

A tu per tu con Valeria Pulignano

Quali caratteristiche (strutturali) delle piattaforme digitali permettono di comprendere le trasformazioni del lavoro

Un dialogo tra S. Loponte, I. Fiore e V. Pulignano, professoressa di Sociologia presso il Centre for Sociological Research (CESO) - KU Leuven.

L'intervista è stata svolta in occasione della XIII Edizione del Convegno Internazionale di ADAPT, intitolato quest'anno «*Towards a Workless Society? An Interdisciplinary Reflection on the Changing Concept of Work and its Rules in Contemporary Economies*», tenutosi a Bergamo dal 30 novembre al 2 dicembre 2023, al quale Valeria Pulignano ha partecipato con una relazione dal titolo *How does the study of the meanings of unpaid labour help to understand inequality in precarious work* nell'ambito della *Sessione Plenaria #4*, con una presentazione intitolata *The platform discount: addressing unpaid work as a structural feature of labour platforms* nell'ambito del *workshop* n. 10 e con la relazione *A typology of industrial relations systems: extending a European model to other regions* nel *workshop* n.11. I contenuti affrontati nell'intervista fanno riferimento alla ricerca realizzata nell'ambito del progetto «ResPecTMe (ERC Advanced Grant)».

Alla luce delle trasformazioni in atto nel concetto di lavoro, quali aspetti della categoria di analisi definita «platform discount» potrebbero riguardare altre tipologie di professioni e come, di conseguenza, è possibile estendere le proposte di intervento anche ad altri lavoratori?

La categoria di analisi in questione – *platform discount* – ruota attorno a tre dimensioni fondamentali: tempi di lavoro; salute e sicurezza sul lavoro; accesso al lavoro ossia il modo in cui, attraverso le *digital platforms*, si realizza la prestazione lavorativa. Tenuto conto di queste tre specifiche, non soltanto i lavoratori delle piattaforme, ma anche altre figure professionali potrebbero risentire delle dinamiche frutto del *platform discount*. Quali potrebbero essere queste categorie di lavoratori? Sicuramente vanno ricercate all'interno del settore dei servizi: si pensi, per esempio, alla logistica, ai fattorini nei Paesi

come l'Inghilterra, molto più che in Italia, in cui sono tutti *self-employed*. Queste sono le categorie più impattate, soprattutto rispetto alla dimensione dei tempi di lavoro. Il *platform discount* – il cui effetto è il lavoro non pagato, non remunerato – va ad impattare soprattutto su di loro poiché nella giornata di questi lavoratori ci sono dei tempi morti che non sono retribuiti. Si pensi a tutto il tempo di preparazione dei pacchi oppure ai tempi di trasporto che non gli vengono praticamente pagati poiché viene loro remunerata soltanto la consegna e se la consegna non avviene non prendono il compenso dovuto.

Il ragionamento sui tempi d'attesa vale per i lavoratori del *food delivery* così come per i fattorini dei ristoranti che attendono che la pizza sia pronta; tuttavia, il *rider* aspetta che gli arrivi la notifica dall'*app* e se non riceve subito l'ordine si trova a gestire i tempi d'attesa che corrispondono

sostanzialmente a tempi morti. È proprio lì che si inserisce il lavoro non pagato da parte della piattaforma.

Come già sottolineato, non è solo la piattaforma che utilizza questi meccanismi a suo vantaggio, ciò accade anche in altri settori come, oltre al citato settore logistico, quello dei cosiddetti “creativi” che hanno sempre fatto una parte di lavoro non pagato, elemento che adesso è diventato più evidente e problematico poiché questi lavoratori continuano ad essere esclusi da tutta una serie di tutele. Si pensi ai ballerini che prima di esibirsi devono riscaldare il corpo, compiere tutta una serie di operazioni che, se non realizzate, non permettono di iniziare il lavoro e che, di conseguenza, dovrebbero essere incluse nella retribuzione mentre non lo sono, soprattutto quando gli stessi ballerini lavorano a progetto. Altro problema fondamentale dei *freelancer* come i ballerini è che a fronte di un corrispettivo economico elevato questi potrebbero trascurare tale incongruenza tra il tempo di preparazione al lavoro e la effettiva retribuzione; tuttavia, purtroppo – e lo vediamo negli ultimi anni – c’è stata una caduta al ribasso delle retribuzioni, soprattutto nei settori in cui opera l’*outsourcing*. In questi casi c’è un problema di ritorno dell’investimento e i *freelancer* continuano ad essere inseriti in una condizione di lavoro precario.

In che modo la frammentazione dei compiti necessari per svolgere l'attività lavorativa e le strategie per eludere alcune delle obbligazioni normative imposte ai tradizionali datori di lavoro vengono utilizzate dalle piattaforme per generare lavoro non retribuito?

Le piattaforme sfruttano la frammentazione dei compiti e adottano strategie – perfettamente legali – per evitare alcune responsabilità dei datori di lavoro “tradizionali”, consentendogli di generare lavoro non retribuito o mal retribuito ossia il cosiddetto fenomeno dell’*underpayment*.

Cosa si intende per frammentazione dei compiti? Si tratta di una suddivisione delle mansioni lavorative in *micro-task* distribuiti tra i lavoratori. Tale frammentazione consente alla piattaforma di ottenere lavoro senza necessariamente dover assumere il lavoratore come dipendente. Ciò porta a una classificazione dei lavoratori come *freelancer*

anziché dipendenti a tempo pieno consentendo alla piattaforma di eludere molte delle obbligazioni normative come il pagamento di salari minimi, prestazioni sociali e garanzie lavorative. Ci sono anche politiche attraverso le quali le piattaforme eludono le obbligazioni, ad esempio, mediante politiche di compensazione ridotte o assenti.

Inoltre, alcune piattaforme offrono compensazioni molto basse o non retribuiscono i lavoratori per determinate attività, ritenendole scontate o non necessarie. Per comprendere il punto è possibile ricorrere a un parallelo con ciò che avviene all’interno del lavoro di cura che viene spesso realizzato da donne, ad esempio, negli ospedali e nelle case di cura: in quanto donne si è considerate inclini a questo *ethos* di cura e, di conseguenza, la competenza legata al *caregiving* non viene retribuita come meriterebbe poiché spesso viene considerata una vocazione femminile naturale.

Tornando al discorso sulle piattaforme, queste intermediano il lavoro per offrire servizi a costi molto più bassi con l’obiettivo di far aumentare le transazioni a vantaggio dei consumatori. A ciò si aggiungono condizioni contrattuali sfavorevoli: le piattaforme possono imporre clausole che favoriscono loro stesse a discapito dei lavoratori, inclusi aspetti che li espongono a rischi, come quelli legati alla salute e alla sicurezza. Quindi, non è solo una questione di compensazione, ma esistono diversi modi attraverso cui, anche con la frammentazione dei compiti, le piattaforme eludono le proprie obbligazioni.

Tutto ciò sta accadendo in un momento particolarmente delicato per le trasformazioni del mercato del lavoro e le piattaforme non sono altro che la digitalizzazione di un fenomeno già esistente quale l’*outsourcing* più sfrenato. A ciò si aggiunge una certa ideologia cavalcata dalle piattaforme che propongono una idea di lavoro flessibile e indipendente, vincolato solo alle disponibilità di spazi e orari del lavoratore stesso. Questa è una prospettiva che può attrarre, ma che cela una serie di rilevanti rischi come discusso finora.

Il gruppo di ricerca con cui collaboro ha condotto uno studio sulle piattaforme di cura in Francia dove, nonostante la presenza di una regolamentazione del sistema di cura, il mercato sembra essere strutturato in modo da favorire le

piattaforme. Il governo francese sponsorizza attivamente questi strumenti: ad esempio, se ho bisogno di qualcuno che si occupi di mio figlio posso impiegare una persona attraverso un sistema specifico di *self-employment* che è completamente regolamentato anche al fine di garantire la protezione dei lavoratori. A differenza di ciò che avviene in un sistema informale come quello italiano, il sistema francese è pienamente formalizzato, simile a quello belga, e chi beneficia di questi servizi può persino scaricare i costi dichiarandone la spesa. Dal punto di vista giuridico, in Francia non è corretto affermare che la piattaforma sta svolgendo un servizio illegale; esiste piuttosto una conformità tra i servizi riconosciuti dalle istituzioni e il funzionamento del sistema delle piattaforme.

Quali sono gli elementi cruciali su cui gli attori delle relazioni industriali dovrebbero concentrarsi per sostenere l'espressione della voce dei lavoratori nelle situazioni in cui le piattaforme stanno decostruendo i confini della prestazione lavorativa e, soprattutto, stanno generando forme di lavoro non retribuito?

Ci sono tanti elementi su cui gli attori delle relazioni industriali possono concentrarsi, primo fra tutti la consapevolezza dei lavoratori: è fondamentale diffondere informazioni corrette tra i prestatori di questi servizi, comprese quelle relative ai rischi e alle sfide derivanti dall'uso delle piattaforme e rispetto alle pratiche a rischio sfruttamento dei lavoratori.

Un altro elemento fondamentale è l'organizzazione della rappresentanza: gli attori delle relazioni industriali possono sostenere la formazione di varie forme di rappresentanza, alcune tradizionali, altre che possono nascere dai collettivi con l'obiettivo di negoziare con le piattaforme le condizioni lavorative e di difendere i diritti di tutti i lavoratori (con ruoli impiegatizi e con mansioni di colletto blue da fattorino). Ci deve essere anche una sensibilità da parte dei sindacati, indipendentemente dall'attività che i lavoratori svolgono; ad esempio, c'è molta attenzione sui fattorini, ma meno sui *freelancer* sebbene, come discusso finora, sono proprio loro che al momento necessitano di maggiori tutele a causa di un mercato dove la competizione è diventata ingiusta. Il mondo delle piattaforme, infatti, non riguarda

soltanto il *food delivery* e il trasporto, ma coinvolge anche quei lavoratori che finora abbiamo definito creativi. Per un creativo, infatti, la prospettiva è diversa: mentre chi opera come fattorino può essere consapevole del fatto che il lavoro potrebbe non essere sostenibile a lungo termine, i creativi desiderano sentirsi tutelati entro una prospettiva temporale ampia. Questi professionisti, inoltre, sono consapevoli che si stanno interfacciando con i numerosi problemi delle piattaforme. In passato, c'era un'agenzia a cui ci si rivolgeva per trovare lavoro, ma ora i professionisti gestiscono tutto attraverso le piattaforme, creando una forte concorrenza non solo a livello locale, ma anche internazionale. In questo contesto c'è chi cerca di risparmiare, rivolgendosi al professionista più conveniente per ottenere un lavoro in tempi rapidi. Tutti questi sono aspetti ai quali il sindacato deve dedicare attenzione: retribuzioni, intensità e tempi di lavoro e la divisione dei compiti lavorativi.

Un ultimo aspetto fondamentale è l'*advocacy* e la pressione politica per promuovere regolamenti e leggi che tutelino queste categorie di lavoratori. In che modo? Ad esempio, coinvolgendo le piattaforme nel dialogo sociale potrebbe contribuire a negoziare trattamenti e condizioni più eque per i lavoratori. Alcune piattaforme, ad esempio Uber, si stanno aprendo a questo dialogo anche perché i costi giudiziari che altrimenti dovrebbero affrontare, qualora chiamati in causa, iniziano a pesare per queste stesse piattaforme. La collaborazione e la solidarietà tra attori, governi e istituzioni della società civile sono essenziali: è necessario avere un fronte unito per affrontare il problema e rafforzare la voce collettiva.

Silvia Loponte

Scuola di dottorato in Apprendimento e innovazione nei contesti sociali e di lavoro
ADAPT, Università degli Studi di Siena

 [@LoponteSilvia](https://twitter.com/LoponteSilvia)

Ilaria Fiore

Scuola di dottorato in Apprendimento e innovazione nei contesti sociali e di lavoro
ADAPT, Università degli Studi di Siena

 [@ilariafiore_](https://twitter.com/ilariafiore_)