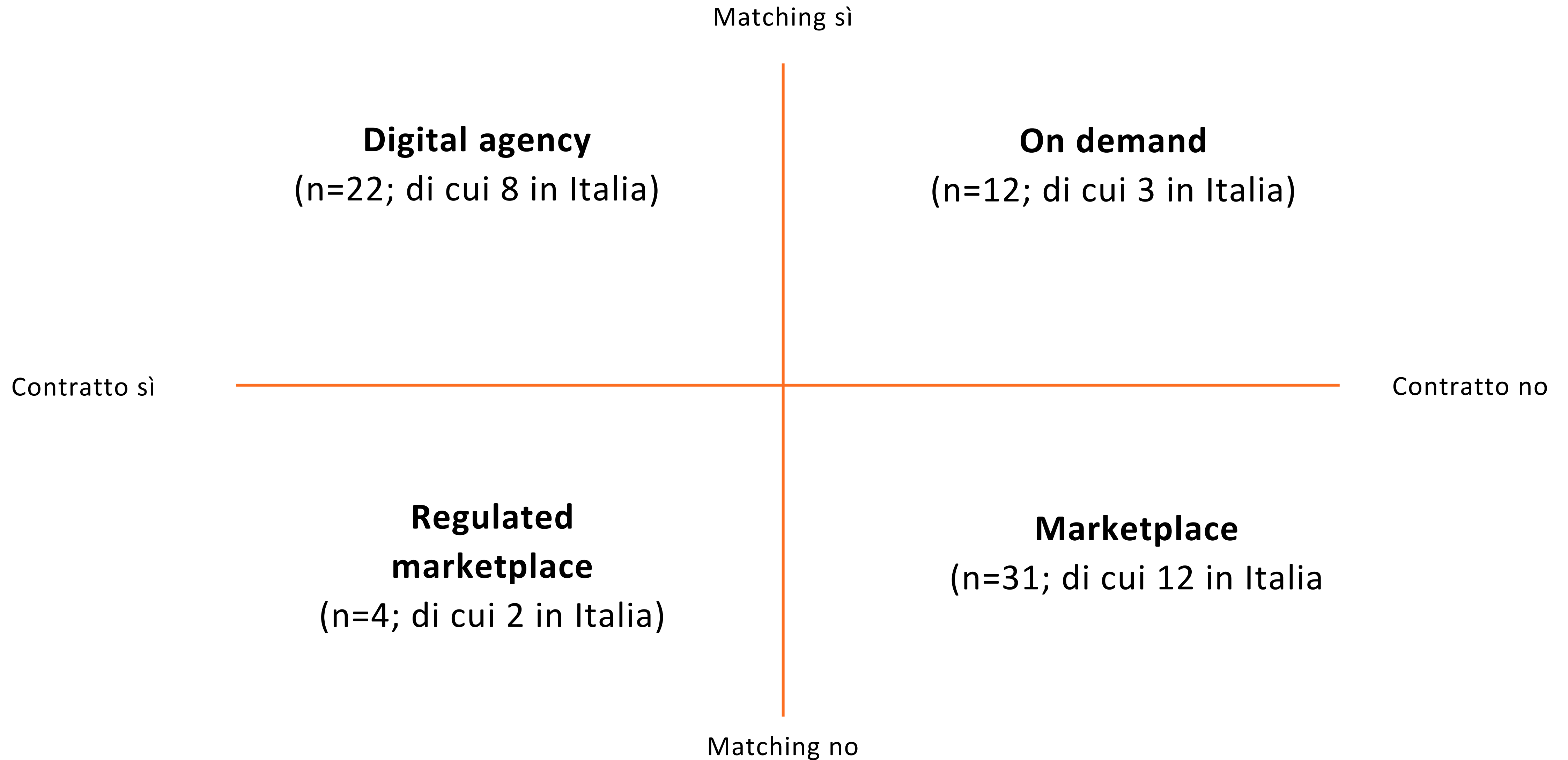
La nostra proposta di classificazione

L'analisi delle piattaforme ha condotto alla costruzione di una tipologia basata su due variabili chiave:

- se la piattaforma gestisce il matching (cioè individua il lavoratore per conto del cliente, anziché limitarsi a metterlo in vetrina e abilitare l'interazione);
- se la piattaforma gestisce o meno la relazione di lavoro (direttamente, come datore di lavoro, oppure indirettamente, coordinando la regolarizzazione da parte della famiglia).



La nostra proposta di classificazione



Principali caratteristiche

	Marketplace (n=31)	Digital agency (n=22)	On demand (n=12)	Regulated marketplace (n=4)
Scala internazionale	45%	9%	0%	25%
Visibilità dei profili	84%	41%	66%	75%
Sistema reputazionale	81%	50%	83%	25%
Definizione centralizzata del prezzo	3%	68%	67%	50%
Servizio di replacement	3%	59%	33%	25%

Considerazioni valide per tutti i modelli

Segmentazione occupazionale dei lavoratori migranti

Controllo documenti → barriera per lavoratori irregolari.

Esclusione dalle piattaforme → ricorso a social media

Proposte di policy

Informare automaticamente i lavoratori esclusi sulle possibilità di regolarizzazione.

Collegare piattaforme digitali a sportelli pubblici per supporto alla regolarizzazione.

Isolamento dei lavoratori

Lavoro domestico: prestazioni individuali in abitazioni private → isolamento fisico.

Piattaforme digitali: aggregazione virtuale possibile, ma assenza di interazione tra pari → difficoltà di rappresentanza, mutualismo e azione collettiva.

Proposte di policy

Standard minimi di “infrastruttura sociale digitale” nelle piattaforme (es. “digital union club” di Hilfr).

Modelli partecipativi di governance algoritmica con feedback strutturato dei lavoratori.



Considerazioni valide per tutti i modelli

Frammentazione del lavoro

Piattaforme di lavoro domestico: incarichi brevi, discontinui e non pianificati (“gig work”).

Presente anche nelle digital agencies → differenza rispetto ad agenzie tradizionali.

Proposte di policy

Composizione mista del compenso: componente fissa + variabile per incentivare prestazioni più lunghe.

Durate minime contrattuali.

Disaffezione sindacale

Percezione di scarsa rilevanza dei sindacati

Limitata consapevolezza dei sindacati sulle specificità del lavoro domestico di piattaforma (no vertenze)

Proposte di policy

Modelli di rappresentanza innovativa: sportelli digitali e sindacalismo territoriale.

Campagne di informazione e alfabetizzazione giuridica.

Collaborazione tra sindacati, enti locali e piattaforme: codici di condotta, accordi di secondo livello, gestione extragiudiziale delle controversie, protocolli territoriali



Marketplace

Qualificazione giuridica delle piattaforme come agenzie per il lavoro

Piattaforme come strumenti di matching → lavoro trattato come merce standardizzata.

Manca di regolamentazione nazionale uniforme e di elenchi ufficiali pubblici.

Proposte di policy

Rafforzare vigilanza di Ministero e Regioni: verifica autorizzazione piattaforme come agenzie per il lavoro.

Creare e pubblicare elenchi aggiornati di piattaforme autorizzate tramite sportelli territoriali e enti locali.

Intermediazione irregolare

Percezione di affidabilità della piattaforma → rischio diffusione di rapporti irregolari o in nero.

Proposte di policy

Estendere alle piattaforme obblighi delle APL.

Obbligo di notifica automatica all'INPS o ente competente.

Informare le famiglie su loro obblighi come datori di lavoro.

Vigilanza e sanzioni analoghe a quelle delle APL per intermediazione illecita.

Creare un registro europeo delle APL autorizzate.

Marketplace

Esposizione a bias discriminatori nei profili dei lavoratori

Profili personali visibili → rischio di selezione discriminatoria e svantaggi cumulativi.

Limitata responsabilità delle piattaforme nel mitigare bias attraverso design e algoritmi.

Proposte di policy

Minimizzazione dati e autodeterminazione.

Obbligo di rendere visibili parametri di ranking e matching.

Strumenti per denunciare discriminazioni e organi indipendenti di controllo. Linee guida anti-discriminazione.

Asimmetrie di potere nei sistemi reputazionali

Sistemi reputazionali unidirezionali (cliente → lavoratore)

Mancanza di trasparenza e possibilità di replica

Proposte di policy

Trasparenza e bilateralità: diritto di replica, accesso completo alle valutazioni e ai criteri di calcolo.

Sistemi multiparametrici.

Diritto alla portabilità dei dati personali e delle valutazioni.

Vigilanza indipendente sui sistemi di rating.

Canali sicuri per segnalazione anonima di richieste improprie, violenze o molestie.



Marketplace

Disparità retributive e polarizzazione

Prezzi consigliati dalle piattaforme spesso bassi → compressione salariale e ridotta negoziazione.

Dinamiche “winner-takes-all”

Proposte di policy

Trasparenza e responsabilità sui meccanismi di suggerimento dei prezzi.

Estendere efficacia dei contratti collettivi più tutelanti.

Intervento di enti regolatori per controllare e sanzionare pratiche di pricing sleali o discriminatorie.

Asimmetrie contrattuali e instabilità economica nei modelli a commissione

Piattaforme possono modificare unilateralmente Termini e Condizioni

Modelli commission fee: aumento delle commissioni senza adeguamento dei prezzi

Proposte di policy

Trasparenza contrattuale ex ante e ex post: notifiche chiare e motivazione per modifiche, senza effetti retroattivi.

Limitazione discrezionalità commissioni: tetti massimi o proporzionalità.

Digital agency

Tutele minime e modelli ibridi: digital agencies e modello mandataire

Digital agencies: responsabilità datoriale resta al cliente se non registrate come APL.

Proposte di policy

Chiarezza normativa sul ruolo delle digital agencies: quadro regolatorio con obblighi minimi di tutela sociale anche se non Agenzie per il Lavoro.

Riferimento modello francese “mandataire”: famiglia datore di lavoro, agenzia gestisce rapporto tramite contratto di delega.

Regolamentazione periodi di prova: obbligo di contrattualizzare e tutelare anche fasi di prova tramite contratti

Difficoltà burocratiche nella gestione del lavoro in somministrazione

Emissione separata della busta paga per ogni incarico.

Possibili errori nei versamenti contributivi e nella CU.

Proposte di policy

Aggregazione amministrativa mensile: singola busta paga riepilogativa con tutti gli incarichi del mese.

Standardizzazione dei processi retributivi: linee guida nazionali per rendicontazione uniforme e chiara.

Monitoraggio flussi contributivi: controlli rafforzati da parte dell'INPS sulla continuità contributiva dei lavoratori.

Digital agency

Professionalizzazione e formazione

Nessun strumento sistematico per aggiornamento professionale o riconoscimento formale delle competenze.

Lavoro emotivo e relazionale ancora sottovalutato dai clienti.

Proposte di policy

Standard minimi di competenze: linee guida su competenze essenziali, inclusi aspetti emotivi e relazionali.

Percorsi formativi certificati: formazione preliminare all'iscrizione sulla piattaforma.

Riconoscimento esperienza acquisita: accreditamento formale delle competenze sviluppate tramite piattaforme (ore lavorative, incarichi completati).

Certificazione nazionale di assistente familiare: valida su tutto il territorio, requisito per nuovi lavoratori e riconoscimento per chi già opera.

Grazie per l'attenzione
<https://origamiproject.it/>

