



CURES, TREBALL DOMÈSTIC I PLATAFORMES DIGITALS

Albert Cañigueras Bagó

Universitat Ramon Llull

SETEMBRE 2023



**CÀTEDRA BARCELONA - UPF
de Política Econòmica Local**



**Ajuntament de
Barcelona**



**Barcelona
Activa**



**Universitat
Pompeu Fabra
Barcelona**

CURES, TREBALL DOMÈSTIC I PLATAFORMES DIGITALS

Albert Cañigueral Bagó

Enginyer multimèdia per la Universitat Ramon Llull, Explorador dels futurs dels treballs i de les tecnologies digitals.

Ha publicat “El treball ja no és el que era” (Connecta, 2020) i coproduït el documental “Ciutat en Beta” (Createl, 2022). Col·labora amb el Banc Interamericà de Desenvolupament, Barcelona Supercomputing Center i Idees For Change, entre altres organitzacions. Ex-director general de Dades Obertes, Transparència i Col·laboració de la Generalitat de Catalunya. Forma part de xarxes com Quishare, BMW Responsible Leaders o Els 100 de COTEC.

ÍNDEX

Cures, treball domèstic i plataformes digitals

1. Introducció	3
1.1. Un sector molt important i poc estudiat	3
1.2. Breu recull de literatura	4
2. Impacte de les plataformes digitals en les condicions laborals	6
2.1. El repte de la definició de les activitats de cures i treballs domèstics	6
2.2. Recull d'algunes plataformes	8
2.3. Alguns impactes de la intermediació algorítmica del treball en plataformes	10
2.3.1. Agència de col·locació, plataforma digital sota demanda o portal d'anuncis	11
2.3.2. Nivell d'intervenció de la plataforma en la intermediació	12
2.3.3. Automatització i algoritmes per a una major eficiència	14
2.3.4. Riscos en la intermediació digital	15
2.3.5. Obligació de transparència dels algoritmes que afecten a treballadors/es	18
2.4. L'oportunitat per a la formalització, professionalització, accés a protecció social i desenvolupament laboral	19
2.5. Reptes legals i nova regulació Europea	22
3. Conclusions i recomanacions de futur	24

1 Introducció

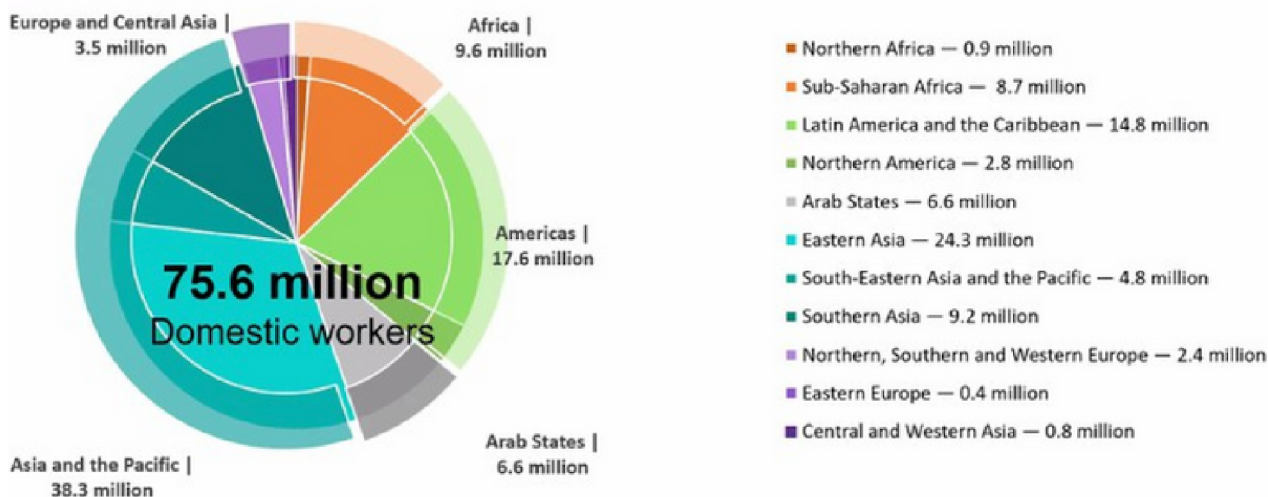
1.1 Un sector molt important i poc estudiat

Les treballadores de la llar tenen un paper fonamental en la vida de moltes persones. No obstant això, la seva feina segueix sent molt infravalorada socialment. Avui, arreu del món, el sector encara és molt informal, feminitzat i racialitzat, i es caracteritza per tenir unes condicions laborals precàries. En gran mesura encara es considera una extensió del treball no remunerat de les dones.

Claire Hobden, especialista en persones treballadores vulnerables i treball domèstic a l'Organització Internacional del Treball (OIT), va compartir algunes xifres a finals de 2022: "Hi ha 75,6 milions de treballadores domèstiques i de cures majors de 15 anys que han fet feina a o per a una llar o més llars a tot el món", va explicar Hobden. "Aquestes dades inclouen tant les persones treballadores que treballen per a llars com les que treballen per a proveïdors de serveis o a través d'ells (plataformes). Així, les treballadores domèstiques representen el 2,3% de l'ocupació total a tot el món, 1 de cada 25 empleats."



Global and regional distribution of domestic workers



Font: <https://wageindicator.org/about/news/2022/women-in-gig-work-claire-hobden-from-the-ilo-shares-research-results-on-global-domestic-work-november-3-2022>¹

¹ Women in Gig Work: Claire Hobden from the ILO shares research results on global domestic work - (November 3, 2022) <https://wageindicator.org/about/news/2022/women-in-gig-work-claire-hobden-from-the-ilo-shares-research-results-on-global-domestic-work-november-3-2022>

Des de fa quasi una dècada el desenvolupament de les tecnologies digitals i l'alta taxa d'adopció de tecnologies de comunicació i informació estan potenciant el creixement de les plataformes digitals laborals en tot tipus de sectors², i el de les cures a domicili i treballs domèstics no n'és una excepció. La pandèmia de la covid-19 ha accelerat encara més aquesta tendència de "l'economia gig". De fet, segons la National Domestic Workers Alliance³ als Estats Units, les treballadores domèstiques són les "treballadores gig originals". Es caracteritzen per tenir múltiples treballs amb diversos/es ocupadors/es en diferents llars.

Malgrat aquestes xifres i tendències, l'atenció de la recerca en el treball en plataformes s'ha centrat en gran mesura en determinats sectors tradicionalment masculins, com ara el transport i el repartiment. La literatura acadèmica sobre la dinàmica de gènere dins l'economia gig o l'experiència de les treballadores en sectors tradicionalment altament feminitzats, com el treball domèstic i l'atenció domiciliària, encara és escassa.

1.2. Breu recull de literatura

Malgrat el limitat treball de recerca en aquest àmbit, diverses de les investigacions més rellevants en l'àmbit de cures, treball domèstic i plataformes digitals s'han produït en català o castellà i ens permeten tenir una bona idea de la realitat pròxima. A destacar:

- Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España (Blanchard, O., Digital Future Society, 2021)⁴
- Treballadores de cures i neteja a domicilis en plataformes digitals. Els casos de Clintu, MyPoppins i Cuideo (Galí Magallón, I., CCOO, 2022)⁵.
- Las plataformas digitales de cuidados y sus servicios workertech en América Latina y el Caribe (Blanchard O, Banco Interamericano de Desarrollo, 2023)

A nivell més global, alguns articles habitualment citats en aquest camp son:

- Ticona, J. y Mateescu, A. (2018). Trusted strangers: Carework platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy⁶.

² OIT. (2021) El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_823119.pdf

³ National Domestic Workers Alliance (NDWA) <https://www.domesticworkers.org/>

⁴ Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España <https://digitalfuturesociety.com/es/report/cuidados-domicilioplataformas-digitales-espana/>

⁵ Treballadores de cures i neteja a domicilis en plataformes digitals. Els casos de Clintu, MyPoppins i Cuideo.

⁶ Ticona, J. y Mateescu, A. (2018). Trusted strangers: Carework platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy. <https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy/records/trusted-strangers-carework-platforms-cultural-entrepreneurship-in-the-on-demand-economy>

- “Towards the “Uber-isation” of Care?” <https://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/files/qe-02-20-092-en-n.pdf>
- Invisible Work, Visible Workers: Visibility Regimes in Online Platforms for Domestic Work ⁷

Una observació addicional a fer és que resulta poc habitual que la recerca més acadèmica incorpori treball de camp amb les pròpies persones treballadores. La recerca més militant i activista sí que aconsegueix fer aquest pas extra. El llibret “Código Doméstico in the flesh. Relatos de trabajadoras en apps de limpieza” ⁸, el capítol “La Plataforma y Yo: Limpieza y Cuidados”⁹ del podcast “La Plataforma y yo” o la taula rodona “La economía de los cuidados”¹⁰ a l’esdeveniment Reshaping Work Regional, Barcelona 2019, son 3 exemples que han aconseguit incorporar a les persones protagonistes directament a la recerca. Un dels reptes per fer-ho és que les persones treballadores, molt sovint en situació de vulnerabilitat extrema i/o en situació irregular, prefereixen no parlar o fer-ho de manera anònima.



La economía de los cuidados - Reshaping Work Regional, Barcelona 2019

⁷ Invisible Work, Visible Workers: Visibility Regimes in Online Platforms for Domestic Work <https://www.cambridge.org/core/books/abs/beyond-the-algorithm/invisible-work-visible-workers/CEF824DA6C2D053C8D8C623774354A95>

⁸ Código doméstico in the flesh. Relato de trabajadoras en apps de limpieza <http://laboratoria.red/publicacion/codigo-domestico-in-the-flesh/>

⁹ <https://digitalfuturesociety.com/es/la-plataforma-y-yo-cuidados/>

¹⁰ Reshaping Work Regional - Barcelona 2019 - La economía de los cuidados <https://www.youtube.com/watch?v=-Kb91490vfM&list=PL8Bt3EbdmpKMoCFaV3-S1HPyZr-GdGvhq&index=9>

2. Impacte de les plataformes digitals en les condicions laborals

2.1. El repte de la definició de les activitats de cures i treballs domèstics

Les temàtiques “cures, treball domèstic i plataformes digitals” no son fàcils de delimitar ni definir.

D’una banda la separació entre “cures” i “treballs domèstics” no sempre resulta evident. Com es comenta a l’estudi “Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España”:

“Tant Espanya com a altres països, la literatura acadèmica, les polítiques públiques nacionals i les estadístiques d’ocupació solen incloure les feines de cures a domicili dins del concepte de treball domèstic. Algunes autores critiquen aquesta categorització i argumenten que invisibilitza el treball de cures. El treball domèstic abasta multitud d’activitats, que inclouen la cura de nens i ancians, però també les tasques de neteja, manteniment, jardineria, compres, cuina i classes particulars. Per això, encara que hi ha dades de feina precises sobre el nombre de treballadores domèstiques, se’n desconeix quantes són cuidadores”

La OIT, en un dels seus darrers informes en la temàtica¹¹, ha aportat una perspectiva inclusiva amb una varietat d’activitats.



Font: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/--protrav/---travail/documents/publication/wcms_802551.pdf

¹¹ Making decent work a reality for domestic workers https://www.ilo.org/global/topics/domestic-workers/publications/WCMS_802551/lang--en/index.htm

Com a resultat d'aquesta relativa indefinició, la tipologia de plataformes digitals laborals a incloure en un estudi sobre la temàtica no sempre està clara. En el següent punt de l'informe es presenta un recull a tall d'exemple.

D'altra banda, al fer menció de les plataformes digitals, es menciona molt la "uberització" del treball. Aquesta simplificació ("Towards the "Uber-isation" of care"¹²) dificulta poder observar, i estudiar, la diversitat de realitats que es poden donar al voltant dels impactes de les plataformes digitals al mercat de treball. La naturalesa intrínseca de cada sector d'activitat, el disseny específic de cada plataforma dins el sector i les circumstàncies personals dels treballadors i treballadores generen una experiència particular. "No tot és Uber"¹³.

Al llarg dels darrers anys, des de l'àmbit de la recerca i la política pública s'han presentat diverses tipologies o categoritzacions de les plataformes digitals laborals (REF: COTEC 2019, apartat de tipologies). Eurofound ha creat una tipologia del treball en plataformes que té en compte els cinc elements següents:

- **El nivell d'habilitats exigít per exercir la tasca:** baix, mitjà o elevat.
- **El format de prestació de servei:** en el lloc (realitzat en persona / presencial) o en línia / remot.
- **Envergadura de les tasques:** microtasques enfront de projectes més grans.
- **Decisor/a en l'oferta/demanda:** tasques adjudicades sobre la base d'una decisió de la plataforma, decisió per part del client o decisió per part del treballador.
- **La forma de realitzar la correspondència entre treballador/a i client/a:** una oferta d'una tasca o un concurs.

Seguint aquest esquema, la majoria de plataformes de treball domèstic i de cures encaixen amb la categorització:

- Treball de qualificació: moderada.
- Prestació de servei: presencial.
- Envergadura de les tasques: projectes mitjos.
- Decisor/a: sol ser el/la client/a final. Segons el disseny d'algunes plataformes pot ser la persona treballadora qui decideix on treballar.
- La correspondència: mitjançant la oferta d'una tasca.

¹² Towards the "Uber-isation" of Care? <https://www.eesc.europa.eu/en/our-work/publications-other-work/publications/towards-uber-isation-care>

¹³ ¿Por qué no deberíamos hablar de 'uberizar'? https://elpais.com/retina/2019/12/05/tendencias/1575547367_865514.html

2.2. Recull d'algunes plataformes

Per observar la diversitat de plataformes i activitats, es presenta un petit recull (no exhaustiu) en base a les plataformes que es solen destacar en la literatura mencionada amb anterioritat.

A “Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España” es destaca que: “*el sector digital de les cures a domicili és molt recent a Espanya: les vuit plataformes especialitzades en la cura de persones ancianes i dependents van ser fundades entre els anys 2015 i 2018. Totes elles van començar com a “startups” i han anat creixent fins a oferir serveis a nombroses localitats de tot Espanya. Totes tenen almenys una seu a una ciutat mitjana o gran; la meitat, a Catalunya: quatre a Barcelona, dues a València, una a Madrid i una a Pamplona. A més, algunes d'elles són presents d'alguna manera a altres ciutats (mitjançant oficines, espais de coworking o representants).*”

L'informe presenta una completa taula resum on es poden veure les plataformes nacionals i les que son internacionals. També les que son especialitzades en una activitat i les que tenen una orientació multiservei. Dues de les plataformes incloses a l'estudi (Nannyfy i Joyners) ja no funcionen.

Per la seva banda, l'estudi “Platform work in the domestic and home care sector: new mechanisms of invisibility and exploitation of women migrant workers”¹⁴ inclou un total de 19 plataformes que operen a Espanya. Afegeix al llistat anterior Qida, Senniors, Weli, Aupair.com, Helpycare, Interdomicilio, Cleanzy, Domestico24, MyPoppins i Familia Facil.

Table 1 . Classification of care and domestic service platforms in Spain

	Digital placement agencies	On-demand platforms
Care	Aiudo, Cuideo, Cuidum, CuoreCare, Depencare, Qida, Senniors, Wayalia, Weli	Aupair.com, Familiados, Sitly
Cleaning		Cleanzy, Clintu, Domestico24, MyPoppins
Multiservices	Helpycare, Interdomicilio	Familia Facil

Font: <https://policy-practice.oxfam.org/resources/platform-work-in-the-domestic-and-home-care-sector-new-mechanisms-of-invisibili-621471/>

A nivell d'inversions recents destaca Qida, que des del 2018 ha multiplicat per 25 la seva mida i ha atès més de 7.500 famílies, i que al març de 2023 ha captat 18 milions d'euros. La ronda més gran de la història d'Espanya en aquest sector. Senniors, creada al 2020, que al 2022 va captar 5,3 milions d'euros d'inversió.

¹⁴ Platform work in the domestic and home care sector: new mechanisms of invisibility and exploitation of women migrant workers <https://policy-practice.oxfam.org/resources/platform-work-in-the-domestic-and-home-care-sector-new-mechanisms-of-invisibili-621471/>

Ejemplos de plataformas digitales que median en los servicios domésticos y de cuidados en España

	Plataformas	Ejemplos
Nacionales (fundadas en España y con la sede principal aquí)	Plataformas especializadas	<p>Cuidado de personas ancianas y dependientes: Cuideo, Aiudo, Wayalia, Cuorecare, Joyners, Cuidum, Familiados y Depencare.⁶</p> <p>Cuidado de niños: Nannyfy se creó en el 2018. Comenzó como una plataforma/aplicación especializada en el cuidado de niños. En abril del 2020, debido a las medidas de confinamiento adoptadas por la COVID-19, esta start-up pasó a ofrecer clases por Internet para niños.⁴⁷</p>
	Plataformas multiservicio Ofrecen múltiples servicios, principalmente relacionados con el hogar (p. ej., cuidado de ancianos y niños, limpieza y mantenimiento, cuidado de mascotas y clases particulares).	<p>Yocuido: aplicación que ofrece servicios de cuidado de niños y ancianos, además de limpieza. Se ofrecen servicios en todo el país. https://yocuido.es</p> <p>Cronoshare: plataforma web donde encontrar cuidadoras, trabajadoras domésticas, masajistas, psicólogos, profesores particulares, canguros de mascotas, entrenadores personales y servicios de reformas. Quienes prestan los servicios tienen que pagar previamente en una moneda digital para poder contactar con los clientes (quienes buscan sus servicios). Se ofrecen servicios en todo el país. https://www.cronoshare.com/</p> <p>Clintu: plataforma web de cuidado de niños y ancianos, limpieza doméstica y de oficinas, servicios de traslados y mantenimiento del hogar (fontaneros, pintores, albañiles, etc.). https://clintu.es/es</p>
Internacionales (fundadas fuera de España, pero que operan aquí)	Plataformas especializadas	<p>Sitly: plataforma/aplicación fundada en los Países Bajos en el 2009; en la actualidad, está presente en 12 países. Está especializada en el cuidado de niños. Empezó a operar en España en el año 2016, con el nombre Quierocanguero. https://www.sitly.es/</p> <p>Topnanny: plataforma web fundada en Francia y que está especializada en el cuidado de niños. https://topnanny.es/</p>
	Plataformas multiservicio	<p>Care.com es una plataforma/aplicación que ofrece servicios de cuidado de niños y ancianos, cuidado de mascotas, mantenimiento del hogar, limpieza, clases particulares, asistentes personales, entrenadores personales, etc. Fue fundada en Estados Unidos en el 2006, está presente en 16 países y afirma ser el mayor "centro online donde encontrar y organizar servicios de cuidados para las familias"⁴⁸. https://www.care.com/</p> <p>Topayuda: fundada en Francia, se especializó en un principio en el cuidado de niños (topnanny). Ahora se ha diversificado y ha creado una segunda plataforma (topayuda) para ofrecer otros servicios relacionados con el hogar: jardinería, bricolaje, reparaciones y mantenimiento doméstico, asistencia para mudanzas, cuidado de ancianos y clases particulares. https://topayuda.es/</p> <p>Yoopies: plataforma web y aplicación móvil; fundada en Francia y ahora presente en 19 países. Ofrece servicios de cuidado de niños y ancianos, cuidado de mascotas, limpieza doméstica, mantenimiento del hogar y clases particulares. https://yoopies.es/</p>

Font: [https://digitalfuturesociety.com/app/uploads/2021/11/Cuidados a domicilio y plataformas digitales en Espana.pdf](https://digitalfuturesociety.com/app/uploads/2021/11/Cuidados_a_domicilio_y_plataformas_digitales_en_Espana.pdf)

Tot i que cap informe ho ha fet fins al moment, com que a España ja hi ha més mascotes que persones menors de 14 anys¹⁵, es podria evaluar la conveniència d'ampliar el recull amb plataformes com Rover, Gudog o DogBuddy entre d'altres.

¹⁵ Ya hay más perros que niños menores de 14 en todas las comunidades autónomas <https://www.eldebate.com/sociedad/20210930/hay-mas-perros-ninos-menores-14-todas-comunidades-autonomas.html>

Cal recordar que una ampla oferta de serveis de cures i treball a domicili també es troben disponibles en portals i aplicacions tradicionalment enfocades a la compravenda de productes de segona mà com Wallapop, MilAnuncios o Vibbo.

Finalment a l'estudi "Las plataformas digitales de cuidados y sus servicios workertech en América Latina y el Caribe" s'inclouen:

- TuNanny (Uruguay) i NannysApp (Bolivia), dedicades a la cura de menors.
- Cuidarlos (Argentina), centrada en la cura de persones grans
- Helpers (Paraguay), Wi Jelp (El Salvador), Zolvers (Argentina, Chile, Colombia i México) i Hogaru (Colombia,) enfocades en els serveis domèstics.

S'evidencia que estem observant un sector molt divers en formats de plataforma, tipus d'activitats, orígens de les plataformes, etc. Fer-ne un estudi conjunt resulta complicat i, per a futures recerques, pot tenir interès de centrar-se en verticals concrets.

2.3. Alguns impactes de la intermediació algorítmica del treball en plataformes

Les plataformes digitals es poden descriure a grans trets com a infraestructures tecnològiques que faciliten les interaccions entre múltiples parts. Les plataformes digitals comercials ofereixen una infraestructura digital per a les transaccions entre qui compra i qui ven i estan impulsades per algorismes que faciliten i coordinen aquestes transaccions.

Les Plataformes Laborals Digitals ("Digital Labour Platforms", DLP), en concret, faciliten i coordinen les transaccions entre les persones que compren i les que venen serveis laborals. L'aspecte de coordinació algorítmica en els DLP crea estructures de poder jeràrquiques similars als entorns laborals convencionals, amb les proveïdores de serveis laborals en una posició subordinada de facto. Inicialment, els DLP eren considerades com a simples mediadores més que com a empreses, i les proveïdores de serveis laborals eren considerades contractistes independents (autònoms). No obstant això, les recents sentències judicials i els canvis regulatoris a Europa i més enllà han intentat aclarir la situació laboral de les persones treballadores de les plataformes, sovint pronunciant-se a favor de la seva condició d'empleats/des. Això equipara els DLP a les empreses tradicionals, tot i que encara utilitzen tecnologies basades en plataformes per a la coordinació del treball. Al mateix temps, a causa de l'augment de la digitalització i la connectivitat a la feina, l'ús de plataformes i algorismes com a mecanismes de coordinació s'ha estès a entorns laborals més tradicionals¹⁶.

¹⁶ The platformisation of work - <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC133016>

2.3.1. Agència de col·locació, plataforma digital sota demanda o portal d'anuncis

En la literatura que fa referència a les plataformes que operen a Espanya es fa una distinció important entre:

- Les plataformes que operen amb una intermediació més forta, com a agències de col·locació digital amb serveis que perduren al llarg del temps (Cuideo, Aiudo, Depencare, Wayalia, Ciudum i Cuorecare).
- Les plataformes que operen amb una intermediació més lleugera, com a plataformes digitals sota demanda de serveis de poca duració (Joyners, Familiados).

Plataformas digitales que operan en el sector de los cuidados a domicilio en España

Agencias de colocación digitales	Cuideo. Agencia de colocación autorizada. Fundada en el 2016 en Barcelona. Ofrece servicios a largo plazo, periódicos y preprogramados por horas, así como servicios de cuidadores internos. Sus servicios están disponibles en más de 24 ciudades. Cuenta con 3270 cuidadores y 50 empleados.
	Aiudo. Agencia de colocación autorizada. Fundada en el 2016 en Valencia. Ofrece servicios a largo plazo, periódicos y preprogramados por horas, así como servicios de cuidadoras internas. Sus servicios están disponibles en toda España y está especializada en zonas rurales. Cuenta con 250 cuidadoras y 12 empleados.
	Depencare. Agencia de colocación autorizada. Fundada en el 2018 en Madrid. Ofrece servicios a largo plazo, periódicos y preprogramados por horas, así como servicios de cuidadoras internas. También alquila material ortopédico. Cuenta con 180 cuidadores y 5 empleados.
	Wayalia. Agencia de colocación autorizada. Sociedad limitada y franquicia. Ofrece servicios por horas en casas, hospitales o residencias, así como servicios de cuidadores internos. Sus servicios están disponibles en toda España.
	Ciudum. Agencia de colocación autorizada. Fundada en el 2015 en Valencia. Aplicación móvil. Ofrece servicios a largo plazo, periódicos y preprogramados por horas, así como servicios de cuidadores internos. También ofrece material ortopédico mediante una sección de comercio electrónico dentro de su sitio web. Cuenta con 32 empleados.
	Cuorecare. Agencia de colocación autorizada. Sociedad limitada y franquicia. Empresa acreditada SAD por la Comunidad Valenciana. Fundada en el 2017 en Barcelona. Ofrece servicios de cuidado de niños, ancianos y personas dependientes. Reúne a más de mil cuidadores, según su sitio web.
Plataformas bajo demanda	Joyners. Sociedad limitada. Fundada en el 2016 en Barcelona. Aplicación móvil. Ofrece servicios bajo demanda, puntuales y periódicos, por horas. Cuenta con 1337 cuidadores validados y 7 empleados.
	Familiados. Sociedad limitada. Fundada en el 2016 en Pamplona. Aplicación móvil. Ofrece servicios de cuidados bajo demanda, puntuales y periódicos, por horas. Cuenta con 2000 cuidadores y 10 empleados.

Font: https://digitalfuturesociety.com/app/uploads/2021/11/Cuidados_a_domicilio_y_plataformas_digitales_en_Espana.pdf

La distinció és important perquè les **agències de col·locació autoritzades** són entitats públiques o privades que estan autoritzades pel Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE) i regulades pel Reial Decret 1976/2010.84. Les agències de col·locació digitals operen de manera similar a la de les agències privades de col·locació tradicionals i estableixen una relació de llarga durada i amb recurrència entre les persones treballadores i les cases on van a treballar.

En l'altre cas, les **plataformes sota demanda** del sector de les cures a domicili segueixen un model força similar al de plataformes d'altres sectors com, per exemple, Glovo o Airbnb. En aquest cas, la plataforma

s'emporta una part de la tarifa per hora que perceben les cuidadores. Per exemple Familiados aplica una comissió del 14% amb un mínim de 2 euros. Aquestes plataformes sota demanda s'especialitzen en oferir serveis urgents i puntuals a curt termini. Casos típics serien quan es necessita un/a cuidador/a perquè acompanyi el pare o la mare, d'edat avançada, en sortir de l'hospital; o quan el/la cuidador/a habitual no pot acudir a l'últim moment; quan el/la fill/a es posa malalt/a o no ha d'anar a l'escola i els seus pares i mares sí que treballen, o quan algú que es vol prendre un dia lliure i sortir a sopar amb les amistats.

En l'àmbit dels serveis de neteja, el model inicial de serveis a domicili (degut a la baixa digitalització de la gestió de serveis per part de les famílies) ha demostrat tenir límits de creixement importants. És per això que algunes plataformes han evolucionat cap a oferir serveis a oficines, pimes, hotels, pisos turístics, etc. (ex: Clintu Empresas) que ofereixen major recurrència en la contractació i menys interès en desintermediar ("saltar-se") la plataforma. Per a les persones treballadores això els obre la porta a poder treballar en espais on com a treballadores individuals no arribarien a ser contractades directament. Algunes plataformes, com Care.com¹⁷, han creat ofertes de serveis de cures que les empreses poden contractar per als seus empleats i empleades.

Finalment, en els casos de l'oferta de serveis en **plataformes digitals orientades a la segona mà** (Wallapop, Milanuncios, etc.), es tracta d'una aproximació més "portal d'anuncis" de posada en contacte entre oferta i demanda. En aquests casos no es gestiona cap altre aspecte de la relació entre la persona que ofereix el servei i la llar que la contracta.

2.3.2. Nivell d'intervenció de la plataforma en la intermediació

Dins el conjunt de tots els aspectes observables en el disseny de cada plataforma [REF: <https://www.eurofound.europa.eu/es/data/platform-economy/dossiers/platforms-business-model>] (i l'impacte que això té en les persones treballadores i potencials desigualtats), cal posar èmfasi en el grau d'intervenció de la plataforma en tot el procés laboral: avaluació prèvia dels candidats i candidates, donar-se d'alta com a usuari/a, formació, assignació de tasques, avaluació del treball realitzat, evolució de la carrera laboral, regles de penalització o desconnexió i resolució de conflictes entre les parts.

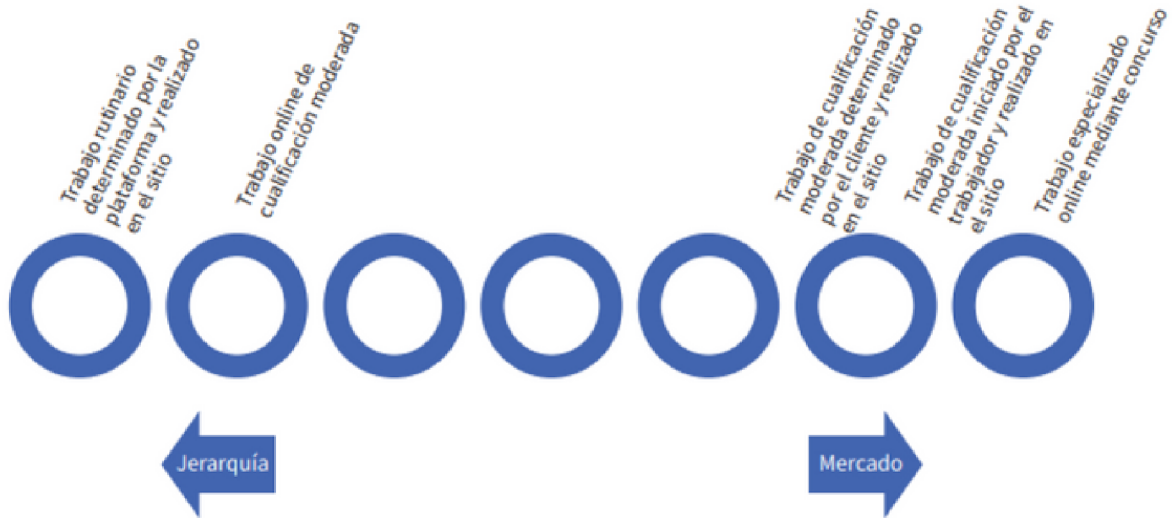
En funció del nivell d'intervenció ens acostarem més a un sistema jeràrquic de treball (ex: Glovo) o més a un mercat obert d'intercanvis (ex: 99designs, que funciona per concurs).

En l'àmbit del treball domèstic i les cures s'observa que les plataformes tendeixen a ser força

¹⁷ Increase employee productivity up to 34% by offering your employees access to family care benefits. <https://www.care.com/business/>

intervencionistes (s'acosten al model jeràrquic), ja que el grau de confiança que s'ha de generar per deixar entrar a una persona externa a la llar es elevat.

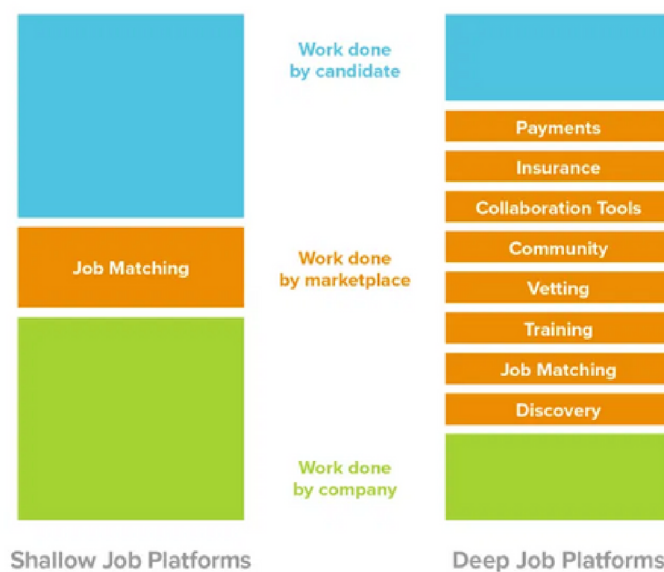
Gráfico 1: Dicotomía jerarquía frente a mercado aplicada a cinco tipos de trabajo en plataformas



Font: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19045es.pdf

Tal i com passa en altres sectors, l'evolució de les plataformes tendeix a ser cap a “deep job platforms” controlant de manera més directa més parts del procés. D'aquesta manera, les plataformes tindran més responsabilitats sobre l'experiència laboral.

From Shallow Job Platforms to Deep Job Platforms



Font: <https://a16z.com/deep-job-platforms-and-how-to-build-them/>

2.3.3. Automatització i algorismes per a una major eficiència

Una de les principals diferències que hi ha entre els nous actors digitals i les agències tradicionals és l'automatització del que, fins ara, eren procediments que requerien molta feina manual. Un dels grans avantatges de la intermediació digital és la velocitat i agilitat.

En aquesta digitalització per la banda de l'oferta, els candidats i les candidates a cuidadors/es, han d'invertir un temps considerable a Internet, omplint formularis i pujant documentació com a certificats o proves que acreditin que poden treballar legalment a Espanya. També han de facilitar les dades de contacte de les referències. En alguns casos, fins i tot s'han d'enregistrar en vídeo o crear un perfil web amb una fotografia. Algunes plataformes exigeixen que les persones cuidadores realitzin diverses proves psicològiques i de personalitat en línia, i totes les agències de col·locació digitals esmenten que entrevisten (en general, per Internet) només les persones que completen tots els passos previs. Les plataformes afirmen aplicar rigorosos requisits d'admissió i s'emfatitza que només accepten un petit percentatge de les candidatures.

En la banda de la demanda, el procés d'identificar les necessitats de la clientela és un element clau. Tot i que gran part del procés s'ha automatitzat, segueix sent necessària la intervenció humana (correus electrònics, trucades, whatsapp, etc.) per avaluar el que requereix la clientela i per a les interaccions entre aquesta i el personal de la plataforma.

Per a la trobada entre l'oferta i la demanda (el "job matching"), totes les plataformes fan servir algorismes en el procés d'assignar als clients/es un/a cuidador/a adequada, i algunes plataformes empen desenes de variables. Totes les agències de col·locació digitals entrevistades per l'informe "Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España" van emfatitzar la importància que una persona revisi les propostes realitzades pels algorismes.

Finalment, amb els algorismes també s'intenta optimitzar els horaris de les persones treballadores. Però la situació diferent entre les agències de col·locació i les plataformes sota demanda:

- Els/les representants/es de les agències de col·locació digitals entrevistats/es en l'estudi van esmentar que intenten completar la setmana laboral de les persones cuidadores en la mesura del possible, preferiblement amb els mateixos clients/es i, si no, amb diversos serveis. Es va esmentar a especial la importància de programar els serveis i comptar amb horaris regulars. Comptar amb horaris regulars i prioritzar els serveis d'un mínim d'hores diàries i un mínim de dies, es considera beneficiós per a totes les parts: afavoreix els treballadores i les treballadores i també a la plataforma i els seus clients i clientes, en promoure la fidelitat de les persones cuidadores i minimitzar la rotació i la possibilitat que se'n vagin a una altra plataforma. Atès que aquestes plataformes se centren en les

cures de llarga durada, també estan centrades en les relacions a llarg termini entre les persones cuidadores i els clients i clientes.

- El cas de les plataformes sota demanda és força diferent. En elles, les persones cuidadores solen ser professionals sociosanitàries qualificades que usen les plataformes per obtenir ingressos addicionals, en lloc de buscar feina a temps complet. Els equips directius de les plataformes expliquen que moltes ja tenen una feina regular a temps parcial en residències o hospitals, o bé treballen per torns o alternen setmanes “curtes i llargues”. De manera que és habitual trobar, per exemple, infermeres d'urgències que ofereixen els seus serveis algunes hores mitjançant aquestes plataformes. Les tarifes per hora també reflecteixen un nivell superior de qualificacions.

2.3.4. Riscos en la intermediació digital

El contra efecte de la velocitat i agilitat de l'ús dels algorismes i processos digitals és que apareixen riscos de naturalesa diversa.

Mecanismes de reputació esbiaixats

A les plataformes que fan ús de sistemes de reputació (estrelles), les qualificacions esbiaixades per part de demandants de la feina poden no reflectir l'acompliment real del les persones treballadores.

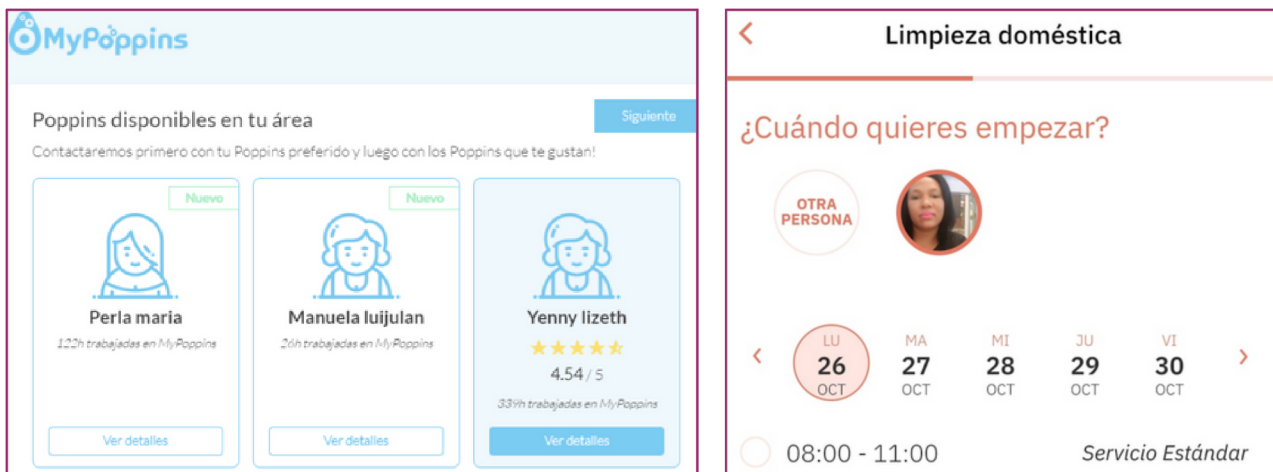
Aquestes qualificacions incorrectes poden ser fruit de diferències en la percepció i expectatives de la feina, de disputes que hagin pogut ocórrer en el desenvolupament de la feina o fins i tot, en alguns casos, en relació a situacions d'assetjament sexual.

La capacitat de les plataformes per a detectar la qualificació discriminatòria, sigui directament amb algorismes i/o a partir d>alertes de les persones usuàries, i poder prendre contramesures contra és un ingredient essencial en el disseny funcional de les plataformes.

Discriminació per motius de gènere, raça o nacionalitat

La discriminació de les persones treballadores per motius de gènere, raça, nacionalitat o altres característiques és, una amenaça real per a les condicions laborals de les plataformes de cures, especialment perquè la cultura i els conceptes morals de demandants de serveis poden afectar la percepció de les pràctiques de l'atenció de les cures.

Plataformes com Cuideo, no permeten que les famílies puguin seleccionar a la persona treballadora ni per origen ni nacionalitat, sinó simplement per altres característiques que es basen principalment en les seves capacitats i coneixements tècnics d'acord a les necessitats de les persones cuidades.



Captures d'imatge de les aplicacions myPoppins i Clintu. **Font pròpia.**

MyPoppins, una plataforma de neteja sota demanda que ja no existeix, havia substituït les fotos de les persones per dibuixos, per evitar que es generessin pràctiques discriminatòries en l'elecció de la treballadora domèstica. En canvi altres plataformes, com Clintu en la il·lustració, sí es pot observar les característiques físiques de la persona treballadora a seleccionar.

A Amèrica Llatina, Zolvers, quan van començar a veure casos de discriminació per part de clients/es sobre la base de les fotos de les persones treballadores, van canviar el sistema de matching, i ara les persones que contracten els serveis ja no els arriben diverses opcions de perfils, sinó que la pròpia plataforma assigna un perfil sobre la base de diferents variables (disponibilitat horària, geolocalització, habilitats, etc.). La plataforma Hogaru ha implementat mecanismes similars.

Pel que fa a la incidència de discriminació relacionada amb gènere, tal com ja hem indicat al llarg d'aquest document, el treball de cures i treballs domèstics és un treball històricament desenvolupat per les dones, i les plataformes reflecteixen aquesta realitat social.

En aquest escenari, amb o sense plataformes com a intermediàries, el que existeix és discriminació cap als homes. És molt difícil trobar a homes que treballin com a empleats domèstics¹⁸. La presència de persones cuidadores de sexe masculí en l'àmbit de les cures és necessària o desitjable, almenys per a algunes tasques que requereixen de la realització de força física.

A nivell de màrqueting, és observable aquest biaix de gènere. Només cal revisar el disseny gràfic, la propaganda i els textos explicatius en les plataformes esmentades.

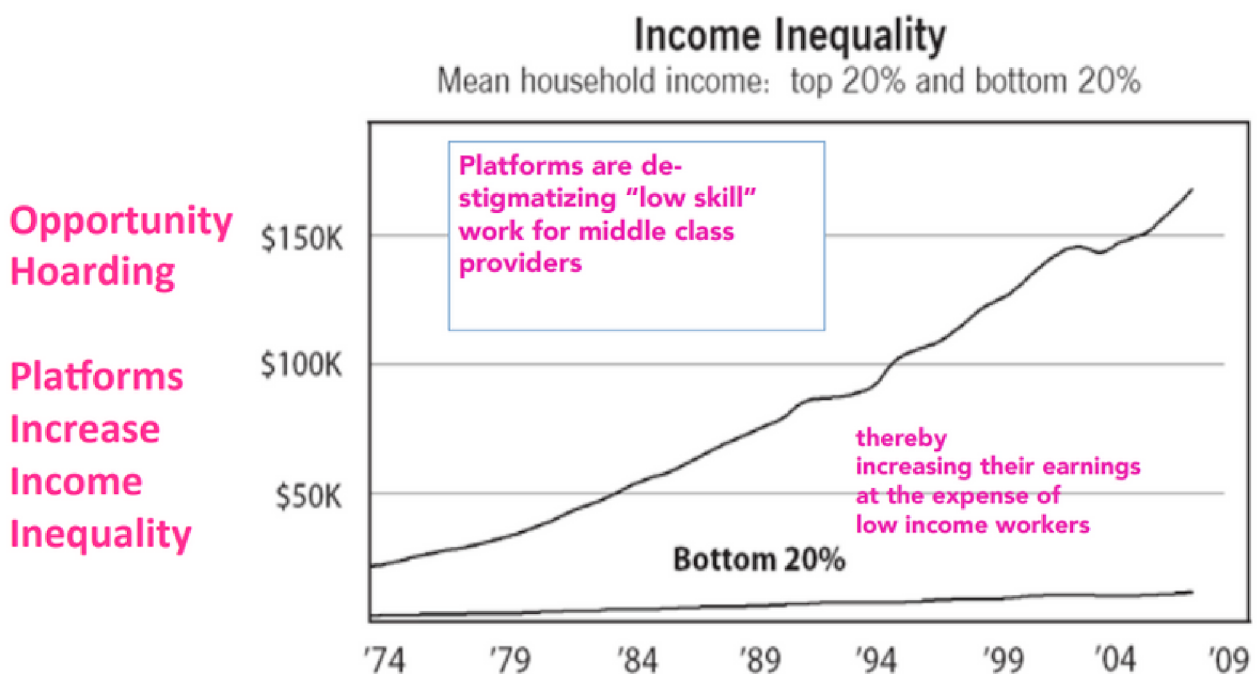
¹⁸ Por qué los hombres no pueden trabajar como asistentes de hogar (aunque quieran) https://www.elconfidencial.com/sociedad/2017-03-11/hombres-denuncian-discriminacion-trabajo-domestico_1346333/

Discriminació per bretxa digital

El fet de fer servir tecnologies digitals per a trobar feina genera una discriminació per bretxa digital. No tothom disposa dels dispositius, la connectivitat i els coneixements necessaris per poder-se donar d'alta a una aplicació laboral. Gent que abans podia trobar feina sense problemes, ara li resulta més complicat per tota la digitalització.

En concret l'estudi "Does the sharing economy increase inequality within the eighty percent?: Findings from a qualitative study of platform providers" destaca com la digitalització augmenta la desigualtat d'ingressos entre el 80% inferior de la distribució de la renda, per dos motius:

- En primer lloc, moltes persones treballadores de les plataformes sota demanda ja tenen feines a temps complet, ho fan com un complement i poden arribar a acceptar pagaments inferiors. Això desplaça a persones treballadores que no tenen altres opcions que el que els ofereixen les plataformes sota demanda.
- En segon lloc, moltes persones treballadores de les plataformes (de tot tipus) tenen una formació elevada i estan assumint tasques que tradicionalment han realitzat persones treballadores amb menys nivell educatiu. Es genera un efecte de "crowding-out" en àmbits com la neteja, les cures o la conducció entre d'altres.



Font: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19045es.pdf

2.3.5. Obligació de transparència dels algorismes que afecten als treballadors

La “lleï rider”¹⁹ a Espanya, més enllà de laboralitzar per defecte la relació entre les plataformes i els repartidors i repartidores, té un segon apartat amb un impacte molt més profund.

En aquest segon apartat es determina que les persones treballadores tenen el dret a:

- «d) Ser informado por la empresa de los parámetros, reglas e instrucciones en los que se basan los algoritmos o sistemas de inteligencia artificial que afectan a la toma de decisiones que pueden incidir en las condiciones de trabajo, el acceso y mantenimiento del empleo, incluida la elaboración de perfiles.»

En altres paraules, s’afegeix l’exigència de la transparència algorítmica a les empreses. No només a les plataformes, sinó a totes les empreses en els àmbits que poden afectar a les persones treballadores.

Tot i ser un tema que ha rebut menys atenció mediàtica i de recerca, a partir de la “lleï rider” hi ha hagut força activitat:

- S’ha elevat el contingut de la “lleï rider” a nivell europeu. A finals de 2021, es van presentar una sèrie de mesures per millorar les condicions de treball de les persones treballadores de plataforma, entre les quals s’incorpora la transparència algorítmica²⁰.
- Es va crear la “Comisión de personas expertas sobre algoritmos en el ámbito laboral”, coordinada per Gemma Galdon, que va elaborar la 'Guía práctica y herramienta sobre el uso de algoritmos en el ámbito laboral' presentada el juny del 2022²¹.
- A l’abril del 2023 s’ha obert el Centro Europeo para la Transparencia Algorítmica (CETA) a Sevilla²².

Malgrat tot això, per ara, ni les plataformes, ni les empreses tradicionals, ni els treballadors ni les treballadores, ni els sindicats s’han posat a avançar en aquest tema de manera rigorosa i efectiva.

Amb una mirada a mig termini, la transparència dels algorismes serà sens dubte un dels temes clau per a les plataformes digitals laborals en general, i en particular per les d’aquest estudi al voltant de les cures i el treball domèstic.

¹⁹ Ley 12/2021, de 28 de septiembre <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2021-15767>

²⁰ Commission proposals to improve the working conditions of people working through digital labour platforms https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_6605

²¹ Guía práctica y herramienta sobre la obligación empresarial de información sobre el uso de algoritmos en el ámbito laboral <https://prensa.mites.gob.es/WebPrensa/noticias/laboral/detalle/4125>

²² Abre el Centro Europeo para la Transparencia Algorítmica en Sevilla <https://www.hablamosdeeuropa.es/es/Paginas/Noticias/Abre-el-Centro-Europeo-para-la-Transparencia-Algor%C3%ADtmica-en-Sevilla.aspx>

2.4. L'oportunitat per a la formalització, professionalització, accés a protecció social i desenvolupament laboral

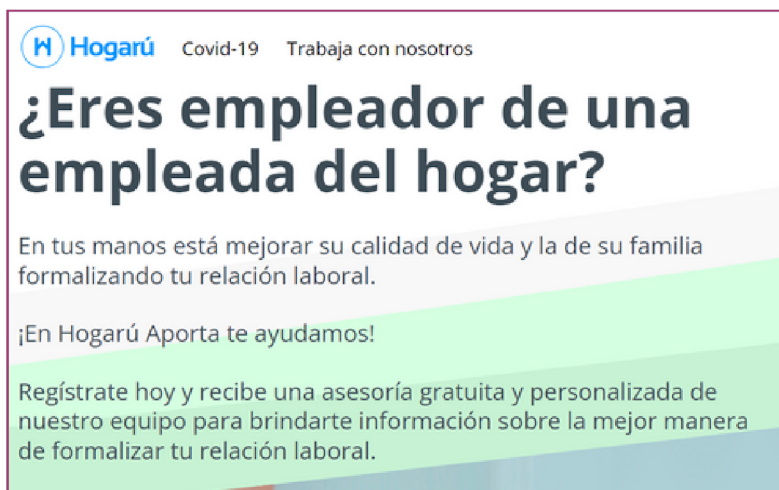
Formalització i professionalització del sector

Com destaquen tots els estudis, l'àmbit de les cures i treball domèstic és un sector tradicionalment informal. Per sort, la situació a Espanya ha millorat recentment:

- Al setembre de 2022, via Real Decreto-ley 16/2022²³, es va aprovar un sistema que inclou cotitzacions per desocupació per a les persones treballadores de la llar i que augmenta la base mínima per els que tinguin contractes de poques hores.
- Al febrer de 2023, Espanya va ratificar finalment el conveni 189 de la OIT sobre els treballadores i les treballadores domèstiques²⁴.

A més a més, les plataformes digitals laborals, pel rol de punt de contacte i orquestradores de les relacions entre tot l'actorat de l'ecosistema, presenten una oportunitat interessant en avançar en aquest formalització de manera estructurada i escalable.

- En el procés d'admissió de les persones treballadores, on es permet reconèixer la identitat, la formació, l'experiència, la reputació, etc. Una opció seria treballar amb algun tipus d'estàndard a nivell nacional per als verticals d'activitat (neteja, cures, cangurs, etc.) que les plataformes puguin adoptar.



Hogarú Covid-19 Trabaja con nosotros

¿Eres empleador de una empleada del hogar?

En tus manos está mejorar su calidad de vida y la de su familia formalizando tu relación laboral.

¡En Hogarú Aporta te ayudamos!

Regístrate hoy y recibe una asesoría gratuita y personalizada de nuestro equipo para brindarte información sobre la mejor manera de formalizar tu relación laboral.

Font: <https://www.hogaru.com/hogares/apporta>

²³ Real Decreto-ley 16/2022, de 6 de septiembre, para la mejora de las condiciones de trabajo y de Seguridad Social de las personas trabajadoras al servicio del hogar <https://boe.es/boe/dias/2022/09/08/pdfs/BOE-A-2022-14680.pdf#BOE>

²⁴ España ratifica los convenios de la OIT sobre el trabajo en la pesca y sobre las trabajadoras y trabajadores domésticos https://www.ilo.org/madrid/prensa-y-medios/noticias/WCMS_869765/lang-es/index.htm

- En la gestió digital dels contractes i els acords entre totes les parts: plataforma, persona treballadora, llar que contracta el servei i les administracions regionals i estatal. Amb voluntat per part de les administracions i per part de les plataformes, pot ser l'oportunitat per a formalitzar a les persones treballadores. A Amèrica Llatina, Zolvers ofereix Zolvers Pagos, un servei que costa 1 dòlar al mes i mitjançant el qual l'empresa es fa càrrec de donar d'alta a les treballadores i pagar aportacions a la seguretat social en nom de clients/es. Hogaru a Colòmbia ha creat el servei "Apporta" per facilitar la inscripció de les persones treballadores de la llar en el sistema de seguretat social i el pagament de les quotes a la seguretat social a tot el país.
- Els pagaments digitals, que incentiven a la bancarització de les persones treballadores i estimulen l'estalvi²⁵ en un segment de persones treballadores que tenen dificultat per fer-ho.

En aquest apartat cal també incloure una major "professionalització" de les persones i les famílies que contracten:

- Les plataformes poden compartir bones pràctiques en la validació de clients/es i les seves necessitats.
- Les plataformes poden realitzar esforços conjunts per educar a clients/es i que aquests/es puguin distingir entre les tasques de cura i domèstiques i/o coneguin millor les condicions de prestació de servei i la legislació aplicable.
- Fins i tot es podria plantejar, seguint el que ja es fa a la banca amb el "credit scoring" (que es pot sol·licitar a través de la Central de Información de Riesgos (CIR) del Banco de España), algún mecanisme de "scoring" de clients/es en l'àmbit dels serveis domèstics.

Accés a protecció social a través dels serveis "WorkerTech"

WorkerTech es defineix com els serveis digitals que s'ofereixen als treballadors i les treballadores independents per millorar l'accés a les proteccions socials i la productivitat²⁶.

Les persones treballadores en les plataformes de cures i treballs domèstics poden accedir a aquesta oferta de serveis per diversos canals:

- A través de les plataformes, com a punt de contacte principal. Siguin assegurances, formació, compra d'eines de treball amb descompte o accés a finançament/crèdit. A l'apartat "Casos de Estudio" de l'informe "Las plataformas digitales de cuidados y sus servicios workertech en América

²⁵ Informalidad, gig economy y ahorro financiero <https://dev.focoeconomico.org/2018/10/19/informalidad-gig-economy-y-ahorro-financiero/>

²⁶ WorkerTech: Cómo la tecnología puede mejorar los empleos emergentes en América Latina y el Caribe (Resumen) <https://publications.iadb.org/es/workertech-como-la-tecnologia-puede-mejorar-los-empleos-emergentes-en-america-latina-y-el-caribe>

Latina y el Caribe” hi ha exemples de diverses plataformes, com TuNanny o Cuidarlos, que ofereixen cursos a les persones treballadores.



Font: <https://www.hogaru.com/hogares/apporta>

- A través d'un agregador de serveis especialitzat. El millor exemple es Nippy²⁷ per al sector del repartiment i la conducció a diversos països d'Amèrica Llatina.
- A través de sindicats que vegin l'oportunitat de prendre aquest rol de facilitadors de serveis o, fins i tot, a través de les administracions.

¿Qué es nippy?

Nippy es una WorkerTech que encuentra soluciones a los problemas de los trabajadores independientes y las apps de tecnología, generando condiciones y oportunidades para que impacten positivamente en sus vidas.

Entrega **beneficios relevantes**, combinando flexibilidad y libertad del trabajo autónomo con la protección y los beneficios que tradicionalmente son parte del trabajo asalariado.

Font: Nippy: La WorkerTech que brinda soluciones a los "repartidores" de las apps de delivery <https://www.youtube.com/watch?v=-05fD5MIA5A> (min 6:23)

²⁷ Nippy <https://nippy.la/>

El repte és assegurar que aquests serveis WorkerTech siguin un complement, una millora, sobre l'oferta pública a aquest segment de treballadors i treballadores. El risc que crear un sistema en paral·lel.

Desenvolupament professional

A l'informe "Las plataformas digitales de cuidados y sus servicios workertech en América Latina y el Caribe", el desenvolupament professional de les persones treballadores de plataforma és un tema central.

"A moltes de les entrevistes amb els fundadors de les plataformes de neteja i serveis domèstics, es comparteix la visió de les plataformes com a palanca per a fer un salt qualitatiu professional a una ocupació de més qualitat a nivell d'ingressos i condicions laborals. En general, s'assumeix que les treballadores no es quedarien a la plataforma a llarg termini."

"No pretenem que elles treballin tota la seva vida com a helpers. Ningú no pretén això. El que pretenem és que puguin utilitzar la plataforma com a palanca per poder sortir endavant." (Rodrigo Elizeche, Paraguai)

"A nosaltres ens agradaria que les professionals d' Hogaru estiguessin amb nosaltres quatre anys i poguéssim ajudar-les a arribar una feina millor, que pot ser de cura persones, que pot ser de moltes coses. Tant de bo Hogaru els ajudés a construir això." (Gonzalo Úcar, Colòmbia)

Com s'ha comentat abans, diverses de les plataformes ofereixen cursos de formació en diferents àmbits, alguns gratuïts i altres de pagament. En alguns casos, s'ajuda a les persones cuidadores a poder acreditar les competències i l'experiència a través d'algun organisme nacional.

Hem de preguntar-nos, doncs, quin paper poden tenir aquestes noves empreses digitals com a agents professionalitzadors i de quina manera poden donar suport a l'educació i la formació professional.

2.5. Reptes legals i nova regulació Europea

Reptes legals de les plataformes

Aquestes noves formes de relació laboral han generat molts dubtes sobre la normativa aplicable. Els casos dels "riders" (Deliveroo, Glovo, UberEats, etc.) han estat el més mediàtics, però no els únics. La recerca no s'ha centrat massa en aquests aspectes tampoc. L'estudi "[Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU](#)" (2017) és un dels pocs que ho inclou. Fent referència al Helpling, es destaca que "fins ara no n'hi ha hagut cap sentència judicial que aclareix la situació legal de Helpling i els seus netejadors, i cap decisió política com pel que fa a la regulació i la ratificació del Conveni de l'OIT."

En alguns casos, de manera preventiva, s'ha modificat el model. Per exemple, Cuideo, en el primer any, es dotava d'una xarxa de persones cuidadores en format autònom, però aquesta figura presentava problemes legals i va decidir canviar. "Ens hem convertit en una agència de col·locació. Seguim sent intermediaris, però les famílies contracten als assistents com a treballadors assalariats" comenta el seu co-fundador en una entrevista per a La Vanguardia²⁸.

Les plataformes de cures i treballs domèstics han rebut inspeccions de treball a la recerca de falsos autònoms. Per exemple Joyners o Cuideo n'han tingut. Joyners va tancar. MyPoppins va arribar a ser condemnada abans de tancar.

En el cas d'aquestes investigacions, la Inspecció de Treball considera que en el cas d'aquest tipus de plataformes, més enllà de les falses persones autònomes, poden haver-hi també empreses que estiguin operant com agències de col·locació sense tenir llicència²⁹.

Algunes d'aquestes investigacions han arribar a judici. El Jutjat Social número 15 de Barcelona va dictar sentència, amb data 26 de juny de 2023, estimant la demanda presentada per la Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS) davant Clintu i les seves 505 persones treballadores, i ha declarat el caràcter laboral entre ambdues parts. Condemnen Clintu a pagar 1,29 milions d'euros en quotes de la Seguretat per emprar les seves persones netejadores com a falses autònomes³⁰.

Platform Workers Directive

A nivell europeu, s'hi troba la "Platform Workers Directive"³¹ amb la proposta de regulació dels treballadors i treballadores de la plataforma (molt debatut i políticament sensible). Finalment es va aprovar el 2 de febrer de 2023. El text promou:

- Una presumpció legal d'ocupació per a les persones treballadors autònoms de les plataformes. Tota persona que realitzi un treball en plataforma té dret a reclamar la presumpció legal d'una relació laboral, tret que la plataforma digital pugui rebutjar aquesta presumpció amb èxit.

²⁸ Cuideo duplica su actividad durante la pandemia <https://www.lavanguardia.com/economia/20201005/483853339069/cuideo-start-up-asistencia-domicilio-facturacion-crisis-coronavirus.html>

²⁹ La Inspección de Trabajo investiga a las plataformas online de ayuda a domicilio <https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/10274108/12/19/La-Inspeccion-de-Trabajo-investiga-a-las-plataformas-online-de-ayuda-a-domicilio.html>

³⁰ Clintu deberá pagar 1,3 millones de euros por emplear a 505 limpiadoras como falsas autónomas <https://www.elperiodico.com/es/economia/20230627/clintu-condenada-505-limpiadoras-falsos-autonomos-89182313>

³¹ Platform Workers Directive https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2023-001721_EN.html

3. Conclusions i recomanacions de futur

Com s'ha vist, és un tema important, complex i amb una recerca limitada sobre el mateix. Per tant, com s'ha anat apuntant al llarg de l'informe, les possibilitats i línies de treball son moltes i diverses.

Tanquem el document amb una sèrie de conclusions i recomanacions, agrupades per blocs temàtics. Algunes d'elles, s'adapten des de l'informe "Las plataformas digitales de cuidados y sus servicios workertech en América Latina y el Caribe". D'altres, son d'elaboració pròpia a partir del què s'ha detallat al llarg del text. L'ordre amb què es presenten els blocs no implica cap jerarquia ni preferència particular.

Incorporació de les persones treballadores als estudis, debats i en el disseny de les plataformes

Com s'ha evidenciat, ni la recerca existent ni l'elaboració de les normatives ha incorporat de manera suficient a les pròpies persones treballadores. També cal ressaltar la necessitat de diferenciar els verticals, ja que no és el mateix cuidar mascotes, que infants, que gent gran amb dependència o netejar cases o oficines.

En la recerca, cal escoltar les persones treballadores i conèixer la seva experiència i condicions laborals. Investigar i documentar, a través d'estudis qualitius i quantitius, l'experiència i les condicions laborals de les persones treballadores domèstiques i de cures que utilitzen les aplicacions i plataformes de treball.

Per la banda de la política pública, també s'hauria de fomentar la inclusió de les persones treballadores en el disseny de les pràctiques laborals i dels marcs normatius que regulin aquestes plataformes. Un primer àmbit, urgent i rellevant, pot ser el desenvolupament de protocols de protecció de les treballadores de sexe femení davant la vulnerabilitat a què estan exposades a l'espai privat (i aïllat) de les llars, amb els conseqüents riscos d'assetjament o de violència per part dels clients.

Finalment, les pròpies plataformes farien bé d'incloure representants de les seves persones treballadores en els diversos òrgans de gestió, coordinació i fins i tot en el disseny dels processos de les plataformes.

Fomentar la coordinació de les plataformes del sector de les cures i els treballs domèstics

Des de l'àmbit de la recerca i/o les administracions, es podria fomentar una major coordinació sectorial. Per exemple, amb algun tipus de xarxa de plataformes de cures i treballs domèstics.

Des de l'àmbit de la recerca i/o les administracions, es podria fomentar una major coordinació sectorial. Per exemple, amb algun tipus de xarxa de plataformes de cures i treballs domèstics.

Tot i les diferències que presenta cada vertical, segur que poden haver-hi aprenentatges en àmbits com:

- Elaboració i compartició de bones pràctiques entre les plataformes digitals locals. Pot ser en temes d'operativa de les plataformes o en el disseny de processos de matching que contribueixin a reduir els biaixos i la discriminació. La xarxa pot tenir un ull posat en d'altres països amb la possibilitat d'adaptar-ne algunes pràctiques.
- Creació d'una oferta sectorial WorkerTech en diferents àrees, com ara la formació, l'accés a serveis financers.
- Coordinació de tarifes mínimes, sempre vigilant de no entrar en conflicte amb la lliure competència.
- Elaboració d'estàndards tècnics compartits³².

Des de l'àmbit públic, es podria elaborar un directori i un "benchmark". L'Organització de Consumidors i Usuaris (OCU) ja ha fet projectes similars en l'àmbit del consum col·laboratiu³³.

El "benchmark" podria ser un mecanisme de filtratge amb el que coordinar "xecs" (mecanisme escalable i amb traçabilitat) per accedir a serveis de les plataformes. Sigui a nivell estatal (com a França amb el CESU (Val d'ocupació del servei universal³⁴), a nivell regional (com a Madrid amb el "cheque-canguro"³⁵) o fins i tot per part d'empreses que vulguin facilitar l'accés (simplificat o subvencionat) a serveis de cures als seus empleats³⁶.

Recentment, també s'han posat en marxa fons d'inversió amb participació pública³⁷ per a "startups". Establir i utilitzar el fons d'inversió pot ser una eina d'influència per al foment de bones pràctiques laborals i l'impuls de les plataformes digitals amb pràctiques més ètiques.

³² JobTech Sweden <https://jobtechdev.se/en>

³³ Plataformas digitales de consumo colaborativo, de acceso compartido y bajo demanda <https://www.ocu.org/consumo-familia/consumo-colaborativo/informe/plataformas-consumo-colaborativo/hogar>

³⁴ Universal Service employment voucher (CESU) <http://impact-phs.eu/national-practices/france-universal-service-employment-voucher-cesu/>

³⁵ Así es el 'cheque canguro' de Ayuso: cómo solicitarlo, quienes pueden hacerlo y requisitos <https://www.20minutos.es/noticia/5136382/0/asi-es-el-cheque-canguro-de-ayuso-como-solicitarlo-quienes-pueden-hacerlo-y-requisitos/>

³⁶ Support Your Employees with Care <https://www.care.com/business/>

³⁷ Barcelona crea un fondo de inversión de 10 millones para "startups" deep tech

Amb aquest fons, es podria considerar el foment de plataformes digitals cooperatives³⁸ o fins i tot el desenvolupament d'alguna de titularitat pública³⁹ o mixta.

Fomentar la l'organització col·lectiva de les persones treballadores de plataforma en el sector de les cures i el treball domèstic

Un dels components de WorkerTech son eines que facilitin la coordinació entre persones treballadores de plataforma, que per la naturalesa de les seves feines i la gestió que es fa des de les plataformes, tenen una vida laboral molt fragmentada.

Han anat sorgint sindicats amb un cert nivell d'especialització en les persones treballadores de plataforma⁴⁰, sobretot per al sector del repartiment i la conducció. Caldria fomentar-ne la creació en l'àmbit de les cures i treballadores de la llar, com el "Sindicato de trabajadoras del hogar y los cuidados". Un gran referent en aquest àmbit es la Domestic Workers National Alliance a Estats Units.

Una altra via és ajudar a la digitalització d'entitats existents com Mujeres Palante o AmbCura, així com intermediar en el diàleg d'aquestes entitats i les plataformes digitals.

En l'àmbit sindical més tradicional, es pot mirar de conèixer de primera mà algunes bones pràctiques. Un dels referent habitual es la plataforma Hilfr a Dinamarca per ser la pionera en la negociació col·lectiva amb sindicats.

L'àmbit de la negociació col·lectiva com una via de millora les condicions laborals en l'àmbit de les plataformes ha estat objecte d'estudi per part l'agrupació de sindicats ETUI⁴¹ i la pròpia OIT⁴².

Avançar en els drets digitals de les persones treballadores

L'àmbit dels drets digitals està poc explorat i presenta molt potencial per a la millora de les condicions de treball en les plataformes digitals.

³⁸ Platform Coop <https://platform.coop/> o en concret Equal Care Coop <https://www.equalcare.coop/>

³⁹ To enhance community services and empower workers, local governments are building their own gig work platforms <https://www.brookings.edu/blog/the-avenue/2023/05/09/to-enhance-community-services-and-empower-workers-local-governments-are-building-their-own-gig-work-platforms/>

⁴⁰ FairWork Unions <https://fair.work/en/fw/unions/>

⁴¹ Ver Collective bargaining in the platform economy A mapping exercise of existing initiatives <https://www.etui.org/publications/collective-bargaining-platform-economy>

⁴² Ver Realizing the opportunities of the platform economy through freedom of association and collective bargaining https://www.ilo.org/global/publications/working-papers/WCMS_857284/lang-en/index.htm

D'entrada, en el marc de la Carta catalana per als drets i les responsabilitats digitals, es va elaborar un apèndix en relació al futur del treball que pot servir com a punt de partida.

Per abordar drets i distribució de responsabilitats digitals en l'àmbit laboral proposem fixar-se en els següents aspectes:

- **Governança algorítmica del treball.**
- **Protecció i governança de les dades personals de les persones treballadores.**
- **Privacitat davant la ciber-vigilància.**
- **Plataformes, sindicats i negociació col·lectiva.**
- **Teletreball i dret a la desconexió.**
- **Capacitació digital.**

És una proposta que, atenent al propi desenvolupament dels temes que aborda, haurà d'estar en constant evolució. Els drets i les responsabilitats digitals en l'àmbit laboral i del futur del treball han estat encara poc analitzats i desenvolupats i s'enfronten a moltes incerteses.

Font: [https://politiquesdigitals.gencat.cat/web/.content/00-arbre/ciutadania/drets-responsabilitats-digitals/Drets i responsabilitats_ambit_laboral_2021_v2.pdf](https://politiquesdigitals.gencat.cat/web/.content/00-arbre/ciutadania/drets-responsabilitats-digitals/Drets_i_responsabilitats_ambit_laboral_2021_v2.pdf)

projectes com WorkerInfoExchange (Regne Unit), GigCV (Holanda) o la feina de Why Not Labs (Dinamarca) son fons d'inspiració.

Caldrà donar seguiment, en la mesura del possible, participar en el Centre Europeu de Transparència Algorítmica, així com en la transposició de la directiva europea sobre les persones treballadores de plataforma, un cop aprovada.

Posar l'agenda del futur de les cures en el present

L'àmbit de les cures, amb una demanda creixent per l'envelliment de la població i una oferta més reduïda, sembla que serà un dels sectors on la incorporació de tecnologia (dades, aplicacions, robots, etc.) serà més urgent i necessària.

La relació de les persones treballadores de les cures i el treball domèstic amb totes aquestes innovacions de base tecnològica també ha de ser part de l'agenda present de la recerca i de la política pública.



CÀTEDRA BARCELONA - UPF
de Política Econòmica Local

© Universitat Pompeu Fabra, Barcelona, 2023.