



DON'T GIG UP



ITALIE

Rapport d'Étude de cas

Auteurs :

Ivana Veronese
Antonella Pirastu
Pierluigi Richini
(UIL)

Feliciano Iudicone
(FGB)

(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 CONTENUS 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 plateformes ; 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 mesure¹.

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.

¹ Le présent Rapport d'étude de cas s'appuie principalement sur les informations disponibles dans la documentation existante et sur les sites Internet des plateformes, complétées par des entretiens avec les syndicats, avec une personne ayant travaillé chez Glovo et chez Deliveroo, respectivement pendant deux mois et deux ans, ainsi qu'avec un responsable d'une importante plateforme de livraison instantanée de repas.

CAS 1 : La convention collective nationale couvrant le secteur de la logistique

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'étude de cas concerne l'adoption de dispositions relatives aux négociations collectives définissant les conditions d'emploi des livreurs, en vue de cibler les plateformes de livraison instantanée de repas.

Il convient de rappeler, à titre d'élément contextuel, que l'Italie a un système de négociation collective à deux niveaux. Les accords sectoriels (Conventions collectives nationales de travail, CCNT²) complètent, voire même remplacent, les dispositions légales concernant la plupart des aspects de la relation de travail - de l'aménagement du temps de travail au type de contrats de travail à utiliser - tout en définissant les taux de rémunération minimaux en fonction des différents profils d'emploi.

Les CCNT ne sont contraignantes que pour les sociétés affiliées aux organisations patronales signataires. La législation a historiquement encouragé l'adhésion d'autres entreprises en permettant aux CCNT de préciser ou de déroger aux dispositions statutaires de la législation du travail (par ex. en leur permettant d'introduire des raisons qui justifient l'utilisation de contrats à durée déterminée). Ceci signifie que seules les entreprises qui adhèrent à une CCNT spécifique peuvent tirer parti des dispositions qui répondent aux besoins sectoriels spécifiques en termes d'organisation de la main d'œuvre.

Parallèlement la jurisprudence renvoie à des grilles salariales figurant dans les CCNT pour régler les litiges concernant la rémunération³. Ceci représente une forte incitation des employeurs non-affiliés à respecter les mêmes niveaux de rémunération (minimum) que ceux qui sont appliqués par les entreprises ayant des activités similaires.

La tentative réalisée dans le cas qui nous concerne consiste justement dans la proposition d'une réglementation claire, mieux adaptée à la réalité du travail de plateforme.

Par le biais d'une disposition spécifique incluse dans la CCNT signée le 3 décembre 2017, les syndicats représentant les travailleurs du secteur des transports et les organisations patronales représentant les entreprises de logistique (mais qui n'affilient pas les plateformes) ont accepté de réglementer « les nou-

2 On a adopté CCNT comme traduction de CCNL, *Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro*.

3 En cas de soupçon de faux travail indépendant, le plaignant devra tout d'abord prouver qu'il est salarié et, ensuite, démontrer que le champ d'application matériel de la CCNT est cohérent avec l'activité commerciale et que le niveau de rémunération revendiqué est conforme aux tâches réalisées.

veaux types de travailleurs livrant de la marchandise à vélo, à moto et en bateaux ».

L'accord a également levé l'interdiction frappant le « travail sur demande », retirant un obstacle significatif pour l'adhésion à la CCNT de sociétés qui désirent adopter une forme très souple d'emploi.

Le 18 juillet 2018, les parties ont signé un accord complémentaire détaillant les conditions d'emploi concernant les « travailleurs mettant en œuvre des activités de logistique de distribution, y compris des activités liées au transport avec des vélos et des motos ».

Comme cela a été avancé par la personne interrogée chez UILTrasporti, l'un des syndicats participant aux négociations de la CCNT qui nous occupe, il s'agissait non seulement de réglementer les plateformes, mais de faire face à une augmentation de la « logistique urbaine » et notamment des livraisons à vélo : l'introduction d'interdictions de l'utilisation des véhicules dans les centres ville a, en fait, poussé les prestataires de livraison importants à compléter leurs parcs avec des bicyclettes tout en réorganisant la logistique du dernier kilomètre dans les zones urbaines.

“

« Alors que les négociations s'orientaient vers quelques solutions concrètes, le cas des plateformes de livraison instantanée de repas a explosé, coïncidence à point nommé. En fait, alors qu'il n'y avait pas de problèmes significatifs pour les acteurs précédents, malgré une certaine incertitude sur le bon niveau de rémunération, là, nous avons dû affronter les obstacles pratiques que présentait ce groupe d'acteurs ». (Syndicaliste chez UILTrasporti)

L'activité des livreurs employés dans la logistique du dernier kilomètre et dans la livraison urbaine pourrait relever de plusieurs CCNT et de différentes classifications en vertu de l'éventail d'activités mises en œuvre par l'employeur ; toutefois, aucune de ces CCNT et classifications ne couvrait explicitement la livraison à vélo ou sur de courtes distances.

Le tableau ci-dessous – qui utilise et intègre une analyse récente de classification des emplois dans le secteur de la logistique (Bonanomi, 2019) – donne quelques exemples sur la manière dont le champ d'application et les profils d'emplois de certaines CCNT peuvent coïncider avec les activités de travail réalisées par le biais de plateformes de livraison instantanée de repas.

Tableau 1 : Couverture éventuelle de la CCNT et niveau de rémunération pour les livreurs de sociétés livrant des repas ou des marchandises par le biais de plateformes

CCNT	Champ d'application matériel	Type d'emploi	Rémunération mensuelle *	Rémunération horaire
CCNT couvrant le nettoyage et d'autres services s'adressant à des entreprises (CCNL Multiservizi)	Services fournis à des restaurants, y compris la livraison de repas	Cols bleus non-spécialisés mettant en œuvre des opérations de transport, de manutention ou livraison de marchandise, également avec des véhicules légers	€ 1,183.50	€ 6.9
CCNT couvrant des activités commerciales et de services (CCNL Terziario)	Services de logistique aux entreprises Services de Technologies de la Communication et de l'information aux entreprises (ICT)	Livreurs	€ 1,405.89	€ 8.4
CCNT couvrant des activités de services dans la nourriture, les boissons et les loisirs (CCNL Pubblici Esercizi)	Services divers pour les activités de services de nourriture, boissons et loisirs	Motocyclistes	€ 1,252.09	€ 7.3
CCNT couvrant la logistique (CCNL Logistica, Trasporti Merci e Spedizioni) (avant l'accord complémentaire)	Services de logistique et de soutien fournis à des sociétés de transport Activités de commerce électronique	Livreurs spécialisés	€ 1,543.53 (Février 2018)	€ 9.2
		Livreurs	€ 1,375.19 (Février 2018)	€ 8.2
CCNT couvrant la logistique (après l'accord complémentaire)	Services de logistique et de soutien fournis à des sociétés de transport Activités de commerce électronique	Travailleurs effectuant des activités de logistique de distribution, y compris des activités liées au transport, avec des vélos et des motos	€ 1,399.71	€ 8.4

* Lorsque rien n'est spécifié, la rémunération est calculée au 1^{er} janvier 2019.

Notamment, les dispositions prévues dans l'accord complémentaire stipulent :

- un niveau de rémunération brut horaire minimal de 8,4 €, qui doit être augmenté à 8,8 € après six mois d'ancienneté et, uniquement pour les travailleurs livrant de la marchandise à moto, qui atteint 9,1 € après neuf mois supplémentaires⁴;
- des durées de travail standard conformes à d'autres postes similaires (c'est-à-dire 39 heures) et une durée de travail maximale de 48 heures par semaine ;
- certaines mesures visent à éviter des durées de travail trop courtes ou trop longues : les journées de travail doivent être comprises entre deux et huit heures (10 si le travailleur est également employé dans des activités de stockage) et doivent être réparties sur des créneaux allant jusqu'à 13 heures (permettant ainsi de longues pauses entre le déjeuner et le dîner lorsqu'il

⁴ La référence de rémunération est calculée conformément au montant en vigueur entre le 1^{er} octobre 2018 et le 30 avril 2019. Les augmentations de rémunération minimale doivent commencer le 1^{er} mai et le 1^{er} octobre 2019.

y a moins de demande) ;

- l'obligation faite à des sociétés appliquant ce type d'horaire de rencontrer les syndicats en amont afin de vérifier la présence de conditions favorables;
- des clauses souples dans les contrats à temps partiel, y compris la possibilité de changer de shifts et d'augmenter la durée de travail (un préavis de 11 heures est obligatoire dans ce dernier cas) ;
- l'obligation faite aux employeurs d'informer à l'avance les employés des shifts, et d'éviter de définir des « shifts » par le biais de systèmes de réputation basés sur des algorithmes et
- l'obligation faite à des sociétés de fournir un équipement de protection individuelle et d'assurer les véhicules en cas de responsabilité pour des dommages occasionnés à des tiers.

Par ailleurs, les parties se sont engagées à négocier d'autres aspects au niveau des entreprises.

En tant que salariés, les travailleurs couverts par l'accord jouiraient également d'une protection sociale et d'une assurance contre les accidents de travail conforme aux normes énoncées par la législation pour tous les salariés du secteur privé.

Description des plateformes

*Comment le **travail est-il organisé** dans les plateformes concernées par la mesure dans les zones couvertes (par ex. contrats de travail, surveillance de l'exécution et flexibilité) ?*

Les domaines clés suivants sont affectés par le cas qui nous concerne : rémunération, organisation du travail, durée du travail et shifts, rôle des systèmes de notation, fourniture d'équipement de protection individuelle, assurance en responsabilité pour des dommages occasionnés à des tiers et protection sociale.

La CCNT ne traite pas de la frontière entre le travail indépendant et le travail salarié et n'est pas habilitée à le faire ⁵. Au contraire, la stratégie consiste à énoncer des règles claires dotées d'un degré significatif de souplesse, l'objectif étant d'une part d'établir des règles adaptées au modèle d'activité des plateformes et, d'autre part, de créer une référence claire dans les CCNT à leurs activités et profils de poste, y compris en termes de rémunération.

On dispose à l'heure actuelle d'un large corpus de données montrant que les contrats de travail sont utilisés marginalement ou ne sont pas utilisés du tout par les entreprises clés de livraison instantanée de repas ou de marchandise par le biais de plateformes.

Comme cela a déjà été expliqué dans le Rapport sur l'état des lieux, ces entreprises recourent principalement à des contrats de travail d'indépendants « occasionnels » ou, plus rarement, à des contrats dits « parasubordonnés » ; dans les deux cas, la détermination de la rémunération relève de négociations individuelles. Parfois, les partenaires de logistique de l'entreprise concernée servent même d'intermédiaires pour le travail, comme c'est le cas de Just Eat (Guarascio and

⁵ Toutefois, conformément à l'Art. 2, para. 2 de la Loi 81/2015 (qui fait partie de la réforme du droit du travail généralement désignée par « Jobs Act »), les négociations collectives peuvent définir les conditions d'emploi et de rémunération traitant des travailleurs « para-subordonnés » au niveau sectoriel, combinant le statut de travailleur indépendant avec les formes de protection garanties dans le cadre du salariat.

Sacchi, 2018; Faioli, 2018)⁶.

Est-ce que les modalités de travail sont conformes aux dispositions des négociations collectives et aux dispositions réglementaires applicables ?

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

Alors qu'il existe encore beaucoup de confusion sur la classification éventuelle des livreurs de plateformes en « travailleurs parasubordonnés »⁷, il y a peu de doutes sur le fait que les contrats de « travail indépendant occasionnel » ne sont pas adaptés à la façon dont le travail est coordonné par les plateformes.

En effet, ce régime s'appliquera aux activités mises en œuvre sporadiquement et sans aucun type de coordination par le client.

L'Institut National pour la Sécurité sociale (INPS) a même confirmé de manière informelle que le régime adopté ne correspond pas aux caractéristiques du travail réalisé par le biais des plateformes de livraison instantanée de repas⁸.

Le Ministère du travail n'a, en revanche, pas donné, jusqu'en août 2019, de consignes formelles sur la manière de classer le travail réalisé par les livreurs de plateformes. Après de longues négociations avec les syndicats et les plateformes à ce sujet, il a promulgué des dispositions légales établissant une présomption de travail « parasubordonné », tout en introduisant un ensemble de droits du travail et de sécurité sociale pour les livreurs de plateformes travailleurs indépendants ; les aspects essentiels ne sont pas encore entrés en vigueur (Loi 101/2019, révisée par la Loi 128/2019).

En ce qui concerne la rémunération, les régimes contractuels adoptés ne sont pas, à l'heure actuelle, couverts par des règles de protection. Les personnes interrogées dans le cadre de l'étude de cas signalent un décalage progressif de la rémunération horaire, initialement adoptée par la plupart des plateformes, vers une rémunération à la pièce ou vers des systèmes mixtes, établissant une correspondance entre la rémunération horaire de base et une rémunération basée sur des paramètres liés au nombre de livraisons et à la distance à couvrir. Étant donné que le calcul est réalisé par des algorithmes, certaines personnes interrogées ont également indiqué qu'il y a un risque que des « paramètres cachés » puissent être appliqués, par exemple, pour des travailleurs qui refusent de prendre les commandes lorsqu'ils sont en shift.

Si l'on regarde le procès *Glovo*, dont les faits remontent à 2016, le travailleur impliqué recevait une rémunération horaire de 7,35 €, qui était majorée pendant les week-ends et les jours fériés. Des bonus s'appliquaient également s'il y avait plus de deux livraisons par heure.

Dans les offres d'emplois consultées au moment de la rédaction du rapport, l'entreprise adopte un mécanisme de « rémunération à la livraison » compris entre 4 et 6 € par livraison, la rémunération dépend également de la distance

⁶ Pour plus de renseignements, voir également <https://www.justeat.it/informazioni/driver-partner>.

⁷ La jurisprudence sur cette question donne la première interprétation de la nouvelle signification « d'emploi para-subordonné » depuis la réforme du Jobs Act. Pour plus de détails, cf. le Rapport sur l'état des lieux.

⁸ La position a été formulée dans le Rapport annuel de 2018 (voir INPS, 2018, pp. 118-119). Les communications antérieures de l'INPS ont souligné l'absence d'implication fonctionnelle dans l'organisation commerciale parmi les critères pour identifier la nature véritable des contrats d'indépendants -employeurs « occasionnel » (cf. Communication INPS N° 103/2004). Pour plus de détails sur le régime et sur le contentieux plus large concernant la nature « salarié ou indépendant » du travail participatif en Italie, cf. le Rapport sur l'État des lieux.

(en kilomètres) couverte et du délai d'attente au lieu d'enlèvement de la marchandise⁹.

En revanche, Deliveroo est passé d'un système de rémunération horaire à un système de « rémunération à la livraison » et a fini par adopter une « rémunération dynamique ». Ce dernier système envisage un montant minimum par livraison (4,10 € en septembre 2018), qui peut augmenter en fonction de la distance parcourue¹⁰. La société garantit également « jusqu'au 31 décembre 2019 » un montant horaire de 7,50 € chaque fois qu'elle n'arrive pas à fournir des commandes (une circonstance jugée très peu vraisemblable par le travailleur interviewé).

En ce qui concerne la durée de travail, les contrats ne définissent pas de normes minimales ou maximales. Fréquemment, les plateformes affirment que, à l'encontre des systèmes d'emploi habituels, c'est au travailleur de décider des moments et de la quantité de son travail, et non pas à la plateforme. Toutefois, ceci n'est que partiellement vrai. La possibilité de choisir des créneaux de travail est en fait influencée par les systèmes d'évaluation et de classement.

Selon Deliveroo (notre traduction à partir du site Internet italien de Roocommunity)¹¹:



« Les shifts de chaque semaine suivante peuvent être réservés le lundi à partir de 17 h 00.

Il est par ailleurs possible d'obtenir un accès prioritaire les lundis à 11h00 et 15h00 heures.

[...]

L'accès prioritaire est attribué aux riders en fonction de deux critères :

- la part des shifts réservés qui a en fait été travaillée et
- le nombre de shifts ayant une charge de travail plus importante qui ont été effectués en réalité (vendredi, samedi, et dimanche de 20h00 à 22h00).

Remarque : vous pouvez à tout moment annuler un shift réservé avant son début. Les shifts annulés n'affectent pas la fiabilité. Toutefois, si vous annulez un shift réservé avec un préavis inférieur à 24 heures, cette journée sera intégrée dans les 14 jours travaillés pris en compte, à des fins statistiques »

La section dédiée du site Internet de Deliveroo précise également que les livreurs peuvent s'enregistrer au moins 15 minutes avant de commencer chaque shift pour être pris en compte dans les « statistiques de fiabilité » (c'est-à-dire l'évaluation qui influence l'aptitude à réserver des shifts). Si un livreur ne le fait pas, le shift n'est pas pris en compte à cet égard.

Le livreur interrogé a souligné qu'il avait eu l'impression d'être en phase d'essai pendant les premiers mois de son travail car il n'y avait que peu de shifts disponibles.

⁹ Cf. <https://www.youtube.com/watch?v=zbww0KeKODI>.

¹⁰ Ces informations étaient disponibles sur le site Internet de la société avec le lien suivant (qui n'est plus accessible) : <https://it.roocommunity.com/dynamic-fee-tariffa-minima-totale-mese-settembre/>. Les informations sur la « rémunération dynamique » ne sont plus disponibles ici : <https://it.roocommunity.com/pay-2/>. Just Eat, semble également évoluer vers un régime similaire (Stinco, 2019).

¹¹ Cf. <https://it.roocommunity.com/ssb-domande-frequenti/>.

“

« Au début, c'est comme s'ils vous testent. Vous avez peu de shifts disponibles à réserver. Je pouvais réserver environ 16 heures par semaine. J'ai demandé des éclaircissements car je travaillais bien et réservais les shifts les moins confortables. En fait, ils ont botté en touche en disant que c'était les seuls créneaux disponibles et ils m'ont suggéré de travailler dans des créneaux avec une charge de travail plus importante.

Au bout de trois mois, j'ai obtenu plus de créneaux. [...] J'ai réussi également à travailler 10 à 12 heures par jour. Maintenant je ne peux plus réserver plus de 30 heures par semaine. Je ne sais pas pourquoi ».

Les recherches effectuées sur Deliveroo laissent à penser que les livreurs sont employés une moyenne de 13 heures par semaine et reçoivent une rémunération horaire moyenne de 12 € (Sarzana, 2019).

Les chiffres s'appuient sur les archives administratives de 6 500 travailleurs livrant de la nourriture pour la société. Toutefois, on ne dispose pas de beaucoup de détails sur la méthodologie, on manque également d'informations sur la répartition des revenus et des temps de travail des travailleurs.

Les données et les chiffres des autres plateformes sont encore plus rares.

Les entretiens sur le terrain avec des livreurs de plateformes réalisés par l'Université de Milan suggèrent en revanche que seuls 19 % des livreurs travaillent jusqu'à 30 heures par semaine, alors que 27 % travaillent entre 30 et 39 heures, 25 % entre 40 et 49 heures et 29 % plus de 49 heures (Natale, 2019).

Ni les entretiens ni aucune autre preuve ne mettent évidence de pressions exercées par les plateformes pour augmenter la durée du travail. Comme l'avait souligné le Syndicat des riders de Bologne, en cas de pénurie de main d'œuvre, les plateformes envoient des courriels proposant des bonus aux travailleurs disponibles pour se connecter.

Le responsable interviewé a également indiqué que la plate-forme pour laquelle il travaille rejette entre 10% et 20% des commandes en période de pointe, car le nombre de travailleurs disponibles n'est pas suffisant pour satisfaire toutes les demandes. Disposer de la bonne quantité de travailleurs disponible aux heures de pointe impliquerait d'en avoir trop pendant les autres créneaux, réduisant le nombre de livraisons par travailleur et, par conséquent, la rémunération. Toutefois, cette déclaration n'est pas en accord avec les positions des personnes interviewées auprès des syndicats, qui avancent, au contraire, que le nombre cible des travailleurs est structurellement supérieur à celui qui est nécessaire, ce qui est dommageable pour ceux qui travaillent avec des systèmes de rémunération à la pièce.

Pour ce qui est de l'équipement de protection, les plateformes fournissent en général certains outils en plus de la caisse pour la livraison de marchandises, en particulier des vestes ou des casques pour les cyclistes. Cet équipement est en général fourni contre paiement d'un dépôt ou d'un dépôt plus un montant forfaitaire.

Les litiges en matière de problèmes de santé et de sécurité concernent particulièrement les frais d'entretien des vélos, qui doivent en général être assumés par les travailleurs¹², ainsi que le refus par les plateformes de suspendre le service en cas de conditions météorologiques dangereuses. Et, de fait, à Bologne la première grève a été déclenchée par le refus de certaines plateformes de

¹² Certaines plateformes, notamment Just Eat, offrent des escomptes pour les achats dans des boutiques partenaires, par exemple un escompte de 15% sur les accessoires achetés dans une boutique spécifique pour bicyclette Cf. <https://www.foodpony.it/convenzioni/>.

suspendre les livraisons pendant une chute de neige (Martelloni, 2018).

Certaines plateformes assurent les travailleurs contre les accidents de travail et contre la responsabilité pour des dommages occasionnés à des tiers. Toutefois, UILTrasporti a avancé que, en cas d'accident, les réclamations sont difficiles à faire et que la couverture d'assurance est inférieure aux prestations fournies dans le cadre du régime public.

Le livreur interviewé a également souligné que « *les riders qui gagnent beaucoup, notamment ceux qui travaillent 12 heures par jour, contractent leur propre police d'assurance* ».

En termes de sécurité sociale, même lorsque les contrats utilisés par les plateformes garantissent certaines formes de protection (comme dans le cas des contrats « parasubordonnés »), la couverture réelle peut être limitée dans la mesure où la durée et le montant des prestations sont largement influencés par la rémunération¹³.

Évaluation de la mesure

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

Comment la mesure se situe-t-elle par rapport aux droits du travail et aux droits sociaux des travailleurs de plateforme?

Pour les entreprises qui adhèrent à la CCNT analysée ici, toutes les personnes interviewées ont confirmé que la CCNT n'est pas, à l'heure actuelle, appliquée par les plateformes de livraison instantanée de repas ciblées.

La personne interviewée chez UILTrasporti a souligné que la CCNT est actuellement appliquée aux nouvelles embauches émanant d'importants acteurs de la logistique qui fournissent déjà leurs services dans les zones urbaines par le biais de travailleurs ayant un statut de salarié.

Après de longues négociations, les syndicats ont réussi à obtenir des accords fermes à deux niveaux avec une petite entreprise basée à Florence et qui livre des pizzas. Toutefois, ces accords relient la partie centrale de la rémunération uniquement au temps passé pour la livraison de nourriture, mesuré en temps standard (assez court) (entre sept et vingt minutes par livraison, en fonction de la distance). En conséquence, la rémunération risque de rester équivalente restant ou en deçà de celle payée par les grandes plateformes.

D'un point de vue plus général, la CCNT a permis d'obtenir des résultats plus intéressants dans la mesure où elle représente un point de référence dans le cadre de certains litiges concernant les livreurs de plateformes.

¹³ Veuillez vous reporter également à la section « Description des plateformes » dans le dossier « Networkers.it ».

La personne interviewée du Syndicat des Riders de Bologne a maintenu que la CCNT a été mise à profit pour demander une rémunération plus élevée :

“

« Frank, l'algorithme de Deliveroo, calcule le nombre de livreurs nécessaires pour chaque shift. Chaque fois que le nombre de travailleurs disponibles est inférieur, il envoie un courriel à tous les travailleurs, offrant un bonus de 1 € à tous ceux qui se connectent, un bonus qui augmente tant que le nombre cible de travailleurs n'est pas atteint. Parfois, nous avons « joué » avec l'algorithme, en nous abstenant de nous connecter tant que le montant proposé par Frank n'atteignait pas le niveau minimum défini par la CCNT de la logistique. Ensuite, nous nous sommes tous connectés. Nous avons ainsi réussi à obtenir 3 € de plus par livraison ».

Parallèlement, les avocats qui assurent la défense des riders Foodora dans le tout premier procès intenté contre les plateformes de livraison en Italie ont bien tiré parti de la CCNT s'appliquant au secteur de la logistique, et s'en sont servi de référence pour définir la rémunération des livreurs¹⁴.

Après avoir été déboutés en première instance, les travailleurs ont obtenu une victoire partielle. Ils ont finalement été classés comme « travailleurs parasubordonnés organisés par le client » et, en tant que tels, ont été considérés comme ayant droit à certaines protections accordées aux salariés, y compris celles liées à la détermination de la rémunération. Le procès est toujours en cours car la procédure en troisième instance n'est pas encore terminée.

Enfin et surtout, la Loi 128/2019 qui a été récemment adoptée, tout à la fois soutient l'adoption de contrats parasubordonnés pour les livreurs de plateformes et introduit certaines dispositions pour les livreurs de plateformes indépendants. Notamment, avec entrée en vigueur à compter de novembre 2020, il est prévu que leur rémunération soit définie par un contrat sectoriel ad-hoc ou soit alignée avec les tarifs minima établis par les conventions collectives couvrant des secteurs similaires. À cet égard, la CCNT couvrant le secteur de la logistique pourra être retenue comme référence clé.

¹⁴ Dans un cas impliquant un travailleur de livraison et Glovo et concernant les faits datant d'avant l'application de la version actuelle de la CCNT analysée, les avocats se sont référés à la CCNT couvrant les activités de commerce et de services. Le tribunal a estimé que le travailleur était autant salarié et par conséquent n'a pas examiné si la CCNT était une référence appropriée.

Bibliographie

Bonanomi, G. (2019), « Comparazione e sovrapposibilità delle figure professionali presenti nella contrattazione collettiva », dans M. Faioli, G. Fantoni and M. Mancini (eds.), *Lavoro e Organizzazione della Logistica 4.0*, Working Papers della Fondazione Brodolini, no. 14, pp. 109-173.

Faioli, M. (ed.) (2018), *Il lavoro nella gig economy*, I Quaderni del CNEL, disponible à l'adresse suivante : https://www.camera.it/application/xmanager/projects/leg18/attachments/upload_file_doc_acquisiti/pdfs/000/002/010/CNEL_09.07.19_.pdf.

Guarascio, D. and Sacchi, S. (2018), *Le piattaforme digitali in Italia. Un'analisi della dinamica economica ed occupazionale*, INAPP Policy Brief, no. 8.

INPS (2018), *XVII Rapporto annuale*, disponible à l'adresse suivante : https://www.inps.it/docallegatiNP/Mig/Dati_analisi_bilanci/Rapporti_annuali/INPSrapporto2018.pdf

Martelloni, F. (2018), « Individuale e collettivo: quando i diritti dei lavoratori digitali corrono su due ruote », *Labour & Law Issues*, vol. 4, no. 1, pp. 32-34.

Natale, P. (2019), « I riders milanesi, ovvero gli sfruttati del post-capitalismo », dans : *Lavoro Diritti Europa*, no. 1, disponible à l'adresse suivante : https://www.lavorodirittieuropa.it/images/riders_paolo_natale_def.pdf.

Sarzana, M. (2019), « Assicurare flessibilità e sicurezza nel rapporto di lavoro con i riders », dans : *Lavoro Diritti Europa*, no. 1, disponible à l'adresse suivante : <https://www.lavorodirittieuropa.it/dottrina/lavori-atipici/255-assicurare-flessibilita-e-sicurezza-nel-rapporto-di-lavoro-con-i-riders>.

Stinco, G. (2019), « Rider, dopo il lavoro a rischio anche il permesso di soggiorno », dans : *il manifesto*, disponible à l'adresse suivante : <https://ilmanifesto.it/riders-dopo-il-lavoro-a-rischio-anche-il-permesso-di-soggiorno/>.

CAS 2: NETWORKERS.IT

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) ?

Networkers.it (<https://sindacato-networkers.it/>) est la première plateforme syndicale en ligne pour les professionnels indépendants et salariés du secteur des TIC tertiaire.

C'est un outil créé à l'initiative de l'UILTuCS, le syndicat représentant les travailleurs du secteur des services affiliés à l'UIL. L'objectif est de traiter les réclamations et les problèmes de protection (même à un niveau individuel) qui émergent dans les nouveaux domaines de travail et qui ne sont pas pris en compte par les outils traditionnels déployés par les syndicats¹⁵. Parmi les outils adoptés dans ce domaine, Networkers.it propose de fournir - en plus des services de base d'un syndicat - des conseils en ligne du syndicat par le biais du Forum des Droits du travail (*Forum per i diritti del lavoro*)¹⁶, la création de la base de données de JobICT.it dont l'objectif est de faire correspondre l'offre et la demande en main d'œuvre dans le secteur de référence (en coopération avec l'Association nationale des Sociétés ICT Assintel), ainsi que la promotion d'une culture de compétences tant par le biais d'une page spécifique sur son site Internet, basée sur le Cadre de e-Compétence (e-CF)¹⁷, que par le biais de l'appartenance à la Coalition nationale pour les Compétences numériques (*Coalizione nazionale per le competenze digitali*) de l'Agence pour la Numérisation en Italie (AgID).

Plus récemment, à la suite de l'augmentation du nombre de livreurs et chauffeurs, Networkers.it a étendu son domaine d'action en élargissant sa cible et l'objectif de ses outils visant à protéger les droits des travailleurs de plateforme. On trouvera ci-dessous certaines des initiatives les plus pertinentes¹⁸ :

- le Syndicat à guichet unique pour les Droits des travailleurs de l'économie collaborative (*Sportello sindacale per i diritti dei lavoratori della economia collaborative*) : il s'agit d'un guichet unique offrant une aide juridique, des conseils fiscaux et une représentation syndicale adéquates gratuits dans le cadre des rapports avec les entreprises qui détiennent des plateformes numériques et

l'Observatoire de la Gig Economy (*Osservatorio della gig economy*) : cet observatoire, qui fonctionne en permanence, a été établi en vue d'offrir une réponse concrète à la résolution intitulée « Vers un travail numérique équitable », approuvée par le Comité exécutif de la Confédération européenne des syndicats

¹⁵ Pour plus de renseignements, cf. la page Internet de Networkers.it : <https://sindacato-networkers.it>.

¹⁶ Pour plus de renseignements, cf. <https://sindacato-networkers.it/diritti-del-lavoro/>.

¹⁷ Il s'agit d'un cadre européen commun pour les compétences professionnelle et de gestion du secteur TIC, qui est relié au Cadre des Qualifications Européennes (EQF).

¹⁸ Pour plus d'informations, cf. <https://sindacato-networkers.it/sportello-sindacale-per-i-diritti-dei-fattorini-della-gig-economy/>.

(ETUC) au cours de sa session qui s'est tenue les 8 et 9 juin 2016.

Un questionnaire en ligne permet de recueillir, sur une base volontaire, les données sociodémographiques, l'auto-définition de chaque travailleur (en tant que travailleur indépendant ou travailleur de plateforme), les caractéristiques des plateformes utilisées par chaque travailleur, les conditions de travail (type de travail, fréquence des tâches, rémunération, protection et satisfaction) et les attentes en termes d'amélioration des conditions de travail.

L'activité de Networkers.it a été intégrée dans les initiatives de la branche milanaise et lombarde de l'UIL qui, par le biais de conférences, aborde également le problème des livreurs de plateformes. La branche milanaise et lombarde de l'UIL propose notamment de s'axer sur des politiques en faveur de ces travailleurs, en traitant des sujets tels que les droits, la sécurité et la formation, afin de s'assurer que ces personnes peuvent bénéficier de formations complémentaires. Par ailleurs, elle estime que l'accès aux guichets exploités par les institutions publiques et les syndicats est essentiel.

Dans la structure territoriale, le syndicat – par le biais de son service dédié aux jeunes et en coopération avec le syndicat Networkers.it – organise des réunions avec les *riders* dans des endroits où ces derniers se rencontrent, afin d'approcher ce groupe de travailleurs en leur parlant, en écoutant leurs problèmes et en les tenant au courant des initiatives de l'UIL dans ce domaine.

Description des plateformes

*Comment le **travail est-il organisé** dans les plateformes concernées par la mesure dans les zones couvertes (par ex. contrats de travail, surveillance de l'exécution et flexibilité) ?*

Même si l'enquête en continu¹⁹ mise en œuvre par l'Observatoire de l'Économie collaborative était basée sur des informations qualitatives plutôt que sur des données quantitatives mobilisables sur le plan statistique, elle a fait ressortir certains éléments intéressants utiles pour interpréter les tendances du travail sur plateformes. Les plateformes de livraison instantanée de repas (par ex. Deliveroo, Glovo, Uber Eats et Just Eat) continuent à jouer un rôle significatif et le nombre de « crowdworking workers» augmente : ClixSense, Rainforest, Neobux, Odesk et Melascrivi, pour n'en mentionner que quelques unes fournissent des opportunités de travail; de même que sont actives des plateformes italiennes telles que Be My Eye et Joebee.

A côté de la livraison à domicile (dominante), sont également représentées les activités suivantes : développement de sites internet, traduction, réalisation d'études en ligne, graphisme, saisie de données, affichage d'annonces rémunéré et navigation en ligne, recherche et comparaison d'informations en ligne et autres micro-tâches typiques du travail participatif.

En ce qui concerne les conditions de travail, les interviewés soulignent ce qui ressort déjà d'autres études citées dans le présent rapport : l'incertitude liée à la notation et au traitement statistique, l'absence de transparence des algorithmes utilisés par la plateforme, la difficulté de communiquer et de partager les besoins des travailleurs en termes de flexibilité et la mise en œuvre de méthodes de rémunération basées sur la compétitivité entre les travailleurs qui, avec les années, tend à faire baisser leurs revenus.

¹⁹ Disponible à l'adresse suivante : <https://sindacato-networkers.it>.

L'échantillon d'interlocuteurs peut être divisé en fonction du degré de satisfaction du type de travail. Ce degré est lié aux raisons qui sous-tendent la recherche d'un travail par le biais de plateformes en ligne, notamment : l'absence d'autres opportunités de travail, le besoin de compléter son propre revenu ou le besoin d'une plus grande flexibilité. De toute évidence, l'auto-classification en tant que travailleur indépendant ou salarié varie en fonction des facteurs de motivation.

Enfin, les données fournies par l'observatoire pour l'année 2019 confirment que, parmi les travailleurs de plateforme, des avis différents se dégagent sur la représentation syndicale : 43,5% ont répondu qu'aucune représentation syndicale n'est possible pour ce type de travail tandis que 32,6% (en progression par rapport aux 25% de 2017) indiquaient que le syndicalisme est la principale forme d'organisation pouvant les représenter ; enfin, 8,7% et 4,3% des personnes interrogées (principalement les microtravailleurs) envisageaient la possibilité d'être représentés, respectivement, par des associations professionnelles libres et par des associations professionnelles où l'inscription est obligatoire pour mener des carrières spécifiques.

Les modalités de travail sont-elles conformes aux dispositions des négociations collectives et aux dispositions réglementaires applicables ?

Comme cela a été souligné par Networkers.it ainsi que par les études mises en œuvre par le biais de l'Observatoire, l'incapacité à appliquer une CCNT spécifique pour ce type d'emploi se traduit par une forte augmentation du nombre de travailleurs qui proposent leurs services en qualité d'indépendants (et, par conséquent, demandent un numéro de TVA), au titre de « contrats de collaboration-coordonnée » (c'est-à-dire de contrats de travail basés sur des projets spécifiques), occasionnellement ou en dehors de tout cadre contractuel.

Deux groupes de répondants se dessinent autour des formes de protection dont les travailleurs de l'économie participative aimeraient bénéficier : a) ceux (principalement les microtravailleurs) qui ne demandent pas d'autres droits ou ignorent ce que de tels droits pourraient signifier et b) ceux (principalement les livreurs à domicile) qui demandent une rémunération décente, une assurance contre les accidents du travail, des allocations de maladie ainsi que des contributions à la sécurité sociale.

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

Travailler sans contrat de travail implique l'absence de protection en matière de sécurité sociale et du travail, sauf si des actions ou des inspections légales sont en capacité de mettre en évidence une situation de relation de travail non déclarée et déclenchent, par conséquent, des procédures de régularisation ainsi que des sanctions.

Malgré l'introduction de certaines formes de protection formelle vis-à-vis du client introduits par la Loi 81/2017 (avec dite), les autres types de travail intermédiés par les plateformes ne permettent pas de bénéficier des droits typiques des relations de travail, à moins que – à la suite d'une action en justice ou d'une inspection – la relation de travail ne soit classée comme un « faux travail indépendant »²⁰. Les protections en matière de sécurité sociale sont, quant à elles, très faibles (dans le cas des indépendants travaillant avec leur propre numéro de TVA ou des travailleurs embauchés dans le cadre de « contrats de

²⁰ Conformément à une jurisprudence récente, certaines formes de protection accordées au titre des contrats de travail s'appliqueraient également à certaines autres formes de travail (voir l'étude de cas sur la CCNT du secteur logistique).

collaboration-coordonnée »), voire inexistante (travailleurs occasionnels)²¹.

Même lorsqu'une protection en matière de sécurité sociale est fournie (par exemple, régime de retraite et congé maternité pour les travailleurs indépendants ayant leur propre numéro de TVA et pour les travailleurs embauchés dans le cadre de « contrats de collaboration-coordonnée » et une allocation chômage pour ces derniers), les avantages sont étroitement liés à l'historique de contribution ainsi qu'à la durée du travail rémunéré. Par conséquent, un revenu instable et faible impliquent des prestations de sécurité sociale limitées. Il en va de même pour la protection contre les accidents du travail, prévue par l'Institut national pour l'Assurance contre les Accidents du travail (*Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro*, l'Inail) : ce régime est étroitement lié au montant de rémunération reçu et s'applique uniquement aux travailleurs embauchés dans le cadre de « contrats de collaboration-coordonnée ». Toutefois, en cas d'invalidité permanente, les travailleurs reçoivent l'allocation pertinente de l'Inail pour le reste de leur vie²².

Évaluation de la mesure

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

Networkers.it peut être considéré comme une pratique réussie d'expérimentation de méthodes visant à obtenir une meilleure compréhension des conditions de travail des travailleurs de plateforme et des mesures de protection pertinentes. Dans cet objectif, elle est en pleine interaction avec lesdits travailleurs en adoptant une approche qui tient compte de leurs réticences à considérer les syndicats comme des organisations en capacité de représenter leurs besoins.

Aucune information quantitative n'est actuellement disponible permettant d'évaluer l'impact de cette mesure, même si la présence de Networkers.it dans les débats publics et au niveau institutionnel est de plus en plus forte : par exemple, elle a récemment été citée comme une « best practice » dans les études récentes de l'OIT (Organisation Internationale du Travail) (Johnston and Land-Kazlauskas, 2018) ainsi que par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound) (De Stefano and Aloisi, 2018).

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

Partant du principe que le plus possible d'acteurs sociaux, économiques et institutionnels devraient être impliqués, Networkers.it a commencé à organiser des réunions dans certaines villes (par ex. Milan et Bologne) afin d'identifier de nouvelles formes d'intégration concernant la sûreté, de la protection du travail et la sécurité sociale des travailleurs de plateformes²³.

21 En ligne avec les preuves apportées dans le Rapport sur l'État des lieux (notamment en page 43), on suppose que le « travail occasionnel » doit être entendu comme signifiant une « travail autonome occasionnel » et non comme un « emploi occasionnel ». Ce dernier, qui est un type de contrat introduit en 2017, est couvert par certaines formes limitées de droit du travail et de protection de sécurité sociale, y compris une rémunération minimale.

22 Des dispositions récentes introduites par la Loi 101/2019 et par la Loi 128/2019 ont augmenté la couverture de sécurité sociale formelle des travailleurs de livraison de plateformes indépendants et renforcé certains de leurs droits de travail y compris en interdisant l'exclusion de la plateforme et la réduction des opportunités de travail pour des raisons liées au refus d'accepter certaines tâches (voir également les informations fournies dans le cas précédent).

23 Cf., par ex., UILTuCS (2018a).

En décembre 2018, Networkers.it a développé et diffusé un « document ouvert » intitulé « Gig economy » : une proposition pour réguler le travail avec des plateformes numériques (UILTuCS, 2018b). Le document s'appuie sur Digital Footprint, un projet de recherche international mis en œuvre par UNI Europa (Huws, Spencer, Syrdal and Holts, 2017) (qui propose des informations opérationnelles sur le phénomène), ainsi que sur le « Document de Francfort sur le travail de plateformes » (appelée également la « Charte de Francfort »)²⁴ et sur le « Manifeste pour sauver l'économie collaborative » (De Stefano, Aloisi et Silberman, 2019). Après certaines discussions avec des experts du droit du travail, les avocats du travail et les travailleurs des plateformes numériques, le document a été partagé par Networkers.it avec le secrétariat confédéral national de l'UIL. Le document s'articule en deux parties : la première concerne le travail à sur demande intermédié par le biais de plateformes, tandis que la seconde traite du microtravail (crowdworking). Le document vise à assurer les formes de protection garanties par le biais de conventions collectives spécifiques au secteur ou de négociations collectives au niveau des entreprises, en partant de l'hypothèse qu'il suffit d'actualiser certains aspects des négociations collectives actuelles. En termes de négociation, cela se traduit par un engagement de la plupart des plateformes développées à recourir à des contrats de travail à temps complet et/ou à temps partiel pour la catégorie de travailleurs qui assume la part la plus significative des commandes, et par un recours aux « contrats de travail sur demande » pour faire face aux pics de demande. Ici encore, dans le cas de l'emploi, on se réfère à la législation nationale relative au travail mobile -basé sur les technologies de l'information et de la communication- afin de faciliter le télétravail. Enfin, le document propose que, par le biais d'accords spécifiques avec les organismes bilatéraux pertinents, des services supplémentaires puissent être fournis dans le cadre du régime de retraites complémentaires, des assurances santé complémentaires et de la formation professionnelle.

En général, le document identifie le besoin d'adapter la définition de l'emploi, ainsi que des critères à utiliser pour évaluer si les relations de travail peuvent être considérées comme relevant du salariat (c'est-à-dire une autorité managériale, une autorité disciplinaire et une autorité liée à l'organisation du travail, au temps de travail et à la rémunération) dans le contexte de production de l'économie de plateforme. Une telle adaptation pourrait être effectuée en tenant compte du fait qu'un degré élevé d'autonomie est aussi attendu des salariés dans la réalisation de leur travail. Dans tous les cas, les relations de travail des travailleurs de l'économie de plateforme en ce qui concerne la rémunération minimale, le minimum garanti d'heures de travail, la protection en matière de santé et sécurité au travail ainsi que de protection de la vie privée et de l'activité de travail seront réglementés par la voie de négociations collectives²⁵.

24 Disponible à l'adresse suivante : http://crowdwork-igmetall.de/Frankfurt_Paper_on_Platform_Based_Work_EN.pdf.

25 Pour plus de renseignements et de comparaisons, cf. également Leonardi et Di Nunzio (2018) et Faioli (2017).

Bibliographie

De Stefano, V. and Aloisi, A. (2018), *Digital Age: Employment and working conditions of selected types of platform work. National context analysis: Italy*, Eurofound, Dublin, disponible à l'adresse suivante : <https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/wpef18056en.pdf>.

De Stefano, V., Aloisi, A. and Silberman, S. (2019), *A manifesto to reform the Gig Economy*, disponible à l'adresse suivante : <http://regulatingforglobalization.com/2019/05/01/a-manifesto-to-reform-the-gig-economy/>.

Faioli, M. (2017), « Jobs "app", gig economy e sindacato », dans : *Rivista Giuridica del Lavoro*, no. 2, pp. 291-305, disponible à l'adresse suivante : https://art.torvergata.it/retrieve/handle/2108/199589/393528/2017_GIG%20ECONOMY_SINDACATO_RGL%20%202017_FAIOLI.pdf.

Huws, U., Spencer, N.H., Syrdal, D.S. and Holts, K. (2017), *Work in the European gig economy*, disponible à l'adresse suivante : <http://www.uni-europa.org/wp-content/uploads/2017/11/europeagigeconomy-longversionpdf.pdf>.

INPS (2018), *XVII Rapporto annuale*, disponible à l'adresse suivante : https://www.inps.it/docallegatiNP/Mig/Dati_analisi_bilanci/Rapporti_annuali/INPSrapporto2018.pdf.

Johnston, H. and Land-Kazlauskas, C. (2018), *Organizing on-demand: Representation, voice and collective bargaining in the gig economy*, Condition of Work and Employment Series, no. 94, ILO, Geneva, disponible à l'adresse suivante : https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_624286.pdf.

Leonardi, S. and Di Nunzio, D. (2018), *Country Report Italy*, rapport préparé dans le cadre du projet « Numérisation et restructuration : Quel dialogue social ? » (DIRESOC), disponible à l'adresse suivante : http://diresoc.eu/wp-content/uploads/2019/03/DIRESOC_Italy-country-report-1.pdf.

Tassinari, A. and Maccarrone, V. (2018), « Le mobilitazioni dei fattorini della gig economy in Italia », dans : *Quaderni di Rassegna Sindacale – Lavori*, no. 2, pp. 75-106, disponible à l'adresse suivante : https://www.researchgate.net/publication/327269701_Le_mobilitazioni_dei_fattorini_della_gig_economy_in_Italia_forme_organizzative_e_implicazioni_per_la_rappresentanza.

UILTuCS (2018a), *Fattorini e gig economy: primo incontro al Comune di Milano*, disponible à l'adresse suivante : <https://uiltucs.it/fattorini-e-gig-economy-primo-incontro-al-comune-di-milano/>.

UILTuCS (2018b), *Gig economy: Una proposta per regolare il lavoro tramite piattaforme digitali*, disponible à l'adresse suivante : <https://uiltucs.it/wp-content/uploads/2018/12/proposta-gig-economy-online.pdf>.

CAS 3: LA CHARTE DE BOLOGNE

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) ?

À l'automne 2017, à la suite d'une intense chute de neige qui rendit les déplacements à vélo particulièrement dangereux à Bologne, les livreurs à vélo ont entamé une « grève de la neige », la toute première protestation jamais organisée pour se plaindre du manque de protection contre les accidents du travail. Avec cette initiative, il a été demandé aux autorités municipales d'imposer, par le biais d'une ordonnance spécifique, la suspension du service de livraison de repas, même le jour qui suivit la grève.

Les négociations ont été entamées avec le syndicat le plus représentatif et se sont poursuivies à l'hiver et au printemps suivants. Elles ont été complétées par un certain nombre d'auditions qui se sont tenues à l'intérieur des comités du Conseil de la Municipalité de Bologne, ainsi qu'avec certaines initiatives de sensibilisation du public. Le cycle de négociation s'est achevé le 31 mai 2018 avec la signature de la Charte des droits fondamentaux du Travail numérique en Contexte urbain (plus connue sous le nom de « Charte de Bologne ») par les autorités municipales, CGIL, CISL, UIL et le Syndicat des livreurs à vélo de Bologne pour les travailleurs et, pour les employeurs, les plateformes de livraison de repas Sgnam basées à Bologne et Mymenu (Municipalité de Bologne, 2018a).

La Charte de Bologne qui est le premier accord métropolitain sur l'économie de plateforme dans l'UE, peut être définie comme un accord territorial trilatéral au niveau municipal visant à améliorer les conditions de travail des travailleurs de plateforme actifs sur la Municipalité de Bologne, en adoptant des normes de protection minimales, indépendamment de la nature (indépendant ou salarié) de la relation de travail.

La charte confère les droits suivants (Municipalité de Bologne, 2018b) :

- le droit d'information en ce qui concerne les éléments contractuels – lieu de travail, nature de la relation de travail, dates de début et de fin en cas de travail temporaire, rémunération, période d'essai, droits à la formation (le cas échéant), couverture en matière d'assurance, etc. ;
- le droit d'information en ce qui concerne les mécanismes de notation, ainsi que le droit à contester toute notation réputée incorrecte et le droit à la « portabilité de la notation » vers d'autres plateformes et
- les droits de protection de la personne et des actifs fondamentaux de cette dernière : le droit à recevoir une rémunération équitable et digne qui ne saurait être inférieure aux standards minimum préconisés par les conventions collectives ainsi qu'à percevoir une indemnité spécifique en cas de travail de nuit ou de travail effectué pendant les jours fériés et dans des conditions climatiques défavorables ; interdiction de la discrimination ; le droit à la santé et à la sécurité, qui est assuré en précisant que les plateformes numériques doivent contracter une police d'assurance couvrant les

travailleurs en cas de risque d'accidents et de maladies ; le droit à la protection des données personnelles ; le droit à la connexion gratuite, ainsi que le droit à déconnexion ainsi que la liberté d'association.

En plus de la diffusion de la charte et de sa promotion auprès des signataires potentiels, les autorités municipales se sont engagées à identifier des mesures administratives pour énoncer des règles, décourager les pratiques qui seraient en violation des principes de la charte. Afin de vérifier l'efficacité et la mise en œuvre de la charte, la Municipalité de Bologne a mis en place un mécanisme de surveillance impliquant les parties contractantes qui doit être activé régulièrement tous les six mois.

Description des plateformes

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

Tandis que les principales entreprises du secteur (Foodora, Just Eat, Glovo et Deliveroo) n'ont pas signé la charte, justifiant formellement ce choix en renvoyant à la nature locale de l'initiative, deux plateformes ayant une petite part du marché au niveau local (Sgnam et Mymenu, toutes deux détenues par Meal Srl) l'ont immédiatement ralliée. Une troisième, Domino's Pizza, a signé la charte en mars 2019 (Municipalité de Bologne, 2019).

Lorsque Sgnam et Mymenu ont adhéré à la charte, ils se prévalaient d'un total d'environ 300 livreurs à vélo sur toute l'Italie, dont 130 à Bologne. Récemment, le groupe auquel ils appartiennent a acquis la société basée à Milan « Bacchette e Forchette », et a progressivement étendu le réseau de livreurs, pour atteindre un total de 600 personnes travaillant principalement dans l'Italie du nord.

À l'heure actuelle, les plateformes adoptent un régime de rémunération à l'heure. À partir du 1^{er} janvier 2019, elles sont passées de 7 € (après impôts) pour celles qui effectuaient des livraisons à bicyclette et 8 € (après impôts) pour celles qui utilisaient des scooters, à 7 € (après impôts) pour un montant forfaitaire fixe de 0.50 € par livraison pour les livreurs à vélo et 1,50 € pour les motocyclistes. En fait, le niveau de rémunération cité ci-dessus est dépassé, même avec une seule livraison par heure.

Domino's Pizza, au moment de se joindre à la charte, opérait quatre pizzerias à Bologne, employant environ 80 personnes dont 50 livreurs. Une pizzeria supplémentaire a récemment été ouverte, ce qui rajoute environ 60 personnes aux effectifs (dont 45 riders).

Les modalités de travail sont-elles conformes aux dispositions des négociations collectives et aux dispositions réglementaires applicables ?

En ce qui concerne le type de contrat, Meal Srl opte pour un travail indépendant occasionnel et, lorsque le travailleur atteint le montant maximum de revenus prévu par la loi pour ce type de contrat de travail, l'entreprise demande au travailleur de s'enregistrer comme travailleur indépendant (avec demande d'un numéro de TVA).

Ce comportement est justifié par la direction de Meal Srl au vu des stratégies de « dumping » adoptées par les autres plateformes qui n'ont pas adhéré à la charte. Même en ce qui concerne, par exemple, l'extension du secteur dans lequel les services sont fournis, qui couvre les Municipalités voisines, Sgnam a accepté, avec les organisations représentatives des travailleurs, un périmètre

de livraison plus limité ; toutefois, il est fréquemment difficile de respecter un tel engagement au vu du comportement « agressif » de la concurrence (« *Si Deliveroo effectue des livraisons à l'extérieur du territoire municipal, Sgnam doit s'adapter* »).

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

Même si le type de contrat adopté (travail indépendant occasionnel) ne garantit pas la protection réelle en ce qui concerne les engagements pris avec la charte, les deux entretiens réalisés dans le cadre du projet et les résultats de la première réunion de surveillance entre les signataires de l'accord ont permis d'identifier les résultats suivants (UIL Emilie-Romagne, 2018) :

- une légère augmentation de la rémunération, même si elle n'est toujours pas conforme avec les standards énoncés dans la charte ;
- couverture d'assurance (Article 6) : en 2017, aucune plateforme n'a contracté de police d'assurance pour les livreurs ; les polices d'assurance (privées et avec des plafonds limités) ont également été introduites progressivement au fil du temps par les plateformes qui n'ont pas signé la charte ;
- une meilleure protection du traitement des données personnelles (Article 7) et
- l'application du droit d'organiser des réunions (Article 9) ;
- en général, les livreurs eux-mêmes indiquent une meilleure situation vis-à-vis de l'exercice des droits syndicaux.

Évaluation de la mesure

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

Aucune donnée quantitative sur l'impact de la mesure n'est disponible. Comme nous l'avons déjà indiqué, la charte envisage de convoquer, deux fois par an, une réunion de surveillance impliquant les représentants des parties signataires. Les informations qualitatives comportent, par conséquent : les rapports sur les réunions, des articles de presse et des interviews avec les livreurs, réalisées par les mêmes partenaires que ceux de ce projet.

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

Comme spécifié ci-dessus, la charte est définie comme un accord territorial trilatéral au niveau municipal. Les syndicats basés à Bologne qui ont signé la charte n'avaient pas l'intention d'en faire un modèle pour un futur régime contractuel pour les livreurs²⁶, car ceci aurait pu empêcher la requalification de leur relation de travail en tant que salarié dans le cadre des conflits juridiques en cours. Parallèlement, les plateformes sont opposées à la qualification, selon le texte de la charte, de travailleurs numériques en qualité de salariés.

²⁶ Art. 2, para. 2 de la Loi 81/2015 prévoit actuellement la possibilité pour les partenaires sociaux de définir, par le biais d'accords au niveau national, des règles spécifiques pour réguler les « arrangements de travail en collaboration continue et coordonnée » (également appelés « co.co.co. ») au vu des besoins spécifiques au niveau sectoriel.

Au cours de la première réunion de surveillance, les signataires ont reformulé leur engagement à étendre son application à d'autres organisations de livraison de repas ou à d'autres secteurs du travail numérique, parallèlement et indépendamment des résultats de négociations au niveau national (Martelloni, 2018).

En termes d'impacts positifs, la charte a atteint son objectif primaire, à savoir, promouvoir la réflexion sur la culture du travail digital en Italie : il y a eu de nombreux retours à cet égard, sur les media nationaux et dans le cadre de manifestations nationales telles que le Festival d'économie de Trente. On peut également considérer que la charte a promu des initiatives similaires de la part d'autres autorités administratives publiques, notamment une loi provisoire sur « les dispositions concernant le travail réalisé par le biais de plateformes numériques », qui a été soumise au Parlement par la Région du Piémont en juin 2018, ainsi que l'approbation par la Région du Lazio de la Loi régionale n° 4/2019 contenant des « Normes pour la protection et la sécurité des travailleurs numériques » (Tassinari and Maccarrone, 2018). Enfin, plusieurs dispositions introduites en novembre 2019 par la Loi 128/2019 concernant les livreurs sur plateformes indépendants réunissent plusieurs articles de la Charte. C'est le cas : du droit à une rémunération conforme aux minima énoncés par les conventions collectives (en l'absence d'un accord sectoriel ad hoc), du droit à une indemnité en cas d'intempérie²⁷, d'une assurance obligatoire contre les accidents du travail et d'une couverture par des règles de protection en matière de santé et sécurité au travail²⁸, du traitement des données personnelles conforme au Règlement (UE) 2016/679, de l'interdiction de la discrimination et du droit à avoir un contrat écrit. La présente disposition contraignante pourrait finalement déclencher une amélioration des conditions d'emploi appliquées par les plateformes de livraison instantanée, même si cela est soumis à un nombre de mises en garde concernant l'interprétation des nouvelles règles et l'aptitude à les appliquer.

27 Ces deux dispositions entreront en vigueur à compter de novembre 2020.

28 Cette disposition entrera en vigueur à compter de février 2020.

Bibliographie

Martelloni, F. (2018), « Individuale e collettivo: quando i diritti dei lavoratori digitali corrono su due ruote », dans : *Labour & Law Issues*, vol. 4, no. 1, pp. 18-34.

Municipalité de Bologne (2018a), *Firmata a Bologna la Carta dei diritti fondamentali dei lavoratori digitali nel contesto urbano*, disponible à l'adresse suivante : <http://www.comune.bologna.it/news/firmata-bologna-la-carta-dei-diritti-fondamentali-dei-lavoratori-digitali-nel-contesto-urbano>.

Municipality of Bologna (2018b), *Carta dei diritti fondamentali dei lavoratori digitali nel contesto urbano*, disponible à l'adresse suivante : http://www.comune.bologna.it/sites/default/files/documenti/CartaDiritti3105_web.pdf.

Municipality of Bologna (2019), *Domino's Pizza firma la Carta dei diritti fondamentali dei lavoratori digitali nel contesto urbano*, disponible à l'adresse suivante : <http://www.comune.bologna.it/news/domino-pizza-carta-diritti-fondamentali-lavoro-digitale-riders-piattaforme>.

UIL Emilia-Romagna (2018), *Carta di Bologna sui riders, riunito tavolo di monitoraggio*, disponible à l'adresse suivante : <http://www.uilemiliaromagna.net/2018/12/15/uil-er-carta-di-bologna-sui-riders-riunito-tavolo-di-monitoraggio/>.

Tassinari, A. and Maccarrone, V. (2018), « Le mobilitazioni dei fattorini della économie collaborative in Italia », dans : 75-106, disponible à l'adresse suivante : https://www.researchgate.net/publication/327269701_Le_mobilitazioni_dei_fattorini_della_gig_economy_in_Italia_forme_organizzative_e_implicazioni_per_la_rappresentanza.



DON'T GIG UP

dontgigup.eu