

Estudi de les plataformes digitals en el sector de cures i de la llar



Generalitat
de Catalunya

Estudi de les plataformes digitals en el sector de cures i de la llar

© Departament d'Igualtat i Feminismes, 2023

Elaborat per: LabCoop

[Avis legal](#)

Aquesta obra es publica amb una llicència de Creative Commons

Reconeixement-NoComercial-CompartirIgual 3.0.

Sou lliure de:

Compartir — Copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format. Adaptar — Remesclar, transformar i crear a partir del material.

D'acord amb els termes següents:

Reconeixement — Heu de reconèixer l'autoria de manera apropiada, proporcionar un enllaç a la llicència i indicar si hi heu fet algun canvi.



Sumari

01. Introducció	3
02. Plataformes digitals. Què són i com funcionen?.....	7
1. Model de negoci de les plataformes digitals.....	8
2. El perfil de les persones treballadores en les plataformes digital...14	
3. El context laboral de les plataformes digitals	16
4. Alternatives a les plataformes digitals? La importància de les cooperatives de plataformes dins l'economia digital	19
03. Sector de treball de cures i de la llar	23
1. El perfil de les persones treballadores en el sector de cures i de la llar.....24	
2. El context laboral en el sector de cures i de la llar	26
3. El sorgiment de les plataformes digitals en el sector de cures i de la llar 28	
4. Exemple de plataformes digitals en el sector de cures i de la llar....31	
04. Cap a plataformes digitals respectuoses en el sector de cures i de la llar.....	36
05. Recomanacions	44
06. Conclusions	50
07. Referències.....	52

Volem agrair a totes les persones participants que han col·laborat i participat en la realització d'aquesta publicació.

01. Introducció

La transformació actual de l'economia digital no només està canviant la forma en què les empreses i la societat funcionen, sinó que també implica la digitalització de les pràctiques comercials tradicionals. En aquest context, l'auge de l'economia de plataformes ha alterat de manera significativa els models laborals, redefinint la manera en què les persones cerquen ocupació i ofereixen serveis. Aquest fenomen, que ha afectat diversos sectors, es manifesta clarament en àmbits com el transport, l'hostaleria i, també, en l'atenció a les persones que reben cures.

Els canvis en les dinàmiques d'organització social de les cures han creat una demanda creixent de serveis, impulsant l'aparició de plataformes digitals que connecten a cuidadores amb les persones que necessiten assistència de manera més àgil i flexible. En aquest context, Catalunya, com la resta de l'Estat espanyol, ha experimentat un augment en la presència de noves plataformes digitals dedicades als serveis de cures que es poden diferenciar entre: plataformes que operen sota demanda¹ i les que ho fan com agències de col·locació².

Aquesta transformació està tenint lloc en un context més ampli de canvis en les dinàmiques laborals, on la digitalització i la globalització estan reconfigurant la naturalesa mateixa del treball. Les plataformes digitals de cures no només ofereixen una solució a la creixent necessitat de serveis d'atenció, sinó que també presenten nous reptes i oportunitats per a les persones treballadores, les persones que reben les cures i les empreses del sector.

Així, l'economia de plataformes, amb la seva capacitat per connectar eficaçment l'oferta i la demanda de serveis de cures, està tenint un impacte significatiu en com les famílies aborden les necessitats d'atenció. Aquesta interconnexió digital, si bé ofereix beneficis en termes d'accessibilitat i eficiència, planteja qüestions crucials sobre les condicions laborals, els drets de les treballadores i la qualitat dels serveis dins del sector de les cures. En aquest context, és essencial explorar com la regulació i les polítiques públiques poden evolucionar per garantir que aquesta transformació beneficiï tant a les persones treballadores com a aquelles que necessiten cures.

L'objectiu principal d'aquest informe és analitzar les plataformes digitals de cures que operen a Catalunya, amb la finalitat d'identificar les seves oportunitats i riscos en relació amb la regularització i dignificació del treball. Per a això, es considera necessari desglossar aquest objectiu general en

¹ Són aquelles plataformes que fan serveis d'intermediació entre l'oferta i la demanda. Aquestes plataformes s'ajusten a les necessitats i preferències de les persones usuàries, oferint el servei a canvi d'una contraprestació.

² Les agències de col·locació són aquelles organitzacions que tenen com a finalitat proporcionar a les persones treballadores una ocupació adequada a les seves característiques; i facilitar als/les ocupadors/es les persones treballadores més apropiades per als seus requeriments i necessitats.

una sèrie d'objectius específics que facilitin l'abordatge de l'estudi de manera més precisa i centrada. En aquest sentit, es detallen els següents objectius específics:

- 1) Conceptualització de les plataformes digitals: establir una definició precisa dels termes i conceptes associats a les plataformes digitals per fonamentar l'anàlisi posterior.
- 2) Conceptualització del sector de la llar i les cures: aclarir els conceptes i terminologia vinculats al sector de la llar i les cures, identificant-ne les característiques i particularitats.
- 3) Identificació d'elements de convergència: analitzar els punts de convergència entre les plataformes digitals i el sector de les cures, destacant-ne les àrees d'influència mútua i interrelacions.
- 4) Exploració i identificació de plataformes digitals relacionades amb el sector a Catalunya. Dur a terme una anàlisi exhaustiva per identificar les plataformes digitals actuals a Catalunya, incloent-hi la tipologia de serveis que ofereixen.
- 5) Identificació de bones pràctiques: recopilar i analitzar exemples de bones pràctiques relatives a les plataformes digitals en el sector del treball de la llar i les cures per ressaltar-ne els models que fomentin condicions laborals dignes.
- 6) Definició d'elements clau per a plataformes respectuoses: establir els elements fonamentals per a la construcció de plataformes digitals al sector de les cures que siguin respectuoses tant amb les persones treballadores com amb les que reben els serveis, i destacar-ne qüestions ètiques i sostenibles.

Estructura de l'informe

L'informe segueix una estructura detallada que aborda diversos aspectes:

En la primera secció, es duu a terme una anàlisi profunda de les plataformes digitals amb una atenció especial a la conceptualització. S'hi estableix el model de negoci característic d'aquestes plataformes, explorant la manera com faciliten la connexió entre els usuaris a través d'entorns digitals. A més, s'hi analitza el perfil de les persones treballadores i s'hi aborden les condicions laborals dins d'aquest context. La secció conclou amb una exploració de propostes des de l'economia social i solidària en relació amb alternatives de plataformes.

La segona secció se centra en el treball de la llar i les cures. S'hi ofereix una anàlisi breu de les dinàmiques actuals i els reptes que caracteritzen aquest sector. S'hi destaquen les tendències que han conduït a l'aparició de plataformes digitals en aquest àmbit i com aquestes han afectat la naturalesa del treball i la relació entre les persones que hi treballen i les que reben els serveis de cures. A més, s'hi inclou un recull de les plataformes actuals a Catalunya, així com una revisió de models que funcionen d'una manera èticament responsable en altres països i a Catalunya.

La tercera secció presenta orientacions concretes per al desenvolupament de plataformes digitals en el sector de cures i de la llar, amb un enfocament especial per identificar-ne elements claus. L'objectiu principal ha estat identificar aquests elements per construir propostes i definir línies de treball específiques, i destacar la importància de construir plataformes que prioritzin la dignitat i el respecte tant per a les persones que hi treballen com per a les que reben els serveis.

Finalment, a la quarta secció, s'hi presenten recomanacions pràctiques basades en les conclusions de l'estudi, i s'hi ofereix una guia per a decisions

i accions futures en el desenvolupament de plataformes digitals en el sector de cures i de la llar, amb l'objectiu de fomentar pràctiques respectuoses i sostenibles.

A la darrera secció, es duu a terme una síntesi dels principals resultats de l'estudi, que destaca les implicacions més rellevants derivades de l'anàlisi feta. A més, es conclou amb una visió general de com aquests elements podrien influir en futures investigacions o accions.

Metodologia

L'informe adopta una perspectiva qualitativa. En la fase inicial, s'ha dut a terme una revisió de la normativa vigent i de diverses recerques i informes rellevants.

Aquesta revisió s'ha enriquit amb entrevistes a sis persones expertes i un assessorament, amb l'objectiu d'obtenir elements clau i diverses perspectives.

- Àngels Cobo i Melissa Renau. Directora General de l'Oficina de Transformació Digital i Analista d'experiència d'usuari digital, respectivament, de Suara Cooperativa.
- Gerard Pijoan. Coordinador d'Opcions i responsable de La Zona.
- María Teresa Martín. Professora Titular de Sociologia a la Universitat d'Almeria.
- Mònica Garriga. Membre de femProcomuns.
- Natxo Parra. Advocat laboralista i soci cooperativista de Col·lectiu Ronda.
- Silvia Romà. Cap del Servei de Contractació i Patrimoni, Subdirecció General de Recursos Econòmics de la Generalitat de Catalunya

Les persones entrevistades són professionals amb diverses àrees d'expertesa com la transformació digital i experiència en l'àmbit de cures i serveis socials, la coordinació de programes dedicats al consum conscient, la sociologia, la promoció i defensa dels comuns digitals, i el dret laboral i cooperativisme. Aquest enfocament ha contribuït a consolidar la solidesa de l'abordatge d'aquest informe.

En una segona fase, s'ha desenvolupat una sessió participativa amb diferents agents amb l'objectiu d'aprofundir i explorar els límits i reptes de les plataformes, a partir de la revisió realitzada, i recollir propostes de millora. Tot i que més de 30 agents van ser convidats a aquesta sessió, únicament hi van participar nou persones, representants de:

- Amelia Campos, Més que Cures: associació de cures i benestar comunitari que proporciona serveis de cures a domicili per a persones grans, dependents i infants, així com serveis de neteja tant a domicilis com a oficines.
- Esmeralda Imaz, Integral, Cooperativa de salut: centre mèdic integratiu i escola de salut i que té un projecte cooperatiu de salut integral per a persones cuidadores.
- Gerard Pijoan, Opcions: cooperativa sense ànim de lucre dedicada a la promoció del consum conscient.
- Pedro Moreno i Belén García, Anem per Feina: coordinadora per la inserció sociolaboral que ofereix serveis d'intermediació laboral,

especialment a famílies per a feines de servei domèstic o atenció a domicili, així com a empreses.

- Andrea Navío i Josep Serrano, i Fundació per a l'Atenció a Persones Dependents: centrada en la divulgació i l'estudi de problemàtiques específiques de col·lectius amb necessitats d'assistència i ajuda relacionada amb la pèrdua de la seva capacitat d'autonomia personal. A més, promou i desenvolupa béns i serveis especialitzats destinats a aquest col·lectiu.
- Cristian Lange, Sersa Grup Cooperatiu: especialitzat en l'oferta de formació social i socio sanitària, així com en la formació per a la qualificació professional en serveis d'assistència i suport a l'autonomia personal.
- Rosa Ortiz, Direcció General de Cures, Organització del Temps i Equitat en els Treballs.

Una limitació del present estudi és la manca de participació de determinades plataformes digitals, ja que aquestes han optat per no prendre part en la recerca.

02. Plataformes digitals. Què són i com funcionen?

Les plataformes digitals, conegudes amb noms diferents com ara “economia col·laborativa”, “ocupació col·lectiva” o “gig economy”, entre d’altres, han guanyat notorietat perquè faciliten la prestació de serveis intensius en mà d’obra (Codagnone et al., 2016). Aquestes plataformes estableixen de manera immediata una connexió entre l’oferta i la demanda de béns i serveis (Florisson i Mandl, 2018).

En els darrers anys, l’expansió d’aquestes plataformes ha adquirit una presència significativa en el mercat laboral. Tot i que algunes xifres indiquen que el treball en aquestes plataformes constitueix menys del 5 % de la mà d’obra mundial, la Comissió Europea preveu que augmentarà la seva importància i impacte en diversos sectors (García i Hospido, 2018).

“El terme plataforma digital ha crescut molt, però al final estem parlant d’una digitalització de l’economia i de la contractació general. L’economia tradicional es transforma i passarà a ser digitalitzada.” (Informant 2)

Tanmateix, en continuïtat amb les autores, és rellevant assenyalar la manca d’eines específiques en les estadístiques laborals oficials, la qual cosa dificulta la mesura precisa d’aquest fenomen. Per aprofundir en les xifres, és necessari recórrer al projecte COLLEM³ (Pesole et al., 2018) de la Comissió Europea. Els resultats d’aquest projecte indiquen un augment, de l’any 2017 al 2018, del 12 al 18 % en el nombre de persones de més de 16 anys que treballen en plataformes a l’Estat espanyol, xifra que es redueix si s’exclouen les persones treballadores de caràcter esporàdic. Les xifres s’obtenen a través de dues edicions d’enquestes en línia fetes en aquells dos anys, en què van participar 38.878 persones de 16 països.

³ COLLaborative Economy and EMPloyment. És una enquesta pilot duta a terme pel Joint Research Centre (JRC), com un intent inicial de proporcionar proves quantitatives sobre el treball mitjançant plataformes, responent a trucades del Consell Europeu i del Parlament Europeu.

1. Model de negoci de les plataformes digitals

Amb la disponibilitat d'eines digitals i infraestructura en el núvol, s'han pogut desenvolupar models de negoci com les plataformes de treball digital. En aquest context, es distingeixen dos tipus principals de plataformes, segons les investigacions de Berg *et al.* (2019) i l'Organització Internacional del Treball (2021).

Les **plataformes en línia basades en el web** ofereixen una gran flexibilitat, ja que permeten fer tasques des de qualsevol ubicació i en qualsevol moment. Encara que algunes d'aquestes tasques, com el processament d'imatges i dades, són noves, altres, com la traducció, la transcripció i el desenvolupament de programari ja es realitzaven i continuen formant part del mercat laboral tradicional. El que caracteritza aquestes plataformes és la capacitat de globalitzar el treball, la qual cosa permet que es pugui fer de forma remota des de qualsevol ubicació.

- 1) **Plataformes freelance:** funcionen com un mercat, connecten clientela amb persones treballadores per a tasques específiques, com ara traducció, serveis financers, serveis legals i altres. Algunes plataformes ofereixen una àmplia gamma de tasques i habilitats, mentre que altres se centren en habilitats especialitzades.
- 2) **Plataformes de concursos:** especialitzades a organitzar concursos de disseny competitiu per als seus talents, ofereixen serveis creatius com ara disseny gràfic. Les plataformes competeixen a través de l'estratègia de preus i atrauen dissenyadores i dissenyadors destacats mitjançant plans de subscripció.
- 3) **Plataformes de programació competitiva:** espais on professionals de la programació competeixen per oferir solucions empresarials i de recerca en àmbits com la intel·ligència artificial, l'anàlisi de dades i el desenvolupament de programari. Aquestes plataformes ofereixen diversos serveis a les empreses i també col·laboren amb institucions acadèmiques per a sessions i concursos pràctics en línia.
- 4) **Plataformes microtasques:** especialitzades en tasques de curta durada, com transcriure un vídeo curt, revisar entrades de dades, afegir paraules clau per classificar productes o altres petites tasques relacionades amb contingut. Aquestes plataformes divideixen i distribueixen tasques a la multitud i les retornen als clients després de ser recompostes. Algunes permeten que els clients accedeixin directament a la interfície de programació d'aplicacions (API) per subcontractar directament les tasques.

D'altra banda, **les plataformes basades en ubicació i aplicacions informàtiques assignen tasques específiques** a individus concrets, com ara els serveis de transport o les tasques domèstiques. La novetat d'aquests serveis és que el treball es desenvolupa en una ubicació física determinada i, com es veu en els casos vinculats als serveis de repartiment a domicili o de taxi dels darrers anys, han crescut amb el suport de fons provinents de capital de risc.

*“Els sectors on trobem més pes de les plataformes digitals són el repartiment de menjar a domicili, el transport de viatgers i el treball de la llar i cures.”
(Informant 1)*

Malgrat la varietat de tasques mitjançant plataformes basades en línia i ubicació, es poden identificar elements comuns en el model de negoci com ara la fixació de preus, el cobrament de comissions, l'assignació i l'avaluació del treball mitjançant algoritmes⁴ i la utilització de sistemes de valoració (Organització Internacional del Treball, 2021).

En aquest sentit, alguns elements que s'hi destaquen són:

Model de negoci. Les plataformes de treball digital reestructuren la manera com s'organitza el treball, ja que permeten a les empreses oferir serveis sense la necessitat d'invertir en equips de capital o assumir els costos operatius associats. Les persones treballadores, en molts casos, són les qui aporten els seus propis equips i n'assumeixen les despeses relacionades, com ara vehicles, ordinadors i altres recursos necessaris. D'altra banda, en les pràctiques empresarials trobem que es detallen als acords dels termes de servei, que són determinats unilateralment per cada plataforma i indiquen com les persones usuàries (tant treballadores com clientes) interactuen amb la plataforma i entre elles. Aquests acords inclouen clàusules d'exclusivitat i cobreixen l'acceptació o el rebuig del treball, la desactivació, la resolució de disputes i la recopilació i ús de dades. Per exemple, pel que fa a l'acceptació o el rebuig de la feina, són les plataformes les que estableixen les condicions en què les persones treballadores poden acceptar una feina o rebutjar-la.

Amb freqüència, les persones treballadores es veuen forçades a acceptar clàusules abusives mitjançant els acords dels termes de servei de les empreses, que afecten aspectes com jornades excessives i manca de beneficis. Tot i que les empreses s'haurien de limitar a actuar com a intermediàries, en molts casos superen els límits establerts per la llei, de manera que exerceixen una influència crítica sobre les condicions laborals. Malgrat que la legislació pot permetre condicions menys favorables, és crucial reconèixer el potencial impacte directe d'aquestes empreses en les relacions laborals, ja que les clàusules abusives poden vulnerar drets de les persones treballadores. Això destaca la necessitat de protecció legal per prevenir pràctiques injustes que, tot i ser legals, podrien ser èticament qüestionables, subratllant la importància de comprendre com les empreses poden influir en la dinàmica laboral.

“Al final, hi ha una llei que t'empara i que reconeix que la feina es pot fer amb unes condicions que no són les millors, però estan emparades per la llei, i fins i tot existeixen pràctiques molt pitjors. S'ha de ser conscient

⁴ En plataformes digitals, un algoritme és un conjunt de regles computacionals que automatitza tasques o pren decisions. Aquests influeixen en aspectes com la recomanació de contingut, anuncis i ordenació de resultats de cerca. Utilitzen dades de persones usuàries per millorar la seva eficàcia i poden tenir implicacions ètiques; en destaca la importància de la transparència en la utilització, especialment en contextos com la selecció d'ocupació o les recomanacions de contingut.

de fins a quin punt potser aquestes empreses no solament fan d'intermediàries, sinó que influeixen en la relació.” (Informant 2)

A les plataformes de microtasques, les treballadores només reben pagament si la feina compleix els estàndards del client o de la plataforma. A les plataformes de taxis i repartiment, i algunes dedicades al servei de cures i de la llar, tot i que les persones treballadores tenen la llibertat d'acceptar una feina, el rebuig pot afectar les seves puntuacions i futures assignacions de treball.

En el cas de la desactivació, són les plataformes les que es reserven el dret de suspendre o desactivar els comptes de les treballadores, especialment si es considera que han incomplert els termes del servei, per exemple, si han acceptat pagaments fora de la plataforma, si han subcontractat algú o han utilitzat mètodes automatitzats per fer la feina o bé si mantenen més d'un compte. La desactivació també pot succeir si les puntuacions són baixes o si no se n'ha pogut verificar la identitat. Sovint, les persones treballadores no reben notificació prèvia, la qual cosa afecta negativament el seu accés al treball.

Totes aquestes pràctiques incrementen la precarietat en les condicions de treball, pel fet que la plataforma és qui decideix la desactivació de les treballadores i les seves feines, així com el pagament, en funció del comportament i de les valoracions que reben. Alhora, aquestes actuacions estan fora del control de les inspeccions, com s'explica a continuació:

“El control és molt complicat no només per a l'empresa, sinó fins i tot per a la mateixa inspecció. La dificultat de control fa que sigui molt més difícil posar barreres i que sigui molt més fàcil que les empreses se les saltin; per tant, les empreses poden ser nius i caus de precarietat, de treball irregular amb persones en situació administrativa irregular; pot ser que els treballadors no cobrin, que l'empresa no doni l'alta als treballadors en el règim general o que faci servir el règim d'autònoms de manera fraudulenta.” (Informant 1)

En el cas de l'Estat espanyol, abans del 2017, les accions d'inspecció van ser impulsades principalment per queixes oficials de les persones treballadores de les plataformes, de manera que es va fer palès que l'economia de plataformes era un fenomen emergent que requeria atenció. Les primeres accions, tot i ser disperses, mostraven diferents enfocaments segons les divisions regionals de la Inspecció de Treball de la Seguretat Social (ITSS) implicades, i portaven a resultats diversos. Per tant, des del 2017, l'ITSS va decidir coordinar la vigilància de l'economia de les plataformes i recopilar informació de fonts diferents, com poden ser casos anteriors i queixes de les treballadores. Una de les conseqüències d'aquest enfocament va ser la creació de diferents treballs i una guia per ajudar els inspectors a supervisar el treball de les plataformes i fer complir la legislació aplicable (Lenaerts, Gillis, i Waeyaert, 2022).

Relacions laborals. D'altra banda, pel que fa a les relacions laborals, en podem trobar de dos tipus: aquelles persones treballadores que són contractades directament per les plataformes i tenen una relació laboral (ocupació interna) i aquelles la feina de les quals es fa a través de les plataformes i són considerades "autònomes", "contractistes independents", "proveïdores de serveis externs" i altres termes similars (ocupació externa).

En la immensa majoria dels casos les persones treballadores formen part d'ocupació externa. Mentre que algunes treballadores de plataformes, com les *freelance*, tenen nivells relativament alts de control i autonomia sobre com programar el seu temps i gestionar les relacions amb la clientela, altres poden ser víctimes d'una classificació laboral errònia (Johnston *et al.*, 2020), un problema que es dona en les plataformes que presten serveis.

"Amb aquesta idea de les plataformes [en referència a les treballadores 'autònomes'] hi ha a sobre aquesta excusa que és que les persones treballadores tenen autonomia perquè poden fer aquest matching i tenen un horari molt més flexible i són més autònoms perquè poden organitzar el seu calendari com volen. I amb això s'acaba erradicant els drets socials i laborals de les persones que treballen. Se'ls elimina la possibilitat de tenir aquesta capacitat de negociar i d'acordar. I de tot això hi ha estudis."
(Informant 4)

En aquest sentit, en països com el Regne Unit, l'Estat espanyol i Itàlia, s'ha treballat per garantir certa protecció a les persones treballadores.

En línia amb la recomanació 198 de l'Organització Internacional del Treball (OIT)⁵, la legislació espanyola estableix que la qualificació contractual no és rellevant si els fets no hi donen suport, independentment de si la persona treballadora de la plataforma està registrada com a autònoma. La Llei 12/2021, de 28 de setembre, coneguda com la "Llei Rider", estableix una presumpció legal d'"ocupació" en casos de control algorítmic de les condicions laborals, i les plataformes han de proporcionar informació sobre els seus algorismes. Ara bé, aquesta normativa per garantir els drets de les treballadores, que reconeix a les treballadores de les plataformes digitals com a assalariades, es va limitar al sector de les plataformes digitals de repartiment.

"La modificació normativa que es va fer pels "riders", des d'una òptica personal va ser un error. Des d'un punt de vista jurídic no era necessari perquè a l'article ho recollia. Si el que vols és dotar-lo de més força, que a mi ja em sembla bé, el que no pots fer és restringir-ho només a un sector quan era evident que l'economia de Plataforma és una economia emergent. Vull dir, que probablement l'ús de les plataformes en àmbit laboral no anava a restringir-se a única i exclusivament amb el riders. De fet, en el moment que s'introdueix aquesta modificació normativa ja s'estava fent servir en altres sectors. Jo crec que va ser un error restringir-ho o especificar que només aquells que reparteixen mitjans propis, etc., sinó que havia d'haver estat més àmplia."
(Informant 1)

Atracció i retenció de persones usuàries. Perquè les plataformes funcionin, han de tenir capacitat d'atraure un nombre suficient de persones

⁵ És una recomanació centrada en l'orientació sobre les formes atípiques d'ocupació i com garantir els drets de les persones treballadores que es troben en aquestes situacions.

usuàries (clientela i treballadores) per crear efectes de xarxa. L'estratègia de preus d'una plataforma és un instrument important per aprofitar els efectes de xarxa i limitar la multiconnexió⁶, ja que això pot afectar els seus ingressos i beneficis potencials. Com a part de les seves estratègies de preus, les plataformes a vegades incentiven una de les dues parts de la plataforma (treballadores o clientela) mitjançant subvencions, que poden motivar l'altra part a unir-s'hi (asimètric); alternativament, a vegades proporcionen incentius a les dues parts (simètric) per atraure usuaris. Les plataformes es tornen potencialment atractives per a les clientes només quan el nombre disponible de persones treballadores que hi participen activament arriba a un cert límit o massa crítica. La fixació de preus en les plataformes de treball digital depèn, per tant, del nombre disponible de persones treballadores al costat de l'oferta i del nombre de clientes al costat de la demanda. L'estratègia de preus adoptada per les plataformes per atraure clientela i treballadores inclou establir el preu per la tasca, cobrar diferents tipus de taxes i oferir plans de subscripció.

D'altra banda, algunes plataformes digitals de cures cobren els clients i cuidadores una quota inicial i, a més, una quota mensual. En el cas de les plataformes entrevistades a l'estudi de Blanchard (2021), aquest cobrament inicial inclou l'estudi de les necessitats del client i la selecció de la persona cuidadora, les tasques administratives, la signatura de contractes, l'alta de la cuidadora en el Sistema Especial per Treballadores de la llar en nom de la família. La quota mensual inclou la gestió de les nòmines, la comunicació periòdica amb la treballadora i la família per fer el seguiment, etc.

“Plataformes com Care.com busquen un sistema de guany de diners que es basa en una quota inicial, perquè després saben que aquestes treballadores marxaran perquè trobaran un acord millor amb la família. Això ho expliquen a les treballadores: que se les penalitzarà si fan un acord fora de la plataforma. Una alternativa que no faci això i sigui sostenible no l'hem trobada.” (Informant 2)

Interacció i processos de treball. Es produeix un canvi en la forma tradicional de com es relacionen la clientela (demanda) i les persones treballadores (oferta). En lloc d'assignar les persones treballadores i les tasques mitjançant la interacció humana, algunes plataformes utilitzen processos d'assignació totalment automatitzats.

Com s'ha vist anteriorment, i es veurà al llarg de l'informe, els algoritmes tenen un paper en el sistema de decisió automatitzada. Les persones treballadores s'emparellen automàticament amb els requisits de les clientes i se'ls assigna una tasca en funció de diversos indicadors específics de la plataforma. Això inclou una combinació de qualificacions de la persona treballadora a partir del seu perfil (com el nivell d'expertesa i les habilitats), ressenyes de la clientela, disponibilitat, fusos horaris i tarifes horàries, entre altres factors propis de les directrius de les plataformes.

“L'impacte més gran que està tenint en el sector l'aparició de plataformes és la facilitat amb què es pot trobar una treballadora de confiança en una empresa d'intermediació. Des del punt de vista de màrqueting [de les empreses d'intermediació] és molt més potent, cosa que fa que altres empreses que ofereixen serveis més

Com s'assenyala a The architecture of digital labour platforms: Policy recommendations on platform design for worker well-being, la idea amb què es presenten les plataformes és que són més eficients perquè redueixen els tres principals costos de transacció:

- 1. Despeses de cerca i informació a les quals s'incorre en la cerca de béns i serveis rellevants, incloent-hi els preus de disponibilitat.*
- 2. Despeses de negociació a les quals s'incorre perquè les dues parts de la transacció arribin a un acord.*
- 3. Despeses de vigilància i compliment en les quals s'incorre per garantir que les parts compleixen els termes de l'acord, i inclouen els costos de prendre mesures per fer complir aquests termes.*

Font: (Choudary, 2018)

⁶ La multiconnexió es refereix al fet que les persones usuàries (treballadores o clientes) es poden registrar en diverses plataformes. En el cas de les persones treballadores els ofereix optar a augmentar les seves oportunitats de feina, aconseguir una flexibilitat més gran en les hores de treball, en d'altres i, a les clientes cercar opcions de compra més àmplies, la comparació de preus o la recerca de serveis més especialitzats o personalitzats.

cars, amb uns convenis, etc. els sigui encara més difícil competir dins d'aquest mercat.” (Informant 2)

Tot i que aquesta pràctica implica que els clients rebin serveis de les professionals més qualificades, cal subratllar que el sistema de presa de decisions automatitzada també exposa les persones treballadores a diversos factors que tenen un impacte directe en les seves condicions laborals. Aquests inclouen l'avaluació subjectiva dels clients, la proximitat geogràfica a la zona de treball, l'acceptació dels serveis, així com el control de productivitat (p. ex.: temps de resposta, la durada de l'execució de la tasca...) i fins i tot el compliment de les normes relatives a l'uniforme de l'empresa (si és aplicable).

Entrant en el procés de treball, amb indiferència de la tipologia de plataforma digital, el procés inicial per oferir o rebre serveis implica el registre mitjançant la inscripció d'una fitxa; d'aquesta manera, es connecten les persones treballadores amb possibles demandants de serveis. En aquest marc, Lares (2021) destaca la funció d'algunes plataformes de treball com a intermediàries que faciliten les transaccions entre les parts involucrades. Així, les plataformes digitals de treball poden funcionar com a ponts invisibles en les transaccions entre individus amb l'objectiu d'aconseguir beneficis econòmics mitjançant la transformació de la tradicional relació bilateral entre persona empleada i ocupadora en una relació triangular controlada per la mateixa plataforma digital. La plataforma actua com a intermediària entre qui proveeix el servei i qui el rep.

Tot i això, és crucial assenyalar que aquestes plataformes digitals, a més de realitzar funcions com a intermediàries, són estructures tecnològiques que faciliten la interacció entre dues o més persones que ofereixen serveis mitjançant aplicacions informàtiques. No assumeixen la responsabilitat directa de la contractació de les persones treballadores, i el seu model de negoci es caracteritza per diversos aspectes únics que influeixen en les condicions laborals: la divisió del treball en tasques independents i de curta durada, l'execució de tasques en temps real, la contractació de persones treballadores segons la demanda i per períodes breus, i l'ús persuasiu de tecnologies de la informació i les comunicacions en tot el procés operatiu.

“És una competència deslleial. Estan fent una intermediació que no acaba de ser intermediació, sinó que estan entrant a influir en les condicions laborals de la treballadora i, per tant, aquí potser estan fent una funció que no és pas la que els toca. Al final, és el que fa més mal.” (Informant 2)

“També la falta d'informació, la manca de transparència que hi ha sobre el sector, que no explica clarament com està contractada aquesta persona, quines implicacions té... Aquesta falta de transparència no és per la tecnologia, sinó per la pràctica empresarial que hi ha al darrere.” (Informant 2)

2. El perfil de les persones treballadores en les plataformes digitals

El perfil de persones que hi treballen, hi ha molta diversitat. Monsalve (2021) assenyala que les economies de plataformes han obert l'accés laboral a aquelles poblacions que, a causa de característiques personals (p. ex., origen, discapacitat, etc.), no podien optar al mercat laboral clàssic. Aquesta obertura pot comportar riscos en relació a la precarització.

“És molt senzill que això pugui permetre l'entrada de persones absolutament precàries que tenen una situació irregular i que en altres circumstàncies no podrien prestar serveis. Evidentment és un focus de precarietat i de devaluació de drets molt gran.” (Informant 1)

En aquesta línia, les enquestes fetes per l'Organització Internacional del Treball entre 2017 i 2020⁷ (publicades el 2021), que van abastar estudis globals i específics per país sobre les persones treballadores de plataformes a escala global, mostraven alguns resultats en relació amb aquests aspectes:

Edat:

- La majoria de les persones treballadores en plataformes basades en web i ubicació tenen menys de 35 anys (mitjana de 31 anys), amb edats més altes en els països del Nord global (35 anys) i més joves en programació competitiva (mitjana de 22 anys).
- Sectors com els serveis de taxi i repartiment tenen una població més jove en comparació amb els treballs tradicionals.

Gènere:

- Al voltant de quatre de cada deu persones treballadores en plataformes web són dones, amb una proporció més baixa en els països del Sud global (ho són aproximadament dues de cada deu).
- Només 1 de cada 62 programadors competitiu és dona, la qual cosa reflecteix la segregació de gènere en el sector de la informàtica.
- Els sectors de serveis de taxi i repartiment basats en aplicacions són predominantment masculins; en aquests sectors, menys del 10 % de les persones que hi treballen són dones.

⁷ Les conclusions es basen en les enquestes de l'OIT i podrien no ser representatives globalment o nacionalment a causa de l'absència d'una base de mostreig aleatori.

Zones rurals/urbanes:

- La participació en plataformes web és limitada a zones rurals, especialment als països del Sud global.
- La gran majoria de les persones treballadores en plataformes web viuen en àrees urbanes o suburbanes (84 %).
- En els països desenvolupats, hi ha una proporció més alta de persones treballadores en línia en zones rurals (23 %) en comparació amb els països del Sud global (16 %).

Persones d'origen migrant:

- El 17 % de les persones treballadores en plataformes de freelancers són migrades i hi ha més proporció en països del Nord global (38 %) que en països del Sud global (7 %).
- La proporció de persones treballadores migrants és més alta en el sector de repartiment basat en aplicacions (15 %) que en el sector de taxi basat en aplicacions (1 %).

Salut:

- Al voltant del 2 % de les persones treballadores en plataformes web i basades en ubicació informen de mala o molt mala salut.
- Les plataformes ofereixen oportunitats per a persones amb discapacitats, ja que la possibilitat de treballar des de casa es considera beneficiosa per a aquelles amb salut precària o amb discapacitat.
- La salut de les persones treballadores en les plataformes de serveis de taxi i repartiment basades en aplicacions varia segons els països; la proporció de treballadores amb mala o molt mala salut oscil·la entre el 0 i el 4 % en el sector de taxi basat en aplicacions, i és lleugerament més alta en el sector tradicional. En el sector de repartiment basat en aplicacions, la proporció de treballadores amb mala salut o molt mala salut va del 0 al 2 %.

Nivell formatiu:

- Les persones treballadores en plataformes web tenen un alt nivell educatiu, especialment en els països del Sud global.
- Més del 60 % dels participants en el treball en línia tenen una educació universitària; la proporció és més alta en plataformes de *freelancers* (83 %) en comparació amb microtasques (64 %) i programació competitiva (50%).
- En els sectors de serveis de taxi i repartiment basats en aplicacions, una proporció significativa de persones treballadores té nivells educatius elevats, fins i tot si aquests sectors es consideren sovint poc qualificats.
- Les dones i els joves en aquests sectors tenen sovint un nivell educatiu més alt que els homes i les persones treballadores en sectors tradicionals, la qual cosa reflecteix els reptes de l'ocupació juvenil i les oportunitats alternatives de guanyar ingressos.

3. El context laboral de les plataformes digitals

La implantació de plataformes digitals ha intensificat el debat sobre el futur del món laboral i la seva qualitat associada. L'economia de plataformes ha suscitat controvèrsia pel desenvolupament de diversos models i les seves relacions amb la generació d'externalitats negatives (Codagnone *et al.*, 2016; Fuster *et al.*, 2021). La revisió de la literatura (Berg *et al.*, 2019; Lares, 2021; Monsalve, 2021) destaca com les plataformes digitals faciliten el *crowdsourcing* o l'externalització, amb la particularitat que les persones treballadores cobreixen diversos horaris. Això permet que les empreses presentin projectes amb més rapidesa, mitjançant les quals, les plataformes digitals queden sovint com a intermediàries invisibles en aquest procés.

En relació a les **condicions laborals**, en l'economia de plataformes s'ha anat difuminant el concepte de treball des de la perspectiva del dret social. Això dificulta la imputació dels aspectes que la llei social atribueix a l'ocupador com a contrapartida per l'ús —amb ànim lucratiu i per al seu benefici particular— del temps i l'energia laboral de les persones que contracta (Lares, 2021). A més, la dispersió de les jurisdiccions internacionals influeix en el desplegament de legislacions nacionals aplicables, i això genera la necessitat de treballar per un sistema de governança internacional de les plataformes digitals que garanteixi que es compleixen i respecten els drets i les proteccions bàsics (Comisión Mundial sobre Futuro del Trabajo, 2019; Lares, 2021).

Les recerques fetes en relació amb les plataformes digitals evidencien situacions de precarietat laboral. Treballs com els de Berg *et al.* (2019) mostren, tant en plataformes de microtasques com en l'economia del treball sota demanda mitjançant plataformes, la manca de protecció social en què es troben algunes treballadores que, en molts casos, són considerades autònomes, però alhora els serveis que duen a terme imposen restriccions a l'autonomia del treballador, incompatibles amb el treball independent. Si existís aquesta independència, les treballadores portarien a terme la seva feina de la manera que decideixen, no haurien de tenir prohibida la subcontractació, ni ser sancionades quan rebutgen un treball. Per tant, haurien de tenir total llibertat a l'hora d'escollir el tipus de feina i quan volen treballar, sense patir cap càstig per fer-ho. No obstant això, la realitat és ben diferent, perquè la gran majoria no estan donades d'alta com a treballadores autònomes (com s'afirma en la majoria dels termes de servei de plataformes tant de microtasques com sota demanda, mitjançant clàusules d'acord on les persones afirmen ser treballadores independents), ni són treballadores per compte d'altri en cap empresa. A més, quan parlem de flexibilitat i llibertat d'elecció, moltes vegades l'oferta de feina és insuficient, la qual cosa fa que les treballadores hagin de buscar contínuament ofertes per garantir una regularitat d'ingressos, els quals són baixos i allunyats dels sous mínims interprofessionals (Berg *et al.*, 2019).

“Tradicionalment, hi ha sectors econòmics on certs incompliments són habituals: en el sector de la construcció, era molt habitual que donessin feina a treballadors o treballadores en situació irregular amb aquest objectiu pràcticament d’esclavatge; treballaven moltes hores per una misèria, sense drets, sense un sou regulat, sense dret a vacances, a canvi de fer jornades maratonianes, etc. Ara un altre sector comença a ser el de les plataformes digitals.” (Informant 1)

A més, hi ha certa desvinculació de tota responsabilitat legal i social cap a les persones treballadores (De Stefano, 2016; Johnston i Land-Kazlauskas, 2018). La “falsa” situació respecte al règim laboral fa que les persones no tinguin cap protecció i quedin fora de l'àmbit d'aplicació de qualsevol normativa de **prevenció de riscos** davant l'absència d'un contracte de treball per compte d'altri. Això fa que recaigui en les mateixes treballadores la responsabilitat en matèria de seguretat i salut, i que la plataforma no assumeixi cap responsabilitat. Ens trobem que per minimitzar el risc en aquests supòsits, a més de la formació, algunes plataformes estan millorant la cobertura dels riscos laborals dels seus col·laboradors amb la possibilitat de contractar una assegurança l'import de la qual és descomptat del treball en les liquidacions. D'aquestes assegurances, algunes plataformes han elaborat unes guies amb recomanacions de seguretat, imparteixen cursos de formació gratuïta en matèria preventiva o reparteixen mesures de protecció a les persones treballadores (cascs, llums reflectors, etc.) (De las Heras García, 2021).

En relació amb **els riscos psicosocials**, potser els que es donen més sovint en aquest tipus de treballadores són la fatiga, l'estrès i l'ansietat, però també ens trobem amb situacions d'addicció al treball, assetjament, sedentarisme o aïllament (De las Heras García, 2021).

A més, com s'ha vist anteriorment, les plataformes laborals donen la possibilitat que es pugui avaluar les persones treballadores, la qual cosa atorga més accés al mercat laboral a les que tenen una millor reputació. És a dir, segons l'experiència de les persones usuàries, es fa una valoració de les treballadores. No obstant això, aquestes avaluacions sovint no es limiten només a qüestions relacionades amb les tasques específiques, sinó que també poden abordar aspectes més intrínsecs del treball de la llar i de cures, vinculats a condicions laborals deficientes i possibles abusos

Aquest procés d'avaluació i classificació, que substitueix el control directe i personal, genera una pressió sobre les treballadores que no es correspon amb l'activitat o tasca feta. La plataforma digital es converteix en l'autoritat principal i queda completament sota el control de la persona que contracta els serveis. Aquest aspecte representa, tal com assenyala Köhler (2020), l'expropiació dels mitjans de producció per part de les persones treballadores dins del marc del capitalisme.

Moltes vegades aquestes valoracions fan que es creïn circuits de retroalimentació positiva. D'aquesta manera, les plataformes laborals, des d'una lògica meritocràtica, permeten que s'imposin les persones treballadores que ofereixen un millor servei, obstaculitzen l'entrada al mercat de noves persones treballadores i promouen la competència entre elles.

Diversos estudis posen en relleu com darrere de les plataformes digitals s'observen pràctiques explotadores, monopolistes i extractives.

Sota la premissa de l'empoderament s'explota moltes persones, ja que preval la demanda del mercat a les condicions laborals. L'explotació es veu en la capacitat d'agència de les persones treballadores, que redueix el poder de negociació i de drets, la relació de dominació de la plataforma, la dependència de les persones treballadores cap a la plataforma i la desigualtat davant un ecosistema que no afavoreix l'equitat.

“Pel que fa al control de les treballadores i dels treballadors mitjançant algoritmes que fan servir aquestes plataformes, aquests són un vector de discriminació (directe o indirecte).” (Informant 1)

Les persones treballadores en plataformes digitals, especialment en àmbits com el treball de cures i domèstic, poden experimentar un elevat grau d'aïllament i falta d'organització col·lectiva, ja que la comunicació es limita a la interacció amb la persona que les contracta a través de la plataforma. Tot i que hi ha indicis d'un creixent poder associatiu i d'autoorganització, les relacions de poder romanen estables, permetent que les plataformes utilitzin algoritmes per reorganitzar la plantilla i excloure treballadores incòmodes (Köhler, 2020).

D'aquesta manera, una limitació per a aquestes treballadores és la seva exclusió de les estructures sindicals i la manca de reconeixement com a col·lectiu amb drets institucionals. Això implica que no només els i les responsables de les plataformes, sinó també les autoritats públiques, han de jugar un paper essencial en la defensa dels drets laborals i socials d'aquest col·lectiu. A més, l'aïllament, la intensitat del treball i la pressió de les avaluacions, sumades al control dels algoritmes, deixen a les persones treballadores sense cap control sobre els seus mitjans de producció i sense la possibilitat de millorar les seves condicions laborals.

“[Les plataformes tecnològiques existents] No respecten els drets laborals de les persones treballadores, tendeixen explotar-les, no donen un horari i fan que acabin sent dependents de fer que l'algoritme vegi que estàs connectada constantment. Fan tots aquests processos que dificulten encara més la situació de les persones treballadores. Però és que, a més a més, no se sostenen econòmicament, no se sostenen com a model de negoci i se sostenen a través de rondes de finançament, de rondes de finançament per a empreses multinacionals que funcionen sobre la base d'inversions d'alt risc. I llavors intentar replicar això és enfonsar l'economia des de l'economia social també.” (Informant 4)

4. Alternatives a les plataformes digitals? La importància de les cooperatives de plataformes dins l'economia digital

Com hem vist, l'economia digital centrada dins del marc de l'economia capitalista suposa tres impactes significatius (Borkin, 2019; Scholz, 2016).

- 1) **Contracte social⁸ trencat.** El model financer extractiu a curt termini utilitzat per les plataformes líders està erosionant el contracte social entre les persones treballadores i les empreses.
- 2) **Desigualtats sistemàtiques exacerbades.** Les plataformes, mitjançant el creixement de l'economia col·laborativa, estan minant els drets de les persones treballadores i augmentant les desigualtats sistemàtiques racials i de gènere.
- 3) **Capitalisme de vigilància.** Les grans empreses tecnològiques recopilen una gran quantitat de dades dels usuaris i ofereixen poca transparència sobre el seu ús, la qual cosa genera preocupacions sobre la privadesa, la seguretat en línia i la monetització de les dades personals.

L'economia digital s'ha basat en la premissa que el desenvolupament de la innovació és incompatible amb la protecció social i dels drets laborals (Farelo, 2021). La pandèmia i la postpandèmia han posat de manifest com l'expansió del treball digital es troba lligada a una precarització de les condicions laborals. Això suposa la necessitat de repensar el contracte social establert, enfocat a reduir les diferents desigualtats que es produeixen en les relacions i condicions laborals, racials i de gènere.

Anteriorment, s'han posat en relleu les qüestions vinculades a les relacions laborals que s'hi estableixen. Si ens centrem en les desigualtats racials i de gènere, diferents estudis indiquen com l'economia col·laborativa reproduceix aquestes desigualtats. Més concretament, l'afectació es focalitza en les dones racialitzades, ja que es reproduïxen les desigualtats del mercat de treball tradicional. Aquestes són majoritàriament presents en els treballs de cures, en molts casos exercit per dones de països més pobres. En aquest sentit, assistim al fenomen de "cadena global de cures", terme introduït per Arlie R. Hochschild (2000). Aquestes tenen l'objectiu de mantenir la vida, mitjançant la transferència del treball de cures d'uns països als altres segons els eixos de poder.

L'economia col·laborativa també manté les desigualtats de gènere establertes en els mercats laborals tradicionals: la diferència de salari, en les condicions de contractació, la diferència dins els espais de treball, etc. Per tant, podem veure com més enllà de representar un espai postgènere,

⁸ El contracte social, que implica un conjunt de regles, drets i obligacions, és una hipòtesi necessària per explicar com funciona el consentiment amb l'autoritat política i l'ordre social existent. En aquest sentit, es basa en la idea que totes les persones membres del grup estan d'acord voluntàriament amb aquest conjunt de normes que defineixen les seves interaccions i vincles.

repeteix les representacions binàries i reactiva la divisió de gènere, ja que les dones que participen s' enfoquen en els treballs de cures i treball domèstic. (González Ortuño, 2022).

En aquest context, davant de plataformes digitals dins del marc capitalista que faciliten la inestabilitat i l' explotació de les persones treballadores, emergeixen models alternatius basats en l' economia social i solidària (ESS) com a resposta a aquests desafiaments (Borkin, 2019; Fuster *et al.*, 2021; Scholz, 2016). L' ESS es defineix com un model econòmic que fomenta activitats basades en la cooperació, la solidaritat, la sostenibilitat i la participació democràtica. Aquest enfocament posa de manifest la importància de les persones i les comunitats, i prioritza valors més enllà de la simple obtenció de beneficis. Dins de les organitzacions de l' ESS, en trobem de diferents tipologies, com ara cooperatives, associacions i fundacions amb activitat econòmica, mutualitats, centres especial de treball i inserció o societats laborals, entre d' altres.

En aquest context, Scholz (2016) aposta pel cooperativisme de plataforma i n' indica els principis recollits en la figura 1.

Figura 1. Principis del cooperativisme de plataforma



Quan es parla de cooperatives de plataformes parlem d'organitzacions que tenen unes característiques determinades (Borkin, 2019):

- Tot i inspirar-se en els moviments de codi obert, les cooperatives de plataforma no es defineixen exclusivament per aquests. Es caracteritzen més pel seu compromís amb els principis cooperatius que amb els principis oberts.
- Encara que poden incorporar eines digitals per a la participació democràtica, les cooperatives de plataforma van més enllà de ser simples eines i integren altres aspectes més amplis en la seva estructura i funcionament.
- Les cooperatives de plataforma es refereixen a plataformes en línia on les persones col·laboren amb la plataforma, assumeixen un paper essencial en les operacions comercials i creen dependències significatives.
- Les cooperatives de plataforma tenen una dimensió de consumidor; van més enllà de connectar treballadores aïllades i proporcionen més influència dins dels mercats laborals. Es basen en formes institucionals més participatives i podrien funcionar amb un avantatge competitiu sobre els models de negoci corporatius.

A partir d'aquí i continuant amb el treball de Borkin (2019), es pot argumentar que les cooperatives de plataforma, en les circumstàncies adequades, poden operar amb un avantatge competitiu respecte als models de negoci corporatius gràcies a les seves formes institucionals més participatives, ja que poden aprofitar la tecnologia digital de la plataforma i assolir una governança col·lectiva més efectiva.

De les tres àrees sectorials on les cooperatives de plataforma podrien tenir un avantatge competitiu potencial, segons l'informe "Platform co-operatives – solving the capital conundrum" (Borkin, 2019, p. 21), es destacarien dos factors. Per un costat, un model que facilita la interconnexió entre els diversos actors involucrats en el procés. Aquest fet fomenta la creació d'un compromís essencial per assegurar que totes les parts participin en igualtat de condicions. Per un altre, les cooperatives de plataforma proporcionen mitjans de control tant per a les persones treballadores com per a les usuàries, promociant d'aquesta manera la transparència i la participació en la presa de decisions.

Finalment, resulta interessant el treball de Renau *et al.* (2021) representat en la figura 2, que, a partir del marc de qualitats democràtiques de l'economia de plataformes, proposen una anàlisi holística dels elements clau que constitueixen una plataforma i el seu impacte.

Figura 2. Marc de qualitats democràtiques de l'economia de plataforma



Nota: De "Democratitzant l'economia de plataforma", de M. Renau, M. Fuster i R. Espelt, 2021, *Oikonomics. Revista d'economia, empresa i societat*, (15), p-3

El marc d'anàlisi es compon de les dimensions següents:

- La dimensió de governança s'avalua a partir de la transparència, polítiques de participació i constitució legal i com s'interactua en la plataforma. És a dir, com s'ajusten les funcionalitats de la plataforma amb el grau en què els usuaris poden participar en elles.
- La dimensió del model econòmic estudia la relació entre els beneficis econòmics (distribució i destinació) i el seu impacte social (condicions i drets laborals, tipus de creixement) i el model de sostenibilitat econòmica del projecte.
- Les polítiques tecnològiques fan referència a l'arquitectura i el programari tecnològic tenint en compte el grau de reproductibilitat determinat pel tipus de llicència. Es consideren dos elements de les polítiques de coneixement:
 - l'accés a les dades generades.
 - la llicència del contingut.
- La dimensió de responsabilitat social i impacte avalua les implicacions generades per l'activitat de la plataforma (exclusió, desigualtat de gènere, impacte ambiental, etc.).

03. Sector de cures i de la llar

Durant molts anys, en les societats mediterrànies, les responsabilitats de cura han recaigut predominantment en els entorns familiars i domèstics (Blanchard, 2021; Espuñes Molins, 2022; Ezquerria, 2019). No obstant això, en els últims temps, s'han establert canvis en la dinàmica relacionada amb les transformacions socials profundes (Barcelona Activa, 2017; Carrasco, Borderías, Torns, 2011; Espuñes Molins, 2022) que han derivat en l'externalització i mercantilització de les cures.

En aquest context, la feblesa en matèria de provisió de serveis de cures i tasques relacionades amb la dependència (Espuñes Molins, 2022) ha conduït a una estratègia de privatització de les cures familiars a través del treball domèstic (Martínez-Buján, 2014). Això sovint es tradueix en la contractació de persones treballadores domèstiques per a tasques de cura a persones grans o dependents (Grau Pineda, 2021; Espuñes Molins, 2022).

Tanmateix, cal assenyalar que, tot i l'associació freqüent entre el sector de l'atenció i les cures a domicili i el treball domèstic, aquests són sectors diferents regulats per marcs legislatius específics. Mentre que l'atenció de cures a domicili està sotmesa a la Llei 39/2006 (LAPAD), que regula els serveis destinats a persones dependents, el treball domèstic es regia pel Reial decret 1620/2011 fins al 2022 i pel Reial decret 16/2022 a partir del 2022. Així, les persones dedicades a la cura a domicili es veuen integrades en el Règim General de la Seguretat Social, mentre que les treballadores domèstiques s'incorporen al Sistema Especial per Treballadores de la llar integrat dins d'aquest règim (Blanchard, 2021).

1. El perfil de les persones treballadores en el sector de cures i de la llar

Les dades de l'Observatori del Treball i Model Productiu del 2022, que se centren en el perfil de les persones treballadores del sector de la llar i les cures a Catalunya, es destaquen que la majoria dels contractes estan signats per dones, que representen el 90,3 %. Pel que fa a l'edat, més del 54,1 % de les persones es concentren en el grup d'edat de més de 45 anys, seguit pel grup de 30 a 44 anys, que constitueix el 34,8 %. Les persones de menys de 30 anys representen l'11,1 % dels contractes.

Quant a la nacionalitat, durant la primera meitat del 2022, el 66,1 % dels contractes formalitzats corresponen a persones nascudes a l'estranger, principalment no en països comunitaris (63,7 %). Aproximadament la meitat dels contractes se signen amb persones originàries d'Amèrica del Sud: Hondures (17,7 %), Bolívia (6,8 %), Paraguai (4,9 %), Perú (4,4 %) i Colòmbia (4 %). Seguidament, el grup més gran de persones prové del Marroc (3,7 %).

El sector de treball de la llar i les cures presenta característiques notables globals. Diverses recerques mostren com es comparteixen elements que actuen com a obstacles per a la seva professionalització.

Un dels obstacles més destacats és d'índole cultural. La percepció tradicional vinculada al treball de cures, com a activitat inherentment femenina, crea un prejudici que en complica la professionalització.

El gènere, juntament amb la classe i l'origen, són les interseccions que obliguen les dones migrades a situar-se en els sectors més precaris. Aquest aspecte facilita la perpetuació d'un règim de benestar familiarista, i d'un sistema patriarcal que desresponsabilitza l'Estat, els homes i les empreses del treball de les cures. D'aquesta manera, s'aprofiten de la situació de vulnerabilitat i de menys oportunitats de les dones d'origen migrant. En aquest sentit, obeeix a les lògiques colonials, les treballadores de la llar d'origen migrant són concebudes des del paradigma de l'altre, i aquest permet justificar les condicions precàries i abusives a les quals s'han d'enfrontar (Ortiz Monera, 2023).

Encara persisteix la idea errònia que les cures són una extensió natural de les responsabilitats de les dones. A més, la cura és una forma de reproducció social, és a dir, forma part de les activitats que mantenen la vida.

“El dividir a los seres humanos en autónomos y dependientes. Entonces, quien trabaja en el campo del cuidado entra también en esa semántica y también lee el mundo desde ahí. Uno de los trabajos, yo creo que más importante que hay que hacer es deconstruir todo esto y partir un poco de esa noción, que yo siempre cuando hablo de cuidados traigo el tema de que somos vulnerables todos y todas y todes.” (Informant 5)

Trobem un segon obstacle, que prové de la naturalesa privada del lloc de treball. La dificultat de fer inspeccions laborals en el context de les cures a domicili, pel seu caràcter privat, crea desafiaments administratius i estructurals que obstaculitzen la millora de les condicions laborals.

“Yo creo que aquí tenemos como dos o tres elementos que hacen que la posibilidad de que tiende a la precarización va a ser muy grande, una porque buena parte de los trabajos de cuidado se desarrollan en entornos muy íntimos, donde no hay posibilidad de que esté mirando qué pasa y, puede ser que tampoco esté muy preocupado por los derechos de la persona que está trabajando o por cómo está haciendo ese trabajo” (Informant 5)

Cal remarcar també la distinció d'habilitats “dures” vs. “toves” (Blanchard, 2021). La professionalització del sector requereix el desenvolupament d'habilitats “dures”, però el treball interpersonal predominant en les cures exigeix habilitats “toves”, com ara la confiança, difícils de mesurar amb certs certificats formals. La falta d'esment a la formació i acreditació de les persones treballadores en el Reial decret 1620/2011 posa de manifest aquesta mancança, tot i que el canvi normatiu reflectit en el Reial decret llei 16/2022 destaca la voluntat de promoure polítiques de formació i acreditacions per a les persones treballadores de la llar.

2. El context laboral en el sector de cures i de la llar

Com s'ha vist l'aspecte estructural del sector es relaciona amb les condicions laborals precàries. La inestabilitat i irregularitat de les treballadores domèstiques, sobretot les internes, les converteixen en un col·lectiu vulnerable amb dificultats per organitzar-se col·lectivament. Les baixes remuneracions, que persisteixen malgrat les iniciatives com la pujada del salari mínim, contribueixen a la vulnerabilitat d'aquestes treballadores. Un exemple de la precarietat de les condicions laborals relacionada amb les cuidadores internes és que, encara que es formalitzi el seu treball mitjançant un contracte, les seves condicions són criticades especialment per la inclusió de les prestacions com l'alimentació i l'allotjament, i l'ambigüitat del terme "temps de presència", que es refereix al temps que la cuidadora està present al domicili, a banda de les hores en les quals treballa, però disponible per si se la necessita (Blanchard, 2021). Aquestes pràctiques suposarien un frau, en el cas que la persona cuidadora cobri el salari mínim i es tinguin en compte aquests aspectes.

Uruguai és un exemple de país on s'han assolit progressos significatius d'equiparació de les condicions laborals de les treballadores domèstiques amb les d'altres col·lectius laborals i on existeixen convenis col·lectius que ofereixen protecció a aquest grup de treballadores. No obstant això, en el cas d'Estat espanyol, malgrat la presència de convenis col·lectius per al sector sociosanitari, no hi ha convenis que abordin específicament les necessitats de les treballadores domèstiques (Blanchard, 2021).

"Ara ens trobem que el conveni col·lectiu només el poden negociar i signar aquells sindicats que tinguin representativitat en el sector. És clar, és un sector on no existeix la representativitat." (Informant 1)

En diferents recerques internacionals, es destaca que les persones treballadores en aquest sector presenten, majoritàriament, un perfil d'origen migrant (Farias Batlle i Alfonso Sánchez, 2023). A l'Amèrica Llatina i el Carib (Blanchard, 2021), a més, es posa de manifest un fenomen rellevant anomenat "corredors migratoris regionals" i les "cadena global de cures". Aquest fenomen implica que moltes dones han emigrat en les darreres dècades i han deixat els seus fills i altres membres de la família sota la supervisió d'altres parents mentre mantenen vincles a distància. Això ha donat lloc a la formació de les anomenades "famílies transnacionals" (Blanchard, 2021). En tots dos contextos, l'espanyol i el de l'Amèrica Llatina i el Carib, s'observa també una tendència cap a l'envelliment de les persones amb aquesta ocupació.

A continuació es mostren algunes dades de l'Observatori del Treball i Model Productiu del 2022 respecte a la situació del treball de la llar i les cures a Catalunya.

Salari baix:

A Espanya, l'any 2021, el salari mitjà del sector del treball de la llar va ser de 858,09 euros bruts mensuals, és a dir, menys de la meitat del salari mitjà de la resta d'activitats (2.086,78 euros bruts mensuals) (a partir de l'estadística de salari de l'ocupació principal de l'INE). Aquesta estadística sols té en compte la retribució mensual del salari de l'ocupació principal, i si es treballa a temps parcial a llars diferents, només es considera aquelles en què es treballa més temps. Aquest fet evidencia un biaix a la baixa de l'estimació salarial en aquest sector d'activitat, en el qual és molt important el temps parcial.

Riscos laborals (sinistralitat laboral):

La Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, no s'aplicava a aquest col·lectiu. Des de setembre de 2022 s'ha incorporat una disposició addicional que manifesta el dret de les persones treballadores de la llar a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut laboral. Així i tot, el RD 1620/2011 ja va establir l'obligació de vetllar per la seguretat i salut de la persona treballadora.

Arran dels canvis del 2012, a Catalunya, la xifra d'accidents declarats en jornada de treball amb baixa es van accentuar a l'alça (+67,3 %; 134 més el 2013 que el 2012), així com accidents sense baixa (+70 %; 156 més). Aquest augment no va ser fruit d'un increment real, sinó pel canvi de la regularització de la situació de moltes persones treballadores que abans no tenien l'obligació de cotitzar en el règim anterior.

A Catalunya, des del 2017, s'observa una tendència al descens continuat pel que fa als accidents sense baixa. D'altra banda, els accidents en jornada laboral amb baixa es redueixen de 2019 a 2021, i sembla que hi ha una repuntada amb les dades de la primera meitat de 2022.

Contractació:

Pel que fa a la contractació en el sector del treball de la llar a Catalunya, s'observa com el 2012 hi va haver un increment i es van registrar 100.000 contractes nous. Abans del canvi normatiu del 2012 se signaven 2.000-2.500 contractes a l'any i, des de llavors, s'han formalitzat cada any entre 30.000 i 37.000 nous contractes.

El 2020, a causa de la crisi sanitària, la contractació en aquest sector es va reduir el 9,6 %. Es van signar 31.261 contractes, la xifra més baixa des del 2011.

Pel que fa al 2021, es va recuperar la contractació amb 35.539 contractes formalitzats.

La majoria dels contractes els signen dones (90,3 %) i més de la meitat es concentra a partir dels 45 anys (54,1 %). Pel que fa a la nacionalitat, el 66,1 % dels contractes signats la primera meitat del 2022 s'han formalitzat a persones estrangeres.

A l'hora de quantificar les persones que treballen en la cura de la llar, atenent l'Enquesta de població activa (l'única font disponible que aporta dades de les persones que treballen en el mercat formal i informal), veiem com a Catalunya hi ha 81.100 persones ocupades en aquest sector (segon trimestre de 2022), que representen el 2,3 % de l'ocupació a Catalunya (3,52 milions), just després d'Espanya, amb un 2,7 % de l'ocupació).

3. El sorgiment de les plataformes digitals en el sector de cures i de la llar

L'expansió de les plataformes digitals ha absorbit les tradicionals àrees de l'economia submergida o informal, en les quals les persones treballadores es veuen limitades en l'accés als drets socials establerts legalment.

“Sempre hi ha hagut economia submergida en el sector. Les plataformes no han portat els models del règim d'empleades de la llar.” (Informant 2)

Aquesta dinàmica també es reflecteix en el sector del treball de cures, en què, a més, algunes treballadores poden no rebre cap remuneració monetària pels seus serveis (Lares, 2021).

Les conseqüències de les dinàmiques pròpies del treball en plataformes, com la inseguretat en els ingressos, la protecció social deficient o el control excessiu sobre la persona treballadora, tenen repercussions especialment negatives en el sector de neteja i cures, atès el seu alt grau inherent de precarietat. La introducció d'aquestes plataformes en aquest àmbit ha generat un intens debat, ja que, malgrat facilitar l'entrada ràpida al mercat laboral, han rebut crítiques per no formalitzar els contractes de les persones treballadores (Blanchard, 2021).

Aleshores, es considera un error atorgar la responsabilitat de les precàries condicions de treball de les plataformes digitals de cures, a l'aparició de les plataformes digitals, perquè el que aquestes han fet ha estat accelerar la tendència existent entorn de la precarietat inherent del treball de cures i de la llar. Aquestes plataformes potencien les desigualtats alhora que introdueixen tecnologies i tècniques noves (Hester, 2021).

“No és un tema de plataforma, és un tema de regulació del treball. Hi ha confusió de si són les plataformes les que causen la precarització del treball o les fórmules que cada empresa decideix aplicar per precaritzar el treball.” (Informant 2)

“El fet de portar-ho en un format digital, amb l'extrem de la digitalització, i el fet que grans fons d'inversió hagin apostat molts diners per publicitar tot això, genera que es modernitzin tots aquests models, sigui economia submergida o siguin models de règim d'empleades de la llar.” (Informant 2)

En els últims anys, s'ha observat un creixement significatiu de la digitalització en el sector de cures i treball de la llar, i destaca l'emergència de l'economia de plataformes. Les famílies busquen ara treballadores de la llar a través de plataformes digitals que connecten oferta i demanda en els àmbits de cures a domicili i tasques domèstiques i que els hi ofereixen valoracions i referències d'aquestes treballadores, el que és d'especial rellevància donat que els serveis es presten al domicili.

“Es tracta d'una relació on la confiança entre les diferents parts és clau. Aquesta confiança és molt important dins el sector; per a un repartidor o un taxista, en canvi, no ho és tant.” (Informant 2)

Aquestes plataformes es poden classificar en dos models de negoci: **agències de col·locació digitals i models sota demanda**. Mentre les primeres funcionen de manera similar a les agències tradicionals, les segones operen com altres plataformes digitals, com ara Uber. La principal diferència entre aquests models radica en l'ús de tecnologies digitals per automatitzar processos (Blanchard, 2021).

Cal destacar que el marc legal i la protecció social de les treballadores de la llar i cures a l'Estat espanyol es basa en el Sistema Especial per Treballadores de la llar, si són contractades per la família, o en el Règim General de la Seguretat Social (RGSS), si són contractades per una empresa (Galí Magallón, 2022)

“Aquestes empreses tenen molta més contractació privada (que altres que se centren en serveis públics i treballen per moltes administracions públiques, encara que potser també tenen una petita part de serveis d'atenció domiciliària privats). Aquesta contractació privada es fa dins el marc de les treballadores de la llar, no dins el servei d'atenció a domicili, amb el seu conveni i les seves condicions laborals més dignes per a les treballadores.” (Informant 2)

Les plataformes que formalitzen la relació entre persones usuàries i cuidadores estan contribuint a reduir els acords informals, però això no garanteix necessàriament més professionalització del sector de les cures a domicili. Malgrat formalitzar les relacions laborals amb contractes, no sempre s'asseguren unes condicions de treball dignes. La participació de tots els actors socials, incloent-hi les mateixes treballadores, és essencial per promoure un treball decent (Blanchard, 2021).

“Les treballadores de la llar han de començar a sindicarse. S'ha de fer més fàcil la denúncia per part de les treballadores domèstiques, que sigui molt més fàcil i que aquesta informació sigui més coneguda del que actualment és.” (Informant 2)

A continuació, es presenta un quadre del treball de Blanchard (2021) on es resumeixen els serveis que ofereixen les plataformes, els perfils, el procés de selecció i assignació segons si la plataforma actua com a agència de col·locació digital o sota demanda.

Taula 1. Serveis, perfils i selecció segons tipologia de plataforma digital

Tipologia	Agència de col·locació	Sota demanda
Serveis oferts	Se centren en les cures de llarga durada i els serveis són regulars i acordats. Segons l'estudi, de mitjana, el 50 % de la seva demanda correspon a cuidadores internes.	Serveis puntuals, per a tasques concretes i breus. No s'ofereixen cuidadores internes.
Perfils	<p>90 % són dones i el 70 % d'origen estranger.</p> <p>S'indica que les persones estan formades o disposen experiència en el camp socio sanitari.</p> <p>Es treballa perquè les persones cuidadores treballin per a les mateixes clientes i mantenir horaris regulars.</p>	<p>Entre el 20 % i 50 % de persones d'origen estranger.</p> <p>S'indica que treballen amb persones amb formació socio sanitària.</p> <p>Les persones cuidadores solen ser professionals socio sanitàries qualificades que usen les plataformes per obtenir ingressos addicionals.</p>
Selecció i assignació	S'utilitzen algorismes, però es fa una revisió de les propostes realitzades.	S'utilitzen algorismes que fan el procés d'assignació.

Nota: Elaboració a partir de "Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España", de O. Blanchard, 2021.

4. Exemple de plataformes digitals en el sector de cures i de la llar

En el context de creixement de l'economia de plataformes, han sorgit a Espanya plataformes digitals intermediàries que capitalitzen la necessitat de la cura de llarga durada. Aquesta transformació no és exclusiva de l'Estat espanyol, ja que l'ús creixent de plataformes digitals per a tasques de cures reflecteix una tendència ascendent a tot Europa i en altres regions com els Estats Units, Regne Unit, Índia, Sud-àfrica i Mèxic (Blanchard, 2021).

Un exemple citat per Galí (2022) és l'agència de col·locació digital Cuideo, que ofereix serveis de cura a persones grans o dependents. Aquestes plataformes estableixen relacions laborals de períodes relativament llargs i per un nombre fix d'hores a la setmana dins del marc del Sistema Especial per a Treballadores de la Llar per a la persona dependent o algun familiar. No obstant això, tot i ser assalariades, no tenen dret a la prestació d'atur i poder ser acomiadades en qualsevol moment sense necessitat d'un motiu concret.

Galí (2022) també descriu els serveis sota demanda, similars a les plataformes de repartiment com Glovo, oferts per empreses de neteja per hores com Clintu i MyPoppins. En aquest cas, les treballadores desenvolupen la seva activitat en un context de dependència i subordinació respecte a l'empresa, amb mecanismes de control, avaluació dels clients mitjançant una app i externalització dels riscos cap a la persona treballadora. En les plataformes de neteja *on demand* Clintu i MyPoppins no existeix cap tipus de relació formal entre plataforma i treballadora: les treballadores no estan contractades per l'empresa ni estan donades d'alta com a autònomes. Les treballadores de Clintu refereixen haver de marcar una casella al formulari d'inscripció a la plataforma en la qual declaren ser autònomes.

Taula 2 Plataformes de cures que operen a l'Estat espanyol

Plataforma	Tipologia	Descripció del servei	Descripció del procés de selecció
Aiudo	Plataforma en línia d'ocupació, agència de col·locació	<p>Servei d'ajuda a domicili i assistència dedicat a persones grans o amb dependència, Aiudo proporciona cobertura a tot l'Estat amb l'objectiu de mitigar l'aïllament en zones rurals.</p> <p>Els serveis es desglossen en tres categories de tarifes: assistència diària, 40 hores setmanals i persona cuidadora interna a la llar de persones grans o amb dependència.</p>	<p>Les famílies escullen el cuidador segons les necessitats.</p> <p>Per garantir la qualitat del servei, els psicòlegs i psicòlogues fan proves a les professionals per avaluar les seves competències, assegurant així la selecció de persones amb més afinitat i compatibilitat amb la persona assistida.</p>
Cuideo	Plataforma en línia d'ocupació, agència de col·locació	<p>Servei d'ajuda a domicili i assistència dedicat a persones grans o amb dependència.</p> <p>Els serveis es desglossen en dues categories: assistència per hores i persona cuidadora interna a la llar de persones grans o amb dependència.</p>	<p>La persona interessada completa un qüestionari de contacte i és contactada per l'empresa. Amb base en les seves necessitats, es proporcionen els perfils que s'ajusten millor. Una vegada realitzada la selecció, l'empresa gestiona la documentació per iniciar el servei a tot l'Estat espanyol.</p> <p>La Garantia Cuideo, que implica que totes les col·laboradores amb experiència i referències que han treballat com a cuidadores, està a la disposició de les persones usuàries. Aquesta garantia assegura a les famílies que no es queden sense cuidadora, ja que reben un seguiment personalitzat per part de la coordinació social i tenen accés a assessorament laboral per resoldre qualsevol dubte.</p>
Cuidum	Plataforma en línia d'ocupació, agència de col·locació	<p>Servei d'ajuda a domicili i assistència dedicat a persones grans o amb dependència.</p> <p>Proporciona serveis en jornada completa, parcial i nocturna, a més de serveis disponibles 24 hores al dia, set dies a la setmana. Ofereix tant servei entre setmana com servei de cap de setmana.</p>	<p>Es fan entrevistes per avaluar les habilitats de les persones candidates, verifiquen l'autenticitat de les titulacions i experiència, i estableixen contacte amb almenys dues famílies amb les quals els candidats han treballat anteriorment per verificar la validesa de les referències proporcionades.</p>

Plataforma	Tipologia	Descripció del servei	Descripció del procés de selecció
Depencare	Plataforma en línia d'ocupació, agència de col·locació	Servei d'ajuda a domicili i assistència dedicat a persones grans o amb dependència.	<p>Gestionen tots els procediments relacionats amb la contractació, com l'alta en la Seguretat Social, l'elaboració de contractes, nòmines, entre altres aspectes. A més, realitzen un seguiment continu del servei per assegurar la satisfacció de les parts involucrades.</p> <p>La Garantia Depencare certifica que les persones cuidadores han superat un exhaustiu procés de selecció i ofereix una garantia il·limitada de substitució, proporcionant una capa addicional de confiança i compromís amb la qualitat del servei.</p>
Senniors	Plataforma en línia d'ocupació, agència de col·locació	<p>Servei d'ajuda a domicili i assistència dedicat a persones grans o amb dependència.</p> <p>Els serveis inclouen des de professionals d'atenció a les cures, com altres professionals sanitaris (fisioteràpia, teràpia ocupacional, psicologia, etc.)</p>	Gestionen tots els procediments relacionats amb la contractació, com l'alta en la Seguretat Social, l'elaboració de contractes, nòmines, entre altres aspectes. A més, duen a terme un seguiment continu del servei per assegurar la satisfacció de les parts involucrades.
Wayalia	Plataforma en línia d'ocupació, agència de col·locació	<p>Servei d'ajuda a domicili i assistència dedicat a persones grans o amb dependència.</p> <p>Els serveis van des de funcions assistencials fins a funcions domèstiques.</p>	Gestionen tots els procediments relacionats amb la contractació, com l'alta en la Seguretat Social, l'elaboració de contractes, nòmines, entre altres aspectes. A més, fan un seguiment continu del servei per assegurar la satisfacció de les parts involucrades.
Topayuda	Plataforma en línia per demanda	Els serveis oferts van des de neteja, cura de mascotes, classes particulars, ajuda a les persones grans o cura d'infants.	<p>Permeten posar en contacte les persones que ofereixen el servei i demanen de manera directa.</p> <p>La contractació, els termes legals i l'execució dels serveis són responsabilitat exclusiva dels usuaris. Si un d'aquests falla, des de topayuda la responsabilitat queda expressament exclosa.</p>

D'altra banda, volem ressaltar algunes experiències que posen èmfasi en les condicions respectuoses tant en l'àmbit laboral com en les necessitats de les persones que reben cures. A continuació, ens centrem en plataformes internacionals com Equal Care Co-op, Up&Go i Home Care Direct. També

hi incloem algunes experiències a Catalunya ja realitzades o en procés de desenvolupament.

Equal Care Co-op és una cooperativa de plataformes de cures i suport amb seu a Upper Calder Valley, Regne Unit, que s'aboca a abordar les desigualtats sistèmiques presents en el sistema d'atenció social. Destaca pel seu enfocament basat en tres elements claus: en primer lloc, promou una relació igualitària que permet que les persones treballadores i usuàries es triïn mútuament per establir relacions d'atenció i suport duradores, de qualitat i respectuoses; en segon lloc, valida les habilitats de les treballadores mitjançant entrevistes per assegurar una atenció adequada, així com comprova que és segura per a les persones treballadores de la feina a la llar i les persones a les quals han d'atendre; finalment, elimina les càrregues administratives per a treballadores i usuàries, sense comprometre l'elecció, l'autonomia personal i la qualitat del servei.

A més, proporciona eines, confiança i habilitats a totes dues parts per coordinar el suport de manera eficient.

Up&Go és una plataforma digital mitjançant la qual es poden contractar serveis residencials i de neteja a la carta. Aquests es fan amb pràctiques i condicions de treball justes. Neix el maig del 2017, als Estats Units, com a resposta i alternativa a l'afluència de tecnologies que s'inscriuen en la indústria de la neteja. Les treballadores i propietàries, la majoria immigrants i dones, estableixen els preus i serveis de la plataforma. El 5 % del preu es destina al manteniment de la plataforma, mentre que altres plataformes sovint destinen entre el 20 % i el 50 % de la quota de cada treball. Els membres de la cooperativa Up&Go també són propietaris de la marca. La cooperativa és propietat de quatre cooperatives de treballadores.

És una oportunitat perquè les treballadores domèstiques assegurin els salaris justos per la seva feina, amplii'n les seves oportunitats econòmiques i s'empoderin. Permet evitar l'exploració de les treballadores domèstiques, especialment migrants.

Home Care Direct facilita la connexió entre famílies i persones cuidadores mitjançant la seva plataforma digital a Irlanda. Les persones cuidadores, que treballen de forma independent, estableixen les seves pròpies tarifes i horaris, amb la gestió dels acords realitzada de manera segura dins de l'aplicació. El sistema inclou valoracions basades en les experiències anteriors dels usuaris.

Les persones treballadores poden comunicar-se directament amb les persones que les contracten a través de la plataforma, que també permet gestionar contractes, torns i instal·lacions. És essencial destacar que les transaccions fora de la plataforma poden comportar riscos i excloure avantatges com l'assegurança i les bonificacions fiscals, així com afectar la continuïtat del cuidador amb Home Care Direct.

AmbTu- Suara neix el 2020 mitjançant la cooperativa Suara, amb la voluntat de crear una plataforma en línia per oferir els serveis que ofereixen tradicionalment des de fa quasi 40 anys, d'atenció i ajuda domiciliària a Catalunya.

El que diferencia aquesta plataforma dels altres serveis d'atenció a les persones és la "resposta global" que donen, ja que tenen un equip de professionals que s'organitzen per atendre les persones.

La Zona és un mercat digital encapçalat per Opcions i creat en col·laboració amb diverses entitats com l'Agència Talaia, Coopdevs, la Federació d'Ateneus de Catalunya, Fent País, la Fundació Goteo i Koiki. Va sorgir com a resposta a la necessitat de digitalització en el context de la pandèmia. Aquest *marketplace* intercooperatiu busca abordar la creixent demanda de projectes d'economia social i solidària.

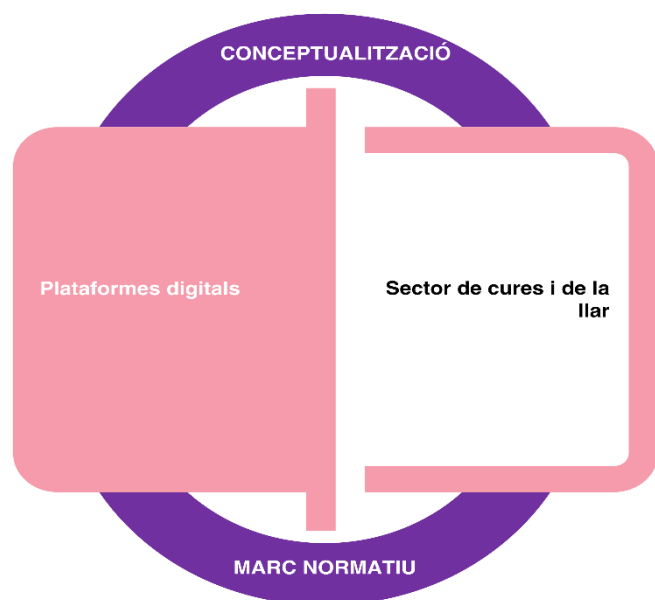
Un aspecte crucial del seu funcionament és la col·laboració intercooperativa, que possibilita compartir despeses pràctiques com passarel·les de pagament i servidors, generant avantatges significatius. La participació col·lectiva en xarxes socials i cercadors beneficia totes les entitats involucrades, ja que en reforça la presència conjunta. La plataforma acull tant entitats de productes com de serveis, amb un enfocament especial en les interaccions de persona a persona.

04. Cap a plataformes digitals respectuoses en el sector de cures i de la llar

Aquesta secció parteix de l'anàlisi de la sessió participada amb diferents agents vinculats a les plataformes digitals i al sector del treball domèstic i de cures. L'objectiu ha estat poder identificar els elements clau per poder construir propostes alternatives i definir línies de treball específiques.

Al llarg d'aquest informe, hem explorat tots aquells elements que destaquen i que cal tenir en compte en relació amb les plataformes digitals, posant al centre el desplegament al voltant les plataformes de serveis de cures.

Figura 3. Identificació elements principals



La figura 3 constitueix el punt de partida per abordar els desafiaments que s'han de considerar en la creació de plataformes digitals de cures respectuoses.

L'eix central d'aquesta temàtica destaca per la presència de dos elements fonamentals que exerceixen un impacte significatiu en els dos àmbits considerats: la conceptualització i el marc normatiu.

Pel que fa a la **conceptualització**, el terme "**plataformes digitals**" fa referència a espais virtuals que, mitjançant la tecnologia, faciliten la connexió entre les persones usuàries. Aquestes plataformes són definides com a espais d'interacció, transacció i col·laboració, que tenen una presència destacada en l'anomenada economia de plataformes. En aquest context, sorgeixen qüestions crucials com la connectivitat i l'accés als serveis, la funció d'intermediació, la capacitat d'escalabilitat, la creació d'ecosistemes interconnectats, els models de negoci adoptats, la gestió de dades i personalització, així com les interfícies de programació d'aplicacions (API).

Aquest conjunt d'elements està intrínsecament vinculat a una filosofia subjacent que es basa en principis i valors que, en conjunt, defineixen l'ètica que guia aquestes plataformes. Aquesta ètica esdevé un factor crític que influeix en la manera com les plataformes digitals operen i en com interactuen amb les persones usuàries i altres parts interessades. En altres paraules, la conceptualització de les plataformes digitals no només abasta la seva estructura tècnica, sinó també els principis ètics que defineixen la seva naturalesa i funcionament.

Per exemple, durant la sessió participada, es fa referència al **model de negoci de l'economia de plataformes**, se'n destaca que moltes d'aquestes plataformes adopten un enfocament particular en els seus primers anys d'existència. Un dels trets característics d'aquests models de negoci és la predisposició a assumir pèrdues inicials en la fase de llançament i creixement. Aquesta pràctica sorgeix com una estratègia per establir-se en el mercat i guanyar adopció entre les persones usuàries.

En aquest context, es posa l'exemple del moment de creació d'empreses de l'economia de plataformes, la decisió de prioritzar la captació d'usuaris i la construcció d'una xarxa robusta, fins i tot a costa de registrar pèrdues econòmiques inicials, respon a una estratègia a llarg termini adoptada per moltes d'aquestes empreses. Aquesta inversió inicial es basa en la creença que, a mesura que la plataforma guanya tracció i es consolida en el mercat, es podrà transitar cap a una fase de rendibilitat que poques empreses aconsegueixen assolir.

La **captació massiva de persones usuàries** i la **construcció d'una xarxa sòlida** estableixen els fonaments per al creixement futur de la plataforma. Aquesta estratègia reflecteix la comprensió inherent d'aquestes empreses, en les quals la presència d'un nombre significatiu d'usuàries és fonamental per a l'èxit continuat. A través d'aquesta fase inicial de despeses, s'aspira a crear una base de persones usuàries fidelitzades que, amb el temps, es converteixin en promotors actius de la plataforma i contribueixin al seu creixement orgànic.

D'altra banda, apareix l'observació que moltes empreses d'economia de plataformes competeixen internament per abaixar els preus, fet que fa destacar una dinàmica competitiva peculiar en aquest sector. Aquesta competència pot ser vista com una estratègia per captar i retenir usuàries, ja que els preus més baixos poden ser un factor clau en la decisió de persones usuàries a l'hora de triar entre diferents plataformes. Això pot portar a un escenari on les organitzacions es veuen impulsades a reduir els marges de guanys inicials en favor d'una quota de mercat més gran, amb la intenció de guanyar-los en el llarg termini.

Tot i que a curt termini aquesta competència interna per abaixar preus pot conduir a pèrdues econòmiques immediates, les empreses aposten per la idea que, a mesura que la base d'usuàries creixi i la plataforma s'estableixi com una opció de referència en el mercat, podran revisar la seva estratègia de preus i orientar-se cap a la rendibilitat. Aquesta transició, però, no està exempta de desafiaments, i la capacitat de les empreses per mantenir un equilibri entre la captació d'usuaris, la competència de preus i la rendibilitat final serà determinant per al seu èxit i la seva escalabilitat.

Amb les **premisses de rendibilitat i competències de preus**, s'exposa que moltes empreses amb una trajectòria llarga gaudeixen d'un suport substancial. Aquest suport, sovint materialitzat en la capacitat d'accedir a fons d'inversió, juntament amb la presència de persones dirigents dotades d'un notable capital social i extenses xarxes de contactes, constitueixen elements clau en la seva continuïtat davant dels reptes del mercat.

- La **disponibilitat de grans fons d'inversió** proporciona una base financera robusta que permet a aquestes empreses superar les pèrdues inicials associades a estratègies agressives de captació d'usuaris i ajustos de preus.
- El **valor del capital social** i de les xarxes relacionals facilita la captació de persones inversores, col·laboradores i altres actors clau en l'ecosistema de la plataforma. Les xarxes esteses, en particular, contribueixen significativament a la creació i consolidació de la marca, col·locant la plataforma en una posició destacada davant de la competència.

Aquestes dinàmiques posen de manifest que, més enllà de les operacions pròpies de la plataforma, el seu èxit a llarg termini es troba estretament vinculat a la capacitat d'accedir a recursos financers substancials i a la influència dels seus líders en l'entorn empresarial.

Pel que fa a "**l'àmbit de les cures i treball de la llar**", històricament les famílies, i especialment les dones en la cultura mediterrània, han sigut les encarregades de portar a terme aquesta tasca, sigui cuidant de persones grans sigui d'infants. En els darrers anys, hem presenciat una reorganització social de les cures, traslladant progressivament la càrrega d'aquesta responsabilitat a persones externes als nuclis familiars. Aquesta transició ha conduït sovint a dones d'origen migrant, en moltes ocasions en situació administrativa irregular, a assumir aquest paper. Tot això, però, no ha resolt que es vegi les cures com una qüestió privada i reservada per a la família.

Aquesta realitat es manifesta clarament en la perspectiva compartida per les persones participants, que destaquen com aquest fenomen es vincula amb la manca de reconeixement de que les cures són un element intrínsec a la vida de les persones, una dimensió que travessa les diferents etapes vitals.

Així mateix, sovint sorgeix una confusió amb el terme "cures", ja que ha estat utilitzat en diverses esferes i contextos, de manera que s'ha generat la necessitat d'aclarir-ne la definició. En aquest sentit, es posa de manifest que en el sector de les cures hi ha moltes empreses que afirmen oferir serveis de cures, però, en realitat, el que proporcionen no es tradueix en una veritable atenció a les cures. Aquesta dissonància entre la terminologia utilitzada i els serveis reals contribueix a la desorientació i a la manca de claredat en relació amb les expectatives tant de les persones usuàries com de les mateixes professionals.

Aprofundit en el sector de serveis de cures, s'evidencia que la manca de reconeixement de les cures té repercussions directes tant en **les condicions laborals** com en els preus dels serveis proporcionats. Les empreses que exerceixen en aquest sector sovint mantenen condicions precàries per a les persones treballadores, amb sous que se situen per sota del salari mínim interprofessional. Aquesta pràctica respon a una estratègia de gestió empresarial que busca maximitzar els guanys, però ho fa a costa de mantenir nivells salarials baixos.

És important assenyalar que, en aquest context, el perfil predominant de les treballadores és d'origen migrant i sovint es troben en situació administrativa irregular, sense una formació específica per a la feina que desenvolupen. Aquestes circumstàncies generen una situació de vulnerabilitat per a aquestes dones treballadores, ja que no només s'enfronten a condicions laborals difícils, sinó que també es troben en una situació administrativa precària.

Seguint en aquest punt de conceptualització, s'exposa que la manca de reconeixement no només afecta les condicions laborals, sinó també la qualitat dels serveis. En molts casos, les empreses intermediàries que actuen en aquest àmbit no mostren preocupació per garantir la qualitat del servei, ja que tenen com a prioritat la reducció de costos.

Aquest panorama posa de manifest la necessitat crítica de redefinir i reconèixer la importància de les cures en la nostra societat, tant en termes de valoració social com de les condicions en què es presten aquests serveis, amb l'objectiu d'assegurar una atenció de qualitat tant per a qui ofereix les cures com per qui les rep.

Pel que fa al **marc normatiu**, ens trobem davant de marcs legislatius i reguladors limitats i ambigus. Tot i que hi ha diverses propostes normatives europees i en l'àmbit estatal s'ha treballat en la coneguda "Llei Rider", es detecta la falta d'un marc legal clar per fer front a aquesta nova realitat que és la tendència en la digitalització de proveïment de serveis. En el sector del treball domèstic i de les cures, tot i l'existència de marcs legals clarament definits que estipulen les diferències entre aquests dos àmbits, sovint aquests no són coneguts per la població. Aquest desconeixement beneficia les empreses, ja que poden aprofitar-se de condicions que, en última instància, resulten més avantatjoses per a elles.

Amb tot, es recorda l'existència de l'Estatut dels treballadors, com a peça fonamental en la garantia dels drets de les persones treballadores tant de l'àmbit de plataformes digitals com del sector de cures.

A partir d'aquests dos elements centrals, es posa de manifest en el discurs compartit que el fenomen de la digitalització s'ha estès de manera ràpida al sector dels serveis de les cures i la llar. Observem que les plataformes digitals no es limiten a sectors específics, com ara els serveis de repartiment o transport, sinó que l'economia de plataformes busca oportunitats per cobrir aquells nínxols de mercat on hi ha una alta demanda.

En el cas del sector de plataformes de les cures trobem que la majoria d'aquestes plataformes opera com a servei de col·locació, assegurant a persones usuàries i treballadores el compliment de les normatives vigents. Malgrat aquestes garanties, diferents veus assenyalen algunes pràctiques dubtoses.

S'exposa que, pel que fa a les persones que reben els serveis, a vegades s'han detectat conductes negligents per part de les persones encarregades de les cures. Aquest problema es veu agreujat pel fet que, com que l'habitatge es considera privat, no s'hi fan inspeccions per assegurar un estàndard adequat de servei. A més, les persones receptores sovint estan limitades per prendre decisions sobre com desitgen ser cuidades, de manera que aquesta responsabilitat recau sobre manera en les famílies, que poden diferir de les necessitats de les persones. Amb tot, es destaca com les empreses ofereixen serveis a preus baixos, aprofitant-se de les dificultats econòmiques de moltes famílies que es veuen obligades a optar per tarifes més assequibles.

Quant a les treballadores, es nota la presència de persones sense la formació requerida per als serveis que ofereixen. Aquesta manca de qualificació pot afectar la qualitat dels serveis prestats, així com pot tenir conseqüències per a la salut d'aquestes treballadores, referides a qüestions posturals i altres riscos laborals. Algunes persones es veuen forçades a fer dobles jornades laborals per fer front a la precarietat econòmica, treballant en programes de SAD i oferint serveis a través de les mateixes plataformes. En el cas de les persones en situació administrativa irregular, és freqüent que utilitzin plataformes com "Milanuncios" o xarxes socials per trobar o oferir serveis.

En tot aquest context destaca la importància de situar l'Administració pública com un agent clau per garantir plataformes digitals de serveis de cures respectuoses. En aquest sentit, quan es fa referència a l'Administració, es parla d'un treball coordinat en l'àmbit interadministratiu i interdepartamental, amb l'objectiu d'assegurar un marc regulador i de supervisió eficient.

Això implica una col·laboració estreta entre diferents nivells de l'Administració, com poden ser els governs locals, autonòmics i l'Administració central. A més, és essencial que diferents departaments dins de l'Administració pública treballin de manera coordinada, ja que els temes relacionats amb els serveis de cures abasten àrees com la salut, els serveis socials, el treball, la igualtat i altres.

Garantir plataformes digitals de serveis de cures respectuoses implica, doncs, establir regulacions clares i actualitzades que assegurin la qualitat dels serveis prestats, tant pel que fa als aspectes laborals com a la satisfacció de les persones usuàries. A més, l'Administració pública juga un

paper fonamental en la supervisió i l'avaluació constant d'aquestes plataformes per assegurar el compliment de les normatives establertes i la protecció dels drets tant de les persones treballadores com de les persones ateses (p. ex. erradicació dels falsos autònoms, sous superiors al SMI, etc.).

A partir d'aquesta anàlisi conjunta, és essencial abordar els diversos reptes que afecten tant les plataformes digitals de treball a domicili com el sector de les cures, amb un enfocament dirigit a assegurar el respecte dels drets laborals i les condicions de treball adequades, tot vetllant per la seva qualitat i professionalització.

En primer lloc, convé assenyalar que el **model de negoci** prevalent en les plataformes de cures, en què l'objectiu primordial és la generació de beneficis econòmics en detriment de l'essència de l'activitat de la cura, té efectes directes en el servei com a mínim en dos àmbits. D'una banda, la qualitat del servei no està a l'altura del tipus de servei que es presta; de l'altra, la remuneració de les persones treballadores del sector no és l'adequada. Tanmateix, aquest model basat en l'abaratiment de costos, i les seves conseqüències, és atractiu per a les famílies que requereixen un servei complex i car per definició.

En segon lloc, la **supervisió de les pràctiques** en aquestes plataformes esdevé complexa, donada la freqüència amb què sorgeixen exemples de mal ús com pot ser la coacció a la signatura de contractes d'autònoms, la proposició de quantitats de treball inferiors a les efectivament requerides, o la implementació de sistemes que posen en entredit la legalitat dels contractes emesos. Això evidencia la necessitat d'una vigilància més acurada destinada a garantir el compliment de les normatives vigents i l'observança d'un codi ètic apropiat en aquest àmbit.

En tercer lloc, la complexitat d'**accés** a aquestes plataformes emergeix com una altra barrera significativa. La bretxa digital actua com a obstacle, implicant que les persones receptores dels serveis no puguin accedir-hi directament. Aquesta dificultat es veu agreujada per la manca de contacte personal durant el procés de contractació, generant una situació de desemparament addicional per a aquells que busquen assistència.

Lligat amb això, en el context de les plataformes de cures, és necessari d'establir un **seguiment adequat de les seves activitats**, que hauria d'estar enfocat a dos fets concrets. D'una banda, a la informació proporcionada per part de les plataformes quant a les característiques i costos del servei haurien d'estar regulades per reduir males praxis i aconseguir l'homogeneïtzació de la qualitat dels serveis. De l'altra, a les pràctiques concretes que es fan i com es fan, evitant situacions d'abusos i maltractaments cap a les persones treballadores i promovent i facilitant la seva denúncia.

Per afrontar aquest repte, és imprescindible incorporar al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials (RESES) un requisit de garantia de condicions laborals dignes i de qualitat dels serveis.

La **territorialitat** també es planteja com un factor clau a considerar en aquest context, ja que és crucial oferir serveis des de la proximitat territorial per assegurar una millor adaptació a les necessitats locals.

Quant als reptes relacionats amb el sector de la llar i les cures, cal destacar la **insuficiència de les campanyes de sensibilització** per dignificar les

cures, així com la manca de coneixement, per part de l'administració, dels preus i costos dels serveis de cures. És indispensable que l'Administració faci l'apropiada provisió de recursos per a les treballadores i les famílies, ja que les empreses cooperatives que es dediquen a les cures no poden suportar tota la càrrega financera. Aquesta situació, quan es tradueix en el no pagament de les hores reals treballades, repercuteix en problemes de salut mental, problemes socioeconòmics i precarietat per a les treballadores.

Davant aquests reptes, apareixen **oportunitats i potencialitats** que s'estan treballant des de l'enfocament de l'ESS, que suposen un canvi de perspectiva.

Per millorar la qualitat dels serveis, es proposa la creació d'un **segell de bones pràctiques** per a totes les plataformes digitals i organitzacions que compleixin amb uns principis bàsics que assegurin un treball digne. Aquesta iniciativa podria contribuir significativament a elevar els estàndards ètics i laborals en el sector de les cures i la llar. Un exemple concret seria la integració del **Segell de Cura Digna**, desenvolupat per la xarxa de professionals Cura Digna, a aquelles organitzacions que compleixin amb els criteris establerts. L'objectiu és promoure la prescripció social i estendre aquest model de cures dignes a espais comunitaris, com centres de salut, farmàcies i biblioteques, entre altres possibilitats, millorant així la qualitat dels serveis de cures i la percepció pública del sector.

D'altra banda, es destaquen altres oportunitats rellevants en el marc del sector de la llar i les cures. Un exemple és el **model de xec-servei**, una proposta plantejada per entitats vinculades a la defensa dels drets del personal domèstic i de les cures a nivell institucional, com ara la Generalitat i l'Ajuntament de Barcelona (Generalitat de Catalunya, 2020). Aquest model ofereix una àmplia gamma de possibilitats en la prestació de serveis de cura i assistència domiciliària, atorgant una major autonomia a les persones o famílies en la contractació de professionals i podent contribuir a la regularització de la situació de dones migrants que treballen en aquest sector de manera informal.

El sistema de xec-servei permet a les persones usuàries i consumidors seleccionar els professionals i la modalitat de contractació amb més llibertat i flexibilitat. Un exemple concret d'aquest model és el cas de França, on s'utilitza el "chèque emploi service universel" (CESU), que consisteix en una forma de pagament i declaració emprada en àmbits laborals de serveis personals (Gallego *et al.* (2019). Aquest sistema pot ser utilitzat per a contractar treballadores de la llar o per a abonar a intermediaris, com associacions o empreses de serveis. Això ofereix diversos avantatges, com ara la garantia de seguretat en l'ús, la simplificació administrativa i la possibilitat de cofinançament, adaptant-se a diverses necessitats de serveis, des de l'assistència administrativa domiciliària fins a la cura de persones dependents.

Finalment, l'Administració pot jugar un paper clau en la consolidació d'iniciatives mancomunades que ofereixen serveis de cures per enfortir estructures i garantir la seva sostenibilitat econòmica. Així mateix, l'Administració també pot ser crucial per a la promoció de bones pràctiques a través de la prescripció de determinades plataformes i l'establiment de criteris per protegir les persones treballadores i de les usuàries dels serveis.

A la següent taula es presenta un resum dels reptes i oportunitats de les plataformes de cures identificats durant la sessió participativa, assenyalant

el paper de l'Administració per tal de fer front als reptes i aprofitar les oportunitats.

Taula 3. Reptes i oportunitats sorgits a partir de la sessió participada

	Reptes	Oportunitats
Plataformes digitals	<ul style="list-style-type: none"> - Model de negoci basat en el lucre i beneficis de les intermediàries vs. model de negoci ètic i just. - Dificultat per fer el seguiment de les pràctiques professionals. - Bretxa digital de les persones usuàries i receptores dels serveis. - Seguiment per part de l'Administració sobre les ofertes de serveis publicades a les plataformes. - Transparència en les condicions salarials, contractació, formació, etc. - Garantir unes condicions mínimes dignes a les treballadores. - Garantir la formació contínua. - Oferir serveis des de la proximitat territorial. - Intercooperar entre iniciatives de l'àmbit de l'ESS. 	<ul style="list-style-type: none"> - L'Administració: <ul style="list-style-type: none"> - Facilitar la consolidació de propostes mancomunades. - Crear inspeccions de treball per protegir les relacions laborals. - Establir criteris per protegir les usuàries de la plataforma. - Prescriure determinades plataformes que compleixen les bones pràctiques. - Regular les plataformes de cures igual que les d'altres sectors (ex. Glovo) - Partir de les cooperatives i empreses amb bones praxis que poden servir de model per la millora. - Crear un segell de bones pràctiques.
Sector Cures i TLLC	<ul style="list-style-type: none"> - Campanyes de sensibilització efectives sobre la dignificació del sector. - La dificultat de les famílies per fer front el pagament dels serveis. - Desconeixement de l'Administració sobre els preus i costos dels serveis de les cures. - L'Administració ha de facilitar recursos a les treballadores i a les famílies. 	<ul style="list-style-type: none"> - L'Administració: <ul style="list-style-type: none"> - Establir criteris per protegir la cura - Cofinançar els serveis de cures. - Partir de la reflexió del concepte cures dignes. - Establir mecanismes per denunciar males praxis en els domicilis. - Crear el segell de Cura Digna.

05. Recomanacions

En aquesta secció es presenten recomanacions pràctiques basades en les conclusions de l'estudi, i s'hi ofereix una guia per a futures decisions i accions en el desenvolupament de plataformes digitals en el sector de cures i de la llar, amb l'objectiu de fomentar pràctiques respectuoses i sostenibles.

Així mateix, és crucial assenyalar que les millores centrades en les polítiques actualment es concentren en ajustaments tècnics del disseny de les plataformes digitals. No obstant això, en la línia de la recerca feta, les recomanacions relatives han de plantejar-se simultàniament amb l'abordatge de la crisi de les cures, com ara l'atenció gratuïta universal, la negociació de convenis col·lectius per a les treballadores de la llar i de cures, entre d'altres.

D'altra banda, en desenvolupar les accions, és fonamental treballar des d'una **perspectiva transversal**. Cal abordar les accions de manera integradora, considerant la manera com cada decisió encaixa en temes crucials com la immigració, el gènere i altres qüestions socials. És essencial evitar abordar-les de forma aïllada per garantir una comprensió holística del seu impacte.

Així doncs, les recomanacions han de ser treballades des dels diferents nivells governamentals, i no limitar-se únicament a l'àmbit català. Això implica la necessitat de col·laboració i coordinació amb diferents instàncies per assegurar una visió global i coherent amb altres estratègies governamentals. Tot això promou la **cooperació interadministrativa i interdepartamental**: és imprescindible treballar de manera conjunta entre diferents àrees administratives per definir polítiques eficaces. Aquesta coordinació pot millorar la coherència i l'impacte de les iniciatives empresarials, assegurant una perspectiva integral, i també involucrar els diferents agents implicats, com les persones treballadores i els col·lectius que representen, així com les persones i les famílies que reben cures.

Per tant, el repte es basa a establir un marc regulador i pràctiques empresarials que no només incorporin ajustaments tècnics per millorar la funcionalitat de les plataformes digitals, sinó que també abordin les qüestions socials i laborals fonamentals que sorgeixen en el sector de la llar i les cures. Això implica una reflexió profunda sobre com la tecnologia pot ser utilitzada com una eina per millorar la vida de les persones i contribuir a la creació d'un entorn laboral més just i equitatiu.

Recomanacions respecte al model de negoci

Es destaquen els elements essencials a tenir en compte en relació amb el model de negoci des de diverses perspectives, incloent-hi aspectes ètics, pràctiques laborals, cooperació empresarial i supervisió reguladora. Aquest enfocament integral pot contribuir a la construcció i al manteniment d'un model de negoci més sostenible i ètic.

Reforç de controls empresarials.

La implementació de mesures i mecanismes per consolidar la supervisió i regulació de les pràctiques empresarials, que assegurin la conformitat amb estàndards legals. Això pot incidir directament en com les empreses dissenyen i duen a terme les seves operacions.

Seccions especialitzades dins de l'Administració per a empreses de plataforma digital.

La creació d'unitats especialitzades per avaluar les repercussions laborals de les empreses d'economies de plataforma, de manera que es destaca la importància de reconèixer els desafiaments específics d'aquest model de negoci. Aquest enfocament possibilita una supervisió més precisa i adaptada a les característiques d'aquestes empreses.

Segell vinculat a la Cura Digna

Implementar certificacions que reconeguin bones pràctiques de les plataformes a partir de criteris ètics que treballin: el reconeixement de les persones treballadores de la llar i les cures, l'atenció integral centrada en la persona i la conformitat amb els principis i les formes jurídiques de l'economia social i solidària. Aquesta iniciativa no només busca identificar i premiar pràctiques exemplars, sinó que també té l'objectiu de generar un impacte directe en la manera com les empreses estructuren i gestionen les seves operacions. L'establiment d'aquestes certificacions serveix com a impuls perquè les plataformes adoptin pràctiques alineades amb valors ètics i amb les necessitats de les persones a les quals ofereixen serveis.

Promoció de la intercooperació entre entitats de l'ESS.

Incentivar la cooperació entre diferents plataformes alternatives de l'economia social i solidària té implicacions directes en el model de negoci, ja que destaca la importància de compartir recursos i coneixements en lloc de competir. Això pot influir en la manera com les empreses col·laboren i es relacionen dins de l'ecosistema empresarial.

Desenvolupament ètic de tecnologies.

L'èmfasi en el desenvolupament ètic de tecnologies, com ara algoritmes, subratlla la importància d'integrar principis ètics en les pràctiques tecnològiques de les empreses. Això pot afectar la manera com les empreses dissenyen i utilitzen tecnologies dins del seu model de negoci.

Suport continuat a plataformes alternatives.

Proporcionar suport actiu a les plataformes alternatives, especialment aquelles amb mancances d'inversió o capacitats professionals, implica una consideració directa del model de negoci. Les formes de suport poden incloure aspectes financers i orientació estratègica, per tal que tingui un impacte directe en la gestió i el creixement de l'empresa.

Recomanacions respecte al perfil de les persones treballadores i les condicions laborals

Es destaquen els elements essencials a tenir en compte en relació amb la necessitat d'adaptar la legislació, promoure la formació i garantir bones condicions laborals. A més, es posa èmfasi en fomentar la participació sindical, simplificar els procediments de denúncia, i avaluar i comunicar de manera efectiva els riscos laborals. Aquest conjunt de mesures busca proporcionar un marc més just i segur per a les treballadores, de manera que promou una millora significativa en el seu benestar i protecció laboral.

Modificacions normatives.

Les modificacions normatives han de ser abordades de manera integral. D'una banda, les plataformes digitals del sector de cures, que operen com a agències de col·locació i contracten treballadores sota el Sistema Especial per a Treballadores de la Llar, necessiten mecanismes que impulsin la seva contractació dins el Règim Laboral Comú. Això requereix una revisió profunda de la legislació per integrar-les plenament en el marc laboral estàndard, per tal d'assegurar-los els mateixos drets i beneficis que altres sectors.

Paral·lelament, és essencial continuar abordant estratègies per combatre l'economia informal. Aquestes estratègies no només s'han de centrar en la integració d'aquestes treballadores en un marc legal estandarditzat, sinó també en la implementació de mesures concretes que garanteixin el compliment de les obligacions fiscals i laborals. A través d'aquest enfocament integral, s'aspira a millorar no només les condicions laborals i el tractament de les persones treballadores domèstiques, sinó també a contribuir a la construcció d'un sistema més equitatiu i assegurar el compliment de les responsabilitats socials i fiscals de manera holística.

A més, és fonamental continuar treballant en el desenvolupament de normatives específiques per a l'economia de plataformes. En el marc europeu actual, es defineixen disposicions que estableixen límits per a la remuneració, normes relacionades amb l'aparença i la conducta, supervisió de la realització del treball i imposició de restriccions per garantir una pràctica justa en aquest sector. No obstant això, aquestes normatives han de continuar evolucionant per abordar de forma dinàmica els reptes emergents. La revisió constant és necessària per adaptar-se a les noves formes d'ocupació, les quals poden presentar complexitats úniques.

En aquest context, l'eliminació de clàusules d'exclusivitat excessives emergeix com una necessitat prioritària. Això implica la revisió i modificació de les normatives per eliminar restriccions que podrien imposar controls excessius, afavorint així més flexibilitat en les activitats laborals de les persones treballadores en plataformes. La flexibilitat és clau en un entorn laboral canviant i dinàmic, assegurant alhora que els drets i les proteccions laborals es mantinguin intactes i siguin aplicables de manera justa i equitativa. A través d'aquest enfocament continuat en les normatives específiques, es busca establir un marc regulador robust i adaptable que promogui pràctiques laborals responsables en l'economia de plataformes.

Formació i coneixements.

Amb l'objectiu de garantir la qualitat dels serveis i mantenir estàndards elevats de competència, una proposta seria la implementació de tests de coneixement durant el procés d'alta de les persones treballadores de plataformes. Tanmateix, seria necessari establir un sistema d'acreditació de competències per reconèixer tant les habilitats adquirides mitjançant l'experiència laboral com les obtingudes a través de vies no formals.

A més, per fomentar el desenvolupament professional continu, cal fomentar des de les mateixes plataformes digitals programes que facilitin l'accés a formació continuada acreditada. Això permet a les persones treballadores millorar contínuament les seves habilitats i adaptar-se a les necessitats que poden tenir en la seva pràctica.

En el mateix sentit, per assegurar un entorn de treball segur i saludable, s'ha de treballar per a la implementació d'un programa de formació específica en matèria preventiva. Aquesta iniciativa és clau per prevenir accidents i riscos laborals, i, així, contribuir al benestar general de les treballadores.

Prevenió i riscos laborals.

La prioritat de mantenir un entorn laboral segur ha de garantir l'enfocament integral per a la prevenció i gestió dels riscos laborals. Per això cal una avaluació completa dels riscos associats tant a l'entorn de treball com amb els elements que s'utilitzin. Aquesta anàlisi minuciosa permet identificar i mitigar de manera eficaç els possibles perills, de manera que s'estableix un entorn laboral segur per a totes les treballadores.

En aquest sentit, és necessària l'elaboració de guies detallades sobre els riscos laborals específics relacionats amb el treball domèstic. Aquestes guies informatives tenen com a objectiu sensibilitzar i proporcionar coneixement pràctic per ajudar les treballadores a afrontar els riscos associats a aquesta ocupació de manera informada i segura. En aquest sentit, també és necessari elaborar guies informatives dirigides a la clientela dels serveis per informar-los sobre com actuar en cas d'incidències o problemes amb els serveis contractats.

Informació i representació col·lectiva.

Cal garantir la implementació de mesures destinades a assegurar bones condicions laborals, que incloguin jornades de treball equitatives i garanteixin la seguretat ocupacional de les treballadores. Aquesta iniciativa té com a objectiu fonamental promoure el benestar general del col·lectiu laboral.

A més, s'ha de treballar de manera activa la participació de les treballadores en la representació sindical, posant en marxa accions proactives que afavoreixin la negociació de convenis col·lectius alineats amb les seves necessitats i consolidin la seva veu col·lectiva.

Altres accions han d'anar dirigides a establir procediments simplificats per a les denúncies de les treballadores domèstiques, que assegurin que el procés sigui de fàcil accés i eficaç. Aquesta mesura té com a objectiu principal crear un entorn on les preocupacions laborals puguin ser abordades de manera oportuna i eficient.

Finalment, és necessària la implementació d'iniciatives que millorin la difusió d'informació sobre drets laborals i procediments. Aquesta millora garantirà que les treballadores disposin d'un coneixement ampli i accessible, capacitant-les per gestionar amb èxit les seves relacions laborals.

Conscienciació per part de les plataformes sobre drets laborals:

La conscienciació sobre els drets laborals constitueix un element crític en la dinàmica de les plataformes que exerceixen funcions intermediàries entre persones usuàries i treballadores.

És essencial que aquestes plataformes prenguin un paper actiu en informar i educar les persones que utilitzen els seus serveis sobre les condicions laborals adequades i els drets de les persones treballadores. Aquesta tasca no només ajuda a garantir els drets laborals, sinó que també contribueix a prevenir abusos i l'explotació cap a les treballadores. Les plataformes poden implementar programes de formació i campanyes de conscienciació destinades a la clientela, destacant els drets, les pràctiques laborals ètiques i els protocols d'actuació en cas de problemes laborals. Això pot incloure informació sobre els salaris justos, les hores de treball adequades, les condicions de seguretat i la protecció laboral. Al fer-ho, les plataformes no només exerceixen un paper d'intermediació responsable sinó que també promouen una cultura de respecte i equitat en el sector del treball.

Recomanacions respecte a les relacions laborals

Es destaquen els elements pel que fa al control i l'eliminació del fals autònom, una transparència més gran en les pràctiques empresarials, oferir el recurs per contactar amb responsables de la plataforma i així poder solucionar problemes i dubtes. Amb l'aplicació d'aquestes mesures, es vol aconseguir una millora de les relacions laborals cap a un model més respectuós i just, tant per a les treballadores com per a les usuàries.

Evitar l'ús de la figura del fals autònom.

Proposar que les plataformes no actuïn com a intermediàries, sinó que contractin directament les treballadores de les cures, de manera que s'estableixi una relació laboral convencional entre l'empresa i les treballadores de la llar i de cures.

Per això cal explorar la possibilitat de connectar directament persones individuals amb entitats i col·locar l'entitat com a element central per tal de prevenir l'ús inadequat de la figura del fals autònom.

Incrementar la transparència empresarial.

Cal treballar per abandonar estructures jeràrquiques piramidals per fomentar la transparència i l'equitat en les pràctiques empresarials.

Facilitar el contacte amb responsables.

Les plataformes han de garantir la disponibilitat d'una línia de contacte amb persones responsables per aclarir dubtes, tant per a les persones usuàries com per a les treballadores i, així, promocionar la comunicació directa i eficient.

Recomanacions respecte a persones usuàries dels serveis

Es destaquen els elements relacionats amb l'augment dels ajuts per part de les institucions cap a les persones que necessiten serveis d'atenció domiciliària, així com la potenciació de la reflexió de les persones al voltant del consum sostenible. La finalitat d'aquestes recomanacions és garantir la cura digna per a les persones dependents i conscienciar la població de les conseqüències que tenen els seus actes de consum.

Reforçar ajudes als serveis d'atenció domiciliària.

Augmentar el suport econòmic per als serveis d'atenció domiciliària és essencial per assegurar-ne l'accessibilitat universal, reconeixent que moltes famílies poden enfrontar dificultats econòmiques per assumir aquests costos. Per tant, és fonamental consolidar l'ús dels xecs-serveis, ja que aquests faciliten l'accés a les prestacions d'atenció domiciliària per a aquelles persones que en necessitin, mentre també serveixen per estimular la creació d'ocupació de qualitat.

Promoure la reflexió sobre la compra i la contractació.

Establir espais de reflexió per educar a les persones usuàries sobre l'impacte de les seves decisions de compra i contractació és una iniciativa clau per fomentar la consciència sobre les condicions laborals i els drets de les persones treballadores.

A més de la pedagogia dels preus i les pràctiques associades, també és imprescindible que les plataformes actuïn com a intermediàries que incideixin en la promoció de bones condicions laborals per part dels contractants. Aquesta intermediació pot abastar diversos aspectes, com ara la sensibilització sobre els drets laborals, l'explicació detallada dels drets que els assisteixen i la implementació de mesures per penalitzar aquells que no respectin aquests drets. Això podria incloure la possibilitat d'emetre avaluacions negatives o altres accions sancionadores contra aquelles persones contractants que no compleixin amb les normatives laborals establertes. A més, les plataformes podrien garantir els drets de les persones treballadores mitjançant la implementació de mecanismes de control i supervisió, així com la promoció de polítiques que previnguin i combatin els abusos laborals.

06. Conclusions

En el present informe, mitjançant la revisió bibliogràfica i la mateixa investigació amb diversos agents, s'han identificat elements característics en relació tant amb l'àmbit de les plataformes digitals com al sector del treball domèstic i de cures. Aquests elements juguen un paper essencial en la creació de models alternatius de plataformes digitals ètiques i justes, que posin el centre tant les persones treballadores com les usuàries.

En abordar el tema de les plataformes digitals, cal posar atenció no només en la seva estructura tècnica, sinó també en els principis ètics que fonamenten la seva operació. L'ètica d'aquestes plataformes defineix com operen i serveix de pilar sobre el qual la plataforma estableix les seves relacions tant amb les treballadores com amb les persones que reben els serveis.

Pel que fa al treball al voltant de les plataformes digitals, aquestes es caracteritzen, principalment, per la dependència de la inversió de capital de risc per al seu manteniment. Això conforma un sector altament financer, la qual cosa suscita reflexions sobre l'estructura de propietat, és a dir, qui deté el poder i pren decisions fonamentals, entre altres aspectes. Aquest enfocament ens convida a qüestionar la dinàmica i les implicacions del finançament en la configuració d'aquestes plataformes.

En aquest context, la relació amb els "antecedents poderosos" (inversors, directius, etc.) també esdevé un factor clau. En altres paraules, la informació relativa als anteriors llocs de treball de les persones líders de les plataformes digitals contribueix a comprendre'n les pràctiques comercials i la influència en l'àmbit empresarial.

Pel que fa a les persones treballadores, cal destacar la manca de qualificació i la situació administrativa irregular que afecta una gran part d'aquest col·lectiu. La capacitat d'organització i la creació de sindicats per part de les persones treballadores es veu reforçada quan existeix una aliança amb altres persones treballadores de diferents sectors o geografies que comparteixen el mateix propietari o inversor.

La interconnexió entre les experiències professionals de les persones líders, les condicions laborals de les treballadores i la possibilitat de col·laboració entre diversos col·lectius destaca com a punt que requereix una anàlisi aprofundida i coordinada per abordar les dinàmiques empresarials i laborals en el context de les plataformes digitals.

Una qüestió rellevant que emergeix és la creixent evidència de les dificultats del contracte de treball actual per garantir els drets de les treballadores, especialment en situacions de desresponsabilització empresarial, particularment en el cas de les intermediàries. Aquesta situació destaca la necessitat imperativa de revisar el contracte de treball actual i explorar altres

formes contractuals que assegurin clarament els drets i la protecció de les persones, independentment de la forma jurídica que adopti l'empresa.

Això planteja la necessitat d'establir una regulació global pels drets de les persones treballadores, ja que les plataformes digitals operen a escala internacional. Aquesta regulació pot ser implementada a través d'organismes com l'Organització Internacional del Treball o la Unió Europea, per assegurar una protecció coherent i uniforme a escala mundial.

La transició cap a un model "economicotecnològic inclusiu" que garanteixi els drets universals de totes les treballadores, independentment de la seva situació laboral o de la tipologia d'empresa, implica ineludiblement un canvi legislatiu. Aquest canvi ha de ser adaptatiu i anticipar-se a les noves dinàmiques del treball en plataformes digitals.

L'Administració pública assumeix un paper fonamental en aquest context. Cal assegurar que les tecnologies, com els algorismes, no es converteixin en eines que perpetuïn desigualtats. Aquesta tasca requereix la participació no només de professionals de la tecnologia, sinó també d'experts en ètica per assegurar un enfocament integral que prioritzi els valors ètics en el desenvolupament i la implementació de tecnologies en aquest àmbit.

Quant al treball de cures, és essencial reconèixer socialment la seva importància, ja que contribueix a mantenir la vida. Les plataformes digitals de cures sovint opten per la reducció de costos, de manera que posen en perill la qualitat del servei i les condicions laborals de les treballadores. Tot plegat, fa palesa la necessitat imperiosa d'assegurar la qualitat, tant en termes de condicions laborals com en els serveis oferts, per garantir una atenció de cures adequada.

Malgrat la precarietat tradicional del sector, l'aparició d'alternatives com les cooperatives de plataforma s'apunta com una oportunitat. Aquestes iniciatives, que busquen un model més democràtic, perquè ofereixen més protecció i drets tant a les usuàries com a les treballadores, són una resposta a tenir en compte. No obstant això, aquestes iniciatives es veuen limitades en la seva capacitat de competir amb les grans plataformes digitals que ja ocupen una posició consolidada amb importants inversions de capital.

En conclusió, l'Administració pública ha de jugar un paper fonamental no només per garantir condicions laborals dignes, sinó també per promoure i donar suport a alternatives de plataformes de cures i de la llar que puguin competir amb preus més justos i assegurar alhora la qualitat dels serveis oferts. L'abordatge de la crisi dels cures i l'adaptació del funcionament de les plataformes digitals a un nou model de treball en aquest àmbit són passos necessaris per assegurar un futur més equitatiu i sostenible en aquest sector.

07. Referències

- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., i Silberman, S. (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*.
- Blanchard, O. (2021). *Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España*.
- Borkin, S. (2019). *Platform cooperatives solving the capital conundrum*.
- Carrasco, C., Borderías, C., i Torns, T. (2011). El trabajo de cuidados: antecedentes históricos y debates actuales. En *El trabajo de cuidados: historia, teoría y políticas* (pp. 11-93). Los libros de la Catarata.
- Choudary, S. P. (2018). *The architecture of digital labour platforms: Policy recommendations on platform design for worker well-being*. www.ilo.org/publns.
- Codagnone, C., Abadie, F., i Biagi, F. (2016). *The Future of Work in the «Sharing Economy» Market Efficiency and Equitable Opportunities or Unfair Precarisation?* <https://doi.org/10.2791/431485>
- Comisión Mundial sobre Futuro del Trabajo. (2019). *Trabajar para un futuro más prometedor – Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo*. www.ifrro.org
- De las Heras García, A. (2021). “Laboral y seguridad social”. *CEFGestión*, 274, 75-90.
- De Stefano, V. 2016. “The Rise of the ‘Just-in-Time Workforce’: On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the ‘Gig-Economy’”, ILO Conditions of Work and Employment Series No. 71.
- Espuñes Molins, M. (2022). *Cadenes globals de cures feminitzades a Lleida: estudi sociològic sobre les condicions de vida i laborals de treballadors de cures migrants a Lleida. Cadenes globals de cures feminitzades a Lleida*
- Farelo, R. M. (2021). *Pandemia Covid-19 y nuevo contrato social: la regulación del teletrabajo como nexo entre la transición digital y la transformación en el significado del trabajo*. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*.
- Farias Batlle, M., i Alfonso Sánchez, R. (2023). “Plataformas digitales para los cuidados y entidades de economía social”. *CIRIEC-España, revista jurídica de economía social y cooperativa*, 41, 45. <https://doi.org/10.7203/ciriec-jur.41.24970>
- Florisson, R., i Mandl, I. (2018). *Platform work: Types and implications for work and employment-Literature review Employment and working conditions of selected types of platform work*. www.eurofound.europa.eu
- Fuster, M., Espelt, R., i Cano, M. R. (2021). “Cooperativismo de plataforma: Análisis de las cualidades democráticas del cooperativismo como alternativa económica en entornos digitales”. *CIRIEC-España Revista*

- de *Economía Pública, Social y Cooperativa*, 102, 5-31.
<https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.102.18429>
- Galí Magallón, I. (2022). *Precaritzar allò precari*.
- García, M. G., i Hospido, L. (2018). "The challenge of measuring digital platform work". *Analytical articles. Economic Bulletin 1/2022*.
- Generalitat de Catalunya (2020). *Sistemes de cura i ODS. Polítiques públiques per a la sostenibilitat de la vida: Informe de resultats del procés participatiu*.
- Grau Pineda, C. (2021). El derecho a la formación ya la cualificación profesional en el empleo doméstico. *Lex Social: Revista de Derechos Sociales*, 11(1), 474-508.
- Hester, H. (2021). *Repurpose, refuse: reflections on the platform care economy*. Repurpose, refuse: reflections on the platform care economy
- Johnston, H., i Chris Land-Kazlauskas. 2019. "Organizing On-Demand: Representation, Voice, and Collective Bargaining in the Gig Economy", ILO Conditions of Work and Employment Series No. 94.
- Johnston, H., Caia, A., Silberman, M. S., Ceremigna, M., Hernández, D., i Dumitrescu, V. (2020). *Working on digital labour platforms. A trade union guide for trainers on crowd-, app-and platform-based work*. Etui. Org.
- Köhler H.-D. (2020). Las relaciones laborales en la economía de plataformas. *Sociología del Trabajo*, 96, 23-33.
<https://doi.org/10.5209/stra.69928>
- Lares, F. L. (2021). "Los efectos sinérgicos de la prestación de servicios en plataformas on line, el trabajo de cuidados y el trabajo no declarado como retos de trabajo decente en la nueva sociedad digital".
<https://doi.org/10.12795/e-RIPS>
- Lenaerts, K., Waeyaert, W., Gillis, D., Smits, I., i Hauben, H. (2022). *Digital platform work and occupational safety and health: Overview of regulation, policies, practices and research*. Report.
- Martínez-Buján, R. (2014). Los modelos territoriales de organización social del cuidado a personas mayores en los hogares. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas (REIS)*, 145(1), 99-124
- Monsalve, M. B. (2021). ¿Las plataformas digitales están transformando el mundo del trabajo? *RBEST Revista Brasileira de Economia Social e do Trabalho*, 3, e021015. <https://doi.org/10.20396/rbest.v3i00.15966>
- Observatori del Treball i Model Productiu (2022). *Situació del treball de la llar i les cures a Catalunya*. Generalitat de Catalunya
- Organització Internacional del Treball. (2021). *World Employment and Social Outlook. 2021: the role of digital labour platforms in transforming the world of work*.
- Ortiz Monera, R. (2023). Las empleadas de hogar en España: precariedad, crisis y resistencias, *Anuario del Conflicto Social*, 14, e-41752.
- Pesole, A., Urzì Brancati, M. C., Fernández-Macías, E., Biagi, F., i González Vázquez, I. (2018). *Platform workers in Europe evidence from the COLLEEM survey*.
- Renau, M., Fuster, M, i Espelt, R. (2021). Democratitzant l'economia de plataforma. *Oikonomics. Revista d'economia, empresa i societat*, (15)
- Scholz, T. (2016). *PLATFORM COOPERATIVISM Challenging the Corporate Sharing Economy*. www.rosalux-nyc.org

