

La tutela della salute e sicurezza dei lavoratori delle piattaforme digitali: esempi di iniziative, pratiche e strumenti

ADAPT – Scuola di alta formazione sulle relazioni industriali e di lavoro

Per iscriverti al **Bollettino ADAPT** [clicca qui](#)

Per entrare nella **Scuola di ADAPT** e nel progetto **Fabbrica dei talenti** scrivi a:
selezione@adapt.it

Bollettino ADAPT 26 giugno 2023, n. 24

Si stima che in Europa, ad oggi, siano attive più di 500 piattaforme di lavoro digitali. Si tratta di un fenomeno di recente emersione: un quarto delle piattaforme attive nell'UE-27 nel marzo 2021 sono infatti state lanciate dopo il 2015. **Le stime suggeriscono inoltre che ci sono oltre 28 milioni di persone impiegate nelle piattaforme di lavoro digitali, un numero che dovrebbe crescere fino a 43 milioni entro il 2025.**

Negli ultimi anni sono state condotte ricerche approfondite per indagare il fenomeno della classificazione contrattuale dei lavoratori su piattaforma, ma queste ultime sono state di recente integrate con analisi relative all'inquadramento delle loro condizioni di lavoro, e nello specifico i rischi professionali che possono derivare dal lavoro su piattaforma, e tratteggiare un quadro di regolamenti, politiche, strategie, rilevanti per la sicurezza e la salute sul lavoro dei lavoratori delle piattaforme digitali.

Tra questi, rientra il recente studio dell'Agenzia Europea per la salute e sicurezza "*Preventing and managing health and safety risks in digital platform works, examples of initiatives, practices and tools*", il cui principale scopo è quello di esaminare le pratiche e gli interventi relativi alla salute e sicurezza sul lavoro con riferimento ad un'ampia gamma di lavori "in loco" e su piattaforme online, considerati i due tipi di piattaforme digitali più utilizzati.

Il lavoro su piattaforma "in loco" si riferisce a compiti che vengono eseguiti solo o principalmente nel mondo fisico, in loco in aree pubbliche, in viaggio o presso la sede del cliente. Il lavoro su piattaforma online si riferisce alle attività che vengono eseguite solo o per lo più virtualmente su un dispositivo elettronico in qualsiasi luogo, principalmente a casa dei lavoratori della piattaforma.

La tutela della salute e sicurezza dei lavoratori delle piattaforme digitali: esempi di iniziative, pratiche e strumenti

Come hanno dimostrato studi precedenti dell’Agenzia Europea sulla salute e sicurezza lavoratori delle piattaforme possono sperimentare la mancanza di accesso alle informazioni sulla salute e sicurezza (vedi EU -OSHA, *European risks observatory. Protecting workers in the on line platform economy: An overview of regulatory and policy developments in EU*. Luxembourg, 2017) **i lavoratori delle piattaforme possono sperimentare la mancanza di accesso alle informazioni sulla salute e sicurezza, alla formazione, ai servizi, al supporto e ai dispositivi di protezione individuale (DPI)**. Il lavoro su piattaforma mediato dalla tecnologia digitale può influire non solo sulla sicurezza fisica dei lavoratori, ma anche sulla loro salute mentale e sul loro benessere a causa della pressione del tempo, dell’intensità del lavoro, dell’insicurezza e dell’isolamento sociale.

Secondo la ricerca condotta da Fairwork (Fairwork. Global Manifesto: Fairer Platform Work, 2022), meno della metà dei 283 operatori di piattaforma valutati nel periodo 2019-2022 ha adottato politiche per proteggere i lavoratori della piattaforma dai rischi specifici delle attività. Le strategie e i meccanismi per regolare la salute e sicurezza nel lavoro tramite piattaforma sono ancora allo stadio iniziale, e il lavoro svolto tramite piattaforma on line riceve ancora poca attenzione. Poiché la gestione algoritmica – una caratteristica distintiva del lavoro su piattaforma digitale – non è affrontata in modo efficace nei quadri normativi dell’UE, il suo uso crescente applicato al monitoraggio, alla sorveglianza e alla valutazione delle prestazioni dei lavoratori può avere effetti negativi (ad esempio, ansia, stress, rischio di incidenti) sulla salute e sicurezza dei lavoratori delle piattaforme digitali, indipendentemente dal loro status occupazionale.

L’uso crescente della governance algoritmica e degli strumenti di intelligenza artificiale può avere implicazioni complesse per la sicurezza, la salute e il benessere dei lavoratori in quanto può potenzialmente avere un impatto sulla loro autonomia, e sulla intensificazione del lavoro.

A livello nazionale, invece, esiste un’ampia gamma di iniziative normative e proposte legislative, politiche “soft” e altre misure rilevanti per il lavoro su piattaforma, che consistono in azioni intraprese dai legislatori, agenzie di regolamentazione e ispettorati del lavoro, iniziative di piattaforme e gruppi di interesse, contratti collettivi, iniziative di dialogo sociale e altre forme di iniziative delle organizzazioni dei lavoratori.

La tutela della salute e sicurezza dei lavoratori delle piattaforme digitali: esempi di iniziative, pratiche e strumenti

Tra le iniziative a livello legislativo negli Stati membri dell'UE figura un regio decreto-legge spagnolo, che introduce **per la prima volta un diritto alla “trasparenza algoritmica” al livello nazionale, il quale prevede l’obbligo, per ogni tipo di piattaforma, di informare i rappresentanti dei lavoratori (della piattaforma) sul funzionamento interno degli algoritmi “che possono influire sulle condizioni di lavoro, sull’accesso e sul mantenimento dell’occupazione, inclusa la profilazione”.**

In Francia, la legge El Khomri conferisce ad alcuni lavoratori autonomi su piattaforma diritti supplementari in materia di formazione e assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali. La legge sulla lotta contro la frode sociale aggiunge requisiti informativi e facilita l'identificazione delle piattaforme e dei lavoratori delle piattaforme. Soprattutto, la legge prevede il diritto di rifiutare gli incarichi e il diritto di disconnettersi, ma solo per i lavoratori su piattaforma nel settore dei trasporti.

Per quanto riguarda l'Italia, nel 2018 l'Amministrazione Comunale di Milano ha inaugurato il primo ufficio in Italia dedicato all'ascolto, informazione e consulenza per i lavoratori delle piattaforme di food delivery, offrendo anche corsi di formazione gratuiti su sicurezza stradale, sicurezza sul lavoro e norme igienico-sanitarie di base per il trasporto di alimenti. Lo stesso anno, il Comune di Bologna ha adottato la “Carta dei diritti fondamentali del lavoro digitale nel contesto urbano” per affrontare la situazione dei fattorini. La dimensione urbana di questa iniziativa è unica in Europa e ha agito da fonte di ispirazione per il decreto legislativo n. 101/2019 a livello nazionale, che migliora le condizioni di lavoro dei lavoratori (autonomi) su piattaforma. La legge prevede anche un livello minimo di diritti da concedere ai riders quando stipulano un contratto di servizio con la società di delivery, nei cui contenuti necessari rientrano le informazioni relative alla tutela della loro salute e sicurezza.

Ad aprile 2019, anche la Regione Lazio ha introdotto un provvedimento legislativo che regola la retribuzione, la protezione sociale e la salute e sicurezza per tutte le tipologie di lavoratori delle piattaforme digitali. Ciò include l'accesso alla formazione, l'obbligo di fornire attrezzature sanitarie e di sicurezza e la copertura dei relativi costi di manutenzione, e l'obbligo di fornire un'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali.

In Svezia, l'Autorità per l'ambiente di lavoro ha stabilito che i lavoratori della piattaforma che

La tutela della salute e sicurezza dei lavoratori delle piattaforme digitali: esempi di iniziative, pratiche e strumenti

svolgono la loro attività nelle abitazioni e nei servizi di consegna (ad esempio, assemblaggio di mobili, trasporto di merci, lavori di riparazione, verniciatura) attraverso la piattaforma TaskRunner dovrebbero essere classificati come dipendenti e quindi godere di sicurezza sul lavoro e tutele sanitarie. In Spagna, sia l'Istituto andaluso per la sicurezza e la salute sul lavoro che l'Osalan, l'autorità per la salute e sicurezza sul lavoro, hanno pubblicato una serie di linee guida e raccomandazioni, dirette alle piattaforme e ai responsabili politici, al fine di gestire i rischi psicosociali legati al lavoro.

L'EU-OSHA segnala anche come molte delle iniziative attuate dalle piattaforme non seguono i principi chiave della prevenzione e della gestione della salute e sicurezza, ed anzi, alcune di queste possono persino generare rischi in materia, in particolare se legate alla sorveglianza dei lavoratori.

Le piattaforme basate su app in loco affermano di disporre di solidi meccanismi guidati dalla tecnologia per gestire i problemi relativi alla salute e sicurezza sul lavoro. La funzione di sicurezza in-app di Lyft, ad esempio, consente ai motociclisti di condividere la propria posizione con familiari e amici, connettersi direttamente con Lyft Support e accedere rapidamente e facilmente all'assistenza di emergenza. Uber e altre società hanno introdotto sistemi automatizzati (RideCheck) per rilevare gli incidenti stradali o lanciare l'allarme quando i lavoratori o i veicoli non rispondono o sono fermi per un certo tempo. **Tuttavia, l'uso di sistemi basati su algoritmi o intelligenza artificiale e progressi tecnologici simili può favorire una microgestione intensiva, la perdita del controllo del lavoro, la valutazione delle prestazioni della forza lavoro e la crescente sorveglianza dei lavoratori, e l'aumento della pressione sulle prestazioni che ne consegue.**

Nel settembre 2021, Uber Eats ha annunciato lo sviluppo di una serie di funzionalità di sicurezza, come una lista di controllo per la sicurezza stradale da compilare per gli addetti alle consegne, nonché una funzione di rilevamento del casco che aiuta a confermare che gli utenti indossino il casco prima di poter iniziare a consegnare con l'app Uber.

I corrieri e gli autisti, sulla base dell'app Flex di Amazon, dispongono di tecnologie di monitoraggio digitale supportate dall'intelligenza artificiale e telecamere di sorveglianza per supportare le loro pratiche e i loro comportamenti di sicurezza stradale.

La tutela della salute e sicurezza dei lavoratori delle piattaforme digitali: esempi di iniziative, pratiche e strumenti

Wolt Germany ha stipulato un contratto con un fornitore esterno per informare la piattaforma di potenziali rischi professionali legati al clima, come condizioni meteorologiche estreme e temperature elevate. In pratica, ciò significa che l'operatore della piattaforma potrebbe interrompere le operazioni per garantire la sicurezza dei corrieri.

Glovo nel 2021 si è impegnato a fornire kit e corsi per la sicurezza stradale, manutenzione delle attrezzature, strutture sanitarie facilmente accessibili e assicurazioni contro malattie e infortuni. **Nel novembre 2021, l'iniziativa, in collaborazione con Fairwork Foundation, ha fornito formazione faccia a faccia a più di 600 corrieri in Georgia sulla sicurezza stradale e sulla consapevolezza del primo soccorso. Allo stesso modo, nel marzo 2022, come parte di un'altra implementazione a livello nazionale (questa volta in Polonia), il programma ha fornito corsi online sulla sicurezza stradale tenuti da professionisti della sicurezza a 140 corrieri.**

DiDi Global Inc., una piattaforma tecnologica che offre servizi di ride hailing e consegna di cibo a domicilio in diversi mercati regionali, tra cui l'Europa, ha implementato una politica di gestione della fatica del conducente insieme a una funzione di prevenzione della fatica basata su app per ridurre la stanchezza dei conducenti, impostando l'orario di lavoro e il riposo. Ultimo, ma non meno importante, Wolt offre supporto per la manutenzione delle attrezzature e un programma di formazione sulla sicurezza stradale. Altre piattaforme come Upwork, un mercato basato sul web per liberi professionisti in campi come la scrittura, la progettazione grafica e lo sviluppo web, **fornisce una serie di consigli sulla sicurezza e salute sul lavoro, su abitudini sane, equilibrio tra lavoro e vita privata, ergonomia e gestione del carico di lavoro.** ExtraSauber, un servizio di pulizia mediato da una piattaforma che opera in Germania, Svizzera e Austria, ha aggiornato le proprie linee guida in materia di sicurezza durante la pandemia. Durante questo periodo, l'operatore della piattaforma ha sviluppato la "ExtraSauber Academy" in cui i lavoratori vengono formati e hanno accesso a una serie di video didattici online relativi alla salute e sicurezza, ad esempio sulla ergonomia.

Extrasauber fornisce un negozio online in cui i lavoratori non solo possono acquistare i prodotti per la pulizia necessari per la loro attività quotidiana, ma possono anche accedere a opuscoli sulla sicurezza e indicazioni su come maneggiare in sicurezza i prodotti chimici per la pulizia. Considerando che gli addetti alle pulizie, in maggioranza donne migranti, possono essere vulnerabili agli abusi, l'operatore della piattaforma ha adottato pratiche

La tutela della salute e sicurezza dei lavoratori delle piattaforme digitali: esempi di iniziative, pratiche e strumenti

per proteggere i lavoratori da violenze e molestie. Ciò include l'inserimento nella lista nera dei clienti se i lavoratori presentano reclami su di loro, facilitando interazioni simili a quelle umane attraverso gli help desk e consentendo ai lavoratori di valutare i clienti.

Rispetto alle piattaforme di lavoro digitale prive di meccanismi che consentano ai lavoratori di comunicare, esprimere le loro preoccupazioni e rivendicazioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro, è necessario stabilire un qualche tipo di meccanismo organizzativo attraverso il quale le preoccupazioni per la salute e sicurezza dei lavoratori delle piattaforme siano espresse, ascoltate e attuate.

Si raccomanda che i lavoratori della piattaforma partecipino a tutte le fasi ogni volta che le nuove tecnologie vengono implementate, adottate e integrate nei luoghi di lavoro, chiedendo il diritto di essere coinvolti, regolarmente informati e consultati. I sindacati possono aiutare a rafforzare la voce, la partecipazione e la rappresentanza collettiva dei lavoratori nelle fasi di progettazione, implementazione e utilizzo della tecnologia.

Paola de Vita

ADAPT Professional Fellow

 @PaoladeVita1