



DON'T GIG UP



ALLEMAGNE

Rapport d'Étude de cas

Auteur:

Thomas Haipeter
(Fondazione Giacomo Brodolini,
Université de Duisburg-Essen)

(Ce texte est traduit de l'anglais)

AOÛT 2019



Ce rapport a été produit pour le projet Don't GIG Up!, qui bénéficie d'un financement dans le cadre de l'appel à propositions VP/2017/004 de la Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'inclusion de la Commission Européenne. Les opinions exprimées dans ce rapport n'engagent que leurs auteurs. La Commission Européenne ne peut être tenue pour responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

INTRODUCTION

Ce document est l'un des Rapports des études de cas nationales du projet « Don't GIG up! » qui bénéficie d'un cofinancement de la Direction générale Emploi, affaires sociales et inclusion de la Commission Européenne et dont l'objectif est d'améliorer l'expertise et les connaissances sur le rôle que les syndicats et le dialogue social peuvent jouer dans la protection des travailleurs de plateforme.

Le projet qui s'étale sur une durée de 24 mois (de février 2018 à janvier 2020) combine des études et de la recherche-action en vue d'analyser les caractéristiques et les défis de l'économie de plateforme dans certains pays sélectionnés, à savoir : l'Allemagne, la France, l'Italie, la Pologne, l'Espagne et la Suède.

La première phase de l'action a été consacrée à la rédaction d'un rapport sur l'État actuel des connaissances, ce document présente une vue globale du débat politique, social et académique sur l'économie de plateforme et ses caractéristiques ainsi que sur les réformes et les données pertinentes dans les pays couverts par le projet.

Si le rapport a donné une base de connaissances homogène sur le sujet, l'analyse de l'étude de cas suivante examine et évalue les pratiques visant à organiser les travailleurs collaboratifs et à augmenter leurs droits en matière d'emploi et de sécurité sociale.

La comparaison des pratiques ayant cours, également par le biais de trois ateliers d'apprentissage mutuel, permettra d'aboutir à une évaluation comparative finale de l'impact de l'économie de plateforme sur les relations professionnelles, tant au niveau national qu'au niveau de l'UE, en vue de formuler des recommandations politiques.

MÉTHODOLOGIE ET CONTENU DU RAPPORT D'ÉTUDE DE CAS

Le rapport s'appuie sur un questionnaire pour chaque étude de cas qui est renseigné par des experts nommés par les partenaires du projet. Ce questionnaire s'articule en trois sections qui couvrent respectivement : les caractéristiques de chaque pratique sélectionnée, les informations contextuelles sur les plateformes concernées et une évaluation finale.

Une version abrégée du questionnaire a été utilisée pour effectuer un filtrage préliminaire et pour sélectionner les pratiques les plus intéressantes aux fins du projet.

Le questionnaire a été complété par une introduction aux mesures cibles et aux sujets présentant un intérêt pour l'étude.

En vue de garantir l'homogénéité et la comparabilité des résultats, l'introduction a également donné des consignes sur les sources suggérées pour l'analyse, à savoir : communiqués et articles de presse ; documentation existante (rapports, études, articles scientifiques, articles d'opinion et documents stratégiques) ; analyses et informations disponibles sur le site Internet « [faircrowd.work](#) » dans la mesure où elles sont applicables au pays couvert et sur les forums de discussion des travailleurs de plateforme ; données disponibles sur les conditions de travail dans des études officielles ou indépendantes et entretiens avec les parties prenantes, y compris celles qui ont un rôle direct dans la mise en œuvre de la mesure .

Pour chaque cas les partenaires ont accepté de mener un minimum de deux entretiens semi-structurés, éventuellement par téléphone et d'utiliser la grille proposée comme base pour le questionnaire, tout en faisant porter l'accent sur les aspects les mieux connus des interlocuteurs.

CAS 1 ET 2 : « fair.crowdwork » d'IG Metall et le code de conduite

Description de la mesure

Quelles sont les **caractéristiques** de la mesure en ce qui concerne la protection des travailleurs de plateforme (veuillez vous reporter à tous les domaines d'intérêt concernés) ?

L'initiative « fair.crowdwork » a été lancée par le syndicat de la métallurgie IG Metall en 2015, l'année au cours de laquelle Christiane Benner, désormais vice présidente du syndicat, a publié un livre intitulé *Crowdwork – zurück in die Zukunft (Crowdwork – Retour vers le futur) ? Perspektiven digitaler Arbeit* (signifiant « Crowdwork – Retour vers le futur ? Perspectives du travail numérique) (Benner, 2015). Ce livre a entamé et façonné le débat syndical sur le microtravail¹. Dans cet ouvrage, l'éditeur renvoie aux trois raisons pour lesquelles les syndicats doivent s'engager avec le microtravail : le travail en ligne aura un impact sur les conditions de travail de tous les travailleurs ; le travail en ligne est également un travail qui doit être payé équitablement et réglementé et il est important de prévenir une régression sociale qui ramènerait la société des débuts de l'ère industrielle. Elle demandait que les droits de propriété économique tels que les droits d'auteur et les conditions générales soient appliqués aux travailleurs de plateforme, que les droits de protection dont jouissent les salariés leur soient également appliqués ou élargis et que le travail numérique soit juridiquement encadré de manière à faire respecter des conditions minimales de travail. L'objectif explicite n'est pas de mettre au banc le travail numérique mais de le réglementer d'une manière acceptable sur le plan social.

Parallèlement, IG Metall a développé et lancé une première version du site internet « fair.crowdwork ». Ce faisant, il s'est inspiré du module d'extension « Turkopticon » qui avait été développé en réaction à la plateforme « Amazon Mechanical Turk » sur laquelle les microtravailleurs peuvent évaluer les clients, l'objectif à long terme étant d'établir une charte des droits des « travailleurs ». L'un des initiateurs de « Turkopticon », Michael Six Silberman, a, peu de temps après, commencé à travailler pour IG Metall et a repris la direction de la plateforme. L'objectif général sous-tendant la conception du site Internet était de créer un lieu dans lequel les travailleurs pouvaient publier et consulter des évaluations des plateformes. Les utilisateurs cibles étaient les travailleurs de plateforme actuels ou futurs désireux de prendre des décisions mieux informées sur les plateformes via lesquelles ils travailleraient. Les évaluations des plateformes sur la première version du site étaient ventilées en deux sections principales : les évaluations faites par les travailleurs et un « contrôle des CGU » (Harmon and Silberman, 2018).

¹ Note du traducteur : dans la suite du texte, on utilisera le terme microtravail pour traduire crowdwork, même si le crowd work ne recouvre pas que des activités standardisées et peu qualifiées.

La même année, la conception du site internet a été révisée et, un an plus tard, une seconde version a été mise en ligne. Le changement décisif a consisté dans le développement d'une nouvelle méthode d'évaluation. Dans la première version, l'évaluation était en effet faite directement par les travailleurs. La seule exigence était de se connecter au site avec une adresse courriel ; aucun contrôle n'était réalisé pour s'assurer que ceux qui fournissaient des évaluations avaient réellement travaillé via une plateforme. Par conséquent, une telle procédure n'était pas admissible sur le plan juridique. Cette position a été adoptée après une action en justice engagée par un dentiste contre une personne qui avait publié sur le net une évaluation négative de son intervention : le demandeur faisait valoir qu'il n'avait jamais vu l'auteur de cette critique négative. Dans ce cas, le tribunal a opté en faveur du demandeur et ordonné la suppression de la critique. À la lumière de cette décision, IG Metall s'est organisé pour éviter de se trouver confronté à des problèmes juridiques similaires.

En conséquence, dans la seconde version du site, une nouvelle méthode a été développée, au travers d'une évaluation à accès limité devant être renseignée par les travailleurs de plateformes. L'autorisation des plateformes concernées était demandée dans la mesure où les questionnaires ne pouvaient être publiés à partir de l'extérieur ; la plupart des plateformes ont accepté, à l'exception, notamment, d'Amazon et d'Uber, réputées critiques vis-à-vis des syndicats. IG Metall a décidé de rémunérer les répondants pour deux raisons : pour s'assurer d'un taux de réponse élevé et pour respecter la principale caractéristique du microtravail, c'est-à-dire le fait que le clic est la base de la rémunération. La somme payée aux interlocuteurs était calculée en fonction du tarif – allant de 10 à 14 € – généralement appliqué dans le cadre des plateformes concernées. Les questionnaires ont été évalués par IG Metall et contrôlés en fonction d'un test de cohérence avant de calculer les classements. Entre 25 à 150 questionnaires par plateforme ont été reçus. L'étude n'était pas représentative mais a fourni des résultats qui n'étaient pas disponibles ailleurs.



« En 2016, à Bruxelles, l'Institut syndical européen (ETUI) a organisé une grande manifestation, les personnes se sont toutes plaintes du fait que l'on ne connaissait pas les microtravailleurs, que l'on ne pouvait pas entrer en contact avec eux. Et je pourrais dire en m'appuyant sur notre plateforme que : « Ce n'est pas vrai, vous pouvez entrer en contact avec eux. Ce n'est pas facile, vous devez venir et proposer quelque chose, mais c'est possible. Et certaines des plateformes sont également impliquées. Bien, le message était le suivant : Nous ne sommes pas dépourvus de possibilités. Et nous avons décidé que désormais nous voulions avoir plus d'entretiens avec les plateformes ». (Expert chez IG Metall)

La volonté inattendue des plateformes d'engager un dialogue a donné l'élan pour aller encore plus loin. Parallèlement, à la notation des plateformes, IG Metall a décidé d'ajouter un second pilier à sa stratégie syndicale en vue de pouvoir avoir un impact direct sur les plateformes.

IG Metall poursuit trois autres priorités dans son initiative sur le microtravail. La première est l'extension de la liste des signataires du code de conduite : les syndicats dialoguent actuellement avec d'autres plateformes et tentent de les convaincre de souscrire au code de conduite. La seconde est le développement d'une troisième version de la plateforme « fair.crowdwork » en vue de développer et de publier une liste de critères afin de rédiger les conditions générales d'utilisation de la meilleure manière possible. Du point de vue du syndicat, les conditions générales déterminent en effet non seulement le statut des travailleurs concernés (salarié ou indépendant), mais aussi les conditions de travail, au regard notamment des enjeux de transparence, de traitement équitable et de communication.



« Je crois personnellement que c'est une question beaucoup plus importante que de savoir si les microtravailleurs sont considérés comme salariés ou indépendants. Cette question dépend, in fine, de quelques points des conditions générales et, si les plateformes les changent, les salariés seront certainement reclassés comme des indépendants ». (Expert chez IG Metall)

La troisième priorité concerne le recrutement des membres. IG Metall a jusqu'à maintenant contacté de nombreux microtravailleurs et totalisé plusieurs centaines de membres. Même si, en termes absolus, ce n'est pas un nombre important, il est possible d'affirmer que – au vu du manque de structures de représentation locale des intérêts via les comités d'entreprise (le recrutement des membres est traditionnellement l'activité centrale des comités d'entreprise) – ce taux de succès ne doit pas être sous-estimé. Toutefois, l'approche et le recrutement des membres doivent être organisés de manière plus systématique – cette suggestion doit être respectée lorsque l'on met sur pied la nouvelle plateforme. Parallèlement, la publicité par le biais des réseaux sociaux devrait être intensifiée.



« Cette année, nous voulons améliorer notre action systématique sur la plateforme. Afin que les personnes puissent dire : C'est bien, c'est une bonne chose, je suis d'accord avec, c'est important pour moi ou je peux aider à ce que le collectif se sente mieux. Par conséquent, nous voulons devenir plus actifs sur les réseaux sociaux et les servir en conséquence ». (Expert chez IG Metall)

Description des plateformes

Comment le **travail est-il organisé** dans la plateforme choisie pour comparaison dans les zones couvertes (par ex. conditions des contrats de travail, surveillance de l'exécution et flexibilité) ?

Un point de départ important pour le déploiement de l'initiative d'IG Metall a été l'adoption du code de conduite, sur lequel huit plateformes se sont accordées en Allemagne en 2015 (Testbirds, Clickworker, content.de, Crow Guru, Streetspotr, appJobber, ShopScout et BugFinders) avec l'idée d'améliorer leur réputation auprès du public, plutôt mauvaise.

Selon le préambule, le code de conduite se fixe comme objectif de fournir des orientations générales en matière de recours au microtravail et, par conséquent, d'établir une base de coopération confiante et loyale entre les prestataires de services, les clients et les microtravailleurs, venant compléter les législations applicables.

L'accent est mis sur les points suivants :

- vérifier la conformité juridique des tâches ;
- informer les microtravailleurs des réglementations juridiques et fiscales ;
- offrir une rémunération équitable et appropriée, de manière transparente et sans délai ;
- fournir une interface de travail conviviale et intuitive tout en mettant à disposition un service support, la fixation des tarifs, l'organisation des récompenses et la fourniture d'informations sur les questions fréquemment posées (FAQ) ou les opportunités de formation ;
- être conscient de la responsabilité en termes d'interactions respectueuses entre les clients et les microtravailleurs ;

- définir clairement les tâches et offrir un calendrier d'exécution réaliste ;
- respecter la liberté de choix des microtravailleurs et ne pas les mettre sous pression pour accepter les offres ;
- offrir aux microtravailleurs la meilleure assistance possible et un support technique, pour obtenir un retour rapide sur la façon dont les tâches sont mises en œuvre et offrir des suggestions pour leur amélioration ;
- mettre à disposition une procédure d'approbation pour les tâches réalisées sous forme écrite et transparente pour le microtravailleur ; permettre que le rejet des projets soit justifié et appuyé sur la description du projet ; donner la possibilité de retravailler sur un projet déjà terminé à moins que les spécifications du projet ne l'envisagent pas ; par ailleurs, chaque plateforme s'engagera à mettre sur pied une procédure de réclamation équitable et neutre pour les microtravailleurs et
- respecter et protéger la vie privée des microtravailleurs et, par conséquent, ne pas révéler de données à caractère personnel des microtravailleurs à des tiers sans leur autorisation écrite.

Dans les discussions préparatoires avec les plateformes, IG Metall, avec les syndicats internationaux venus d'Autriche, du Canada, du Danemark, de Suède et des États-Unis, a organisé un atelier à Frankfort, qui a donné lieu à la « Déclaration de Francfort » (IG Metall et al., 2016), dans laquelle les syndicats ont plaidé pour le respect d'un salaire minimal, l'accès à la sécurité sociale, la transparence et les procédures d'arbitrage. IG Metall a mis en avant ces sujets dans ses discussions avec les représentants des plateformes qui ont signé le code de conduite. En particulier, IG Metall a souligné le rôle du salaire minimum et demandé que les travailleurs puissent bénéficier d'un revenu viable, notamment si le travail sur plateforme constitue leur seule source de revenus. Les plateformes ont opposé deux arguments à ces demandes : la difficulté de mesurer la durée du travail (comme base nécessaire pour le calcul du salaire minimum) et la concurrence qui s'exerce sur ces plateformes à l'échelle mondiale. Elles ont également souligné que la rémunération est d'importance secondaire pour les travailleurs de plateforme ; leur travail se rapproche plus, selon eux, du loisir et du divertissement. IG Metall a accepté de mener une étude à ce sujet.



« Nous avons dit ok, demandons aux travailleurs ce qui est important pour eux, et c'est ce que nous avons fait. Il en est ressorti que pour les travailleurs une rémunération équitable est le facteur le plus important avec les conditions décentes. Les plateformes ont déclaré, « ok, cela nous surprend, donc nous devons faire quelque chose ». (Expert chez IG Metall)

Les descriptions des plateformes sur le site internet sont assez détaillées et donnent des éléments significatifs sur les conditions de travail. Deux exemples sont donnés ci-dessous (IG Metall, 2019).

Testbirds, une plateforme de test de logiciels allemande, a été le principal promoteur du code de conduite. Cette plateforme n'agit pas en qualité d'intermédiaire mettant en rapport les clients et les travailleurs, mais plutôt facture directement au client les services et organise les travailleurs eux-mêmes. Les travailleurs sont indépendants et les principales tâches proposées par Testbirds aux microtravailleurs sont des tests d'erreurs et des tests de l'utilisabilité. Les travailleurs enregistrent leurs informations personnelles et les détails techniques liés aux dispositifs auprès de Testbirds et sont notifiés lorsqu'une tâche est disponible (les tâches sont mises à la disposition des personnes dont les profils répondent aux exigences par des algorithmes). Une fois avertis, les travailleurs sont libres d'accepter ou d'ignorer la tâche qui leur est proposée.

Clickworker, au contraire, est une plateforme de microtravail basée en Allemagne, principalement axée sur les micro-tâches. Elle revendique plus de

800 000 travailleurs enregistrés. Cette plateforme accepte les tâches complexes des clients et son personnel les répartit en micro-tâches ; alternativement, les clients publient leurs propres tâches directement sur la plateforme. Clickworker classe ensuite les tâches par localisation et par niveau de compétence nécessaire pour chaque tâche, et les travailleurs choisissent les tâches parmi celles pour lesquelles ils ont les qualifications nécessaires. Les travailleurs qui sont censés mettre en œuvre des tâches plus complexes sont évalués par Clickworker en fonction de tests inclus dans UHRS²; les clickworkers peuvent passer ces tests de manière volontaire, notamment en ce qui concerne les compétences linguistique et d'écriture. Une fois finalisé et soumis, le projet est accepté ou, dans le cas de projets mieux payés, contrôlé. En cas de rejet par un contrôleur, les travailleurs sont autorisés à le vérifier et à le corriger immédiatement. S'il est de nouveau rejeté, le projet sera de nouveau publié et affecté à un autre travailleur. Même si au moins 41% des travailleurs interrogés ont été confrontés à une situation de non-paiement au moins une fois depuis qu'ils ont commencé à travailler avec la plateforme, l'ensemble de ces travailleurs a également indiqué que ces situations étaient assez rares.

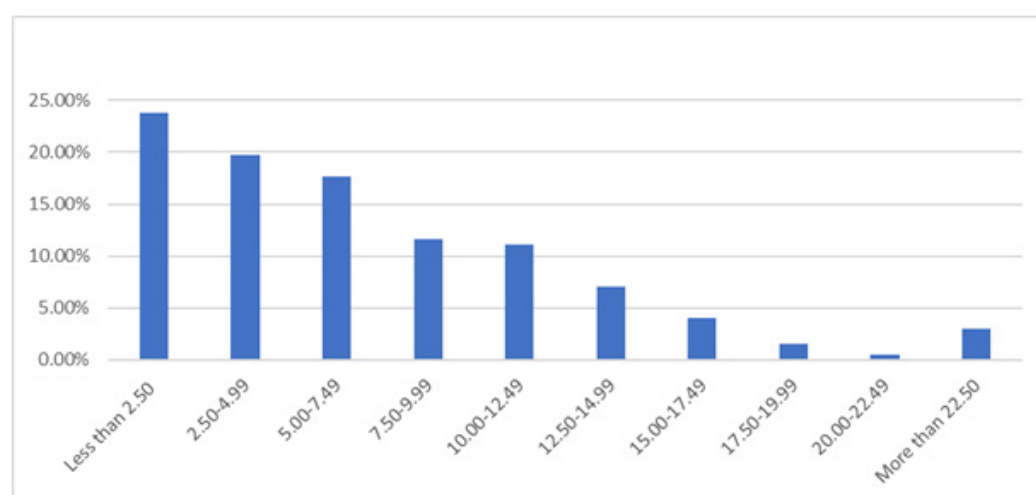
Est-ce que les modalités de travail sont conformes aux dispositions relatives aux négociations collectives?

Les conditions de travail et les salaires rapportés par les travailleurs dans l'enquête lancée par le biais de la plateforme « fair.crowdwork » signalent un niveau élevé de dispersion (Fair Microtravail, 2019). Par exemple, pour la plateforme « MylittleJob », cela s'échelonne de 0,40 à 56,24 € par heure : le revenu moyen est légèrement au-dessus du salaire minimal alors que le revenu médian est légèrement en deçà. Les enseignements principaux sont donnés ci-dessous :

- revenu minimum : € 0.40;
- revenu maximum : € 56.25;
- revenu moyen : 9.97 € ; et
- revenu médian : € 7.73.

Le graphe ci-dessous montre la dispersion moyenne de revenus sur toutes les plateformes incluses dans l'étude.

Figure 1. Salaire horaire par tranche de répondants



Source : Fair Crowd Work (2019)

² Note du traducteur : UHRS (Universal Human Relevance System) est la plateforme de micro-travail de Microsoft).

Le site internet fournit de nombreuses autres informations sur les conditions de travail, comme la communication avec les responsables et les clients ou avec d'autres travailleurs, les situations de non-paiement, les systèmes d'évaluation des plateformes, le rejet de projets soumis et la possibilité de contester le rejet ou les évaluations mises en œuvre sur les tâches et la technologie.

Quelles sont les implications attendues en termes d'emploi et de sécurité sociale des travailleurs de plateforme ?

Sur la plupart des plateformes, les travailleurs sont indépendants. Conformément au droit du travail allemand, ceci signifie qu'ils ne sont ni considérés comme des salariés ayant droit à la protection accordée par le Droit du travail ou par la Loi de la Constitution des travaux, ni intégrés dans le système de sécurité sociale obligatoire. Ils sont considérés comme des employeurs ou des travailleurs indépendants.

Évaluation de la mesure

Quelles sont les informations et données qualitatives et quantitatives disponibles en ce qui concerne la mesure ?

Les informations sur la diffusion du microtravail sont fournies dans le rapport sur l'Allemagne. Dans l'initiative « fair.crowdwork », environ 12 plateformes sont prises en compte et pour chaque plateforme, entre 25 et 100 microtravailleurs ont été interrogés.

Comment se situe la mesure par rapport au droit du travail et aux droits sociaux des travailleurs de plateforme ?

IG Metall a tenté d'améliorer les standards de rémunération en soulignant le rôle du salaire minimum national et en exerçant son influence sur les autres dimensions de conditions de travail. Le syndicat a été en mesure de parvenir à un accord avec les signataires du code de conduite sur deux aspects importants. Le premier a été la révision du code de conduite : le principe selon lequel la plateforme paie en fonction des « tarifs usuels locaux » a été introduit ; ceci ne satisfait pas la demande de conformité avec le salaire minimum mais a été considéré par IG Metall comme une première étape importante vers l'acceptation d'un salaire minimum national en qualité de standard salarial.



« Ils n'ont pas répondu à notre demande d'un salaire minimum et nous continuons à nous battre pour cela ; mais c'est déjà une première étape ».
(Expert chez IG Metall)

Une seconde étape importante a été actée en 2017, lorsqu'IG Metall a mis en place un bureau de médiation (« Ombuds Office ») avec huit signataires du code de conduite et la fédération de Crowdsourcing allemande (*Deutscher Crowdsourcing Verband, DCV*) afin de s'assurer de la mise en œuvre des standards inclus dans le code de conduite et en vue de traiter des conflits entre les microtravailleurs et les plateformes. Le bureau de médiation se compose de cinq personnes : un représentant de l'une des plateformes, un représentant de la fédération de crowdsourcing DCV et deux représentants des travailleurs (un travailleur de plateforme et un responsable syndical) ; globalement, environ 30 cas ont été traités depuis la mise en place du bureau, l'ensemble ayant été réglé par consensus avec l'implication du bureau du médiateur.

Références

Benner, C. (ed.) (2019), *Crowdwork – zurück in die Zukunft? Perspektiven digitaler Arbeit*, Frankfurt.

Fair Crowd Work (2019), *Platform Reviews*, disponible à l'adresse suivante : <http://faircrowd.work/platform-reviews/>.

IG Metall et al. (2016), *Frankfurt Paper on Platform-Based Work*, disponible à l'adresse suivante : https://www.igmetall.de/dl/igm/20161214_Frankfurt_Paper_on_Platform_Based_Work_EN_b939ef89f7e5f3a639cd6a1a930feffd8f55cecb.pdf.

Harmon, E. and Silberman, M.S. (2018), « Rating Working Conditions on Digital Labor Platforms », dans : *Computer Supported Cooperative Work*, vol. 27, no. 3-6, pp. 1275-1324.

CAS 3 : Entreprises de livraison de plats et mise en œuvre des comités d'entreprise

Description de la mesure

Quelles sont les caractéristiques de la mesure en ce qui concerne la protection travailleurs de collaboratifs (veuillez vous reporter à tous les domaines d'intérêt concerné)?

Cette étude de cas concerne la mise en place des comités d'entreprise dans les services de livraison de plats, qui représentent un secteur d'activité important des plateformes. Les principaux acteurs en Allemagne sont Lieferando, Foodora et Deliveroo. Les tentatives de mettre en place des comités d'entreprise dans le domaine des services de livraison de plats ont concerné plusieurs plateformes ; ici on se concentre sur la mise en place d'un comité d'entreprise au sein du service de livraison de Deliveroo dans la ville de Cologne. Dans cette entreprise, les initiateurs ont lancé une campagne extrêmement réussie dans les médias intitulée « Livrer à la limite » (« Delivering at the limit »); cette campagne a mis l'accent sur les conditions de travail des travailleurs des plateformes de livraison et les a portées à la connaissance d'un public plus large. Un des problèmes, notamment, était perçu comme injuste par les salariés et a finalement conduit à la mise en place d'un comité d'entreprise : c'était celui des fiches de paie erronées ou incomplètes pour de nombreux salariés, la plupart du temps au détriment des salariés eux-mêmes.

“

« Quand j'ai débuté, les problèmes ont commencé. Je n'ai pas obtenu de fiche de paie le premier mois, elle n'avait pas été signalée correctement au bureau de paie. Je suis allée au bureau et j'ai demandé si je pouvais au moins obtenir un escompte, mais ils ont refusé, ils ont dit que tout serait payé avec la prochaine paie. Il n'y avait aucune marge de manœuvre. Mais ensuite, ils ont entré la mauvaise classe fiscale et j'ai dû de nouveau changer ». (Expert chez Deliveroo)

La ville de Cologne est devenue le principal hub pour les entreprises de livraison de plats. A l'été 2017, un comité d'entreprise avait déjà été mis en place chez Foodora, un concurrent direct dont le siège est dans la ville. Certains travailleurs sont partis pour Deliveroo et ont été étonnés de trouver des problèmes similaires à ceux qu'ils avaient rencontrés chez leur employeur précédent.

“

« Il y avait trois personnes qui avaient mis l'accent sur ces problèmes et qui voulaient mettre en place un comité d'entreprise. Ils se sont ensuite tournés vers le syndicat NGG (Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten, Food, Beverages, and Catering Union) et ont obtenu des conseils sur ce qu'il fallait faire ». (Expert chez Deliveroo)

Le projet s'est avéré difficile à mettre en œuvre : cela a été démontré par deux décisions adoptées par la société une fois que les initiateurs ont annoncé leur intention de mettre sur pied un comité d'entreprise. La première décision a

concerné l'établissement d'un réseau social d'entreprise ; ce réseau social a permis la communication avec les autres travailleurs à Cologne mais également par le biais d'un second canal avec les salariés à travers toute l'Allemagne. Par le biais de ce second canal, en septembre 2017, les initiateurs ont informé de leur intention d'établir une commission électorale pour un comité d'entreprise à Cologne. Moins d'une heure plus tard, la société a déconnecté le réseau social. Depuis lors la communication entre les travailleurs via les canaux d'entreprises n'a été possible que par le biais du siège de la société à Berlin.

La seconde décision a concerné les initiateurs eux-mêmes. Lorsqu'ils ont annoncé officiellement l'établissement d'une commission électorale, l'initiateur principal, qui devait devenir le président du comité d'entreprise, a été rétrogradé : jusqu'alors, même s'il occupait un poste de livreur, il était chargé de conseiller et de former les livreurs, c'est-à-dire qu'il avait des tâches de « col blanc » en plus de son travail manuel habituel. Après l'annonce, il lui a été interdit de pénétrer dans les bureaux et il a été uniquement autorisé à livrer des commandes. La société a, par conséquent, exploité une faiblesse de la régulation de la Loi allemande sur la constitution sociale des entreprises : même si la loi protège les membres des commissions électorales contre le licenciement ou d'autres formes de discrimination, il n'y a aucune protection légale pendant la phase de lancement.

Une fois que la commission électorale mise en place en dépit de ces problèmes, la société a tenté de prendre la maîtrise de l'action et essayé de déterminer le lieu et le moment de l'élection. La société a suggéré de tenir l'élection un vendredi à 09h00 dans un hôtel situé à Cologne, c'est-à-dire en dehors des heures de travail, qui commencent uniquement avec les livraisons de la mi-journée, ainsi qu'à l'extérieur des locaux de l'entreprise.

“ *« Les initiateurs ont alors déclaré que ce n'était pas possible ; le comité d'élection a demandé que le choix de l'heure se fasse sur 15h00. Le PDG a ensuite téléphoné à l'initiateur et l'a accusé de porter préjudice à l'activité de l'entreprise ». (Expert chez Deliveroo)*

L'élection a finalement eu lieu à l'intérieur des locaux de la société ; quelque 30 personnes parmi les 200 employés sur le site ont participé à l'élection. Tous les participants étaient des livreurs.

“ *« Les personnes des bureaux étaient arrêtées d'emblée et étaient mises à distance ; le responsable de la comptabilité en a fait part clairement par des gestes ». (Expert chez Deliveroo)*

Des canaux de communication alternatifs ont dû être mis en place pour offrir des informations avant et après les élections dans la mesure où la communication par le biais du réseau social d'entreprise était empêchée. Alternative-ment, deux groupes WhatsApp ont été constitués parmi les livreurs à vélo : l'un d'entre eux visait exclusivement à organiser des rencontres le soir après le travail alors que l'autre servait de forum de critiques. Grâce à ce second groupe, les informations sur les nombreuses erreurs des feuilles de salaire se sont diffusées.

Le comité d'entreprise a tenté initialement d'obtenir des informations et des données auprès de la société sur les relations d'emploi et les pratiques de rémunération en vue de jouer un rôle actif à cet égard. À la lumière des nombreux problèmes qui s'étaient fait jour pendant l'élection du comité d'entreprise, les initiateurs sont également venus avec l'idée de donner une résonance publique à ces problèmes.

“

« Nous avons développé des idées sur la manière de rendre public nos problèmes et sur la manière de faire une campagne publique. Nous avons également demandé au syndicat NGG des informations à cet égard. Nous voulions créer une sphère publique. Nous avons commencé par développer un poster avec le slogan « Delivering at the limit ». (Expert chez Deliveroo)

Ensuite, un flash mob – c'est-à-dire un rassemblement qui est plus qu'une simple manifestation – a été organisé sur une place de la ville de Cologne. L'événement s'est avéré être très efficace en termes de sensibilisation et les journaux, la radio et la télévision publique se sont rendus sur place. Par ailleurs, les livreurs à vélo de Foodora (concurrent de Deliveroo) – qui étaient engagés dans une concurrence amicale – ont rejoint les participants au flash mob. Cela a permis de renforcer l'intérêt pour la démarche, et les initiateurs ont terminé devant le Ministère Fédéral du Travail.

“

« Nous avons accordé des entretiens à la presse et ensuite l'intérêt est monté. Le président du comité d'entreprise était passé à la télévision pendant un débat politique un peu plus tard, le Ministre fédéral du Travail y participait également, et tous deux ont ensuite eu une conversation intense autour d'une bière. C'est ce qui nous a permis d'entrer en contact avec le Ministre du Travail. Il nous a rendu visite une fois à Cologne et nous a parlé de manière très nourrie pendant environ une heure et demie ». (Expert chez Deliveroo)

Les initiateurs ont également mis en place une page Facebook pour la campagne « Livrer aux limites » qu'ils ont ensuite mise à jour. L'objectif est d'augmenter la prise de conscience sur ce qui se passe dans le domaine des livraisons de plats. À cet égard, les demandes d'interview et les invitations à des conférences et à des débats à la télévision témoignent d'un intérêt croissant sur le sujet.

Description des plateformes

Comment le **travail est-il organisé** dans la plateforme choisie pour comparaison dans les zones couvertes (par ex. conditions des contrats de travail, surveillance de l'exécution et flexibilité) ?

Les sociétés de livraison de plats sont des multinationales, la plupart d'entre elles étant présentes dans de nombreuses économies avancées. À titre d'exemple, Deliveroo est une société britannique active dans sept états membres de l'Union européenne et en Asie de l'Est ; Foodora, son principal concurrent en Allemagne, est une société allemande qui opère dans six pays. Alors que cette dernière en 2018 était présente dans 36 villes allemandes et revendiquait environ 2 600 livreurs à vélo, la première était active dans 15 villes et revendiquait environ 1 500 livreurs à vélo.

Les commandes passées par les clients sont traitées par un algorithme qui les transforme en commandes pour les livreurs à vélo. La société fournit à ces derniers des sacs à dos, des vestes de pluie, des pantalons de pluie et des T-shirts, tandis que le reste de l'équipement (y compris, les smartphones et les vélos) est à la charge des livreurs eux-mêmes.

Dans les sociétés de livraison de plats, les livreurs sont soit salariés avec des contrats temporaires, soit indépendants. Selon les déclarations faites au cours des entretiens, Foodora n'a recours qu'à des CDD (principalement avec une durée de un an), tandis que Deliveroo utilise à la fois des CDD (avec une durée d'environ six mois) et des travailleurs indépendants.

Les livreurs sont payés sur la base du salaire minimum légal interprofessionnel (9,19 € par heure en 2019). Deliveroo par ailleurs, paie un bonus fonction du nombre de livraisons effectuées, bonus qui a été réduit avec le temps. Cette réduction a suscité des protestations parmi les livreurs de Deliveroo dans plusieurs pays de l'Union européenne (The Guardian, 2016).

Au début du processus qui a mené à la mise en place du comité d'entreprise, la majorité des travailleurs chez Deliveroo étaient salariés en CDD avec une durée de six-mois ; Il y avait également un nombre limité de freelancers qui travaillaient en tant que travailleurs indépendants « solo », sur une base contractuelle. Lorsque le comité d'entreprise a été élu, la société a commencé à remplacer les travailleurs en CDD par des travailleurs indépendants « solo ». Le nombre de livreurs salariés est passé d'environ 140 en novembre 2017, à à peine 20 en février 2018. « Dans les trois mois, la société a laissé expirer plus de la moitié des 100 contrats de travail à durée déterminée sur la ville de Cologne ». (Zander, 2018, p. 17).

Est-ce que les modalités de travail sont conformes aux dispositions relatives aux négociations collectives?

Formellement, les contrats de travail chez Deliveroo sont conformes aux dispositions légales et conventionnelles. Conformément à la législation allemande sur le travail temporaire et à temps partiel, les sociétés sont libres d'utiliser des contrats temporaires si le recours aux travailleurs repose sur une base uniquement temporaire, si le salarié est en apprentissage ou suit des études universitaires, en cas de remplacement d'un autre travailleur ou durant la période d'essai d'un contrat à durée indéterminée. En dehors de ces raisons, les contrats temporaires peuvent être utilisés pour une période de trois ans maximum avec un maximum de deux renouvellements. Après cette période, des raisons objectives devront être fournies pour le recours à un emploi temporaire, comme par exemple les projets basés sur des ressources extérieures avec une durée limitée dans le temps. Si des contrats temporaires répondent à ces exigences, ils seront considérés comme conformes à la réglementation.

Il n'existe aucune disposition législative régissant le travail indépendant « solo » ; toutefois, il découle clairement de la jurisprudence que deux conditions préalables doivent être satisfaites dans le cas de ce type de relation de travail : a) le travailleur n'emploie pas d'autres travailleurs et b) le travailleur ne dépend pas d'un seul client. Dans le cas de livreurs à vélo, le travail indépendant « solo » serait légal tant que le travailleur ne tire pas la plupart de son revenu d'une seule plateforme. Par ailleurs, étant donné que la plateforme leur donne des instructions concrètes sur les moments et lieux de livraison, il en résulte qu'elle décide, de fait, de la durée et du lieu de leur activité de travail ; de cette manière, les livreurs dépendent des instructions de l'employeur. À la lumière de ces indications, les travailleurs qui effectuent leur activité de travail uniquement ou principalement pour une plateforme pourraient tirer parti de cette zone grise dans la législation pour revendiquer une requalification en contrat de travail (Däubler, 2015).

La législation sur les conventions collectives n'exige pas des employeurs qu'ils adhèrent à une association d'employeurs et, en conséquence, mettent en œuvre la convention collective pertinente (négociée entre cette organisation et un syndicat) ou de négocier une nouvelle convention collective. Seul un syndicat – en se basant sur son pouvoir de négociation – peut faire appliquer une convention collective. C'est pourquoi NGG essaie d'y parvenir. Ce syndicat a déjà joué un rôle d'appui important dans la mise en place d'un comité d'entreprise : il a conseillé les personnes à l'initiative du comité d'entreprise et a aidé à affiner le concept à des fins de relations publiques. Les réunions portant sur la stratégie de mise en œuvre de la campagne continuent de se tenir dans les bureaux du syndicat. Un membre du comité d'entreprise original de Deliveroo a rejoint le syndicat et agit désormais en qualité de secrétaire

chargé des services de livraison. L'objectif ultime du syndicat est de conclure des conventions collectives avec des services de livraison.

“

« Ceci est très bien ; maintenant il y a quelqu'un pour coordonner le travail et ils ont les ressources. Vous savez à qui vous adresser et il y a plus de support. L'objectif du syndicat est clair : ils veulent faire appliquer des accords collectifs pour les services de livraison. L'accent est désormais mis sur Foodora ». (Expert chez Deliveroo)

Enfin, la Loi allemande sur la constitution sociale de l'entreprise permet aux travailleurs d'élire un comité d'entreprise sur une base volontaire dans les établissements de plus de cinq salariés. La loi définit une procédure pour l'établissement d'une commission électorale ; au travers d'une demande auprès du Tribunal des prud'hommes formulée par au moins trois salariés ou un syndicat. Les membres de la commission électorale sont protégés par la loi contre des licenciements ou d'autres actions par l'employeur. Dans le cas des plateformes de livraison de plats, plusieurs problèmes en termes de conformité avec la législation ont été identifiés.

En premier lieu, les plateformes tirent parti d'un vide dans la législation applicable, car cette dernière ne traite pas des travailleurs temporaires : les sociétés peuvent, par conséquent, affaiblir un comité d'entreprise en ne renouvelant pas les CDD. En fait, le comité d'entreprise du site Deliveroo de Cologne se réduit maintenant à une personne : les quatre autres membres n'y sont plus car leurs contrats de travail n'ont pas été renouvelés ; trois d'entre eux ont contesté la décision de la société de ne pas prolonger leurs contrats et ont finalement accepté un règlement par tribunal. Pour sa part, le président du comité d'entreprise (toujours en poste) n'a pas accepté le règlement et a décidé de poursuivre le procès : le tribunal a constaté que la nature temporaire de son contrat était illégale et, par conséquent, a demandé sa réintégration. La société interjette désormais un appel auprès d'un tribunal supérieur.

“

« En tout état de cause, il est toujours là et il est un comité d'entreprise uniquement pour les salariés travaillant dans les bureaux. Car seuls les freelancers continuent à rouler dans la rue, et ils n'ont pas le droit d'être représentés par un comité d'entreprise ». (Expert chez Deliveroo)

La même stratégie a été poursuivie par Foodora. Ici aussi, une commission électorale de comité d'entreprise a été constituée à Cologne. Les conditions pour la procédure d'élection étaient meilleures car la société recourt à des CDD d'un an et n'utilisait pas de freelancers (par conséquent, elle n'a pas remplacé les salariés en CDD par des freelancers). Toutefois, les problèmes sont venus des contrats à durée déterminée.

“

« Il existe également un comité d'entreprise de neuf membres à Cologne chez Foodora, qui rassemble environ 250 personnes. Le comité d'entreprise veut désormais être réélu car il y a eu certains changements ; le contrat du vice-président n'a pas été renouvelé et il a dû démissionner ». (Expert chez Deliveroo)

En second lieu, le terme « établissement » n'est pas clairement défini par la loi. Les sociétés peuvent, en conséquence, tenter d'éviter de mettre sur pied des comités d'entreprise en arguant qu'il n'existe pas d' « établissement ». À Münster, par exemple, une autre tentative de mettre sur pied un comité d'entreprise a été faite chez Deliveroo ; toutefois, la direction de la société n'a pas reconnu le comité d'entreprise en arguant du fait que la société n'avait pas de bureaux et que, par conséquent, elle n'avait aucune activité dans cette ville : les livreurs travaillant à Münster dépendraient donc de l'établissement basé à Cologne et devraient élire leur comité d'entreprise à cet endroit.

En troisième lieu, Foodora, à l'instar de Deliveroo, a exercé une pression sur les initiateurs au cours de la période d'élection et n'a pas reconnu le comité d'entreprise élu. Plus spécifiquement, il n'a pas fourni au comité d'entreprise des informations en temps voulu et ne lui a pas permis d'engager des consultations, de même que le temps de travail passé par les salariés dans l'exercice de leurs responsabilités au sein du comité d'entreprise n'a pas été payé correctement (Die Zeit, 2018).

Quelles sont les implications attendues en termes d'emploi et de sécurité sociale des travailleurs de plateforme?

Il est bon de souligner deux implications en termes d'emploi et de sécurité sociale.

En premier lieu, les plateformes numériques reposent sur le recours à des formes non-standard d'emplois, sans sécurité de l'emploi. Dans les cas de contrats temporaires, ces derniers peuvent être prorogés deux fois jusqu'à un maximum de trois ans ; toutefois, pendant cette période, les travailleurs sont couverts par la sécurité sociale et les employeurs sont obligés de payer leur part des contributions. Par ailleurs, les contrats indépendants « solo » peuvent avoir une durée plus longue, mais ne prévoient pas le paiement, par le client, des contributions à la sécurité sociale : les travailleurs eux-mêmes doivent s'acquitter de la totalité du montant). En tirant parti des deux formes non-standard d'emploi, les plateformes tirent bénéfice de la moindre protection en matière de sécurité de l'emploi et d'accès à la protection sociale.

En second lieu, les plateformes tentent d'empêcher l'établissement de comités d'entreprise (et, bien entendu, également de la présence de syndicats). Elles le font en tirant parti des lacunes de la loi, en exerçant une pression sur les travailleurs, en ne fournissant pas les informations nécessaires. Cette stratégie représente un problème qui, à certains égards, doit être porté devant les tribunaux (par ex. pour ce qui concerne la fourniture d'informations) et de nombreux autres aspects nécessitent une autre régulation juridique (par ex. un paragraphe explicite dans la Loi allemande sur la constitution sociale de l'entreprise sur la manière de protéger les membres du comité d'entreprise employés dans le cadre de contrats temporaires).

Évaluation de la mesure

Quelles sont les informations et données qualitatives et quantitatives disponibles en ce qui concerne la mesure ?

Aucune donnée quantitative n'est disponible sur l'impact de la mesure sur les travailleurs de plateforme. Les informations qualitatives comportent des articles dans les journaux, quelques articles dans les revues et notre propre recherche.

Comment se situe la mesure par rapport au droit du travail et aux droits sociaux des travailleurs de plateforme?

La mesure vise à appliquer les droits légaux des travailleurs de plateformes afin d'assurer la représentation collective de leurs intérêts et de garantir le respect des droits à l'information collective, à la consultation et à la codétermination. La mesure représente une première étape importante dans cette direction et aide à identifier les problèmes de régulation du travail sur plateforme. Ces problèmes devront être pris en compte pour que les institutions de négociation collective et de codétermination jouent un rôle efficace dans l'économie de plateforme.

Références

Benner, C. (ed.) (2019), Crowdwork – Zurück in die Zukunft? Perspektiven digitaler Arbeit. Frankfurt.

Faircrowdwork (2019), Platform Reviews, disponible à l'adresse suivante <http://faircrowd.work/platform-reviews/>

IG Metall et al. (2016), Frankfurter Erklärung, disponible à l'adresse suivante: https://www.igmetall.de/dl/igm/20161214_Frankfurt_Paper_on_Platform_Based_Work_EN_b939ef89f7e5f3a639cd6a1a930feffd8f55cecb.pdf?

Harmon, E. and Silberman, M. S. (2018), Rating Working Conditions on Digital Labor Platforms, Computer Supported Cooperative Work (CSCW), vol. 27(3-6), pp. 1275-1324.

Die Zeit (2018), So umfährt Deliveroo die Mitbestimmung, disponible à l'adresse suivante: <https://www.zeit.de/arbeit/2018-06/lieferdienste-deliveroo-foodora-arbeitsminister-betriebsrat-gruendung-vertraege>.

The Guardian (2016), Deliveroo riders protest in London against changes to pay structure, disponible à l'adresse suivante : <https://www.theguardian.com/business/2016/aug/11/deliveroo-drivers-protest-london-changes-pay-structure>.

Zander, I. (2018), 'Naturtalent der Mitbestimmung', dans : Mitbestimmung, no. 3, pages. 16-18.



DON'T GIG UP

dontgigup.eu