



DON'T GIG UP



ESPAGNE

Rapport d'Étude de cas

Auteur:

Martín Hermoso (UGT)

(Ce texte est traduit de l'anglais)

NOVEMBRE 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 plateformes.

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 de plateformes 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 donne également 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 : Plan d'action de l'État pour un Travail décent

Description de la mesure

Le Plan directeur pour un travail décent 2018-2019-2020 a été approuvé par le biais de la Résolution du 27 juillet 2018, publiant l'Accord du Conseil des Ministres en date du 27 juillet 2018¹.

Le Plan a établi des directives destinées aux Inspections du travail, l'organisme public en charge de corriger et sanctionner les infractions au code du travail et destiné à promouvoir un effet dissuasif. Son objectif est de lutter contre les pratiques délictueuses de travail et d'améliorer le droit du travail et de la protection sociale des travailleurs. Il cible également les salariés qui travaillent pour des plateformes numériques, qui sont marquées par l'émergence de pratiques contractuelles irrégulières augmentant la précarité du marché du travail.

Ces plateformes imposent une réduction du coût du travail en diminuant et en violant le droit du travail. Le travailleur type de plateforme doit travailler de plus en plus d'heures pour la même rémunération, voire pour un salaire inférieur, c'est donc un travailleur pauvre.

Selon les réponses recueillies dans l'étude menée par l'UGT pour 54 livreurs des quatre plateformes de livraison les plus actives du pays, le revenu mensuel brut moyen de ces travailleurs se situe entre 750 et 1 000 €².

Les principaux objectifs du Plan sont les suivants :

- s'attaquer au non-respect des régulations en matière de droit du travail et de la sécurité sociale, responsable du creusement des inégalités, de la précarité et de la détérioration des conditions de travail de ces travailleurs.
- appliquer le droit du travail et améliorer la qualité d'emploi et les conditions de travail.
- garantir une concurrence équitable et lutter contre les pratiques de dumping social des plateformes.

Le phénomène des « faux travailleurs indépendants » correspond à des situations de travailleurs qui ne disposent pas de leur propre entreprise et n'assument pas le risque de l'activité alors que, au contraire, ils dépendent des entreprises pour lesquelles ils travaillent. Le phénomène prend de plus en plus d'ampleur sur le marché du travail, en particulier dans les nouvelles formes d'organisation du travail intermédiées par les plateformes numériques.

¹ Cf. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-10653

² UGT (2019), El trabajo en las plataformas digitales de reparto, Servicio de Estudios de la Confederación, disponible à l'adresse suivante : <http://www.ugt.es/sites/default/files/el-trabajo-en-las-plataformas-digitales-de-reparto-ugt.pdf>.

Cette augmentation s'explique par le désir de certaines entreprises d'améliorer constamment leur compétitivité en s'appuyant sur des infrastructures virtuelles et en faisant appel à de faux travailleurs indépendants afin de réduire les coûts de main d'œuvre. Pour l'UGT, cette pratique représente un préjudice pour les droits des travailleurs et le droit du travail ainsi qu'une fraude à la Sécurité sociale.

Selon les données recueillies par le biais de l'étude de l'UGT, les livreurs perdent entre 16% et 37% de leur rémunération par an en comparaison de la rémunération qu'ils auraient eu avec un contrat de travail standard. C'est-à-dire qu'ils perdent entre 2 125,3 € et 6 429,9 € par an.

La dernière étude de l'UGT sur ce sujet³ (« Emploi dans les plateformes de livraison ») conclut qu'au total, l'utilisation impropre des contrats de prestation de service avec des travailleurs indépendants permet aux plateformes de livraison d'économiser, tous les ans jusqu'à 92 millions d'euros de salaires et jusqu'à 76 millions d'euros de cotisations sociales. Si le nombre de travailleurs progresse, ces chiffres devraient encore augmenter.

En vue de réduire les possibilités de commettre des abus et de favoriser la requalification en contrat de travail, le Plan d'action pour un travail décent a défini trois mesures :

1. - Offrir des moyens techniques à l'Inspection du travail et aux organismes de Sécurité sociale afin de permettre l'identification des personnes concernées par les plateformes numériques et le e-commerce. Il s'agit de recenser le nombre de travailleurs concernés et de comprendre les modalités de travail utilisées par ces entreprises.

Par exemple, en août 2018, le Gouvernement a modifié les Régulations générales sur l'immatriculation des entreprises. Cela concerne l'enregistrement, l'annulation et la modification des données relatives à la Sécurité sociale des travailleurs, afin de garantir l'affiliation des faux travailleurs indépendants au Régime de sécurité sociale général qui couvre les salariés.

L'objectif de cette modification juridique était d'empêcher que les entreprises ne fassent obstruction aux mesures de la Trésorerie générale de la Sécurité sociale chaque fois que de faux travailleurs indépendants sont inscrits à tort au Régime de sécurité sociale des indépendants.

Dans de telles situations, l'Inspection du travail et de la Sécurité sociale engage alors une procédure et demande à la Sécurité sociale (ITSS) d'inscrire officiellement ces travailleurs au Régime général, au moins jusqu'à la fin de la procédure.

Les entreprises – ou, le cas échéant, les travailleurs concernés peuvent déposer une demande pour retirer l'inscription au Régime général réalisée *ex officio* par la Trésorerie générale de la Sécurité sociale qui agit à la demande de l'Inspection du travail et dans le cadre de la procédure de non-respect initiée par cette dernière.

2. - Sanctionner par une amende (allant de 3 000 à 10 000 €) le recours à d'anciens travailleurs en qualité de nouveaux indépendants, après les avoir inscrits au Régime général de la sécurité sociale.
- 3.- Réaliser une campagne d'inspection spécifique, envisagée pour 2019, afin d'évaluer si les travailleurs qui offrent des prestations de services sur ces

³ Ibidem.

plateformes sont correctement immatriculés à la Sécurité sociale, tout en s'attaquant à l'économie non-déclarée tant sur les plateformes que dans le e-commerce.

Description des plateformes

Selon les données fournies par des études récentes⁴, on estime qu'en Espagne entre 2% et 12% des travailleurs ont un jour travaillé pour une plateforme numérique. Par ailleurs, pour environ 2% des ménages, ce type de travail représente leur principale source de revenus.

Les modes d'organisation du travail dans le cadre de plateformes numériques visés par le Plan pour un travail décent s'appuient sur les caractéristiques suivantes :

- Le recours à un contrat d'indépendant ou de travailleur autonome économiquement dépendant (TRADE selon les initiales espagnoles).
- Le contrôle et la surveillance des travailleurs par la plateforme. En particulier, les travailleurs sont localisés et contrôlés en continu.
- Une flexibilité totale des travailleurs : leur planning est déterminé uniquement en fonction de leur réputation ou de leur évaluation établie par des méthodes de classement et d'évaluation, sans tenir compte de leurs besoins personnels ou professionnels.

Chaque entreprise de plateforme définit ses propres paramètres afin de déterminer la note des travailleurs. En fonction de ces derniers, l'algorithme distribuera plus ou moins de travail et permettra l'accès plus ou moins tardivement aux shifts et plannings. Chaque entreprise établit des critères et les modifie de manière unilatérale.

Toutes les plateformes ont recours à un système d'évaluation individuel pour classer tous leurs « entrepreneurs ». L'utilisation de cet outil, qui est la clé pour distribuer les shifts, est assez controversée. Il s'appuie sur des aspects tels que la disponibilité le week-end, le refus de commandes, la note attribuée par les clients, le type de contrat (TRADE ou indépendant) ainsi que d'autres critères définis par l'entreprise. La plateforme décide elle-même de ce qui est important et aura un impact sur son système d'évaluation, sans consultation préalable et sans possibilité de négocier des points pouvant être pertinents pour les personnes soumises à l'évaluation.

L'UGT estime que les régimes de travail appliqués par les plateformes de livraison (telles que Glovo, Deliveroo, Stuart et les autres) ne respectent pas les conventions collectives, les règlements et le droit du travail applicables. Selon la législation, les types de relation de travail visés ci-dessus nécessitent le recours à des contrats de travail traditionnels. Et, par conséquent, ils ne respectent pas les conventions collectives applicables.

En Espagne, les dispositions du TRADE (un des statuts de travailleur indépendant) peuvent être définies par un « Contrat d'intérêt professionnel », c'est à dire une réglementation similaire à une convention collective qui vise à définir les conditions de travail pour ce type de travailleurs au niveau de l'entreprise. Certaines entreprises telles que Deliveroo, tentent de négocier ces types de contrats car elles rencontrent des difficultés pour avoir un équivalent valable. Deliveroo essaie en conséquence d'établir une « association de livreurs » en

⁴ Voir : Pesole, A., Urzì Brancati, M.C., Fernández-Macías, E., Biagi, F., González Vázquez, I. (2018), Platform Workers in Europe, Bureau des Publications de l'Union européenne, Luxembourg.

vue, notamment, de négocier de tels contrats, que l'UGT contestera bien entendu.

Description de la mesure

Le Plan pour un travail décent donne déjà ses premiers résultats.

Après son approbation en juin 2018, l'Inspection du travail et de la Sécurité sociale a déployé de nombreux efforts pour lutter contre le faux travail indépendant, qui sape les droits des travailleurs, porte préjudice à la concurrence loyale entre entreprises et réduit la capacité de l'Administration publique à recouvrer les impôts et contributions de Sécurité sociale dus.

L'Inspection du travail s'est attachée à évaluer le bien fondé du recours aux travailleurs qui offrent des services dans plusieurs secteurs d'activité, notamment celui de ces nouvelles formes d'entreprises que sont les plateformes.

Alors que l'objectif global est de détecter jusqu'à 40 000 faux travailleurs indépendants⁵, selon le troisième rapport sur l'état d'exécution du plan⁶, 32 067 faux travailleurs indépendants ont déjà été identifiés et ont été inscrits au Régime général.

Par ailleurs, les résultats du plan devraient s'améliorer, car 883 nouveaux inspecteurs devraient, avant 2020, rejoindre le personnel de l'Inspection du travail et de la Sécurité sociale.

En conclusion, l'UGT estime qu'avec les instruments législatifs actuels (articles 1 et 8 du Statut des Travailleurs) et l'impact du développement des mesures contenues dans ce plan, il sera, non seulement possible de faire face à la prolifération de formes abusives et délictueuses de travail indépendant ou de contrat de service et de relations d'emplois indépendantes au lieu de contrat de travail, mais également d'avoir un impact direct et positif sur les Objectifs de Développement durable des Nations-Unies, notamment, sur les objectifs suivants :

ODD 5 : parvenir à l'égalité des sexes en autonomisant toutes les femmes et les filles;

ODD 8 : promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous ;

ODD 10 : réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre.

⁵ Après le Conseil des Ministres du 3 août 2018, le Président du Gouvernement, parlant des mesures pour garantir l'inscription des faux travailleurs indépendants au régime général de sécurité sociale, a indiqué que l'objectif du gouvernement était de détecter 40 000 faux travailleurs indépendants. Voir : de León, R. P. (2018), Sánchez annonce des mesures « pour aflorar 40 000 faux travailleurs indépendants » cette année, eldiario.es, disponible à l'adresse suivante : https://www.eldiario.es/economia/Sanchez-anuncia-medidas-aflorar-autonomos_0_799670343.html.

⁶ Cf.: Gouvernement d'Espagne (2019), Ds nuevos planes de choque contra la temporalidad fraudulenta y los abusos en los contratos a tiempo parcial, 9 August 2019, disponible à l'adresse suivante : <https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlaces/090819-enlace-trabajo.aspx>

Bibliographie

de León, R. P. (2018), Sánchez anuncia medidas « para aflorar 40.000 falsos autónomos » este año, eldiario.es, disponible à l'adresse suivante : https://www.eldiario.es/economia/Sanchez-anuncia-medidas-aflorar-autonomos_0_799670343.html .

Gobierno de España (2019), Dos nuevos planes de choque contra la temporalidad fraudulenta y los abusos en los contratos a tiempo parcial, 9 août 2019, disponible à l'adresse suivante : <https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlaces/090819-enlace-trabajo.aspx> .

Pesole, A., Urzì Brancati, M.C, Fernández-Macías, E., Biagi, F., González Vázquez, I. (2018), Plateforme Travailleurs en Europe, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

UGT (2019), El trabajo en las plataformas digitales de reparto, Servicio de Estudios de la Confederación, disponible à l'adresse suivante : <http://www.ugt.es/sites/default/files/el-trabajo-en-las-plataformas-digitales-de-reparto-ugt.pdf> .

CAS 2 : Modification de la portée de la Convention collective nationale du secteur de la restauration

Description de la mesure

L'UGT et le CCOO, les deux syndicats les plus représentatifs en Espagne, ont proposé d'étendre le champ d'application de la Convention collective nationale du secteur de la restauration qui touche à la fois les entreprises et les travailleurs.

Les syndicats sectoriels et les organisations d'employeurs ont reconnu qu'il était nécessaire de défendre le secteur de l'hôtellerie et de la restauration et ses conditions de travail afin d'éviter les risques de concurrence déloyale liée à l'arrivée des plateformes numériques dans ce secteur. Cette démarche a trouvé son origine dans l'observation des conditions de travail des livreurs et en reconnaissant que certaines plateformes envisageaient d'installer des cuisines en centre ville réservées uniquement à la distribution de repas et qui n'exerceraient donc pas dans le cadre de l'activité de restaurants traditionnels.

En conséquence, il a été convenu de modifier le champ d'application de la convention collective, en incluant des entreprises dont l'activité concerne « le service de livraison de repas préparés et de boissons, à pied ou avec tous types de véhicules ne nécessitant pas l'autorisation administrative établie par les réglementations de transport, notamment la fourniture du service à compte propre ou au nom d'une autre entreprise, y compris les plateformes ou par le biais de ces dernières »⁷.

Cette modification implique que l'activité des travailleurs de livraison de repas intermédiée par les plateformes, même si elle se fait au nom d'une autre entreprise, sera soumise aux obligations et aux droits fixés dans la convention collective.

L'UGT estime que cette mesure est un pas en avant pour assurer la défense du statut des travailleurs des plateformes de livraison de repas, essentielle pour leur assurer des conditions de travail décentes et une protection sociale adéquate⁸.

⁷ L'accord est disponible à l'adresse suivante : <https://www.boe.es/boe/dias/2019/03/29/pdfs/BOE-A-2019-4645.pdf> (Code de convention n.º 99010365011900).

⁸ À cet égard, voir également les contributions de Prassl, J. (2018), Voix collective dans l'économie de plateforme : Challenges, Opportunités, Solutions, ETUC. Conformément à Prassl, la convention collective peut aller au-delà de ses dispositions classiques pour adapter la réglementation dans les domaines suivants : la conception et l'utilisation d'algorithmes, la transparence dans le calcul de la rémunération, l'utilisation des données générées et le processus de déconnexion.

Le service de livraison de repas au domicile des clients sera considéré comme un travail personnel dans le secteur de l'hôtellerie ou de la restauration (statut de salarié). Leur nouvelle catégorie professionnelle permettra d'améliorer les conditions de travail, notamment en termes d'horaires de travail, de repos minimum, de congés payés, de droits collectifs, etc. Les autres avantages pourraient être un meilleur salaire, une meilleure protection dans le domaine de la prévention des risques et de la protection sociale, y compris la couverture par un régime de protection sociale et des prestations plus importantes.

Bien entendu l'impact restera limité tant que les travailleurs (dans le cas présent, les livreurs) sont « engagés » en qualité d'indépendants ou d'indépendants économiquement dépendants par l'entreprise ou la plateforme, comme c'est le cas actuellement. Car, de fait, la convention collective s'applique aux seuls salariés et non aux indépendants.

L'UGT travaille à inclure toutes les activités des plateformes dans le champ d'application des conventions collectives. C'est, par exemple, le cas de la convention collective relative au transport routier. Ceci affecterait des plateformes, telles qu'Amazon Flex, qui ont recours à des indépendants sans aucun permis ou véhicule adéquat pour l'activité de livraison de colis à domicile.

Description des plateformes

Les informations sur l'organisation du travail intermédié par les plateformes de livraison de repas ou de marchandises s'appuient sur les notes suivantes recueillies à partir de réclamations de travailleurs de plateforme et de documents et données qu'ils ont fournis à l'UGT. Dans certains cas, nous présentons des extraits de leurs déclarations.

Les chiffres donnés par Adigital⁹ donnent une estimation du nombre d'emplois actuels dans les plateformes de livraison, soit 14 337 travailleurs en 2018.

Les plateformes développent leur activité principalement avec des indépendants économiquement dépendants (TRADE selon l'acronyme espagnol) et des indépendants, et non avec des salariés.

En l'absence de contrat de travail, ces travailleurs ne peuvent pas bénéficier de la protection complète fournie par le Statut des Travailleurs espagnol et par le Régime général de sécurité sociale.

Aucun travailleur contacté par le syndicat n'a déclaré vouloir être un entrepreneur dans le domaine de la livraison de marchandise.



« J'ai commencé à travailler pour un ami, je vendais des panneaux solaires, et il m'a dit ... il m'a dit que je pouvais gagner plus au sein d'une entreprise transnationale.... Une fois là, ils m'ont parlé d'être indépendant. Je n'avais aucune idée de ce que c'était et ils m'ont expliqué ce que je devais obtenir ». (travailleur, âgé de 53 ans)

La plateforme définit unilatéralement les conditions de prestation du service, ainsi que le tarif.

⁹ Adigital (2019), La contribución económica de las plataformas de delivery en España, disponible à l'adresse suivante : <https://www.adigital.org/media/la-contribucion-economica-de-las-plataformas-de-delivery-en-espana.pdf>.

Elle est également en position dominante vis-à-vis du livreur : le travailleur ne négocie aucune condition, mais il doit accepter celles qui sont imposées par l'interlocuteur. La signature du contrat se fait en ligne, il n'y a pas de document physique.

“

« Avec ces personnes, vous ne pouvez pas négocier, elles sont extrêmement méprisantes. C'est un patron invincible. Il n'a pas de sentiments ; il n'y a aucune empathie. Vous êtes le seul à perdre. Les pertes sont socialisées et les bénéfiques sont privatisés. L'application gagne toujours. Ils ne sont pas collaboratifs ». (travailleur)

La plateforme a son propre système d'évaluation des travailleurs utilisé pour distribuer les shifts aux livreurs.

Les éléments qui pèsent le plus pour obtenir une bonne note sont le degré d'implication des personnes sur la plateforme et la durée des livraisons. La disponibilité est essentielle pour obtenir une évaluation positive. Il faut voir aussi ce que signifie la disponibilité. L'UGT a en effet connaissance de personnes qui travaillaient plus de 10 heures par jour sans repos hebdomadaire.

“

« Un jour, j'ai travaillé 14 heures sans interruption et le jour suivant 12 heures. Je leur ai envoyé un courrier électronique pour être déconnecté pendant un certain temps afin de pouvoir manger quelque chose. Ils ne m'ont pas répondu. J'ai dû m'arrêter et manger quelque chose à toute vitesse » (travailleur)

Pour obtenir une bonne évaluation avec des plateformes comme Deliveroo ou Glovo, les travailleurs doivent être disponibles même le week-end. Sinon, la faible implication vis-à-vis de la plateforme entraînera une pénalisation.

“

« Si vous n'avez pas pris d'heures le vendredi, samedi et dimanche, ils vous sanctionnent en réduisant vos heures de travail. Dès le début, on nous a dit qu'il était essentiel de travailler le week-end » (travailleur)

Les plateformes donnent des instructions spécifiques aux livreurs sur la manière d'effectuer la livraison, en définissant les durées, les consignes et les règles de comportement. Par ailleurs, la plateforme géolocalise constamment les livreurs.

La plateforme contrôle la situation de tous leurs livreurs, même lorsqu'ils ne travaillent pas. Ce contrôle est mis en œuvre par le biais du smartphone personnel du travailleur et la plateforme fournit des données à caractère personnel des clients, telles que leurs adresses.

Les plateformes numériques de livraison ont en général un système de sanction et de refus de planning pour les travailleurs qui ne sont pas dans la zone déterminée. Un système de blocage d'accès à l'application leur permet également de suspendre temporairement un livreur.

Ces entreprises exercent le pouvoir disciplinaire de l'employeur de la manière la plus traditionnelle mais par le biais d'instruments technologiques. Ils ont recours à une stratégie de blocage de compte pour forcer le livreur à contacter le bureau en cas de réclamation. Cela permet de ne pas avoir de traces écrites des motifs de blocage de compte.

Les plateformes décident unilatéralement à quel moment la prestation de service se termine. Elles envoient un courrier électronique au travailleur indiquant que la relation de service est terminée et immédiatement après, ils empêchent

l'accès à l'application. Cette action est appelée « déconnexion ».

Les travailleurs n'ont pas leur propre organisation de production indépendante car leur prestation de service est directement liée à la plateforme, étant donné que l'application, propriété de la plateforme, est essentielle pour le travail.

Pour ce qui est du respect des dispositions en matière de relation du travail prévues par la convention collective, l'UGT estime que ce type de plateformes (telles que Glovo, Deliveroo, Stuart et les autres) développent des activités par le biais de travailleurs indépendants ne respectant pas la législation actuelle du travail. Au contraire, compte tenu des constatations énoncées ci-dessus, elles devraient recourir à des contrats de travail traditionnels. Elles ne respectent donc pas les dispositions des conventions collectives applicables qui concernent les salariés mais pas les indépendants.

Évaluation de la mesure

Pour le moment, il n'existe aucune donnée pour évaluer l'impact de cette mesure, en effet, elle ne sera effective que lorsque les plateformes numériques arrêteront de faire appel à des travailleurs indépendants et commenceront à exercer leur activité avec des salariés.

Même si cette mesure ne produit pas encore d'effet direct sur les droits des travailleurs, l'UGT estime qu'elle est essentielle. En premier lieu, elle fait ressortir l'intention des partenaires sociaux espagnols vis-à-vis des plateformes : la régulation de leur activité et des conditions de travail par le droit du travail et les négociations collectives.

En second lieu, cette mesure peut fournir des arguments pour les actions menées devant les tribunaux qui statuent actuellement sur des dossiers de demande de requalification de la prestation de service en contrat de travail, remettant en question le statut indépendant des livreurs (cas de Glovo ou Deliveroo). La mesure peut donc permettre de déterminer les conditions de travail pour tous les livreurs de plateforme dans le pays. Comme ce fut le cas en Italie pour Foodora, le Tribunal a déclaré le droit des livreurs à recevoir le montant obtenu en fonction du travail effectué et ce aux tarifs minimum de rémunération fixés pour les « travailleurs de livraison de repas » dans la convention collective couvrant le secteur de la logistique¹⁰.

L'UGT estime que c'est une autre étape pour permettre d'établir clairement que le statut des travailleurs intervenant dans la livraison de repas ou de produits n'est pas celui de travailleurs indépendants. Ceci est essentiel pour assurer des conditions de travail décentes et une protection sociale suffisante pour les livreurs.

En attendant, le syndicat continue de recourir à des moyens administratifs et judiciaires pour obtenir la reconnaissance de la relation de travail salariée.

Le 20 décembre 2017, une plainte déposée contre les quatre principales plateformes de livraison de repas et de marchandises (Glovo, Deliveroo, Uber Eats et Stuart) a été soumise au Bureau général du travail.

Cette réclamation a déclenché des actions de la part des inspections régionales dans les secteurs d'activité de ces entreprises. Actuellement, différentes ordonnances émanant de l'Inspection du travail et de la Sécurité sociale – actes de liquidation, reclassification du statut – ont identifié l'existence d'une rela-

¹⁰ CF. le rapport d'étude de cas Don't GIG Up! pour l'Italie.

tion de travail salariée entre les livreurs et les plateformes numériques, nombre d'entre elles suscitées par des actions du syndicat.

Ces efforts ont été complétés avec le soutien de cas individuels. Jusqu'à maintenant, les tribunaux de Madrid ont rendu quatre jugements favorables.

Le syndicat cherche non seulement à faire reconnaître le statut de salarié, mais également à obtenir des conditions de travail équitables, à savoir celles définies dans la convention collective applicable.

Bibliographie

Adigital (2019), La contribución económica de las plataformas de delivery en España, disponible à l'adresse suivante : <https://www.adigital.org/media/la-contribucion-economica-de-las-plataformas-de-delivery-en-espana.pdf>.

Prassl, J. (2018), Collective voice in the platforme economy : Challenges, Opportunities, Solutions, ETUC.

CAS 3 : Votre syndicat a déjà la réponse!

Description de la mesure

Avant de présenter et d'évaluer la mesure, « Votre syndicat a déjà la réponse ! », nous présenterons le contexte économique et social qui a permis le développement des plateformes en Espagne.

L'expansion de l'économie de plateforme a débuté au plus fort de la crise économique, dans un environnement marqué par une politique de réduction des dépenses sociales et de réduction d'effectifs qui a sans aucun doute créé un nouveau scénario de précarité. Son modèle économique repose sur le fait qu'elle s'établit comme un intermédiaire et, par conséquent, échappe à toutes les responsabilités de l'employeur. Les plateformes mettent en avant « l'individualisation » des relations de travail, imposant le statut d'indépendant.

Ces entreprises, qui se définissent comme exerçant leur activité dans le secteur des « services de la société de l'information », cherchent à ne pas respecter les exigences d'accès au marché, les régulations sectorielles ou encore les régulations classiques correspondantes.

Dans ce cadre déséquilibré, la plateforme « Votre syndicat a déjà la réponse ! » a été créée pour entrer en contact avec les travailleurs qui utilisent les applications comme principal outil de travail. En utilisant leur propre canal de communication, le syndicat transfère aux travailleurs les informations dont ils ont besoin.

La plateforme est une structure transversale qui dépend de l'UGT et qui collabore avec toutes les fédérations affiliées au syndicat. Elle est la première section syndicale virtuelle de l'UGT et a les mêmes objectifs que les sections syndicales traditionnelles. Elle est conçue pour être utilisée par les travailleurs de plateforme eux-mêmes qui aident d'autres travailleurs du même secteur.

Par ailleurs, en tant que portail de réclamations et de plaintes, elle recueille des informations sur la situation actuelle des travailleurs. Ainsi, le syndicat obtient une trace crédible des conditions de travail et des conditions sociales de l'ensemble des travailleurs.

À l'heure actuelle, l'outil s'efforce d'apporter des réponses aux questions, de résoudre les problèmes et les demandes des travailleurs de plateforme. Il fonctionne également comme une boîte postale. Les travailleurs peuvent envoyer une question et ils reçoivent une réponse dans les 24 heures avec toutes les informations nécessaires pour résoudre leur problème. Par ailleurs, on y trouve des informations supplémentaires sur les questions posées fréquemment et sur la législation du travail de base.

Depuis août 2019, 1 867 questions ont trouvé une réponse.

Les principales questions concernent les licenciements et les doutes concernant le système d'évaluation constant (« metric » chez Deliveroo ou « excellence » chez Glovo), qui ont un impact sur l'affectation des shifts. Par ailleurs, on a observé une augmentation des demandes relatives aux problèmes fiscaux ou touchant la Sécurité sociale.

L'abondance, le type de consultations et les matériaux qui les accompagnent ont nécessité une approche plus directe de la réalité de ces activités par le biais du travail sur site. Ceci a permis à l'UGT de connaître, de première main, la situation réelle des travailleurs des plateformes de livraison, tout en donnant au syndicat des informations plus classiques sur leur modèle économique. À cet égard, un contact direct a été établi avec des personnes spécialisées dans le monitoring des livraisons pour Glovo, Deliveroo, Uber Eats et Stuart.

Fieldwork est un élément fondamental de l'activité. Même en présence d'un outil numérique, il est nécessaire d'introduire la présence d'une personne parmi les travailleurs des plateformes.

C'est dans la rue que le syndicat rencontre le plus grand nombre de réclamations. L'UGT part à la recherche de travailleurs aux portes des principaux restaurants pendant qu'ils attendent une commande. Les syndicalistes leur donnent des informations que les travailleurs diffusent ensuite par le biais de groupes WhatsApp et Telegram de livreurs.

L'UGT s'est même infiltrée lors de sessions d'information de ces entreprises en tant que livreurs futurs éventuels pour obtenir les informations que les plateformes fournissent aux livreurs.

Pour les livreurs d'Amazon Flex, le syndicat se présente également aux portes des entrepôts pour diffuser les informations.

En bref, cette expérience combine, d'une manière convaincante, la présence d'une activité syndicale et un outil numérique qui facilite la réponse (quasi immédiate) aux problèmes que les nouvelles formes de travail génèrent.

Actuellement l'UGT travaille pour continuer à développer et à améliorer la plateforme. Avec plus de 1 000 questions reçues, l'outil s'est avéré être une fenêtre ouverte pour le syndicat et un canal de communication très utile, notamment dans des lieux où l'UGT n'a pas de présence syndicale. C'est une manière d'atteindre les travailleurs qui ont besoin d'une attention spéciale en raison de leur précarité et ceux qui ont besoin d'une réponse rapide, notamment les délégués et les membres du syndicat. C'est pourquoi cette plateforme deviendra, en vue d'effectuer la transition numérique du syndicat, l'outil fondamental pour toucher le plus rapidement possible le plus grand nombre possible de personnes.

Description des plateformes

En Espagne, les principales plateformes sont dénommées plateformes de « micro-travail hors ligne » ou d'exécution locale, l'activité devant être réalisée physiquement par un tiers.

Ces entreprises concernant la livraison de repas telles que Glovo, Deliveroo, Stuart et Uber Eats ont eu à faire face à d'importants conflits. L'activité d'Amazon Flex et son alternative à la livraison traditionnelle de colis a également été problématique. Sans parler du combat entre Uber, Cabify et les taxis pour les restrictions juridiques concernant le transport de passagers en ville.

Il existe d'autres types de plateformes consacrées aux soins des personnes âgées et à la prestation de services de nettoyage qui sont en pleine croissance (Aiudo, Cuideo, Cuidum interdomicilio, Clintu, Flycleaners, etc.).

Il existe de nombreuses plateformes, leur expansion est importante, ce qui est à l'origine de pratiques de concurrence déloyale dans le secteur. Elles s'appuient sur l'offre de travailleurs qui s'occuperont des personnes âgées en qualité de travailleurs domestiques ou indépendants. Ici, le travail de la plateforme s'appuie sur le choix du personnel et sur la gestion administrative et transfère toute la responsabilité juridique à la famille qui fait appel aux services.

Enfin, il existe des compagnies de guides touristiques et des agences de voyages (Tours Feel the city, Frikitrip, Leaf.com, etc.).

On peut mettre en évidence de nombreuses similarités entre les plateformes lorsqu'il s'agit d'organiser le travail. La première et la plus commune est d'imposer une relation commerciale ou une relation avec des indépendants afin d'échapper à toute forme d'organisation et de protection de l'emploi.

À cet égard, la législation espagnole prévoit un type spécifique de relations avec les indépendants en raison de ses caractéristiques et de sa propre réglementation : les indépendants économiquement dépendants (TRADE). Les plateformes de livraison de repas ont abusé de ce type de contrat qui a été interdit par l'Inspection du travail.

Le travail est distribué par un algorithme qui tient compte de l'évaluation individuelle de chaque « collaborateur ». Dans le cas de Glovo, le terme « excellence » est utilisé pour désigner ce système de réputation. L'algorithme, qui est présenté comme étant neutre, choisit qui se chargera du travail en fonction de paramètres définis, au préalable, par la plateforme elle-même.

Par ailleurs, un élément fondamental pour la plateforme est d'avoir une bonne évaluation et une disponibilité constante, notamment les jours les plus chargés. Cela lui permet d'avoir de nombreux travailleurs qui veulent couvrir ces périodes. La flexibilité est donc dénaturée mais la plateforme l'utilise pour prétendre que « vous pouvez travailler quand vous voulez ». On n'affectera pas de shifts ni des commandes à ceux qui ne sont pas disponibles.

Ce système de pénalités masqué stresse et préoccupe les travailleurs qui sont forcés de respecter leurs obligations fiscales et de Sécurité sociale et ne savent pas s'ils gagneront suffisamment pour couvrir leurs besoins vitaux.

Ce sont toujours les plateformes qui définissent les conditions et qui exercent un pouvoir sur leurs travailleurs. Ce sont elles qui définissent comment travailler, le prix de la commande, où et quand travailler, les moyens de communication avec la plateforme et comment résoudre les problèmes entre le client et le fournisseur. Elles exercent un pouvoir de sanction et punissent ceux qui ne répondent pas à leurs critères de travail.

Elles exercent également une surveillance constante par le biais de la géolocalisation de l'application. Cela concerne les travailleurs qui utilisent des applications en tant qu'outils de travail.

Enfin, c'est la plateforme qui détermine le début et la fin de l'activité, introduisant un nouveau type de licenciement appelé « déconnexion », un courrier électronique indiquant aux travailleurs que leur contrat est interrompu et qu'ils ne peuvent plus accéder à la plateforme.

Devant la mauvaise publicité due à la couverture médiatique des modalités

de travail auxquelles elles recourent, les plateformes ont actuellement réduit le nombre de licenciements. Mais maintenant elles réduisent les notes individuelles au point que les travailleurs n'ont d'autre choix que de quitter la plateforme.

Évaluation de la mesure

L'objectif de l'UGT est de recueillir le plus de données possible sur le monde des plateformes numériques.

L'atomisation des travailleurs est le plus lourd handicap pour les atteindre. En l'absence de lieu de travail, et avec la disparition des lieux de réunion classiques, la totalité de la ville devient un énorme lieu de travail. Toutefois, loin de les séparer, la technologie peut rapprocher les syndicats et les travailleurs, sous réserve que le syndicat puisse entrer dans les réseaux utilisés pour organiser et communiquer.

Sur le site internet de « Votre syndicat a déjà la réponse ! », les travailleurs peuvent renseigner un questionnaire avec les données concernant leur situation de travail et leur situation sociale. L'échantillonnage reste encore un peu limité pour être utilisé comme sondage utilisable.

Il n'existe pas de données précises sur l'économie des plateformes. Par ailleurs, les données dont on dispose ne sont pas vraiment fiables pour deux raisons : les plateformes évoluent rapidement et il n'existe pas de registre correct des plateformes. Par exemple, il n'est pas facile d'évaluer les données d'inscription au régime de sécurité sociale des indépendants, car il existe un fort taux de rotation chez les travailleurs de plateforme. Ils sont très peu nombreux à rester plus d'un an.

L'UGT concentre actuellement son travail sur l'obtention d'un Registre spécifique des Plateformes dans l'Administration publique, qui irait au-delà de leurs devoirs d'enregistrement actuels. Le registre devrait permettre aux syndicats de savoir qui sont les propriétaires et leurs actionnaires, de connaître le nombre de travailleurs licenciés et de savoir s'ils sont embauchés en qualité d'indépendants.

L'UGT a déjà une affiliation auprès des deux principales plateformes de livraison et a reçu plus de vingt plaintes, y compris des inspections devant la Juridiction sociale. L'UGT fait figure de pionnier en portant devant le Tribunal national le premier conflit collectif contre Glovo pour le recours à de faux travailleurs indépendants. Une autre demande très importante en raison de ses caractéristiques est celle formée contre Glovo pour avoir licencié un travailleur accusé de promouvoir une grève illégale, un exemple clair de violation d'un droit fondamental.

Votre syndicat a déjà la réponse ! est devenu un point de référence important chez les livreurs, et ces derniers viennent de plus en plus chercher un soutien auprès du site. L'UGT s'efforce de maintenir un outil qui permet de défendre le droit au travail et les droits des travailleurs.

Même s'il est encore un peu tôt pour savoir comment la mesure va évoluer, car son développement est toujours en première phase, le syndicat s'engage à poursuivre l'approche et les activités illustrées.



DON'T GIG UP

dontgigup.eu