



**DON'T GIG UP**



# Rapport Final

*(Ce texte est traduit de l'anglais)*  
JANVIER 2020



*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.*

Edité par: Thomas Haipeter (Fondazione Giacomo Brodolini, FGB, University of Duisburg-Essen), Dominik Owczarek (Institute of Public Affairs, IPA), Michele Faioli (FGB, Catholic University of Milan), Feliciano Iudicone (FGB).

Avec la contribution de: Ignacio Doreste, Wolfgang Kowalsky (European Trade Union Confederation, ETUC), Sebastien Dupuch, Matthieu Paillole (Force Ouvrière, FO), Małgorzata Koziarek (IPA), Odile Chagny (Ires), Sławomir Adamczyk, Barbara Surdykowska (Solidarność), Martin Hermoso, Luis Perez Capitan (Unión General de Trabajadores, UGT), Antonella Pirastu, Pierluigi Richini, Ivana Veronese (Unione Italiana del Lavoro, UIL), Victor Bernhardt (Unionen), Gabriele Sterkel (Ver.di).

### **Project partners:**

FGB  
Fondazione Giacomo Brodolini  
[www.fondazionebrodolini.it](http://www.fondazionebrodolini.it)



UIL  
Unione Italiana del Lavoro  
[www.uil.it](http://www.uil.it)



UGT  
Unión General de Trabajadores  
[www.ugt.es](http://www.ugt.es)



IRES  
Institut de recherches économiques et sociales  
[www.ires.fr](http://www.ires.fr)



IPA  
Instytut Spraw Publicznych/ Institute of Public Affairs  
[www.isp.org.pl](http://www.isp.org.pl)



### **Associate Organisations:**

Ver.di  
[www.verdi.de](http://www.verdi.de)



FO  
Force Ouvrière  
[www.force-ouvriere.fr](http://www.force-ouvriere.fr)



Solidarność  
[www.solidarnosc.org.pl](http://www.solidarnosc.org.pl)



Unionen  
[www.unionen.se](http://www.unionen.se)



ETUC  
[www.etuc.org](http://www.etuc.org)



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
<b>EXISTE-T-IL DES VARIÉTÉS D' « ÉCONOMIE DE PLATEFORME » ? CARACTÉRISTIQUES, SIMILARITÉS ET DIFFÉRENCES</b>	<b>3</b>
Plateformes : Caractéristiques et types	3
Types et modèles d'affaires des Plateformes de travail	8
Plateformes en Europe – institutions et contextes	11
<b>LA PROTECTION DES TRAVAILLEURS DE PLATEFORME : STRATÉGIES ET RÉSULTATS</b>	<b>19</b>
<b>Tentatives de dialogue social</b>	<b>20</b>
<i>Solutions de dialogue social</i>	20
<i>Solutions juridiques</i>	21
<i>Accords régionaux</i>	22
<i>Actions collectives</i>	23
<b>Impact du syndicat et nouvelles formes éventuelles de représentation du lieu de travail pour les travailleurs de plateforme</b>	<b>24</b>
<i>Reconnaissance juridique</i>	24
<i>Codes de conduite</i>	25
<i>Bureau du Médiateur</i>	26
<i>Coopération avec les inspections du travail</i>	26
<i>Meilleures pratiques de la part des employeurs</i>	27
<b>Organisation des syndicats et services aux travailleurs de plateformes</b>	<b>27</b>
<i>Nouvelles stratégies d'organisation syndicales</i>	27
<i>Services fournis d'une manière traditionnelle et en ligne</i>	28
<i>Recherche et coopération</i>	29
<b>CONCLUSIONS</b>	<b>30</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>32</b>

# INTRODUCTION

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

Le projet qui s'étale sur une durée de 24 mois (de février 2018 à janvier 2020) réunit des syndicats et des centres de recherche 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.

Plus précisément, le projet porte sur le travail mis en œuvre par le biais des plateformes d'emploi. Au début de la recherche, ces plateformes ont été réparties en trois groupes en fonction de leurs activités principales, à savoir :

**Tableau 1. Classification proposée des plateformes couvertes par le projet**

Les Plateformes correspondant aux services de transport de passagers (Uber, Lift...)	Type 1
Les plateformes correspondant aux services de livraison de marchandises (Deliveroo, Foodora...)	Type 2
Les Plateformes correspondant aux « gigs traditionnels » <sup>1</sup> notamment jardinage, activités de nettoyage (TaskRabbit, Helpling...) et pouvant également concerner des services qualifiés (commercialisation, publicité, traduction), éventuellement également par le biais d'enchères (Fiverr, Upwork...)	Type 3
Les plateformes externalisant des micro-tâches, fréquemment réalisées sur Internet, vers une « foule » de travailleurs (des plateformes de micro-travail telles qu'Amazon Mechanical Turk)	Type 4

Les Plateformes qui n'intermédièrent pas de travail (par ex. les plateformes de partage telles que BlaBlaCar ou des places de marché pour des activités telles qu'Airbnb) ont, en général, été exclues du champ d'observation.

Le projet a combiné des études bibliographiques et des activités de recherche sur site pour étudier les conditions de travail et les modèles économiques dans l'économie de plateforme ainsi que pour comprendre les réalisations et les limites des tentatives visant à faire progresser la protection des travailleurs de plateforme.

<sup>1</sup> Note du traducteur : La gig economy signifie, littéralement, l'économie des petits boulots. Le terme désigne aujourd'hui principalement les plateformes numériques. Dans le reste du document, on emploiera principalement le terme « plateforme ». Historiquement, le terme anglais « gig » se réfère à l'industrie de la musique et au monde du jazz en particulier, les musiciens se rendant en studio pour enregistrer un jour, sans s'attendre à enregistrer dans le même studio le lendemain ou les jours suivants

Les principales productions du projet sont notamment :

- un Rapport sur l'état des lieux offrant une présentation générale du débat politique, social et universitaire concernant l'économie de plateforme et ses caractéristiques, les réformes liées et les données des pays impliqués dans le projet ;
- cinq Rapports d'étude de cas par pays, qui examinent et évaluent les pratiques visant à organiser les travailleurs de plateforme et à augmenter leurs droits en matière de travail et de sécurité sociale en France, en Allemagne, en Italie, en Pologne et en Espagne et
- trois ateliers d'apprentissage mutuel ayant permis de comparer et discuter des pratiques avec les participants au projet et des acteurs et experts extérieurs en vue d'identifier des recommandations de politique générale. Les conclusions et les débats de ces réunions ont été consignés et partagés pour garder une trace des différentes idées et propositions qui en sont issues.

Pour finir, les partenaires du projet ont formulé les Recommandations de politique générale du projet et le présent Rapport final. Le rapport s'appuie sur les phases antérieures pour synthétiser les différentes visions qui ressortent des modèles économiques de plateforme et des stratégies adoptées par les partenaires sociaux, décideurs et autres acteurs en vue de relever les défis posés par l' « économie de plateforme » dans les pays couverts.

# EXISTE-T-IL DES VARIÉTÉS D' « ÉCONOMIE DE PLATEFORME » ? CARACTÉRISTIQUES, SIMILARITÉS ET DIFFÉRENCES

## Plateformes : Caractéristiques et types

Le projet « Don't GIG Up ! » analyse les défis posés par l'économie de plateforme pour le développement des conditions de travail et les formes d'emploi et, parallèlement, met l'accent sur les initiatives des partenaires sociaux ou des acteurs et des pouvoirs publics visant s'attaquer à ces problèmes et à leur apporter des solutions. Mais, que sont, pour finir, les plateformes ? Quels modèles économiques ont été développés ? Et quelle est leur importance dans les pays examinés ?

Les plateformes sont un phénomène complexe. Elles sont un élément central, sinon constitutif, de la transformation numérique et ce n'est pas un hasard si dans ce contexte, nous parlons également de « capitalisme de plateforme » (Langley and Leyshon 2016; Srnicek 2017). Par conséquent, les plateformes façonnent les changements que l'on peut observer actuellement dans les économies avancées et au-delà. Pour McAfee and Brynjolfsson (2017, p. 137) les plateformes sont « un environnement numérique avec un coût d'accès, de reproduction et de distribution marginal quasiment nul ». Cette définition est si large qu'elle inclut dans les plateformes la totalité d'Internet ou de la toile mondiale. Selon McAfee et Brynjolfsson, les plateformes, dans un sens plus restreint, se distinguent par deux autres caractéristiques : en premier lieu, la nature bi-face de la médiation entre les différents types d'utilisateurs ou de clients et, en second lieu, la définition des standards de contributions. De manière similaire, Srnicek (2017, p. 43) décrit les plateformes comme des « infrastructures numériques » qui permettent à deux groupes ou plus d'interagir » : les plateformes se positionnent comme des intermédiaires qui réunissent différents utilisateurs, notamment des clients, des publicitaires, des prestataires de service, des producteurs, des fournisseurs, voire même des objets physiques. Selon Langley et Leyshon (2016, p. 5), les plateformes constituent une « logique intermédiaire d'écologies et d'infrastructures de connexion » et, par conséquent, résolvent le problème de coordination classique des transactions de marché, à savoir le rapprochement entre les fournisseurs et les consommateurs. Les plateformes le font en comprimant numériquement les distances spatiales sur Internet.

Partant de là, les plateformes peuvent être considérées comme réalisant des activités de rapprochement dans des marchés de base, d'offre et de demande de main d'œuvre, par le biais de régimes juridiques similaires aux enchères (Faioli, 2019).

En économie, la mise en relation correspond à un processus de demande et de sélection, dans un cadre prédéfini, de sujets produisant des marchandises ou fournissant des services. Dans l'économie de plateforme, le cadre prédéfini est le marché du travail, régi par un ensemble complexe de règles, ce qui s'explique également par les différents niveaux de législation. Si les marchés des matières premières s'appuient sur des prix, les marchés basés sur la mise en relation sont conditionnés par le choix fait par l'une des parties : cette partie décide de ce dont elle a besoin, si elle peut se le permettre et comment l'obtenir. Les marchés de matières premières sont quasiment totalement façonnés par les prix, ce qui permet de mettre en adéquation l'offre et la demande. Dans l'économie de plateforme, le schéma est plus complexe car les parties sont mises en relation par le biais d'une application. Dans certaines situations, la mise en relation découle de pratiques d'échange et s'enracine dans la durée par rapport à la réalité existante. Cela n'a pas été le cas pour le marché du travail. On peut supposer que cela sera également difficile pour des transactions qui se font sur une plateforme numérique. Une réglementation concernant la conception du marché a été nécessaire pour le marché du travail et sera nécessaire pour les activités assurées par le biais d'une plateforme numérique.

Le marché des plateformes compte un nombre important de participants (travailleurs, sociétés de plateformes et entrepreneurs achetant des biens/services). Théoriquement, chaque sujet peut tirer parti du contrat le plus avantageux. Les économistes définissent ce phénomène comme une « densité de marché » : un marché de forte densité peut offrir des options si nombreuses que cela risque d'engendrer une congestion. Dans le cas qui nous concerne, le marché des plateformes tire parti d'une part des demandes de travail et, d'autre part, des demandes de services (par ex. un restaurant et une personne demandant une livraison à domicile d'un plat). La plateforme numérique qui gère les relations juridiques établit le lien entre les travailleurs, l'activité et le consommateur. L'une des caractéristiques clés est que la plateforme traite un nombre important de demandeurs. Assez fréquemment, elle n'a aucun intérêt à les connaître. Au contraire, ce qui l'intéresse, c'est de répondre aux besoins des clients et des consommateurs. La plateforme évite la congestion grâce à un algorithme qui suit le marché de référence, gère les travailleurs, anticipe les besoins des consommateurs et envoie des alertes aux responsables des restaurants ou aux responsables d'un autre type d'activités couvert par la plateforme. La gestion des travailleurs s'appuie sur les schémas qui découlent de la théorie des jeux, l'objectif étant de mettre en place une conception de marché visant à ce que le marché soit plus libre, plus sûr et plus intelligent. Par conséquent, la plateforme peut être considérée comme un employeur « algorithmique ». On peut ajouter que l'économie de plateforme crée un marché dans lequel les participants effectuent des activités commerciales et de travail avec une connexion numérique et un prix qui sera réglé avec de l'argent électronique (Faioli 2018).

Par ailleurs, les outils utilisés, outre qu'ils établissent un rapprochement entre l'offre et la demande, coordonnent les activités de travail, mesurent leur qualité et prévoient les besoins des consommateurs et des vendeurs de biens/services. Ceci signifie que le prix semble jouer un rôle mineur. Le consommateur peut ne pas être intéressé par ce dernier, sauf dans la mesure où il peut aider à comparer un produit ou un service : par ex. le prix global du service des plateformes de livraison de plats est largement influencé par le repas qui a été choisi. Le vendeur de marchandises peut également attacher une valeur significative à l'accès à une vitrine numérique. Enfin, la plateforme peut ne pas être intéressée par le prix dès lors que plusieurs travailleurs sont disponibles. Le prix, découlant de son schéma juridique, a un impact sur le coût de la main d'œuvre : plus le coût de la main d'œuvre est faible, plus la charge impliquée par la chaîne de valeur sera légère (plateforme, vendeur et consommateur).

Un aspect très intéressant est le potentiel des plateformes à augmenter l'employabilité. En d'autres termes, pour ce qui concerne le travail occasionnel, on pourrait obtenir un « cycle de transaction supérieur », c'est-à-dire un cycle de transaction plus performant qui découle d'une triangulation numérique permettant de s'assurer qu'aucune demande des consommateurs, vendeurs ou travailleurs ne reste insatisfaite. On peut postuler l'opposé : le consommateur recevra son repas à domicile ; il sera livré par un travailleur qui recevra une rémunération globale décente (contributions à la sécurité sociale incluses) pour l'activité de travail réalisée. Enfin, le vendeur est satisfait car la plateforme numérique lui permet de vendre un volume plus important de repas.

Cette perspective n'est pas un complément au cadre théorique qui tente actuellement de classer les activités de travail réalisées par le biais des plateformes en fonction de catégories de travailleurs indépendants ou salariés. L'objectif n'est pas de sous-estimer le problème de la qualification de la relation de travail, mais de le dépasser, en partant de l'hypothèse que certains types de travaux de plateformes peuvent être assimilés à un régime de travail intérimaire ou à des réglementations similaires (Faioli 2018, 2019).

Parallèlement, le rôle que jouent les plateformes dépasse fréquemment la seule intermédiation sur les marchés et se caractérise par une utilisation déséquilibrée de la technologie en faveur de la plateforme elle-même. Selon Dolata (2018), les plateformes sont des établissements du secteur privé qui structurent les processus économiques et de larges pans des échanges sociaux sur Internet. Ceci se produit de trois manières différentes. En premier lieu, par le biais de la privatisation, c'est-à-dire la mise en place d'un cadre réglementaire privé pour l'utilisation de l'espace d'interaction organisé par les plateformes ; en second lieu, par le biais d'une approche curative, c'est-à-dire par la formulation de règles pour ces interactions par le biais des interfaces utilisateur et des évaluations, créant des préférences ou formulant des recommandations et, en troisième lieu, par le biais de la réification, l'exploitation économique des activités des utilisateurs en qualité de matière première de données qui sont ensuite évaluées, agrégées et élaborées en profils. Les règles sur les plateformes sont définies par les « Conditions d'utilisation » qui ne sont pas négociables car elles sont des « contrats d'adhésion » rédigés par une seule des parties au contrat, les plateformes (OIT 2018). Les conditions d'utilisation des plateformes de travail non seulement ne sont pas faciles à lire et comprendre, mais elles définissent de nombreux aspects des conditions de travail des travailleurs. Leur utilisation implique l'acceptation de ces règles en s'appuyant sur le cadre juridique du pays dans lequel se trouve la plateforme. Un second élément central de la curation est l'automatisation importante des processus de plateforme par le biais du big data et des algorithmes. Partant de là, les plateformes peuvent externaliser des fonctions centrales, telles que le contrôle de qualité, à des utilisateurs, leurs évaluations des performances étant ensuite combinées en classements (Schmidt 2017).

Les plateformes sont également caractérisées par des structures d'investissement spécifiques. La caractéristique « capitaliste » des plateformes (Langley et Leyhson 2016) renvoie au fait que les plateformes couvrent leurs investissements dans les infrastructures – ou les coûts de location de cette dernière – principalement avec du capital-risque, qu'elles attirent en qualité d'objets d'investissements à risque et en qualité de startups. En retour, elles tentent de réaliser des ventes et des bénéfices par le biais de droits d'utilisation et de transaction. L'apport de capital-risque aux plateformes – malgré les bénéfices majoritairement négatifs des sociétés – leur permet de poursuivre des stratégies de croissance agressives. Toutefois, cela leur permet également participer à des procédures judiciaires coûteuses qui touchent principalement la question de la validité juridique de leurs « Conditions d'utilisation » (Schmidt 2017).



Les stratégies de croissance financées avec un capital extérieur sont étroitement liées aux effets de réseau que les plateformes créent et dont elles dépendent (Srnicek 2017). Plus le nombre d'utilisateurs qui utilisent une plateforme est important, plus le service de la plateforme devient précieux pour les utilisateurs car ils peuvent avoir des contacts plus nombreux, répondre à des offres plus nombreuses et, avant tout, ils peuvent générer et évaluer des données plus importantes. Ces données peuvent, d'une part, être évaluées par les plateformes en vue d'améliorer leurs fonctions de service et, d'autre part, elles peuvent les commercialiser à des publicitaires, car l'intelligence artificielle permet de les condenser dans des profils de consommateurs. Plus l'effet de réseau est important, plus les plateformes tendent à former des marchés de type « winner-take-all » (McAfee and Brynjolfsson 2017). Elles ont donc intérêt à maintenir le prix de leurs services bas afin de se développer aussi vite que possible. Avec le succès, les « frais de commutation » des utilisateurs augmentent et ces derniers basculent vers d'autres plateformes parce qu'ils perdent les avantages des plateformes. A cela viennent s'ajouter les avantages que représentent les plateformes en qualité d'« écosystèmes » qui combinent des services complémentaires et les garantissent par le biais de la curation. Le nombre d'artistes qui commercialisent leur musique sur I-Tunes en est un exemple ; en effet, plus les artistes qui procèdent ainsi sont nombreux, plus l'achat d'un I-phone est séduisant car la lecture des I-Tunes n'est disponible que sur les I-phones.

Toutefois, les plateformes n'ont pas encore donné lieu à l'émergence de monopoles, mais plutôt à un mélange de concentration et de concurrence. Les sociétés basées aux États-Unis telles qu'Amazon, Google et Facebook sont devenues des groupes majeurs sur Internet et sont leaders sur des marchés spéciaux, notamment Amazon en tant que plateforme de commerce, Facebook en tant que plateforme de réseau social et de messagerie, Google en tant que moteur de recherche et, via You Tube, canal vidéo. Ces sociétés génèrent des revenus importants ; en 2017, leurs revenus se sont situés juste en deçà de 180 milliards de dollars US pour Amazon et à plus de 40 millions de dollars US dans le cas de Facebook (Dolata 2018). Ceci leur confère une puissance financière considérable qu'ils peuvent consacrer au développement de leurs services et de leurs infrastructures technologiques, ce qui n'est pas le cas des autres fournisseurs.

Toutefois, ces concentrations tendent à aller de pair avec une concurrence intense. Ceci s'applique avant tout aux plateformes Internet plus modestes, notamment Uber et Airbnb, qui, en 2017, ont dégagé des revenus de 7,5 (Uber) et 3,3 milliards de dollars US (Airbnb). Selon Dolata (2018), elles se trouvent en concurrence étroite avec des concurrents directs et avec les grands groupes Internet. Dans le cas d'Airbnb, ces concurrents sont principalement les portails de réservation tels que Booking.com ou Expedia, tandis qu'Uber est en concurrence avec d'autres prestataires de services de transport de personnes, tels que la plateforme Lyft, qui est également soutenue financièrement par Google, ou encore d'importants groupes automobiles tels que VW ou BMW, qui offrent sur le marché leurs propres services de partage de voiture et de chauffeurs et, enfin, avec le secteur des taxis officiels. La concurrence est trop forte, les secteurs d'activité sont trop étroits et les modèles économiques trop fragiles pour produire une croissance rapide et des structures de type monopolistique sur ces marchés. Ce n'est pas un hasard si les plateformes plus petites mentionnées affichent également des pertes (Uber) ou n'enregistrent que de faibles bénéfices (Airbnb).

À cet égard, on peut distinguer plusieurs types de plateformes. Si, comme prévu, le projet s'est principalement focalisé sur les « plateformes de travail », en sélectionnant quatre typologies différentes qui ont inspiré l'analyse, au moment d'examiner l'impact de l'« économie de plateforme » sur la concurrence, nous élargirons le champ d'application.

Le Tableau 2 donne une présentation générale de certains types développés dans la bibliographie.

**Tableau 2. Certains types de plateformes**

Types of Plateformes	Source
Marchés d'échange en ligne (Amazon, Apple, Ebay...) Réseaux sociaux (Facebook, YouTube, Twitter...) Économie du partage (Uber, Airbnb, Sidecar...) Externalisation ouverte (TaskRabbit, Upwork, Amazon MT...) Financement participatif (Kickstarter, Lending Club...)	Langley et Leyshon 2016
Plateformes de publicité (Google, Facebook) Plateformes nuagiques (Cloud) (AWS, Salesforce...) Plateformes industrielles (GE, Siemens...) Plateformes de produits à la demande (Rolls Royce, Spotify...) Plateformes allégées (Uber, Airbnb...)	Srnicek 2017
Plateformes commerciales <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits (matériels/immatériels – pour vente/ location, Amazon, Airbnb)</li> <li>• Argent (Crowdfunding, Klickstarter...)</li> <li>• Communication et Loisirs (rencontres – réseaux sociaux, Facebook...)</li> <li>• Informations (nouvelles - nearch, Google News...)</li> <li>• Services (travail sur nuage, toile – lieu du travail de plateforme, Uber, Amazon MTurk...)</li> </ul> Plateformes de main d'œuvre numériques commerciales <p>Activité « nuagique »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tâches destinées à des particuliers (marchés pour les indépendants, Upwork...)</li> <li>• Tâches participatives (micro tâches – créatives basées sur concours, Amazon MT...)</li> </ul> Travail de plateforme <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tâches destinées à des particuliers (logement, transport, livraison – services à domicile, Airbnb, Uber, Lieferando, TaskRabbit...)</li> <li>• Tâches destinées à la « foule » (microtâches locales, App Jobber, Streetspotr...)</li> </ul>	Schmidt 2017 (similaire : OIT 2018)

Les différences de typologies s'expliquent par le fait qu'elles s'appuient sur différentes caractéristiques. La classification de Langley and Leyshon (2016) s'appuie principalement sur la différenciation des marchés ; les types de plateformes sont définis à partir des différents marchés s'adressant à différentes offres. L'Échange en ligne constitue, par conséquent, un marché pour la vente de produits et services par le biais de la livraison physique ou de téléchargements, l'Économie de partage est un marché pour la location de biens ou de services détenus par des tiers, l'Externalisation ouverte est un marché pour le travail et la connaissance contractuels, indépendants ou informels. Selon Srnicek (2017), ce sont plutôt les différences entre modèles d'affaires et activités de plateforme qui structurent la typologie. Ainsi, les plateformes de publicité mettent l'accent sur la collecte, l'évaluation et la vente de profils de données à des fins publicitaires ; les plateformes nuagiques mettent l'accent sur la location de matériel et de logiciels aux plateformes ou à d'autres utilisateurs ; les plateformes industrielles mettent l'accent sur la vente de matériel et de logiciels dont les utilisateurs industriels ont besoin pour maîtriser numériquement leurs processus ; les plateformes de produits à la demande mettent l'accent sur la transformation des produits traditionnels en services qui peuvent être loués ou auxquels il est possible de s'abonner et les plateformes allégées mettent

l'accent sur la vente de services tels que des services de transport, des séjours ou des nuitées, à des coûts inférieurs à ceux des prestataires traditionnels avec un capital aussi réduit que possible. Enfin, dans sa typologie, Schmidt met l'accent sur l'objet des services de courtage de plateformes : marchandise, argent, communication des services.

## Types et modèles d'affaires des Plateformes de travail

Le projet de recherche « Don't GIG Up! » s'attache principalement aux plateformes qui offrent des services sous la forme de travail. Dans Langley and Leyhson (2016), ces plateformes de travail numériques se subdivisent entre l'économie de partage, où les plateformes servent d'intermédiaires entre l'utilisation des biens des personnes (appartements, véhicules, etc.) et, d'autre part, les services de travail associés tels que les services de conduite d'une part et l'externalisation ouverte, dans laquelle les sociétés soumissionnent des contrats à une « foule » sur des plateformes. Pour Srnicek (2017), les plateformes de travail numériques entrent dans une seule catégorie, les plateformes allégées, qui regroupent tous les modèles économiques qui proposent du travail, qu'il s'agisse d'un service local ou d'une activité informatique pouvant être réalisée depuis plus ou moins dans le monde entier. Schmidt reprend cette différence dans sa distinction entre le travail de plateforme et le travail nuagique. Pour déterminer si l'activité est rattachée à un certain lieu d'exécution (travail de plateforme et travail nuagique), Schmidt estime que la réponse à la seconde question varie selon que le travail est lié à un certain individu ou s'il peut être réalisé par n'importe qui. Il établit ainsi une distinction au sein du travail de plateforme entre les services d'aide à domicile, le transport et la livraison pour lesquels il est fait appel à une société particulière disposant de ses travailleurs et les micro-tâches locales. Parallèlement, le travail nuagique, se compose du microtravail, le travail y étant décomposé pour un nombre indéfini d'employés et des marchés d'indépendants, les offres s'y adressant à des individus ou à des groupes spécifiques. Cette distinction ressemble, dans une grande mesure, à la classification adoptée dans notre projet.

Quelles sont les caractéristiques spécifiques des modèles d'affaires développés par les plateformes de travail numériques comparées aux caractéristiques générales des plateformes ? Selon Srnicek, ces plateformes ont relancé un modèle observé durant les années 1990, celui qui consiste en une « Croissance de l'activité avant les bénéfices ». Elles fonctionnent comme un modèle « d'hyper-externalisation » (Srnicek 2017 : 76) avec externalisation des travailleurs, du capital fixe ou des frais de formation. Toutefois, les plateformes ont deux atouts importants : le logiciel de plateforme et l'analyse des données collectées (la technologie nécessaire pouvant également être empruntée aux plateformes nuagiques). Avec ces actifs, elles sont assurées d'avoir le pouvoir de créer de l'ordre et de la curation sur leurs plateformes. Le travail est en général externalisé et, par ailleurs, les travailleurs ne sont pas considérés comme des salariés, mais comme des prestataires indépendants et autonomes payés à la commande. Ainsi, non seulement les plateformes économisent une partie considérable des frais directs de main d'œuvre tels que les congés payés, les primes pour heures supplémentaires ou les congés de maladie, mais également les frais indirects des cotisations de sécurité sociale ou de formation et, dans le cas du travail localisé n'importe où dans le monde, ils peuvent faire des appels d'offre et mettre en concurrence les pays à faibles salaires.

Les plateformes représentent ainsi une nouvelle étape de l'externalisation de la main d'œuvre. Les formes traditionnelles de l'emploi dans le secteur des services et dans les secteurs administratifs ou de services à l'industrie peuvent être externalisées vers des plateformes. Et les plateformes, elles-mêmes,

tendent d'externaliser le travail de manière aussi rentable que possible et d'externaliser également d'autres frais, tels que les frais d'investissement (dans les véhicules ou les bâtiments). Les Plateformes combinent cette stratégie avec l'usage intensif des données utilisées le contrôle de la qualité et du comportement ainsi que l'optimisation du process, comme chez Uber, qui calcule les itinéraires optimaux en utilisant les données collectées auprès du chauffeur et du client. Selon Srnicek (2017, p. 87), l'existence des plateformes de travail dépend de conditions de situations spécifiques : l'externalisation, le chômage ou l'existence d'un excédent de capital investi dans des activités à risques. Malgré ces avantages, les plateformes de travail, notamment, ont une situation de profit peu favorable, la plupart du temps elles réalisent des pertes. Srnicek est, par conséquent, assez sceptique sur leur développement futur : « Loin de représenter le futur du travail ou celui de l'économie, ces modèles semblent susceptibles de s'effondrer dans les années à venir » (Srnicek 197, p. 88).

La typologie de Schmidt (2017) permet de décrire les différents modèles d'affaires des plateformes. Les plateformes freelance, comme Upwork s'adressent spécifiquement à des personnes jeunes, créatives et très qualifiées souhaitant travailler en tant que « nomades numériques ». Les travailleurs sont sélectionnés en fonction de leurs aptitudes et peuvent négocier individuellement les rémunérations tout en étant en concurrence avec des travailleurs dans le monde entier. Plus le niveau de qualification est élevé, plus la position de négociation sera favorable. Dans certains cas, une seule personne travaille sur une tâche. Les plateformes facturent des commissions allant de 10% à 20% du volume de la prestation. Par ailleurs, elles surveillent de près les activités, notamment Upwork, qui effectue plusieurs captures d'écran du prestataire par heure, compte le nombre de clics de souris ou prend des photos webcam des prestataires.

Le microtravail numérique se répartit entre des « micro-tâches » et le recours au micro-travail créatif de la foule organisé sous forme de concours. Dans le premier cas, le travail concerne des activités simples et répétitives. Le rapport de l'OIT (2018, pages 16 et suivantes) différencie dix « catégories de tâches » qui sont typiques des micro-tâches : la collecte des données (adresses ou informations sur les contacts), la catégorisation (classification d'images ou autres) ; l'accès à du contenu (création de comptes, vérification et validation de données ou de classifications) ; la modération de contenu (en fonction de la législation ou des directives des plateformes) ; la recherche de marchés et la revue de produits, de services ou d'emplacements ; l'aide à l'intelligence artificielle et au machine learning par collecte de matériaux ; la transcription sous forme écrite d'informations provenant de différents supports ; la création et l'édition de contenu (nouvelles conceptions, correction d'épreuves ou révisions rédactionnelles (l'aspect créatif peut également se classer sous la rubrique du travail créatif organisé sous forme de concours). Le traitement de ces activités est fortement automatisé et les contrats de prestation de service sont prédéfinis pour les activités qui sont principalement à petite échelle. Si le client refuse le travail ou en cas d'autres problèmes, il n'y a en général pas de possibilité de réclamation et, dans certains cas, le client peut même continuer à exploiter les résultats. Toutefois, il n'y a que peu d'obligations de part et d'autre ; le micro-travailleur peut même démissionner sans motif.

Le microtravail créatif organisé sous forme de concours renvoie généralement à des tâches de conception ou de commercialisation. La recherche porte sur une solution optimale au problème posé et, en général, une seule des solutions reçues est rémunérée ; la division de la tâche en unités plus petites n'est pas adaptée aux activités créatives. Par ailleurs, les travailleurs doivent chercher à développer leur propre profil et constituer un portefeuille des missions réussies car ces éléments constituent la base de l'évaluation pour les clients. Les propositions rejetées ne sont pas rémunérées. Même si les créatifs gardent un copy-

right sur ces dernières, celui-ci n'est pas d'un grand secours dans la mesure où les solutions sont personnalisées en fonction des besoins d'un client particulier. Certaines des plateformes prélèvent des commissions allant jusqu'à 40% du montant de la prestation. Dans les deux variantes de micro-travail, on peut différencier les modèles d'affaires des plateformes, selon que les plateformes se limitent à l'intermédiation ou selon qu'elles assument des tâches d'organisation et de publication des activités proposées. De tels services supplémentaires sont personnalisés en fonction des clients et sont assortis d'honoraires individuels (OIT 2018, p. 14).

Le travail de plateforme localisé, en général associé à un contact personnel avec un client, est plus susceptible d'être associé à des exigences générales pour les services fournis, notamment la gentillesse et la prévenance dans le contact avec le client. Par conséquent, les évaluations individuelles des travailleurs par les clients ou d'autres informations personnelles sont importantes pour les plateformes ; des plateformes telles qu'Uber créent également des profils de déplacements de leurs chauffeurs. Si les plateformes spécialisées dans l'hébergement n'offrent en réalité pas de travail, cela est certainement le cas avec les services de transport et de livraison (nos plateformes de types 1 et 2). Les prestataires de services de transport comme Uber sont en concurrence directe avec le secteur des taxis, qui détenait le monopole du transport particulier de personnes dans de nombreux pays. Ces plateformes fonctionnent avec des chauffeurs qui se mettent eux-mêmes ainsi que leurs voitures – et tous les frais associés – à disposition du service. Elles évitent ainsi les frais fixes et les réglementations traditionnelles relatives au transport de passagers (qui impliquent également des frais d'aptitude professionnelle) ce qui, dans certains pays, a soulevé de nombreux problèmes juridiques, une résistance de la part du secteur des taxis et parfois une interdiction de fournir des services de transport pour ces plateformes. Même si, en termes de prix, les plateformes sont en deçà du prix des prestataires historiques, elles sont également soumises à une forte pression sur les prix en raison de la concurrence entre les plateformes de transport. C'est pourquoi, par exemple, ces dernières années, Uber a réduit de manière considérable les tarifs, avec des conséquences immédiates sur les charges des conducteurs. Aux États-Unis, les tarifs ont subi une baisse significative (Schmidt 2017). En développant son réseau de chauffeurs, Uber a tenté d'augmenter ses effets de réseau. Parallèlement, avec l'analyse des données collectées, Uber peut ajuster ses prix aux fluctuations de la demande. Toutefois, les fournisseurs des services de chauffeurs tels qu'Uber ne peuvent constituer des réseaux que localement ; une forte densité de clients et de chauffeurs à Varsovie est sans incidence sur l'effet de réseau à Rome. Et la concurrence repart de zéro dans chaque ville. La viabilité du modèle économique des plateformes de transport est fondamentalement remise en question (Durant 2019) pour cette raison et aussi du fait que les nouvelles technologies de transport telles que le recours aux drones ou à la conduite autonome dépendent des leaders de la technologie tels que Google, Amazon ou des constructeurs automobiles, et non pas des plateformes.

La situation concurrentielle est également très instable pour les plateformes de services de livraison instantanée, qui se sont positionnées sur un segment de marché auparavant occupé par les supermarchés et les fournisseurs de pizzas. Les plateformes de livraison ont également principalement été mises sur pied sous forme de startups, financées avec du capital-risque. À la différence des prestataires de services de transport de passagers, les services de livraison instantanée recourent partiellement à des salariés intérimaires. Les travailleurs travaillent dans des shifts de plusieurs heures et reçoivent en général une rémunération horaire majorée de primes pour les livraisons. Toutefois ce sont les livreurs qui doivent assumer le coût des équipements tels que les bicyclettes, les vêtements, ainsi que les assurances. De grosses plateformes comme UberEats, Deliveroo ou Takeaway se sont imposées sur le marché, partiellement

suivant une logique de concentration régionale, par exemple en Amérique du Nord, en Europe ou en Asie de l'Est. Mais cela n'exclut pas une forte concurrence entre plateformes ; des consolidations telles que le rachat de la société allemande Delivery Hero par la plateforme néerlandaise Takeaway en 2018 sont des indicateurs de la dynamique du marché dans les services de livraison instantanée (Singh 2019).

Les services domestiques ou personnels fournis par l'intermédiaire de plateformes telles qu'Helpling ou TaskRabbit ont, au bout du compte, une approche s'apparentant à celle du « micro-travail ». Ces plateformes proposent des services qui vont du nettoyage ménager, des réparations aux services de soins. Toutefois, le succès de ces services dépend de la présentation ainsi que de l'expérience et de la qualification des travailleurs. Il faut générer de la confiance car les clients doivent accepter de donner accès à leurs appartements ou à leurs maisons. Des situations de manque de qualifications ou de compétences relationnelles portent préjudice à l'image des plateformes. Par conséquent, les plateformes sont confrontées au problème du contrôle de l'intégrité, de la présentation et de la qualification de travailleurs. Certaines plateformes sont donc passées à l'emploi de travailleurs en qualité de salariés et les contrôlent plus ou investissent dans leurs qualifications (Schmidt 2017, p. 22).

## Plateformes en Europe – institutions et contextes

Le modèle d'affaires de nombreuses plateformes est de dimension mondiale ou du moins internationale. Ceci est particulièrement le cas pour les plateformes de micro-travail qui peuvent opérer dans le monde entier, la seule condition préalable étant l'utilisation de l'anglais comme langue de travail sur la plateforme. Ceci soulève la question de savoir si et comment les plateformes s'adaptent aux institutions et aux réglementations nationales ou locales et si l'organisation du travail intermédié par les plateformes est différente d'un pays à l'autre.

Uber est un exemple de plateforme présent dans de nombreux pays, avec une stratégie mondiale. Uber a rencontré des conditions très différentes pour exercer son activité principale, comme on peut le voir dans le rapport sur l'État actuel des connaissances « Don't GIG up! » et dans les Rapports sur les études de cas. En France, par exemple, Uber a initialement tiré bénéfice d'un contexte juridique avantageux : c'est pourquoi, Paris est devenu la première plateforme Uber en dehors des États-Unis. Il convient ici de mentionner la création du nouveau statut juridique d'auto-entrepreneur indépendant (AE) en 2008 qui a permis aux plateformes de contourner les processus de recrutement, de paiement de salaires (particulièrement du salaire minimum légal) et de contributions à la sécurité sociale. Par ailleurs, il y avait un empilement assez complexe de réglementations dans le secteur des transports de passagers qui se caractérisait par un millefeuille de différents statuts – taxis, voitures de transport avec chauffeur (VTC) et transport « LOTI » (Loi n° 82-1153 d'orientation des transports intérieurs, dite « Loi LOTI »). Les VTC ont été introduits en France en 2009, avec la « Loi Novelli » (Loi n° 2009-888). Cette loi permettait aux entrepreneurs d'exploiter plus simplement qu'auparavant les voitures de tourisme (en termes de taille et de puissance des véhicules et de simplicité de l'enregistrement). Uber a mis en service son premier VTC en décembre 2011 et la société Uber France a été créée le 27 janvier 2012. Pour déployer ses activités, Uber et les autres plateformes VTC ont volontairement tiré parti de ce millefeuille de réglementations. Elles ont notamment exploité le cadre VTC et les dispositions de la Loi LOTI pour trouver des chauffeurs sans les former et elles ont tiré parti de la possibilité de recourir à des chauffeurs de sociétés sous statut LOTI, ce qui leur permettait d'accéder facilement à des flottes de chauffeurs. La plupart des

réglementations qui ont été promulguées par la suite cherchaient à harmoniser la réglementation des VTC avec celle des taxis, notamment en ce concerne l'aptitude professionnelle des chauffeurs, avec un résultat mitigé. Uber Pop a été interdit en 2015, mais Uber est resté en France, fonctionnant avec les services d'Uber X et d'Uber Pool.

Le développement a été similaire en Espagne où, en 2014, Uber exploitait son service de pair à pair « UberPop », qui permettait à des chauffeurs non professionnels de prendre des passagers sur leur itinéraire. Fin 2014, à la suite de grèves et de protestations au niveau national des chauffeurs et des associations de taxis, un tribunal espagnol a ordonné à Uber d'arrêter ses opérations dans le pays. Toutefois, en mars 2016, Uber a repris ses opérations avec un nouveau modèle de transport de passagers : UberX, qui connecte directement les passagers avec des chauffeurs de VTC ayant des licences (location de voiture privée avec chauffeur). Des restrictions sur les services de VTC, y compris un préavis minimum pour commander une course, ont été introduites par le gouvernement régional catalan, Uber et Cabify suspendant temporairement leurs opérations dans la région. Toutefois, en mars 2019, Cabify a annoncé avoir adapté son activité pour respecter les nouvelles règles régionales (Catà et Pueyo, 2019, Chagny, 2020).

En Allemagne également, UberPop a été interdit par une décision du tribunal de 2015 car proposant des prestations relevant de l'activité de « taxi », sans licences officielles. Uber a tenté d'accéder au marché en proposant des services de taxi via des taxis « légaux », coordonnés par une application (UberTaxi). Ici, Uber est en concurrence directe avec d'autres opérateurs de taxis et avec les bureaux de taxis traditionnels. Toutefois, le service de taxi d'Uber, UberX, qui fonctionnait avec des chauffeurs dotés d'une licence et d'une voiture de location, a été interdit par un tribunal de Cologne sur l'ensemble de l'Allemagne car les chauffeurs peuvent accepter une offre directement par l'Application et non via le bureau de taxi, ce qui est une obligation légale pour les voitures de location. L'action en justice à cet égard est toujours en cours ; en revanche, le service a été fermé et le reste.

En Pologne, Uber a rencontré plus de succès. Uber y a commencé son activité dès la mi-2014 et a été suivi ultérieurement par d'autres plateformes comme Taxify (Bolt), Mytaxi, iTaxi et Optitaxi. Depuis son implantation en Pologne, Uber s'est considéré comme un intermédiaire et les contrats conclus avec les chauffeurs stipulent explicitement que ces derniers sont seuls tenus de respecter toutes les obligations liées à leur activité, conformément à ce qui est prévu par la législation polonaise. Initialement, les chauffeurs devaient respecter uniquement les exigences suivantes : être âgé d'au moins 21 ans, avoir obtenu son permis de conduire au moins un an auparavant, avoir un casier judiciaire vierge, ne pas avoir commis d'infraction routière et avoir une voiture de moins de 10 ans (Borowska, 2018; Cydzik, 2016; Szczepaniak et Szczygieł, 2016). À la suite de la position adoptée par le Ministère des finances (*voir Pologne, Rapport d'étude de cas, pages 3-4*) Uber a modifié sa politique : depuis le 19 février 2016, l'entreprise demande explicitement que les chauffeurs utilisant sa plateforme soient enregistrés en qualité d'entrepreneurs indépendants (Sendorowicz, 2016; Sowa, 2016). Les chauffeurs peuvent également travailler avec la plateforme Uber par le biais « d'entreprises partenaires » ; elles sont en général propriétaires d'un parc loué ; ces sociétés recrutent directement des chauffeurs qui n'ont pas leurs propres voitures et/ou ne veulent pas s'enregistrer en tant qu'entrepreneurs indépendants (Szczepaniak and Szczygieł, 2016). Selon Uber, en 2017, 40% au moins de ses chauffeurs travaillaient par le biais de sociétés partenaires.

Étant donné que les revenus des chauffeurs sont minorés des commissions prélevées par Uber et par la société partenaire, les rémunérations

horaires des chauffeurs sont proches du minimum réglementaire. C'est pourquoi les jobs ont largement été pris par des travailleurs migrants (principalement venus d'Ukraine), ces derniers acceptant plus facilement des revenus inférieurs (Kosiński, 2016; Rozwadowska, 2017; Ziobrowska, 2017). Même si le statut d'indépendant et le contrat de mandat ont servi de cadre de travail légal viable pour les chauffeurs de plateforme, on continue d'assister à des situations de travail non déclaré. En plus de la question du revenu des chauffeurs non déclarés que le Ministère des finances a traité dans sa déclaration, les inspections effectuées par l'Inspectorat général du Transport routier, en coopération avec d'autres agences d'inspection (principalement sous la pression des chauffeurs de taxi sous licence), ont révélé que, dans de nombreux cas, les chauffeurs de plateformes ne détenaient pas les licences de taxi exigées par la loi alors qu'ils s'acquittaient de services relevant de cette catégorie. Pour s'attaquer au problème de la non-conformité et de la concurrence déloyale, le Ministère des Infrastructures a alors proposé des amendements à la Loi sur le Transport routier (adoptée par le Parlement en mai 2019) qui a in fine assoupli les conditions d'obtention d'une licence de taxi pour les nouveaux arrivants. Par ailleurs, le service de livraison instantanée Deliveroo est actif dans différents pays examinés. En Italie, la société a déclaré travailler avec environ 6 500 livreurs, généralement embauchés sous des régimes « quasi subordonnés » ou indépendants. En ce qui concerne la durée de travail, les contrats ne définissent pas de durées minimales ou maximales. Les travailleurs déclarés par la société travaillent en moyenne 13 heures par semaine pour un tarif horaire de 12 € (au-dessus des salaires minimum) (Sarzana, 2019). Toutefois, la possibilité de choisir des créneaux de travail est, de fait, influencée par les systèmes de notation et de classement et, comme cela est mis en relief dans les études de cas italiennes, les chiffres concernant la rémunération et la durée de travail sont fortement contestés.

En Allemagne, au moment de la réalisation de l'étude, Deliveroo était présent dans 15 villes et se prévalait d'environ 1 500 livreurs. Les commandes passées par les clients sont traitées par un algorithme qui les transforme en commandes pour les livreurs à vélo. La société fournit à ces derniers des sacs à dos, des vestes de pluie, des pantalons de pluie et des T-shirts, tandis que le reste de l'équipement (y compris, les smartphones et les vélos) est à la charge des livreurs eux-mêmes. Dans les sociétés de livraison de plats, les livreurs sont soit salariés avec des contrats temporaires, soit indépendants. Selon les déclarations faites au cours des entretiens, Foodora n'a recours qu'à des CDD (principalement avec une durée de un an), tandis que Deliveroo utilise à la fois des CDD (avec une durée d'environ six mois) et des travailleurs indépendants. Les livreurs sont payés sur la base du salaire minimum légal interprofessionnel (9,19 € par heure en 2019). Deliveroo par ailleurs, paie un bonus fonction du nombre de livraisons effectuées, bonus qui a été réduit avec le temps. Cette réduction a suscité des protestations parmi les livreurs de Deliveroo dans plusieurs pays de l'Union européenne (The Guardian, 2016).

Formellement, les contrats de travail chez Deliveroo sont conformes aux dispositions légales et conventionnelles. Selon la législation allemande relative au travail partiel et temporaire, les sociétés sont libres de recourir à des contrats temporaires si les travailleurs ne sont nécessaires que sur une base temporaire, en cas de formation professionnelle ou d'études universitaires, si le travailleur remplace un autre travailleur ou si une période d'essai est nécessaire avant la signature d'un contrat permanent. En dehors de ces raisons, les contrats temporaires peuvent être utilisés pour une période de deux ans avec un maximum de trois renouvellements. Après cette période, des raisons objectives devront être fournies pour le recours à un emploi temporaire, comme par exemple les projets basés sur des ressources extérieures qui arrivent à terme à un certain moment dans le temps. Si des contrats temporaires répondent à ces exigences, ils seront considérés comme conformes à la réglementation. Il



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

Un exemple de forme alternative de livraison est proposé par la coopérative Coopcycle. Coopcycle était, au début, un logiciel de plateforme développé en France en alternative aux plateformes capitalistiques. Après la faillite de Take Eat Easy en 2016, un projet est né dans la foulée d'une réunion entre Alexandre Segura, un développeur proche du mouvement « Nuit Debout » et un activiste anti-plateforme et créateur de CLAP, un collectif de livreurs indépendants à Paris (Jérôme Pimot), également ancien livreur chez Take Eat Easy et Deliveroo. Coopcycle est sur le point de devenir un groupement européen de coopératives et d'associations ouvert aux livreurs à vélo ayant un projet coopératif. Il rassemble trois types d'acteurs : les livreurs qui désirent rejoindre une coopérative ou une association dans leur localité ; les restaurateurs qui cherchent à s'engager dans un circuit de livraison écologique et socialement responsable et l'association « Coopcycle » qui assure la coordination entre différentes coopératives. Coopcycle est également chargé du développement, de la mutualisation et des règles d'utilisation des outils communs. L'approche est horizontale : Coopcycle fédère des coopératives locales. Trois services primaires sont partagés. En premier lieu, le logiciel de plateforme qui permet aux membres de la fédération de gérer leurs livraisons (module logistique) et de gérer les commandes (services de e-commerce). En second lieu, l'application de téléphone intelligent qui peut être utilisée pour les commandes. Et, en troisième lieu, l'offre commerciale jointe particulièrement tournée vers les « clients de comptes clés ». La visibilité et la marque ou les services administratifs et juridiques sont d'autres services partagés. Coopcycle réunit (à l'automne 2018) environ trente coopératives issues d'Espagne, de France, de Belgique, d'Allemagne, du Royaume-Uni et d'Italie, regroupant en tout 70 personnes/livreurs. Le logiciel a été lancé début octobre 2018. Au printemps 2019, il était utilisé par environ dix coopératives en France, en Espagne, en Belgique, en Allemagne, en Italie et au Royaume-Uni et par environ soixante personnes/livreurs. Plusieurs principes de gouvernance régissent les liens entre l'association Coopcycle et les coopératives locales : adopter un modèle coopératif et embaucher leurs livreurs, par le biais d'un contrat de travail traditionnel ou d'une société de portage et satisfaire à la définition d'économie sociale et solidaire telle que stipulée par le droit national/éventuellement européen. Chaque coopérative locale est libre de fixer ses tarifs pour les clients et de déterminer la méthode de tarification. Au niveau local, les coursiers décident ensemble : du niveau de contribution de chacun en fonction de son statut juridique (coopérative, association, entité institutionnelle), de l'affectation des fonds, du régime de rémunération pour fournir les services. Différents statuts seront possibles car il n'est pas possible d'appliquer le statut de salarié dans tous les pays et cela n'est pas forcément non plus désiré par tous les livreurs. À Paris, par exemple, les travailleurs de la coopérative seront des salariés. D'autres coopératives en Europe tiennent à pouvoir recourir au statut d'indépendant. Toutefois, l'objectif pour les employés des coopératives et les membres des associations de Coopcycle est de permettre de travailler à plein temps et d'être payé au-dessus du

salairé légal minimum. Un nombre d'heures de travail minimum par semaine est garanti ainsi qu'une prédictabilité des heures de travail. L'équipement est fourni par le collectif (vélos d'une valeur d'environ 4 000 €) et les coopératives mettent également à disposition d'autres équipements (casques audio, etc.). L'objectif de Coopcycle est de négocier les contrats d'assurance de groupes « personnalisés » pour les sociétés de livraison par vélo. Des contacts ont été pris avec la MAIF pour déterminer le type de couverture adapté aux besoins. Des discussions sont en cours pour relier les coursiers à des conventions collectives. En Suisse, par exemple, un lien avec la convention collective des chauffeurs de camions a été établi.

Si l'on regarde l'Europe dans son ensemble, le contexte institutionnel et juridique s'appliquant aux plateformes de travail varie nettement entre les différents États membres de l'UE. Le cas d'Uber donne un exemple de ces différences. Pour autant, le secteur du transport particulier de personnes est fortement régulé en matière de conditions d'exercice et d'exigence professionnelle pour les chauffeurs et les sociétés ; d'autres marchés tels que ceux de la livraison de repas ou le travail nuagique et le micro-travail sont nettement moins régulés. Ici, ce n'est donc pas le respect des réglementations locales qui est la question la plus importante, mais la qualification de la situation contractuelle des travailleurs de plateforme. Étant donné que les plateformes se considèrent en général comme de seuls intermédiaires et non comme des employeurs, elles proposent aux travailleurs des contrats de prestation de service. Il en résulte que les travailleurs de plateforme ne sont pas considérés comme des travailleurs salariés et que, en général, ils ne sont pas couverts par les droits du travail et sociaux prévus pour cette catégorie de travailleurs. Étant donné que les plateformes sont en mesure de déterminer la relation d'emploi dans le contrat de prestation de services et comme le statut d'auto-employeur solo est un statut légal, cela soulève deux questions : tout d'abord déterminer sur le plan juridique si les travailleurs de plateforme entrent dans cette catégorie de travailleurs et, en second lieu, répondre à la question politique de savoir si oui et comment les systèmes juridiques et de sécurité sociale doivent ou ne doivent pas être modifiés et adaptés au développement du travail de plateforme.

En **Italie**, même si les travailleurs de plateforme peuvent être classés par la plateforme comme des indépendants, ils peuvent toutefois être soumis à la protection du régime des salariés. Du point de vue juridique technique, il existe une distinction entre le statut de travailleurs de plateforme (salarié/indépendant) et l'impact d'un tel statut. Avec la Loi 81/2015, art. 2, para. 1 le régime juridique du travail italien a introduit un régime spécial.

La jurisprudence (notamment le jugement de la Cour suprême du 24 janvier 2020, No. 1663) a renforcé ce régime, en faisant ressortir que la dissimulation intentionnelle concernant le statut des travailleurs de plateforme peut être démontrée en s'appuyant sur le pouvoir de décision réel sur l'organisation de la réalisation du travail par le client. En conséquence, le tribunal du travail et/ou l'inspection du travail peut ordonner l'application de la protection du statut de salarié avec une charge de la preuve facile à apporter.

Le jugement semble clarifier l'interprétation de nombre de dispositions, qui ont fait l'objet de nombreux débats, introduites par la Loi n° 81/2015 pour s'attaquer à l'abus du « tiers statut » italien (également dénommé « travail quasi subordonné »). Comme cela est détaillé dans le Rapport sur l'état actuel des connaissances (pages 32-34), ces dispositions ont remplacé les règles anti-fraude introduites en 2012 qui s'appuyaient, au contraire, sur un critère de « dépendance économique ».

Plus récemment, après des négociations difficiles entre le Gouvernement ita-

lien et les partenaires sociaux, la Loi n° 128/2019 a introduit un ensemble minimum de protections pour les travailleurs de plateformes indépendants dans le secteur de la livraison de repas dans les zones urbaines uniquement (art. 47 bis – Loi no.81/2015 telle qu'amendée en 2019). La disposition cible les plateformes de livraison de repas qui fixent la rémunération et déterminent les modalités de réalisation du travail. Notamment, les travailleurs auront droit à une rémunération minimum conformément à la convention collective et aux protections en termes de santé et de sécurité et la déconnexion ou la réduction des offres à la suite du refus d'accepter un job seront interdits. Toutefois, ces mesures deviendront pleinement opérationnelles en novembre 2020.

En 2007, **l'Espagne** a introduit un statut tiers (appelé régime TRADE) pour surmonter l'incertitude juridique liée aux mauvaises qualifications de contrat de certains travailleurs. Le statut accorde une certaine protection aux indépendants qui se trouvent en position de dépendance économique par rapport au client (principalement en termes de durée du travail, d'interruption du contrat, de protection sociale et de droit aux conventions collectives) (Gonzalez Gago, 2018; Sanz et al., 2017). Toutefois, il existe certaines évidences sur les abus du recours à ce statut pour déguiser des relations de salariat et, comme on peut le voir dans le Rapport sur l'État actuel des connaissances (p. 68), une certaine ambiguïté est née dans la jurisprudence en ce qui concerne les travailleurs de plateforme de livraisons de repas eux-mêmes (jugement n° 284/2018 du Tribunal prudhommal de Madrid réfutant la présomption de salariat en faveur du régime TRADE).

En **France**, un nouveau statut d'indépendant solo a été créé assez récemment avec l'introduction de l'auto-entrepreneur (AE) en 2009. En ce qui concerne plus spécifiquement le travail de plateforme, les dispositions juridiques ont introduit, en 2016, le principe de responsabilité sociale pour les plateformes. La première partie de cette « responsabilité sociale » oblige la plateforme à couvrir, dans la limite d'un plafond défini par décret, les frais d'assurance liés aux risques d'accidents du travail. La plateforme est exempte de cette obligation si le travailleur adhère à un contrat d'assurance collective que la plateforme met en place pour ses travailleurs, sous réserve que le contrat de la plateforme offre des garanties au moins équivalentes à celles offertes par l'assurance individuelle. En conséquence, de nombreuses plateformes sont devenues partenaires de sociétés d'assurance pour proposer des polices d'assurance couvrant les accidents et apportant une couverture de responsabilité civile. Uber a annoncé un partenariat avec AXA en juillet 2017 et en mai 2018 a déclaré étendre le partenariat à une échelle européenne. En mars 2017, Deliveroo a également conclu un partenariat avec AXA. Ces contrats ont été à l'origine de débats publics concernant leur qualité, leurs conséquences pour le financement de la protection sociale et le fait qu'ils soient rattachés à la plateforme plutôt qu'à l'individu. La seconde obligation permet aux travailleurs de bénéficier d'une formation professionnelle. Toutefois, ces droits sont construits sur ceux des autres travailleurs indépendants et sont, par conséquent, limités : les plateformes sont tenues de contribuer à la formation des travailleurs indépendants (sans exigences minimales) et au paiement par les plateformes des frais liés à la reconnaissance des compétences acquises dans l'exercice de leur travail. L'exercice de ces deux droits est conditionné à l'existence d'un chiffre d'affaires minimum atteint par le travailleur avec la plateforme. Le Décret n° 2017-774 en date du 4 mai 2017 a défini ce seuil minimal à 13% du plafond annuel pour la sécurité sociale (5 347,7 € par mois en 2020). La troisième partie de la responsabilité sociale des plateformes reconnaît le droit de grève pour les travailleurs utilisant la plateforme. Ces grèves ne peuvent être considérées comme un motif pour résilier la relation contractuelle avec les plateformes. Les travailleurs jouissent également du droit de créer un syndicat et d'y adhérer et d'affirmer leurs intérêts collectifs par le biais des syndicats. Depuis l'introduction des plateformes, de nombreux mouvements collectifs ont émergé en

France. Ils sont concentrés dans le secteur du transport : les chauffeurs de VTC en 2015-2016 et depuis 2017 principalement le secteur de services de coursiers. Ces mouvements ont fréquemment suivi les décisions des plateformes d'augmenter leurs commissions (par ex. de 20% à 25% en décembre 2016 dans le cas d'Uber) et, depuis juillet 2017, pour les coursiers, de passer à une rémunération par livraison au lieu d'une rémunération horaire.

**L'Allemagne** appartient au groupe de pays considéré comme offrant une protection de la main d'œuvre assez élevée par la loi et la négociation collective. Toutefois, toutes ces protections sont principalement axées sur le concept traditionnel de salariés qui n'est pas défini explicitement par la loi (Däubler 2015). Il existe implicitement deux définitions : un travailleur n'est pas libre d'organiser de manière autonome sa propre durée de travail et l'employeur définit la teneur, la durée et le lieu de travail. Il y a, par conséquent, deux caractéristiques centrales qui définissent un salarié : il/elle est soumis(e) aux consignes de l'employeur ; et il/elle est intégré(e) dans l'organisation de l'employeur et, à cet égard, il dépend d'une manière personnelle (et non d'une manière économique – cet aspect ne joue pas un rôle dans la « définition »). Les travailleurs qui ne sont pas définis au sens juridique indiqué ci-dessus, ne sont pas couverts par ces dispositions et par les droits y afférents. Toutefois, on a l'exception du statut des « travailleurs similaires aux salariés ». Un travailleur salarié est défini par trois caractéristiques : il/elle n'est pas soumis(e) directement aux directives d'un employeur ; il/elle est financièrement dépendant(e) d'un employeur en ce que le revenu qu'il/elle obtient de l'employeur est la partie la plus importante de son revenu (plus de 50%) et il/elle dépend de la protection dans un sens similaire à celui d'un salarié normal ; ceci ne s'applique pas aux personnes ayant des revenus élevés. Les travailleurs salariés sont soumis à certaines réglementations juridiques qui reprennent certains aspects de celles qui sont appliquées aux salariés mais sont loin d'avoir une portée similaire : des dispositions juridiques importantes, notamment la protection contre les licenciements, la Loi sur les relations sociales (*Betriebsverfassungsgesetz*) ou le salaire minimum ne les concernent pas ; de même que les personnes ne sont pas couvertes par les contributions à la sécurité sociale, à l'exception du système de retraite qui est obligatoire. Dans un rapport officiel datant de 2017, il était indiqué qu'on ne notait pas une forte augmentation des travailleurs autonomes solo et que, par conséquent, il n'y a pas d'urgence à prendre des mesures politiques. En revanche, on annonçait un nouveau système de rapport d'information du monde du travail, qui doit être organisé par le Ministère et dans lequel les données sur le travail en ligne et le travail de plateforme devraient être produites. Si ce phénomène devait prendre plus d'ampleur à l'avenir, des mesures devraient être adoptées. Parallèlement, il est indiqué qu'il convient de soutenir les opportunités et les intérêts des travailleurs de plateforme et des travailleurs en ligne à développer une représentation de leurs intérêts et, en premier lieu, de les informant des possibilités existantes. Il n'y a pas eu d'annonce de mesures plus concrètes ; l'idée d'une adaptation au système de sécurité sociale pour les artistes a été explicitement rejetée.

Dans le contexte du système juridique **polonais**, la qualification du travail de plateforme n'est pas claire et, jusqu'à maintenant, il n'y a pas eu d'interprétation officielle de ce type de relation de travail. À l'heure actuelle, les travailleurs de plateforme ne sont pas considérés comme des salariés couverts par le Code du travail et, par conséquent, ayant un contrat de travail. Les contrats des travailleurs de plateforme entrent dans l'une des deux catégories suivantes : travailleur indépendant ou contrat de droit civil. Avec cette classification, c'est au contractant du service que revient la responsabilité du paiement des impôts sur le revenu ou des contributions sociales. En effet, le travailleur de plateforme est traité, en pratique, par la plateforme et l'utilisateur de service comme un micro-employeur. Les travailleurs indépendants et ceux qui sont employés dans le cadre de contrats de droit civil sont théoriquement couverts par le

système d'assurance sociale général, mais l'assurance contre certains risques reste volontaire. L'assurance maladie et maternité, par exemple, est volontaire pour les indépendants et les travailleurs sous « contrat de mandat » (une forme de contrat de droit civil). Par ailleurs, le système d'assurance sociale ne couvre pas les contrats pour une tâche spécifique (une forme de contrat de droit civil), qui englobe beaucoup de travaux de plateforme. Ceci conduit à encourager l'utilisation de contrats de droit civil dans la mesure où les coûts sont inférieurs à ceux de contrats de salariat régulier. Le travail de plateforme n'est pas encore un phénomène à grande échelle en Pologne, mais son développement futur possible pourrait contribuer à lancer un défi clé au marché du travail en Pologne, à savoir une utilisation abusive des contrats de droit civil et du recours au faux travail indépendant afin de transférer les risques aux « sous-traitants » et de réduire les frais de main d'œuvre (fragmentation du marché du travail, « précarisation » des travailleurs de plateforme). Dans de telles circonstances, le prétendu caractère novateur des plateformes à la demande, en tant que modèle économique, n'est pas aussi évident, dès lors que l'on tient compte des conséquences sociales. À l'heure actuelle, aucun travail législatif sur les réglementations relevant du statut juridique du travail de plateforme n'est mis en œuvre par le gouvernement ou par tout organisme public ou consultatif. Dans un rapport récent de la Commission pour la Codification du Droit du travail (Komisja Kodyfikacyjna Prawa Pracy), qui a été créée en 2016 pour élaborer le nouveau Code du travail individuel et collectif afin d'adapter le système de Droit du travail aux conditions économiques et de main d'œuvre actuelles dans le pays, il est fait référence au statut juridique du travail de plateforme : « Des contraintes de temps [dans la préparation du projet de loi sur la main d'œuvre] n'ont pas permis aux réglementations de se référer à des phénomènes tels que « l'Ubérisation » du marché du travail ; à proposer. Le phénomène ci-dessus ne s'est pas encore intensifié en Pologne et la réglementation elle-même est extrêmement difficile dans ce secteur » (Commission de codification 2018).

# LA PROTECTION DES TRAVAILLEURS DE PLATEFORME : STRATÉGIES ET RÉSULTATS

Les nouvelles stratégies économiques mises en œuvre par les plateformes impliquent que les travailleurs s'organisent sous de nouvelles formes afin de protéger leurs droits vis-à-vis de l'employeur. Les plateformes contournant fréquemment la législation existante et les réglementations protégeant les travailleurs, les initiatives des syndicats interviennent dans un terrain mouvant. Les plateformes refusent d'être qualifiées d'employeurs et, par conséquent, d'être soumises aux obligations habituelles des employeurs, notamment l'affiliation aux conventions collectives. Cette position déstabilise les systèmes de conventions collectives dans les pays européens. Par ailleurs, dans de nombreux pays, le statut juridique des travailleurs de plateforme n'est toujours pas clair. Les travailleurs sont fréquemment reconnus par les plateformes comme des entrepreneurs indépendants (et non comme des salariés) et leur relation avec les plateformes est fréquemment interprétée comme une relation commerciale entre entreprises. Par conséquent, il n'est pas évident de voir comment les syndicats peuvent organiser les travailleurs de plateformes. En ce sens, les relations actuelles entre les travailleurs et les plateformes peuvent, dans une certaine mesure, rappeler la situation qui prévalait à partir du XIX<sup>ème</sup> siècle avant que les droits et les protections sociales des travailleurs ne soient acquis.

Les expériences actuelles montrent que le travail de plateforme pose, à de nombreux égards, un défi aux travailleurs et aux syndicats notamment pour :

- assurer une rémunération décente ;
- éviter les erreurs de qualification de la prestation de travail, des formes d'intermédiation numérique illicites ou du travail dissimulé ;
- garantir un accès à la protection sociale ;
- veiller au respect des normes de travail applicables, y compris celles qui concernent la santé et la sécurité au travail et la résiliation du contrat/le licenciement ;
- promouvoir une formation professionnelle et des formations en matière de santé et sécurité ;
- promouvoir un impact positif du travail de plateforme sur la conciliation de la vie au travail ;
- permettre un accès aux données des plateformes à des fins de contrôle.

Le manque de clarté du statut juridique des plateformes et du travail intermédié par plateforme ainsi que la présence de nombreuses difficultés que ce manque de clarté entraîne interpelle sur les approches qui peuvent être déployées par les partenaires sociaux et les décideurs nationaux afin de réagir aux menaces que l'économie de plateforme fait peser sur les droits des travailleurs. Ce chapitre souligne les trois principaux domaines dans lesquels

certaines initiatives ont, jusqu'à présent, été engagées en Europe : des tentatives de dialogue social, de nouvelles formes de représentation des travailleurs de plateforme, l'organisation syndicale et les services proposés aux travailleurs de plateforme. Cet exercice de cartographie vise à présenter ces initiatives afin de mettre les travailleurs en capacité d'agir en leur donnant des exemples concrets d'actions. La structure du chapitre va des mesures « dures » aux mesures « souples » adoptées dans la pratique dans les pays couverts par le projet : l'Allemagne, la France, l'Italie, la Pologne, l'Espagne et la Suède.

## Tentatives de dialogue social

Le dialogue social est au centre de la protection des droits des travailleurs ; ces derniers cherchent donc à établir des relations de travail collectives afin d'établir des conditions de travail satisfaisantes avec les plateformes. À l'heure actuelle, on assiste, dans toute l'Europe, à de nombreuses tentatives visant à engager des actions de dialogue social dans ce contexte difficile. Ces initiatives ont pris différentes formes : le dialogue social au niveau de la plateforme, au niveau sectoriel, l'introduction de nouvelles réglementations juridiques au niveau national, des accords régionaux ainsi que des actions collectives telles que des protestations et des grèves.

### *Solutions de dialogue social*

Des actions ont été menées pour établir des **comités d'entreprise**, organe de dialogue social clé dans le système des relations industrielles en Allemagne, dans plusieurs plateformes de livraison de repas telles que Lieferando, Foodora. L'expérience qui a rencontré le plus de succès est celle du comité d'entreprise créé en 2017 chez **Deliveroo, à Cologne** ; il a été précédé par une campagne de presse sur les conditions de travail des livreurs intitulée « Delivering at the limit ». Les travailleurs ont fait état des problèmes rencontrés avec des bulletins de paie erronés ou incomplets, avec le recours abusif aux CDD, etc. Les livreurs ont établi un groupe de discussion WhatsApp après la fermeture du réseau social de Deliveroo pour les travailleurs et la rétrogradation du leader qui avait été à l'initiative de la commission électorale du comité d'entreprise<sup>2</sup>. Deliveroo a également tenté de désamorcer le processus d'élection en proposant une date pour les élections (à 9 h.) en dehors des heures de livraison normales (heure du déjeuner et plus tard) et à l'extérieur des locaux de l'entreprise. Afin d'attirer plus d'attention, les livreurs ont organisé un flash mob à Cologne. La mobilisation a été très efficace sur le terrain de la sensibilisation des médias, des livreurs d'autres plateformes (Foodora) et du public en général. Cela a également permis d'attirer l'attention du Ministère fédéral du travail (*pour les détails voir Allemagne, Rapport d'étude de cas*).

En décembre 2017, **en Italie, la portée de la convention collective nationale du secteur de la logistique** a été étendue pour stipuler clairement qu'elle s'applique également aux travailleurs des plateformes de livraison. La convention collective nationale a levé l'interdiction de l'application du « travail sur demande » s'appliquant au secteur, comme c'était le cas avec la convention précédente et, en même temps, a accepté d'introduire des dispositions sur la rémunération, le temps de travail et la classification du travail (avec rattachement à des grilles de salaires) des travailleurs livrant des repas à moto, vélo et en bateau. La classification des tâches et des postes de ces travailleurs a été ultérieurement détaillée (18 juillet 2018) dans des dispositions dédiées, où

<sup>2</sup> Il y a un vide juridique en termes de protection des travailleurs contre le licenciement et la rétrogradation pendant la phase de lancement. Les membres du Comité d'entreprise ne sont couverts par une protection qu'après la création officielle du comité.

les normes minimales en termes de salaires, de durée du travail (limites des horaires de travail, shifts, etc.), de fourniture d'équipement de protection aux livreurs et d'assurance responsabilité civile ont été convenues et définies (*pour plus de détails voir le Rapport sur l'État actuel des connaissances, Italie, p. 46*).

**En Espagne**, les syndicats et les organisations patronales du secteur tertiaire ont convenu en octobre 2018 de discuter en vue d'inclure explicitement dans la **convention collective couvrant les activités d'hébergement et de services de repas au niveau national** le métier de travailleur de livraison de repas employé par des entreprises du secteur ou des plateformes.

En Suède, les contributions apportées pour le Rapport sur l'État actuel des connaissances par le syndicat des cols blancs Unionen montrent bien que certaines plateformes servant d'intermédiaire pour les « gigs traditionnels » ou les micro-tâches étaient plus enclines à adhérer au modèle de convention collective dominant, estimant que leur réputation de plateforme « socialement responsable » était un atout pour attirer les clients et les travailleurs.

À cet égard, certaines plateformes se sont engagées à appliquer les conventions collectives sectorielles.

### *Solutions juridiques*

En 2016, le « paquet **de responsabilité sociale** » a été introduit dans le droit du travail en France afin de permettre aux travailleurs de plateforme de bénéficier de certaines protections. L'article 60 de la Loi no 2016-1088 du 8 août 2016 dite « Loi Travail »<sup>3</sup> a introduit trois types de protections : **la protection contre les accidents du travail, le droit à la formation continue, le droit de grève, le droit d'adhérer à un syndicat et le droit de faire valoir leurs intérêts collectifs**. Cette disposition s'applique aux plateformes qui déterminent les caractéristiques de la prestation de service fournie ou du bien vendu et fixent son prix, notamment, les plateformes qui mettent en relation des passagers et des chauffeurs (Uber, Lift, etc.) et les services de livraison de repas (Deliveroo, Foodora, etc.). Les plateformes qui mettent en relation les « gigs traditionnels » (TaskRabbit, Helping, Fiverr, Upwork) et l'externalisation de micro-tâches (notamment mTurk) ne sont pas couvertes par la loi. **La protection contre les accidents du travail** (dans la limite d'un plafond fixé par décret) : la plateforme est exempte de cette obligation si le travailleur est déjà couvert par une assurance individuelle. De nombreuses plateformes ont établi des partenariats avec des compagnies d'assurance pour proposer des polices d'assurance couvrant les accidents et apportant une couverture de responsabilité civile. **Droit à une formation professionnelle continue** : il est limité aux travailleurs indépendants (notamment travailleurs autonomes). Les plateformes sont également tenues de couvrir les frais de validation des acquis de l'expérience (VAE). Les deux droits ci-dessus dépendent d'un chiffre d'affaire minimum du travailleur (Le Décret n° 2017-774 du 4 mai 2017 définit ce seuil minimum à 13% du plafond annuel pour la sécurité sociale (5 347,7 € par mois en 2020)). **Droit de grève** : les grèves ne peuvent être considérées comme un motif pour résilier la relation contractuelle avec les plateformes. Les travailleurs jouissent également du droit de créer un syndicat et d'y adhérer et d'affirmer leurs intérêts collectifs par le biais des syndicats. (*Pour plus de détails consulter le Rapport sur l'État actuel des connaissances, France, pages 24-25*)

<sup>3</sup> Loi N° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels.



## Tarifs minimum

Plusieurs initiatives syndicales en **France** ont cherché à introduire des tarifs minimum pour les travailleurs de plateforme, notamment dans le secteur du transport. Ces revendications ont été mises en avant depuis 2015, sans succès dans le secteur du transport. L'adoption d'une nouvelle loi à la fin de 2019 (Loi n° 2019-1428, intitulée « Loi d'orientation des mobilités ») permet aux plateformes de mettre sur pied, par le biais de chartes unilatérales, des arrangements visant à permettre aux travailleurs d'obtenir un prix décent pour leurs services, sans aucun détail sur ce qui peut être considéré comme un « prix décent ». Bien entendu, jusqu'à maintenant, la seule mesure effective concernant les tarifs minimum est celle proposée par les plateformes alternatives et coopératives, telles que Coopcycle. Pour référence, veuillez consulter le chapitre précédent.

En juillet 2018, le **gouvernement** espagnol a adopté le **Plan directeur pour un travail décent** pour la période 2018-2020 cherchant à combattre l'abus et la fraude dans l'utilisation des contrats intérimaires, des contrats à temps partiel, des heures supplémentaires et des heures supplémentaires non payées, des infractions à la réglementation des salaires et des nouvelles formes de travail.

Le plan a inclus la collaboration avec les organismes d'Inspection fiscale et d'inspection du transport, des visites spéciales les weekends et la nuit, en renfort des inspections dans des secteurs plus nombreux et dans les secteurs les plus exposés. Le Plan directeur pour un travail décent concerne le travail de plateforme ainsi que d'autres pratiques économiques.

Les plateformes sont accusées de « précariser » le marché du travail, en faisant baisser les coûts par le biais de la réduction et de la violation des droits du travail tant des ouvriers que des cols blancs. En effet, les travailleurs de plateforme travaillent plus d'heures pour le même salaire (voire même un salaire inférieur à ce qu'ils avaient auparavant), ce qui entraîne une augmentation de la catégorie des « travailleurs pauvres ». Par ailleurs, il indique que les plateformes abusent du statut d'indépendant (Régime spécial des Travailleurs indépendants) alors que le travail devrait être régi par un contrat de travail salarié. Afin de combattre ces pratiques frauduleuses, le Plan directeur a annoncé que les plateformes et le commerce électronique seraient, dans un proche avenir, soumis à des contrôles par l'inspection du travail.

### *Accords régionaux*

En prenant exemple sur la Charte de Bologne (voir détails au sous-chapitre suivant), certaines administrations régionales en Italie ont décidé de préparer des actes juridiques locaux qui régissent les plateformes et le travail de plateforme. **La Loi de la région du Latium**, approuvée en avril 2019, tout en ayant un contenu similaire à celui de la Charte, implique un rôle plus volontariste des institutions publiques.

Notamment, la loi introduit :

- l'obligation pour les plateformes d'assurer les travailleurs contre les accidents du travail et les dommages à des tiers, à fournir à titre gracieux un équipement de protection individuelle, à couvrir les frais d'entretien des outils de travail ;
- l'obligation pour les plateformes de fournir une protection sociale des travailleurs, dans le respect des règles nationales ;
- le droit à une rémunération minimale convenue collectivement, notamment, une indemnité pour les shifts annulés, chaque fois que l'annulation

n'est pas imputable au travailleur ;

- l'obligation pour les plateformes d'assurer un fonctionnement transparent de l'algorithme qui met en correspondance la demande et l'offre de travail, ainsi que des systèmes de notation, avec, notamment, une procédure impartiale de contrôle de la notation à la demande du travailleur ;
- la portabilité des notations ;
- des informations préalables doivent être fournies par les plateformes de travailleurs.

Par ailleurs, la loi demande à la Région du Latium de mettre en œuvre un ensemble de mesures non contraignantes, notamment la formation, un portail Internet sur le travail numérique, un label « d'économie équitable » pour les plateformes, ainsi qu'un comité des parties prenantes chargés de favoriser la recherche, d'avancer des propositions de politiques sur le travail numérique et d'encourager le dialogue.

Le 22 janvier 2019, le Conseil régional de la Région du **Piémont a approuvé une proposition de loi sur l'économie de plateforme**. Cette proposition de loi a été soumise au Parlement national et devrait faire l'objet d'un examen à titre de proposition de loi nationale afin d'éviter de contrevenir aux dispositions constitutionnelles relatives aux pouvoirs législatifs régionaux. Elle vise notamment à renforcer la notion de subordination juridique, tout en tenant compte des éventuelles zones d'ombre relatives aux plateformes. Parmi les autres propositions, on notera que les algorithmes seront soumis à une phase expérimentale et à un droit de consultation pour les syndicats, tandis que les mécanismes de notation basés sur la réputation du travailleur seront interdits. *(Pour plus de détails, se reporter au Rapport sur l'État actuel des connaissances, Italie, pages 47-48).*

Tout en inspirant et en nourrissant un débat sur les travailleurs de plateforme et en posant d'éventuels jalons pour aller de l'avant, des initiatives similaires se sont heurtées aux compétences limitées des autorités régionales et locales italiennes sur des aspects concernant la rémunération et la protection sociale.

### *Actions collectives*

**Des actions collectives**, comme des protestations et grèves, qui constituent les actions les plus dures pouvant être entreprises par les travailleurs, ont été menées dans tous des pays du projet (France, Allemagne, Italie, Pologne, Espagne). En **Allemagne**, en 2017, la mobilisation des livreurs de repas a obtenu un large retentissement avec la campagne « Delivering at the limit ». En **France**, les actions collectives ont concerné les plateformes dans le secteur du transport comme de la livraison de repas (en 2015-2016 principalement dans le secteur du transport de passagers et, à partir de 2017, dans le secteur de la livraison de repas). Les protestations ont fréquemment été consécutives à des décisions des plateformes d'augmenter les commissions (par ex. de 20% à 25% par Uber en décembre 2016), de passer à une rémunération par livraison au lieu d'une rémunération horaire pour les livreurs depuis juillet 2017 et, en 2019, de diminuer les honoraires. En **Italie**, en octobre 2016, les travailleurs de Foodora ont déclenché une grève en réaction à la décision de la plateforme de passer progressivement d'une rémunération horaire (5,60 € par heure) à une rémunération à la pièce (2,70 € par livraison). Le litige a fait suite au refus de la société de satisfaire un certain nombre de demandes formulées en juin par un groupe de travailleurs et discutées avec les responsables en juillet de la même année. À côté des questions de rémunération, notamment des écarts entre les rémunérations proposées à Turin et à Milan, les revendications des travailleurs ont porté sur la couverture des frais d'entretien des vélos et des motos, la

mise à disposition d'un smartphone dédié, la possibilité de connaître d'avance l'emplacement du client en même temps que l'emplacement du restaurant et non pas, pour le client, uniquement après être arrivé au restaurant, ainsi que d'autres aspects concernant l'organisation et la durée du travail. Quelques mois plus tard, et pour les mêmes motifs, les travailleurs de Deliveroo à Milan ont mené des actions de grève. Les protestations menées par les nouveaux syndicats de « livreurs » ont également concerné Bologne puis, en 2018, Rome, associant également les travailleurs d'autres plateformes, telles que Just Eat et Glovo. En **Pologne**, des protestations massives de chauffeurs de taxi ont été organisées en 2017-2018 à l'encontre d'Uber et des chauffeurs Uber. Le principal grief des chauffeurs de taxi était la concurrence déloyale causée par le fait que les chauffeurs VTC Uber n'étaient pas assujettis aux mêmes obligations, notamment celle d'être détenteur d'un taximètre, de payer des cotisations sociales, de passer un examen et de détenir une licence de taxi, etc. En **Espagne**, les livreurs pour les Droits des Travailleurs ont mené une grève en 2017. Toutefois, le droit de grève n'étant pas reconnu pour les travailleurs indépendants cela n'a pas permis, par conséquent, de déboucher sur une amélioration des conditions de travail des livreurs de Deliveroo.

## Impact du syndicat et nouvelles formes éventuelles de représentation du lieu de travail pour les travailleurs de plateforme

### *Reconnaissance juridique*

#### **Droit d'adhérer à un syndicat, droit à l'action collective**

Le statut des travailleurs de plateforme n'étant pas clairement défini, les droits fondamentaux des travailleurs, comme le droit à se syndiquer, à bénéficier des conventions collectives et à mener des actions collectives ont dû être confirmés/reconnus par les États. En **Italie**, le droit à se syndiquer est protégé par la Constitution (art. 39), ce quelle que soit la nature du contrat de travail. Le droit de grève est également garanti par la Constitution (art. 40). En l'absence de dispositions juridiques spécifiques, la jurisprudence a interprété ce droit comme couvrant tous les travailleurs économiquement dépendants, y compris les travailleurs quasi-subordonnés ainsi que les « entrepreneurs-solo ». Pour autant, il est assez inhabituel que des actions de grève soient menées par des travailleurs atypiques en raison du risque élevé qu'ils encourent de ne pas voir leur contrat renouvelé. A cet égard, il convient de souligner le procès historique engagé contre Foodora à la suite du non-renouvellement de contrats de travailleurs atypiques qui avaient participé aux premières manifestations qui réclamaient des protections adéquates pour les travailleurs de la plateforme.

En **Espagne**, le Tribunal du Travail de Madrid a déclaré (le 11 février 2019) la nullité du licenciement d'un travailleur indépendant Glovo qui avait été mis à pied pour avoir participé à une grève spontanée. Le Tribunal a reconnu la nature subordonnée de la relation de travail, tout en réaffirmant le droit de grève comme un droit fondamental. Le juge a souligné la définition unilatérale des clauses contractuelles par la plateforme, « notamment treize raisons différentes pour la résiliation du contrat » ainsi que l'incapacité pour le travailleur d'exercer un contrôle sur les résultats, l'organisation de la production ou des ventes, ces dernières étant intermédiées exclusivement par la plateforme. En **Pologne**, avant 2019, seuls les salariés avaient la possibilité d'adhérer à des syndicats et, par conséquent, d'être couverts par des conventions collectives. Les travailleurs in-

dépendants et les contractants civils étaient formellement exclus du champ des conventions collectives. L'amendement à la Loi sur les syndicats a élargi aux indépendants, et aux contractants civils, le droit d'adhérer à un syndicat (et également, par conséquent, le droit aux conventions collectives). Le droit de grève a donc également été indirectement confirmé pour ces deux catégories de travailleurs. Toutefois, une condition préalable indispensable à toute action de grève est que les travailleurs de l'entreprise soient représentés par un syndicat (établi au sein de l'entreprise ou par le biais d'une organisation syndicale extérieure) et qu'ils se conforment à une procédure collective de règlement de différends à plusieurs niveaux (incluant notamment un référendum sur la grève). En pratique, il est très difficile de respecter ces critères formels, même lorsque la plateforme accepte d'endosser le rôle formel d'employeur dans le processus de règlement des conflits collectifs. Dans ce contexte, les manifestations citoyennes, fréquentes, sont finalement mieux adaptées pour exprimer le mécontentement des travailleurs. Comme nous l'avons déjà dit ci-dessus, l'article 60 de la loi travail de 2006 a réaffirmé en **France** le droit de grève, le droit d'appartenir à un syndicat et de participer à des conventions collectives. En **Allemagne**, les travailleurs indépendants sont autorisés à adhérer à des syndicats et Ver.di, le syndicat des services, par exemple, organise de longue date les journalistes indépendants. Les journalistes appartiennent en Allemagne aux rares exceptions d'indépendants prévues par la Loi sur les Conventions collectives de 1949 pouvant conclure des conventions collectives ; les indépendants n'étant dans la majeure partie des cas pas couverts par de telles conventions.

### *Codes de conduite*

S'il est difficile de faire valoir des relations de travail collectives avec les plateformes, les travailleurs s'adaptent à des solutions alternatives, sous la forme, par exemple, de codes de conduite que les plateformes s'engagent volontairement à respecter.

En 2015, la plateforme TestBirds a été à l'initiative du **Code de conduite** pour les plateformes, dont l'objectif était de proposer des recommandations générales en matière de microtravail et, ce faisant, de jeter les bases pour une coopération confiante et loyale entre prestataires de services, clients et microtravailleurs, en complément des dispositions législatives. Huit plateformes ont accepté de rejoindre l'initiative : TestBirds, Clickworker, content.de, Crow Guru, Streetspotr, appJobber, ShopScout et BugFinders. Le code prévoit les protections suivantes : une obligation d'information sur les réglementations juridiques et fiscales, une rémunération équitable, dans des délais raisonnables, et transparente, une description adéquate des tâches et planning des travaux, une validation de la communication entre les travailleurs et les plateformes, la liberté des travailleurs d'entreprendre une tâche, l'assistance et le soutien technique dans la mise en œuvre des travaux, une justification écrite en cas de rejet de projets, la protection des données personnelles. Durant les discussions ayant précédé l'adoption du code, IG Metall, a tenu avec des syndicats autrichien, canadien, danois, suédois et des États-Unis, un atelier à Francfort, qui a débouché sur ladite « **Déclaration de Francfort** ». Le syndicat allemand IG Metall a plaidé en faveur d'une modification du Code de conduite en vue d'y inclure le principe de conformité avec les « honoraires habituels locaux ». Certes cette demande ne satisfaisait pas la demande d'application du salaire minimum légal, mais elle était considérée par IG Metall comme un premier pas important vers l'acceptation d'une rémunération minimale nationale comme standard de rémunération des travailleurs de plateforme. (*Pour plus de détails, Rapport d'Étude de cas pour l'Allemagne, pages 4-8*).

Pour la France, au printemps 2018, dans le contexte du projet de loi sur la réforme de la formation professionnelle, un amendement a été introduit, autori-

sant les plateformes à adopter des « chartes de bonne conduite » unilatérales spécifiant les conditions d'exercice de leur responsabilité sociale. L'amendement a été rejeté par le Conseil constitutionnel à l'été 2018. Le projet de chartes a été réintroduit à l'automne 2018, dans le cadre du projet de Loi d'orientation des mobilités, adopté en décembre 2019 (Loi n° 2019-1428). Il permet aux plateformes qui interviennent dans le champ du transport de passagers et de la livraison de marchandises d'adopter des chartes facultatives unilatérales (Article 44 de la loi). Enfin, l'article 48 autorise le gouvernement à prendre des mesures législatives dans une période de 12 mois en vue de déterminer les modalités de représentation des travailleurs de plateforme. Dans la version initiale de la loi, les plateformes qui adoptaient des chartes validées par les autorités administratives étaient protégées du risque de requalification des travailleurs qu'ils intermédiaient. Le Conseil constitutionnel a rejeté cette option comme inconstitutionnelle.

À la suite de la mobilisation des livreurs, la **Charte de Bologne** a été adoptée en 2018. Ce code, applicable au niveau local et non contraignant, proposait une liste de responsabilités des plateformes et de protections des livreurs : obligation de fournir aux livreurs une description détaillée du travail, rémunération minimale et autres obligations liées au salaire, droit de ne pas exécuter le travail en cas de conditions météorologiques extraordinaires, droit à la non-discrimination, assurance contre les accidents du travail, obligation de fournir un équipement de santé et sécurité et de rembourser, en tout ou partie, les frais d'entretien des outils de travail, droit de se déconnecter, protection des données à caractère personnel, droit de créer ou d'adhérer à un syndicat et droit de rassemblement, établissement d'un tableau de surveillance impliquant les parties signataires devant se réunir tous les six mois, etc. La charte a été signée uniquement par les prestataires de service locaux, tandis que les acteurs de plateformes dominantes s'y sont refusés, arguant du fait que l'adoption d'une telle réglementation locale mettrait en danger les réglementations nationales. Le Projet de loi de la Région du Latium (2018) et la Proposition de Loi de la Région du Piémont (2019) se sont inspirés de la charte de Bologne (voir ci-dessus). *(Pour plus de détails consulter le Rapport sur l'État actuel des connaissances, Italie, pages 46-47).*

### *Bureau du Médiateur*

En 2017, conséquence directe des actions d'IG Metall, un **Bureau du Médiateur** a été instauré en Allemagne en vue de s'assurer du respect des dispositions du Code de conduite et de résoudre les conflits entre les plateformes et les travailleurs. Le Bureau du Médiateur comprend cinq membres : un représentant de plateforme, des représentants de la fédération de Crowdsourcing allemande (*Deutscher Crowdsourcing Verband*, DCV), deux représentant des travailleurs (un micro-travailleur et un responsable du syndicat). Au total, près de 30 cas ont été traités à ce jour, tous ont été résolus par consensus avec l'implication du Bureau du Médiateur.

### *Coopération avec les inspections du travail*

Les syndicats tentent également, lorsque la représentation directe des travailleurs de plateforme n'est pas totalement possible, d'engager des actions alternatives sous la forme d'une coopération avec les inspections du travail. En 2019, en **Pologne**, NSZZ « Solidarność » s'est adressé à l'Inspection nationale du travail pour mener un audit sur Uber. L'audit a couvert principalement des problèmes de santé et sécurité, mais aussi des irrégularités dans les paiements des travailleurs. L'Inspection du travail a conclu dans son rapport d'audit que la législation actuelle était insuffisante pour permettre un contrôle de toutes les pratiques mises en œuvre dans le cadre du modèle économique d'Uber (et

s'en avoisinant). En **Espagne**, les syndicats UGT et CCOO ont fait valoir auprès du Directeur général de l'Inspection du travail et de l'Inspection de la sécurité sociale que des entreprises comme Glovo, Deliveroo, Uber Eats et Stuart embauchaient de faux travailleurs indépendants. La plupart des jugements ont donné raison aux revendications des syndicats et ont été prononcés en faveur des travailleurs

### *Meilleures pratiques de la part des employeurs*

Nous disposons également d'exemples d'initiatives, adoptées par les plateformes elles-mêmes, visant à créer des environnements de travail équitables. Ces initiatives cherchent à voir comment des « tiers alternatifs » peuvent permettre aux travailleurs de combiner sécurité et autonomie. De telles solutions permettent aux entrepreneurs de bénéficier de la protection accordée aux salariés dans une coopérative ou dans un collectif de travailleurs indépendants. En **France**, une initiative à grande échelle, « **Coopcycle** », été créée par un collectif d'activistes et de livreurs, avec l'objectif de soutenir l'émergence et le développement d'activités de plateforme coopératives et équitables (voir ci-dessus). En **Espagne**, une start-up basée à Séville, la « **Mission Box** » a employé des distributeurs dans le cadre de contrats salariés. Ceci montre que rien n'empêche les plateformes d'appliquer des réglementations de travail contraignantes et d'entrer en concurrence avec d'autres plateformes, sans qu'il ne soit nécessaire de modifier la législation du travail applicable.

## Organisation des syndicats et services aux travailleurs de plateformes

Les syndicats tentent d'organiser les travailleurs au niveau de leur environnement de travail immédiat. Ceci n'est pas sans poser un certain nombre de défis, la nature du travail de plateforme se caractérisant par l'absence de lieu de travail physique, la dispersion des travailleurs, des rythmes de travail flexibles, une relation d'emploi précaire et l'utilisation de nouvelles technologies (dispositifs numériques et applications en ligne). Il en résulte que les travailleurs de plateforme ont des besoins spécifiques à leur travail, nécessitant des réponses appropriées. De surcroît, l'opinion publique sur les plateformes et les travailleurs de plateforme n'est pas encore totalement arrêtée, ce qui incite les syndicats à s'adresser également à un public plus large.

### *Nouvelles stratégies d'organisation syndicales*

Dans toute l'Europe, les syndicats adoptent de nouvelles stratégies d'organisation des travailleurs. En premier lieu, ils tentent d'atteindre les travailleurs de plateforme là où ils sont, c'est-à-dire tant dans l'espace virtuel que dans la rue. Les travailleurs de plateforme sont accessibles par le biais des réseaux sociaux, des forums thématiques et des plateformes en ligne dédiées (voir plus loin ci-dessous). Les organisations syndicales distribuent des prospectus qui encouragent à rejoindre les syndicats et qui contiennent des informations sur les services dédiés aux travailleurs de plateforme. Par ailleurs, certains événements sont organisés dans l'espace public, tel le flash mob à Cologne, en capacité d'attirer l'attention de l'opinion publique et celle des travailleurs. De telles stratégies ont été déployées en **Allemagne** par IG Metall et Ver.di (qui a initié un bureau spécial dédié aux entrepreneurs indépendants et aux travailleurs indépendants). En **France**, l'UNSA a été le premier syndicat à mettre en place des premières mesures orientées vers les travailleurs de plateforme en 2015, en modifiant ses statuts afin d'être en mesure d'affilier des chauffeurs non-salariés. Des chauffeurs non salariés sont également affiliés par FO ainsi que la

CFDT. La CGT a créé des sections locales pour les livreurs. À l'heure actuelle, tous les syndicats représentatifs proposent certains services s'adressant aux travailleurs de plateforme. La Confédération française démocratique du travail (CFDT) a, en décembre 2016, lancé une initiative originale à destination des indépendants, avec la mise en place de la plateforme « Union ». De nouveaux collectifs indépendants ont été créés, comme le CLAP (Collectif des Livreurs Autonomes de Paris) pour les livreurs. En **Italie**, les premières tentatives pour syndiquer les travailleurs de plateforme ont commencé en 2017, avec un questionnaire en ligne sur les conditions de travail et les attentes des travailleurs de plateforme vis-à-vis des syndicats. Il a été lancé par l'UILTUCS, le syndicat des travailleurs du secteur du commerce et des services, affilié à l'UIL. Le syndicat a établi des contacts avec les livreurs dans les rues, notamment à Milan, pour discuter de leurs problèmes et les affilier. Une stratégie similaire a été adoptée par la CGIL, qui a lancé une campagne en juillet 2019 avec une distribution de tracts et des initiatives dans les squares et les boutiques où se réunissent les livreurs. Les livreurs ont également organisé des grèves et des campagnes par le biais de mouvements indépendants, notamment dans les grandes villes. En **Espagne**, les syndicats – particulièrement l'UGT et les CCOO – adaptent à l'heure actuelle leur structure afin d'être en mesure de représenter les intérêts des travailleurs qui exercent sous différents statuts. Ceci inclut des manières d'explorer l'organisation des travailleurs dans l'économie numérique pour compléter les formules traditionnelles (pour plus de détails, voir ci-dessous).

### *Services fournis d'une manière traditionnelle et en ligne*

Les syndicats ont développé un certain nombre de services s'adressant aux travailleurs de plateforme ou à un groupe plus large de travailleurs indépendants (travailleurs autonomes, contractants civils, etc.) dont le mode de fonctionnement s'apparente à une relation de salariat occasionnel. Plus précisément, certains services de plateforme fournis en ligne ont été créés :

- <http://faircrowd.work/> est une plateforme en ligne initiée par IG Metall, la Chambre du travail autrichienne, l'ÖGB autrichienne et le syndicat suédois Unionen qui cherche à évaluer (classer) les travailleurs de plateformes au travers d'enquêtes menées auprès des travailleurs et avec l'échange d'informations sur les expériences des travailleurs. Le portail contient également des renseignements utiles, notamment des connaissances de base sur le travail de plateforme, des contacts avec les syndicats qui organisent les travailleurs de plateforme, le lien avec la « Déclaration de Frankfort » ;
- <https://selbststaendigen.info/> est une plateforme en ligne gérée par Verdi qui s'adresse aux entrepreneurs indépendants, (indépendants, travailleurs de plateforme, etc.) qui offre des conseils juridiques, fiscaux, sur les contrats tant aux membres du syndicat qu'à d'autres contractants indépendants. Ce dernier groupe est chargé d'apporter des conseils tandis que les membres du syndicat sont soutenus en fonction de leurs cotisations syndicales.
- <http://www.turespuestasindical.es/> est une plateforme en ligne mise en œuvre par l'UGT en vue d'informer et de conseiller les travailleurs de plateforme en Espagne. Les objectifs sont notamment l'information, la revendication des droits, l'organisation et la dénonciation ; elle sert également d'outil pour encourager la participation syndicale ;
- <https://precaritywar.es/> est une plateforme en ligne exploitée par CCOO qui s'adresse aux travailleurs atypiques ; son objectif est d'apporter une assistance juridique aux livreurs de plateforme qui travaillent à Madrid ;
- **La Plateforme syndicale de services à destination des travailleurs indépendants** créée par la CFDT apporte des conseils en comptabilité, en assurance civile et professionnelle, en proposant une assurance santé com-

plémentaire, des conseils juridiques ainsi qu'une aide mutuelle entre les membres. Le projet a été relativement dormant entre 2016 et 2019 ; il a reçu une nouvelle impulsion en 2019 avec la création d'une association, appuyée par la CFDT, mais indépendante de cette dernière.

Par ailleurs, afin de répondre aux besoins spécifiques des travailleurs de plateforme, les syndicats ont mis en place de nouveaux services offerts d'une manière plus traditionnelle. Par exemple, l'UILTUCS a établi un bureau d'aide en vue d'apporter aux travailleurs de plateforme des services de conseils fiscaux et juridiques.

### *Recherche et coopération*

Il faut également faire état de certaines initiatives de recherche et coopération engagées par les syndicats visant à actualiser les informations sur le phénomène dynamique et préparer des réactions adéquates. En **Italie**, l'UILTUCS a mis en place un Observatoire sur les conditions des travailleurs de plateforme. Certains comités locaux s'occupant particulièrement de la surveillance du travail de plateforme ont été créés au niveau régional. En **France**, le réseau Sharers & Workers a été initié par l'IRES et Astrees en 2015. Son objectif est d'interconnecter les différents acteurs (syndicats, chercheurs, experts, acteurs publics) de l'économie des plateformes pour réfléchir collectivement sur le futur du travail et des relations sociales. Quelque 700 intervenants ont déjà participé aux Journées Sharers & Workers depuis 2016. Au **niveau de l'UE**, l'Observatoire de l'Union européenne sur l'économie de plateforme a été lancé en 2019 par l'ETUC, l'IRES et Astrees. L'Observatoire a pour objectif de cartographier et d'évaluer les pratiques existantes de représentation des travailleurs et du dialogue social au sein des plateformes, tout en développant de nouvelles méthodes de représentation et de dialogue avec les acteurs et notamment avec les travailleurs de plateforme au niveau européen.



# CONCLUSIONS

L'analyse comparative mise en œuvre sur l'ensemble du projet fait ressortir certains défis communs à l'ensemble des pays couverts. Le cumul du fait que les plateformes dominantes semblent échapper aux dispositions couvrant les emplois et les secteurs régulés, notamment le secteur du transport particulier de personnes, la gouvernance algorithmique du travail (automatisation des processus de prise de décision et/ou mise en concurrence des travailleurs sur la place de marché) exercent une pression sur leur rémunération, leur disponibilité, tout en transférant le risque économique sur les indépendants. L'utilisation de ces nouveaux outils pour organiser la production et gérer la main d'œuvre représente un véritable « stress test » pour les syndicats et le dialogue social, au même titre que pour l'efficacité des systèmes de régulation et la capacité de les appliquer. Ceci concerne notamment les choix politiques en matière de réglementation des droits du travail et du marché du travail, tout comme l'intégration des plateformes dans les systèmes existants de conventions collectives et de représentation de la main d'œuvre sur les lieux de travail.

En Allemagne, IG Metall a réussi à créer les « prémices » de conventions collectives pour les plateformes de micro-travail, en discutant d'améliorations et d'amendements éventuels au Code de Conduite adoptés sur une base volontaire par les plateformes et en y incluant certaines garanties pour les travailleurs de plateforme. La Suède semble aller nettement plus loin. Comme cela a été remarqué par le syndicat suédois Unionen, les plateformes peuvent montrer leur capacité à favoriser les conventions collectives pour surmonter leurs problèmes de réputation et peuvent s'investir vis-à-vis des clients et des travailleurs dans un contexte caractérisé par une forte densité syndicale et un rôle puissant des conventions collectives dans la détermination des conditions de travail.

L'allégation d'Uber selon laquelle son activité ne relevait pas d'un service de transport particulier de personne comme les taxis a été rejetée par les tribunaux ou les inspections dans tous les pays couverts, tandis que, durant le projet, on a assisté à une tendance à la reconnaissance d'une existence factuelle d'une relation de travail salarié-employeur par le biais de plusieurs décisions de justice ou d'activités de contrôle des plateformes de livraison de repas, que ce soit en France, en Espagne et enfin en Italie. La Pologne quant à elle semble présenter une lacune législative importante vis-à-vis du travail de plateforme. Ce n'est en effet que dans le secteur du transport routier de personnes (qui couvre des plateformes de type Uber) que de nouvelles réglementations ont été introduites dans ce pays, mais l'intention était d'harmoniser la position des chauffeurs de taxi traditionnels et des chauffeurs de plateformes, avec pour effet la dérégulation du secteur et une baisse des exigences vis-à-vis des chauffeurs de taxi.

Toutefois, les plateformes sont également arrivées dans un contexte d'institutions du marché du travail affaiblies par plus de vingt années de flexibilisation, auxquelles sont venues s'ajouter les politiques d'austérité. L'introduction de régimes de sécurité sociale et fiscaux simplifiés pour les auto-entrepreneurs et les « mini-jobbers », des failles dans la régulation du travail quasi subordonné, les faibles protections accordées aux indépendants (notamment en termes de

droits de grève et de rémunération minimale) et l'incapacité de certains pays à s'attaquer au travail non déclaré (y compris l'abus des contrats d'indépendants et de « droit civil »), sont des facteurs qui ont précédé le développement du travail de plateforme et ont favorisé le développement d'emplois précaires.

À cet égard, les partenaires du projet ont identifié un ensemble de 13 recommandations visant à exploiter les spécificités des plateformes à l'avantage des travailleurs. L'utilisation d'outils numériques par les plateformes peut également faciliter le contrôle et le respect des droits des travailleurs par les institutions publiques dans des activités fréquemment confinées dans l'économie souterraine. Parallèlement, il s'agit de permettre aux travailleurs de plateforme de bénéficier de nouveaux droits, qui tiennent compte des caractéristiques du travail intermédié par plateforme, tandis que de nouveaux canaux peuvent se développer, comme par exemple les forums internet et les chats, pour permettant aux syndicats de toucher et d'informer les travailleurs, et permettre aux travailleurs de s'organiser eux-mêmes.

Tout en restant ouvertes à des adaptations interprétations adaptées aux contextes pertinents, les recommandations pourront atteindre leur plein potentiel si elles sont accompagnées par des réformes politiques qui s'attaquent aux failles et aux lacunes les plus manifestes dans la réglementation et le contrôle du travail non-standard et du travail indépendant, qui sont fréquemment devenus une option bon marché pour échapper aux coûts et aux contraintes associés aux contrats de salariat standard. En mettant en lumière les modèles économiques et les activités qui s'exercent dans le cadre de « l'économie de plateforme » et dans les initiatives éventuelles visant à améliorer les droits des travailleurs, nous espérons inspirer des politiques favorisant l'emploi et la croissance par le biais de la justice sociale tout en réaffirmant que le travail n'est pas une marchandise.

# BIBLIOGRAPHIE

Borowska, A. (2018), 'Rozliczenie kierowców korzystających z aplikacji Uber', dans : Poradnik Przedsiębiorcy (portail), 18 mai 2018, disponible à l'adresse suivante : <https://porad-nikprzedsiębiorcy.pl/-rozliczenie-kierowcow-korzystajacych-z-aplikacji-uber>.

Cydzik, S. (2016), « Związki zawodowe taksówkarzy pozwały Ubera », dans : Rzeczpospolita, 22 novembre 2016, disponible à l'adresse suivante : <https://www.rp.pl/Kon-sumenci/311229908-Zwiazki-zawodowe-taksowkarzy-pozwaly-Ubera.html>.

Catà, J. and Pueyo, P. (2019), « Cabify returns to Barcelona using loophole against new restrictions », dans : El Pais, 7 mars 2019, disponible à l'adresse suivante : [https://elpais.com/elpais/2019/03/07/inenglish/1551956650\\_438232.html](https://elpais.com/elpais/2019/03/07/inenglish/1551956650_438232.html).

Chagny, O. (2020), « Le service de transport public particulier de personnes à l'épreuve des plateformes: les enjeux de la régulation sectorielle », Chronique Internationale de l'Ires (à venir).

Commission de codification (2018), «Projekt Kodeksu pracy i Kodeksu zbiorowego prawa pracy opracowane przez Komisję Kodyfikacyjną Prawa Pracy », Warsaw.

Däubler, W.(2015), « Internet und Arbeitsrecht. Web 2.0, Social Media und Crowdwork », Bund-Verlag, Frankfurt.

Dolata, U. (2018), « Privatisierung, Kuratisierung, Kommodifizierung: Kommerzielle Plattformen im Internet », SOI Discussion Paper, N° 2018-04.

Durant, R. (2019), « Uber's Profitability Problem Is Structural », Seeking Alpha, disponible à l'adresse suivante : <https://seekingalpha.com/article/4287055-ubers-profitability-problem-structural>.

Eurofound (2015), « New forms of employment », Publications Office of the European Union, Luxembourg, disponible à l'adresse suivante : <https://www.eurofound.europa.eu/pl/publications/report/2015/working-conditions-labour-market/new-forms-of-employment>.

European Commission (2017), « The Social Protection of Workers in the Platform Economy », Bruxelles, disponible à l'adresse suivante : [http://www.euro-parl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=IPOL\\_STU\(2017\)614184](http://www.euro-parl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=IPOL_STU(2017)614184).

Faioli, M. (ed.) (2019), « Introduction on How to matchmake Gig Economy with Labour Standards », Economia & Lavoro N°2, pages. 7-14.

Faioli, M. (ed.) (2019), « Il lavoro nella gig economy », I Quaderni del CNEL, disponible à l'adresse suivante : [https://www.cnel.it/Portals/0/CNEL/Pubblicazioni/quaderni/Quaderni\\_Cnel\\_3\\_GigEconomy\\_Faioli.pdf?ver=2018-12-11-111816-207](https://www.cnel.it/Portals/0/CNEL/Pubblicazioni/quaderni/Quaderni_Cnel_3_GigEconomy_Faioli.pdf?ver=2018-12-11-111816-207).

Gonzalez Gago, E. (2018), « 'Case study – gaps in access to social protection for economically dependent self-employed in Spain' », Commission européenne, Bruxelles.

OIT(2018), 'Digital Labour Platforms and the Future of Work', Genève.

Kosiński, D. (2016a), « Uber nagrodzi uprzejmych klientów. Niegrzeczni mogą mieć poważne problemy », dans : Spidersweb (blog), 4 novembre 2016, disponible à l'adresse suivante : <https://www.spidersweb.pl/2016/11/uber-oceny.html>.

Langley, P. and Leyshon, A. (2016), « Platform Capitalism: The Intermediation and Capitalisation of Digital Economic Circulation », Finance and Society, disponible à l'adresse suivante : [http://financeandsociety.ed.ac.uk/ojs-images/financeandsociety/FS\\_EarlyView\\_LangleyLeyshon.pdf](http://financeandsociety.ed.ac.uk/ojs-images/financeandsociety/FS_EarlyView_LangleyLeyshon.pdf).

McAfee, A. and Brynjolfsson, E. (2017), « Machine, Platform, Crowd. Harnessing our Digital Future », Norton, New York.

Rozwadowska, A. (2018), « Lex Uber w zamrażarce. Taksówkarze szykują więc dwa protesty. Przeciwno Uberowi, Taxify i pustym obietnicom rządu », dans : Wyborcza.pl (portal), 16 septembre 2018, disponible à l'adresse suivante : <http://wyborcza.pl/7,155287,23916942,be-da-dwa-wielkie-protesty-taksowkarzy-przeciwko-uberowi-i-taxify.html>.

Sanz, P., Iudicone, F. and Biletta, I. (2017), « Fraudulent contracting of work: Bogus self-employment (Czech Republic, Spain and UK) », Eurofound, Dublin.

Sarzana, M. (2019), « Assicurare flessibilità e sicurezza nel rapporto di lavoro con i riders » dans : Lavoro Diritti Europa, N° 1, disponible à l'adresse suivante : <https://www.lavorodirittieuropa.it/dottrina/lavori-atipici/255-assicurare-flessibilita-e-sicurezza-nel-rappor-to-di-lavoro-con-i-riders>.

Schmidt, F. A. (2017), « Digital Labour Markets in the Platform Economy » Friedrich-Ebert-Stiftung, Berlin.

Sendrowicz, B. (2016), « Uber tylko z działalnością gospodarczą », dans : GazetaPrawna.pl (portal), 27 janvier 2016, disponible à l'adresse suivante : <http://gazetaprawna.pl/gazetaprawna-ca/1,90443,19541056,uber-tylko-z-dzialalnoscia-gospodarcza-po-19-lutego-firma-bedzie.html>.

Singh, S. (2019), « The Soon To Be \$200B Online Food Delivery Is Rapidly Changing The Global Food Industry », dans : Forbes, 9 septembre 2020, disponible à l'adresse suivante : <https://www.forbes.com/sites/sarwantsingh/2019/09/09/the-soon-to-be-200b-online-food-delivery-is-rapidly-changing-the-global-food-industry/>.

Srnicek, N. (2017), « Platform Capitalism », Polity Press, Cambridge.

Sowa, T. (2016), « Uber a działalność gospodarcza – poradnik dla kierowców », dans : IFirma (portail), 16 février 2016, disponible à l'adresse suivante : <https://www.ifirma.pl/poradnik-przedsiębiorcy/uber-a-dzialalnosc-gospodarcza-po-radnik-dla-kierowcow.html>.

Szczepaniak, P. and Szczygieł, K. (2016), « Uber jedzie na gapę », dans : oko.press (site internet), 28 septembre 2016, disponible à l'adresse suivante : <https://oko.press/uber-jedzie-na-gape/>.

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

Ziobrowska, J. (2017) « Uberyzacja gospodarki – szansa czy zagrożenie? », dans : OKWroclaw (site internet), 8 mai 2017, disponible à l'adresse suivante : <http://okwroclaw2018.org/uberyzac-ja-gospodarki-szansa-zagrozenie/>.



**DON'T GIG UP**

[dontgigup.eu](http://dontgigup.eu)