



Ambienti di lavoro sani e sicuri  
**SALUTE E SICUREZZA  
SUL LAVORO NELL'ERA  
DIGITALE**



# Informazioni in materia di salute e sicurezza per il lavoro su piattaforma digitale

## Punti principali

- Il lavoro su piattaforma digitale è sempre più diffuso in tutta Europa e nel resto del mondo.
- Questo tipo di lavoro può rappresentare per alcuni gruppi di lavoratori l'opportunità di entrare nel mondo del lavoro o di beneficiare di una maggiore flessibilità.
- I rischi per la salute e sicurezza sul lavoro (SSL) associati ai compiti svolti dai lavoratori delle piattaforme digitali sono in gran parte simili a quelli associati agli stessi compiti svolti al di fuori dell'economia delle piattaforme.
- I lavoratori delle piattaforme digitali sono comunque esposti a una serie di rischi aggiuntivi direttamente associati alla natura e alle condizioni di lavoro su piattaforma digitale.
- I governi, le piattaforme di lavoro digitale, le parti sociali e gli stessi lavoratori delle piattaforme digitali hanno avviato una serie di iniziative finalizzate al miglioramento della SSL in questo ambito.

## Salute e sicurezza sul lavoro nell'era digitale

L'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA) conduce la campagna 2023-2025 su scala europea «Ambienti di lavoro sani e sicuri» per sensibilizzare in merito alle implicazioni dell'impiego delle tecnologie digitali per la salute e la sicurezza sul lavoro. Se progettate, attuate, gestite e utilizzate in linea con un approccio antropocentrico, le tecnologie digitali possono essere sicure e produttive. L'obiettivo della campagna HWC 2023-2025 è stimolare la collaborazione per una trasformazione digitale del lavoro sicura e produttiva.

## La crescita del lavoro su piattaforma digitale

Il lavoro su piattaforma digitale rappresenta una modalità di lavoro relativamente nuova resa possibile dalle tecnologie digitali, come i personal computer, gli smartphone, le applicazioni e una connessione a internet. Il lavoro su piattaforma digitale è definito come qualsiasi lavoro retribuito fornito attraverso o su una piattaforma digitale, vale a dire un mercato elettronico che consente di conciliare la domanda e l'offerta di lavoro per svolgere compiti specifici. Nell'ambito di questo concetto, il lavoro può essere svolto interamente online o in loco.

### Lavoro su piattaforma digitale svolto online vs lavoro su piattaforma digitale svolto in loco

*Lavoro su piattaforma digitale svolto online:* i compiti sono abbinati a lavoratori online e vengono eseguiti solo o per lo più virtualmente con l'ausilio di un dispositivo elettronico in qualsiasi luogo (per lo più a casa dei lavoratori). Esempi di lavoratori delle piattaforme online comprendono moderatori di contenuti, programmatori di software, impiegati e progettisti grafici.

*Lavoro su piattaforma digitale svolto in loco:* i compiti sono abbinati a lavoratori online, ma vengono svolti solo o principalmente nel mondo fisico, ad esempio in aree pubbliche, sulla strada o nei locali del cliente. I lavoratori delle piattaforme digitali che lavorano in loco comprendono rider, conducenti, lavoratori manuali, lavoratori domestici, infermieri e prestatori di assistenza.

Secondo i dati dell'indagine dell'EU-OSHA OSH Pulse (2022), circa il 6 % dei lavoratori dell'UE-27, dell'Islanda e della Norvegia guadagnava parte del proprio reddito (3 % dei lavoratori) o la maggior parte del proprio reddito (3,1% dei lavoratori) lavorando attraverso piattaforme digitali. I lavoratori delle piattaforme digitali sono coinvolti più frequentemente in una gamma diversificata di settori, quali le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, i servizi tecnici e professionali, il commercio, i trasporti, gli alloggi, la ristorazione e i servizi di supporto amministrativo. Le donne sono sottorappresentate nella categoria, sebbene la loro percentuale tra i lavoratori delle piattaforme digitali sia in aumento. Il lavoro su piattaforma digitale è più comune tra i migranti e i lavoratori più giovani, in particolare in relazione alle tipologie di lavoro più pericolose.

**Nel 2022, circa il 6 % dei lavoratori dell'UE-27, dell'Islanda e della Norvegia guadagnava una parte o la maggior parte del proprio reddito lavorando per le piattaforme digitali.**

## In che modo il lavoro su piattaforma digitale offre opportunità

Il lavoro su piattaforma digitale riduce gli ostacoli all'ingresso e al reinserimento nel mercato del lavoro e ne può aumentare la partecipazione per tutti, comprese le persone vulnerabili ed emarginate. Tra i lavoratori inattivi e disoccupati alcuni gruppi sono sovrarappresentati, quali i migranti, le persone con disabilità o condizioni di salute croniche e le donne. Quando sono occupati, spesso trovano impiego in posti di lavoro di scarsa qualità.

Quindi, il lavoro su piattaforma digitale può rappresentare un'interessante fonte di reddito aggiuntiva o alternativa, in quanto può essere combinato con altre forme di lavoro o con i compiti di assistenza ai familiari. Inoltre, le piattaforme di lavoro digitale tendono a non porre restrizioni sul numero di lavoratori che possono registrarsi, né sui profili dei lavoratori, ad eccezione delle competenze necessarie allo svolgimento del lavoro. Questo tipo di lavoro consente inoltre alle persone di sviluppare competenze e acquisire esperienze, che possono potenzialmente portare a posti di lavoro con condizioni migliori.

## I rischi che si celano dietro al lavoro su piattaforma digitale

I rischi in materia di SSL cui sono esposti i lavoratori delle piattaforme sono molto simili a quelli legati agli stessi compiti svolti al di fuori dell'economia delle piattaforme. Ad esempio, i lavoratori delle piattaforme digitali sono esposti a rischi legati a posture statiche prolungate, all'uso di attrezzature inadeguate e all'uso di dispositivi digitali.

Tuttavia, il lavoro su piattaforma digitale comporta uno sforzo supplementare, come il tempo dedicato alla ricerca di compiti su cui lavorare, e capacità aggiuntive, ad esempio la dimestichezza con le tecnologie necessarie per accedere alle piattaforme. È inoltre comune in ambiti lavorativi generalmente più rischiosi, come i trasporti e le consegne. Vi sono una serie di fattori e condizioni del lavoro su piattaforma digitale che comportano rischi aggiuntivi in materia di SSL e che rendono più difficile prevenirli e gestirli all'interno dell'economia delle piattaforme.



## Rischi specifici del lavoro su piattaforma digitale

- **Posizione professionale e accordi contrattuali ambigui**

Le piattaforme di lavoro digitale tendono a classificare i lavoratori come lavoratori autonomi *freelance*, classificazione che potrebbe non corrispondere al loro effettivo impiego e alle loro reali condizioni di lavoro. Il fatto di essere lavoratori autonomi rende i lavoratori delle piattaforme digitali responsabili della propria SSL, poiché nella maggior parte degli Stati membri dell'UE la legislazione pertinente in materia di salute e sicurezza sul lavoro si applica solo ai lavoratori dipendenti. Inoltre, generalmente questi lavoratori non sono tra i destinatari dei servizi di prevenzione, monitoraggio e applicazione delle norme, sono esclusi dalle iniziative di dialogo sociale e non sono coperti dalla contrattazione collettiva.

- **Gestione algoritmica**

Le piattaforme utilizzano la gestione algoritmica, ossia gli algoritmi, per assegnare i compiti, monitorare e valutare le prestazioni e il comportamento dei lavoratori. Ciò può compromettere l'autonomia, il controllo del lavoro e la flessibilità dei lavoratori e comportare un aumento del carico di lavoro, esaurimento, ansia e stress, con ripercussioni negative sulla salute e sul benessere. L'algoritmo determina una classifica e fornisce premi o sanzioni ai lavoratori in base alle loro prestazioni o al loro comportamento, il che può risultare emotivamente impegnativo. È inoltre opportuno ricordare che spesso vi è una generale mancanza di trasparenza sulle modalità di funzionamento dell'algoritmo, il che può contribuire all'insicurezza e allo stress e costituire un ostacolo alla partecipazione e alla consultazione dei lavoratori.

- **Isolamento sociale, luoghi di lavoro non convenzionali e conflitto tra vita professionale e vita privata**

Il lavoro su piattaforma digitale viene svolto per lo più in isolamento da una forza lavoro anonima e dispersa, con un elevato tasso di avvicinamento dei lavoratori, in luoghi di lavoro poco adatti, spesso con attrezzature inadeguate e con confini poco chiari tra vita professionale e vita privata. Questa situazione può avere una serie di implicazioni per la salute e sicurezza sul lavoro dei lavoratori delle piattaforme digitali. Tra i problemi frequentemente segnalati figurano disturbi del sonno, esaurimento, stress, depressione, burnout, solitudine, disturbi muscolo-scheletrici, incidenti e un'insoddisfazione generale per il proprio lavoro e la propria vita personale. L'isolamento sociale dei lavoratori delle piattaforme digitali limita la loro organizzazione e, di conseguenza, il dialogo sociale, la contrattazione collettiva e la partecipazione allo sviluppo di un sistema di gestione della SSL. Con una forza lavoro dispersa e la mancanza di organismi rappresentativi organizzati, è difficile promuovere la formazione, l'accesso ai servizi di SSL e iniziative quali le campagne di sensibilizzazione e prevenzione.

- **Insicurezza del lavoro e del reddito**

Il lavoro su piattaforma digitale comporta una notevole insicurezza del lavoro e del reddito, poiché i lavoratori spesso non hanno alcun controllo, o ne hanno solo in minima parte, né alcun potere di negoziazione su quanto possono lavorare e guadagnare per ogni compito. L'insicurezza del lavoro e del reddito sono riconosciuti quali fattori di rischio psicosociale legati al lavoro.



# Pratiche efficaci per un lavoro su piattaforma digitale sano e sicuro

Per prevenire i rischi associati al lavoro su piattaforma digitale, i decisori pubblici, le piattaforme di lavoro digitale, le associazioni delle piattaforme digitali, le parti sociali e gli stessi lavoratori delle piattaforme digitali hanno avviato diverse iniziative.

## Iniziative a livello politico

**Legge spagnola sui «Rider»:** ha introdotto il diritto alla trasparenza algoritmica e la presunzione di un rapporto di lavoro dipendente.

**Quadro legislativo italiano e Carta di Bologna:** la Carta di Bologna dei diritti fondamentali del lavoro digitale nel contesto urbano ha introdotto condizioni per la tutela della SSL nell'ambito del lavoro su piattaforma digitale e ha ispirato iniziative analoghe nella regione Lazio e a Milano, nonché modifiche alla legislazione nazionale.

**Quadro legislativo francese:** una serie di leggi, come la legge El Khomri sulla lotta contro la frode e la legge sull'orientamento alla mobilità, concedono una serie di diritti e di tutele ai lavoratori delle piattaforme digitali, come il diritto di costituire e aderire a un sindacato, il diritto alla disconnessione e l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro.

## Iniziative delle piattaforme e delle associazioni delle piattaforme

Glovo, Lyft, DoorDash, Uber, Waymo, Amazon Flex e altre piattaforme hanno introdotto una serie di iniziative per integrare gli aspetti in materia di SSL nel funzionamento delle loro app e tecnologie. Questo dimostra che le piattaforme possono promuovere attivamente un lavoro su piattaforma digitale sano e sicuro. Tra gli esempi di iniziative di questo tipo figurano le linee di assistenza telefonica diretta, gli helpdesk, i sistemi di supporto automatizzati, la messaggistica, i suggerimenti e consigli in materia di SSL attraverso notifiche sulle app e segnali automatizzati relativi alla SSL, forum di gruppi aziendali e misure di sicurezza interpersonali (ad esempio, assistenza di emergenza o pulsanti antipanico). Altri esempi includono la fornitura di reti di sicurezza sotto forma di assicurazione malattia, assicurazione per infortuni sul lavoro, assicurazione sanitaria e per invalidità, congedo di maternità e paternità, insieme a risorse personalizzate per la formazione e la sensibilizzazione in materia di SSL.

## Pratiche dei sindacati e dei lavoratori delle piattaforme digitali

I sindacati sono stati attivi in tutta Europa, svolgendo attività finalizzate alla promozione della prevenzione dei rischi per la SSL nel lavoro su piattaforma digitale. Ne sono un esempio i registri e gli osservatori sulle principali leggi in materia di lavoro, il dialogo sociale e i programmi volontari relativi alle condizioni del lavoro su piattaforma digitale, gli strumenti di formazione destinati ai sindacati e le raccolte di buone pratiche per la prevenzione dei rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro. Anche i lavoratori delle piattaforme digitali stanno attuando iniziative, come lo scambio informale tra pari di informazioni su questioni legate al lavoro. I canali utilizzati più di frequente sono i forum, i social media e le interazioni faccia a faccia. Altre iniziative comprendono misure informali di sicurezza e precauzioni per proteggersi dai rischi specifici a cui si è esposti nel portare avanti i compiti lavorativi.

## Iniziative basate sul dialogo sociale

Le parti sociali hanno negoziato e concordato diverse iniziative. I contratti collettivi si sono dimostrati uno strumento efficace per garantire dispositivi di protezione individuale per i rider conformemente alle giurisdizioni nazionali e per migliorare le condizioni di lavoro dei lavoratori delle piattaforme digitali. Ad esempio, Hilfr, una piattaforma di servizi di pulizia danese, e il sindacato danese 3F hanno negoziato un contratto collettivo pionieristico che promuove il lavoro dignitoso e le indennità di malattia, tra cui un'integrazione economica previdenziale, che corrisponde a una compensazione aggiuntiva in qualche modo equivalente all'indennità di rischio.

## Risorse

Consulta tutti i contenuti correlati nell'ambito prioritario «Lavoro su piattaforma digitale»:  
<https://healthy-workplaces.osha.europa.eu/en/about-topic/priority-area/digital-platform-work>.

Consulta tutte le pubblicazioni sull'argomento:  
<https://osha.europa.eu/en/publications-priority-area/digital-labour-platforms>.

Sezione tematica dell'EU-OSHA sulla digitalizzazione del lavoro e le sue implicazioni per la SSL:  
<https://osha.europa.eu/en/themes/digitalisation-work>.

Problemi psicosociali ed evoluzione del mondo del lavoro:  
<https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-issues-changing-world-work>.