



# **NOUVELLES FORMES D'EMPLOI ET SYNDICALISME : QUELS MOYENS D' ACTIONS ET QUELLES PROTECTIONS POUR LES TRAVAILLEURS DE PLATEFORME ?**

**Mehdi Arfaoui & Noémie Losada**

# **Nouvelles formes d'emploi et syndicalisme : quels moyens d'actions et quelles protections pour les travailleurs de plateforme ?**

**Mehdi Arfaoui  
et Noémie Losada**

Maquette : Joël Couturier

**Confédération Française des Travailleurs Chrétiens**

45, rue de la Procession

CS 82348

75739 Paris Cedex 15

Tél. : 01 73 30 49 00

[www.cftc.fr](http://www.cftc.fr)

Toute reproduction, même partielle,  
est interdite sauf mention de l'origine.

© CFTC

« Cette collection, conçue pour les acteurs de terrain, syndicalistes ou non, propose des analyses et réflexions sur les grands défis économiques et sociaux d'aujourd'hui. S'inspirant des principes sociaux chrétiens, cette série d'ouvrages esquisse les contours d'une société où l'homme aurait prééminence sur la logique économique. »

**Étude réalisée pour la Confédération CFTC dans le cadre de l'agence d'objectifs de l'Institut de recherches économiques et sociales (IRES).**



## Sommaire

<b>Introduction</b> .....	<b>11</b>
<b>Chapitre 1 : Quelles plateformes pour quel travail ? L'hétérogénéité des nouvelles formes d'emploi</b> .....	<b>15</b>
1. Le contexte d'émergence des plateformes collaboratives .....	17
1.1 De la difficulté à définir « l'économie collaborative » .....	18
1.1.1 <i>Les différentes conceptions normatives du collaboratif</i> .....	19
1.1.2 <i>De l'économie du partage à l'économie des plateformes</i> .....	20
1.2 L'économie numérique .....	21
1.2.1 <i>Marchés bifaces et effets de réseau</i> .....	21
1.2.2 <i>Une croissance cumulative et exponentielle</i> .....	23
1.2.3 <i>L'encastrement institutionnel des outils numériques</i> .....	24
<b>2. Enjeux définitionnels : qu'est-ce qu'une plateforme ?</b> .....	<b>25</b>
2.1 Définition(s) .....	25
2.2 Les contours juridiques des plateformes .....	27
<b>3. Cartographier les types de plateformes : la diversité des modèles productifs ?</b> .....	<b>28</b>
3.1 Les modèles économiques des plateformes .....	28
3.2 La typologie de plateformes de l'IGAS .....	29

3.3 Les plateformes de travail . . . . .	31
3.3.1 Travail et numérique : quelques concepts . . . . .	32
3.3.2 Un ancrage localisé ou en ligne du travail de plateforme . . . . .	33
<b>4. Quelles conséquences de l'économie des plateformes sur l'emploi ? . . . . .</b>	<b>37</b>
4.1 Le développement des emplois indépendants . . . . .	37
4.2 Le poids des plateformes dans l'emploi . . . . .	39
4.3 Les recompositions des formes d'emploi avec les plateformes . . . . .	40
4.3.1 Le brouillage des frontières entre les formes d'emploi . . . . .	41
4.3.2 Plateformes et nouvelles formes d'activité . . . . .	42
4.3.3 La plateforme comme tierce partie . . . . .	42
4.4 Instabilité et insécurité de l'emploi . . . . .	44
<b>5. Le travail via une plateforme . . . . .</b>	<b>45</b>
5.1 Les frontières du travail de plateforme . . . . .	45
5.1.1 Les travailleurs de plateforme : des pluriactifs ? . . . . .	45
5.1.2 Amateurs ou professionnels ? . . . . .	47
5.1.3 Les régimes d'engagement des travailleurs de plateforme . . . . .	48
5.2 Autonomie ou subordination des travailleurs ? . . . . .	50
5.2.1 Pouvoir de sanction et de contrôle de la plateforme . . . . .	50
5.2.2 L'attrait pour la flexibilité et l'autonomie . . . . .	51
5.3 Une accentuation des inégalités entre travailleurs . . . . .	52
<b>Conclusion du chapitre 1 . . . . .</b>	<b>54</b>

<b>Chapitre 2 : Enjeux et défis pour les pouvoirs publics : la protection des travailleurs de plateforme . . . . .</b>	<b>57</b>
<b>1. Adapter le droit du travail aux plateformes ? . . . . .</b>	<b>59</b>
1.1 Les effets équivoques du statut de micro-entrepreneur . . . . .	60
1.1.1 Une indépendance de statut et de régime . . . . .	60
1.1.2 L'hybridation des statuts d'activité . . . . .	61
1.1.3 Des usages associés à des besoins et des risques contrastés . . . . .	62
1.1.4 Des soupçons de salariat déguisé . . . . .	62
1.2 La bataille judiciaire autour de la requalification des travailleurs de plateforme . . . . .	63
1.2.1 Les décisions des juges lors des contentieux prud'homaux . . . . .	64
1.2.2 Les procédures menées par l'Urssaf et l'Inspection du travail . . . . .	66
1.2.3 Les pouvoirs publics face aux requalifications . . . . .	67
1.3 Évaluer la dépendance économique des travailleurs . . . . .	68
1.3.1 Entre indépendance et salariat . . . . .	69
1.3.2 Les travailleurs indépendants économiquement dépendants en Europe . . . . .	69
1.3.3 La création d'un statut tiers : avantages et inconvénients . . . . .	71

1.4 Reconnaître la « responsabilité sociale » des plateformes . . . . .	71
1.4.1 <i>Intégrer les travailleurs de plateforme au Code du travail</i> . . . . .	71
1.4.2 <i>Les obligations des plateformes envers les travailleurs</i> . . . . .	72
1.4.3 <i>Le droit à la revendication des travailleurs</i> . . . . .	73
1.4.4 <i>Le projet de charte sociale</i> . . . . .	74
<b>2. La protection sociale des travailleurs de plateforme : un état des lieux ?</b> . . . . .	76
2.1 Les nouveaux travailleurs indépendants : risques accrus, protection moindre . . . . .	76
2.1.1 <i>Une couverture des risques insuffisante</i> . . . . .	77
2.1.2 <i>Hétérogénéité des risques et besoins des travailleurs de plateforme</i> . . . . .	78
2.2 La nécessité de légiférer face aux mutations du travail indépendant . . . . .	79
2.2.1 <i>Quel régime d'affiliation pour les travailleurs collaboratifs</i> . . . . .	79
2.2.2 <i>Micro-travailleurs et protection sociale : la position de l'OIT</i> . . . . .	81
2.2.3 <i>Protection sociale et voies de régulation publique</i> . . . . .	81
2.2.4 <i>Les propositions du Conseil national du numérique</i> . . . . .	82
2.3 La protection des travailleurs économiquement dépendants en Europe . . . . .	84
<b>3. Améliorer la protection sociale des travailleurs de plateforme</b> . . . . .	85
3.1 Vers l'harmonisation des régimes de protection . . . . .	86
3.2 La protection des indépendants face aux accidents du travail . . . . .	86
3.3 Chômage et travailleurs de plateforme indépendants . . . . .	87
3.3.1 <i>Perte d'emploi et indemnisation des travailleurs collaboratifs</i> . . . . .	87
3.3.2 <i>Élargissement de l'assurance chômage aux indépendants</i> . . . . .	88
3.3.3 <i>La protection contre le chômage pour les indépendants en Europe</i> . . . . .	89
3.4 Les enjeux de la réforme des retraites pour les travailleurs de plateforme . . . . .	90
3.5 Favoriser le développement professionnel des travailleurs de plateforme . . . . .	92
3.5.1 <i>D'une logique de statut à une protection de la personne</i> . . . . .	93
3.5.2 <i>La portabilité des données réputationnelles</i> . . . . .	94
<b>4. Vers une régulation internationale</b> . . . . .	95
4.1 Les prémisses d'une régulation européenne . . . . .	95
4.1.1 <i>L'agenda européen pour l'économie collaborative</i> . . . . .	96
4.1.2 <i>La promotion de l'autorégulation par les instances européennes</i> . . . . .	96
4.1.3 <i>Clarifier la frontière entre particulier et professionnel</i> . . . . .	97
4.1.4 <i>Établir au cas par cas le type de relation d'emploi</i> . . . . .	98

4.2 Garantir un travail décent à l'ère numérique . . . . .	98
4.2.1 <i>Les réflexions de l'Organisation Internationale du Travail</i> . . . . .	99
4.2.2 <i>La position du G7 social</i> . . . . .	100
<b>Conclusion du chapitre 2</b> . . . . .	101

### **Chapitre 3 : Les enjeux syndicaux du travail de plateforme . . . . . 103**

<b>1. Les mobilisations collectives dans les secteurs platformisés</b> . . .	105
1.1 L'individualisation de l'expérience de travail . . . . .	105
1.1.1 <i>Les obstacles au collectif</i> . . . . .	106
1.1.2 <i>Des liens sociaux numériques entre travailleurs ?</i> . . . . .	107
1.2 Les mouvements de travailleurs de plateforme . . . . .	108
1.2.1 <i>Les freelances contre les dérives du crowdsourcing</i> . . . . .	108
1.2.2 <i>Les actions collectives des coursiers de plateforme</i> . . . . .	109
1.2.3 <i>Les syndicats de chauffeurs de plateforme</i> . . . . .	110
1.3 La construction de structures collectives . . . . .	111
1.3.1 <i>Entraide numérique entre micro-travailleurs</i> . . . . .	111
1.3.2 <i>Coopératives : une alternative à l'indépendance ?</i> . . . . .	113
<b>2. Le(s) rôle(s) des syndicats vis-à-vis des travailleurs de plateforme</b> . . . . .	113
2.1 Accueillir et intégrer les indépendants . . . . .	114
2.1.1 <i>L'ouverture des syndicats de salariés aux indépendants</i> . . . . .	114
2.1.2 <i>Le choix du positionnement du syndicat</i> . . . . .	115
2.1.3 <i>Le syndicalisme d'indépendants</i> . . . . .	117
2.2 Des outils développés pour les travailleurs de plateforme . . . . .	118
2.2.1 <i>La plateforme FairCrowdWork</i> . . . . .	118
2.2.2 <i>La plateforme Union</i> . . . . .	118
2.3 Une typologie des stratégies d'action des syndicats . . . . .	119
<b>3. Défendre et représenter les travailleurs de plateforme</b> . . . . .	121
3.1 Établir des revendications . . . . .	121
3.1.1 <i>L'évaluation des travailleurs</i> . . . . .	121
3.1.2 <i>Revenus et modalités de paiement</i> . . . . .	122
3.1.3 <i>La déclaration de Francfort</i> . . . . .	123
3.2 Construire un cadre de négociation collective . . . . .	123
3.2.1 <i>Comité d'entreprise, comité social et économique (CSE) et élections de représentants</i> . . . . .	125
3.2.2 <i>Des instances de consultation et d'arbitrage</i> . . . . .	127
3.2.3 <i>Un accord collectif entre plateforme et fédération syndicale</i> . . . . .	128
3.2.4 <i>Des propositions pour instituer un dialogue social en France</i> . . . . .	129
<b>Conclusion du chapitre 3</b> . . . . .	130

**Conclusion** ..... **133**

**Annexe** ..... **137**  
    Propositions de la CFTC ..... 139

**Bibliographie** ..... **143**



## Introduction

Les plateformes numériques sont au cœur des interrogations contemporaines sur les transformations de l'économie et sur l'avenir du travail. Leur développement fulgurant a soulevé de nombreuses résistances tant du côté des professions menacées par l'ubérisation, que du côté des travailleurs de plateforme exerçant dans des conditions de travail précaires, ou des pouvoirs publics locaux réagissant à l'hybridité des plateformes défilant les réglementations.

L'arrivée et la croissance des plateformes sont ainsi empreintes de conflictualité et d'interrogations sur le futur de l'économie des plateformes et ses conséquences sur le travail et l'emploi. Quelles sont les transformations produites par les outils numériques et les nouvelles formes d'activité *via* des applications ? Si les plateformes diffusent de nouveaux modes de production et d'échange, elles s'inscrivent également dans la continuité des évolutions économiques et sociales récentes du travail et de l'emploi, notamment le développement de l'indépendance et de relations de travail triangulaires. Il est alors nécessaire de s'interroger sur les ruptures et les continuités introduites par l'économie des plateformes afin d'éclaircir le flou qui entoure l'objet plateforme et ses effets.

En France, la médiatisation des dérives du travail de plateforme, avec des cas de sous-traitance à des travailleurs migrants par exemple, ainsi que la mise au jour de la gravité des accidents du travail qui touchent les travailleurs de plateforme faiblement protégés contre ces risques ont participé à mettre à l'agenda politique la question de la protection sociale de ces travailleurs.

D'un point de vue syndical, que faire ? En Europe, de nombreux syndicats ont manifesté leur soutien aux revendications et mobilisations des travailleurs de plateforme réclamant l'amélioration de leurs conditions de travail et la construction d'instances de dialogue avec les plateformes. Comment améliorer

la protection sociale des travailleurs de plateforme, souvent indépendants, alors qu'il est difficile de déterminer le rôle des plateformes ?

Dans un premier temps (chapitre 1), nous essaierons de déterminer l'impact des plateformes sur le travail, en lien avec les nouvelles formes d'emploi. Pour cela, nous distinguerons différents types de plateforme afin de restituer leur diversité tant du point de vue de leur modèle économique, que de leur mode d'organisation du travail. Nous tiendrons compte également de l'hétérogénéité des profils des travailleurs sur ces plateformes.

Dans un second temps (chapitre 2), nous abordons les problématiques soulevées par la protection sociale des travailleurs de plateforme en termes de régulation publique. Quel est l'état actuel de la protection sociale des travailleurs de plateforme ? Quels sont les défis posés par les plateformes pour le droit social (du travail et de la protection sociale) ? Quelles voies de réformes ont été empruntées, au niveau national et international ? Nous esquisserons les possibilités et choix qui se présentent aux pouvoirs publics afin d'éclairer les positionnements potentiels à adopter pour les syndicats.

Dans un troisième temps (chapitre 3), nous nous intéressons aux enjeux syndicaux liés au travail de plateforme en nous demandant quelle est la place des syndicats dans les relations entre plateformes et travailleurs de plateforme à partir des expériences de mobilisation et d'organisation concrètes. Quelles pistes d'action peuvent être envisagées en France pour accroître les protections des travailleurs de plateforme et appuyer leurs revendications ? Nous adopterons ici une dimension prospective et comparative à partir des expériences internationales et initiatives existantes.

### Ressources empiriques et bibliographiques

Ce rapport est basé sur une méthodologie multiforme ayant pour but de croiser les regards et les points de vue sur les plateformes, la situation des travailleurs de plateforme et en particulier leur protection sociale.

Nous avons utilisé plusieurs matériaux et sources d'information. Tout d'abord, nous avons mené notre réflexion à partir de la lecture et de l'analyse des **rapports** existants sur l'économie collaborative (Amar et Viossat, 2016 ; Montel, 2017 ; Paris, 2017 ; Terrasse, 2016), le travail indépendant (Thiéry, 2017), le travail de plateforme (Casilli et al., 2019) et la protection sociale (Cadoret et al., 2017 ; Dufour, Forestier et Laffitte, 2018 ; Haut Conseil du financement de la protection sociale, 2016b, 2018b).

Pour compléter et mettre en discussion ces analyses, nous les avons confrontées aux **enquêtes empiriques** existantes sur les travailleurs de plateforme et les nouvelles formes d'emploi (Abdelnour, 2017 ; Abdelnour et Bernard,

>>>

2018 ; Arfaoui, 2015 ; Beauvisage, Beuscart et Mellet, 2018 ; Beuscart et Flichy, 2018 ; Flichy, 2017).

Nous avons mené des **entretiens** avec des travailleurs de plateforme (N=25) ainsi que des « managers » salariés de plateformes numériques afin de récolter et croiser une diversité de points de vue. Nous avons également interrogé des acteurs impliqués dans les relations de travail entre travailleurs et plateforme (avocats de travailleurs de plateforme, juristes spécialistes des plateformes, militants syndicaux concernés par le travail de plateforme et participants du réseau *Sharers & Workers*).

Enfin, nous avons réalisé un travail de veille en ligne sur les forums et groupes de travailleurs de plateforme et avons assisté à des séances de travail, séminaires et conférences sur l'économie des plateformes, ses enjeux juridiques et syndicaux.



# CHAPITRE 1

## QUELLES PLATEFORMES POUR QUEL TRAVAIL ? L'HÉTÉROGÉNÉITÉ DES NOUVELLES FORMES D'EMPLOI



## Quelles plateformes pour quel travail ?

### L'hétérogénéité des nouvelles formes d'emploi

*Problématiques* : Quel est l'impact des plateformes sur l'emploi et le travail ? Quelles sont les tendances et transformations liées au numérique concernant le travail ? Comment distinguer les types de plateforme pour envisager des pistes de régulation ? Qui sont les travailleurs de plateforme ? Comment caractériser leur activité ?

*Objectifs* : éclaircir les liens entre plateforme, formes d'emploi et modalités de travail pour cibler les besoins des travailleurs de plateforme.

#### **1. Le contexte d'émergence des plateformes collaboratives**

Bien que leur émergence soit relativement récente, les plateformes numériques ont d'ores et déjà bouleversé le cadre de production et d'échange de biens et services. Le développement des plateformes s'inscrit dans le sillage de la diffusion des pratiques dites « collaboratives », porteuses de revendications politiques concernant les modes de production, de consommation et de distribution (1.1). Les conséquences économiques des relations d'échanges triangulaires instituées par les plateformes ont alimenté des recherches visant à définir les contours de la forme plateforme et ses caractéristiques et évaluer son potentiel de croissance future (1.2). Comprendre ce que recouvre la notion de plateforme nous situe au croisement des conceptions politiques de l'économie collaborative et des analyses économiques sur son mode de fonctionnement spécifique.

## 1.1 De la difficulté à définir « l'économie collaborative »

L'émergence des plateformes numériques s'inscrit à l'origine dans le mouvement de développement de l'économie collaborative. Cet ancrage fait aujourd'hui l'objet de débats, notamment avec l'arrivée d'entreprises multinationales lucratives qui fondent leur activité sur une plateforme d'intermédiation et s'éloignent de fait des prétentions politiques initiales de partage localisé entre des utilisateurs.

La Commission européenne (2015a, p. 4) définit l'économie collaborative comme « *un écosystème complexe, fondé sur des services à la demande et l'utilisation temporaire de biens reposant sur des échanges conclus sur des plateformes en ligne* ». Cette définition souligne le lien entre économie collaborative et usage de plateformes comme outil d'intermédiation. La proposition de la Commission européenne est une définition parmi une pluralité de propositions dont aucune ne fait consensus.

L'absence d'une définition partagée de la notion « d'économie collaborative » conduit à agréger sous cette expression des pratiques fortement hétérogènes. En 2010, Rachel Botsman et Roo Rogers contribuent à populariser la notion de « consommation collaborative » avec leur ouvrage *What's Mine is Yours : The rise of collaborative consumption*. Selon les deux auteurs, la consommation collaborative permet de partager des ressources ou compétences entre particuliers à une large échelle. La spécificité de ce mode d'échange par rapport à l'économie dite traditionnelle serait sa structure en réseau, qui romprait avec les institutions centralisées encadrant les échanges. La mise en contact directe entre des individus et communautés contribuerait ainsi à la transformation des manières de consommer et produire.

Au-delà de la consommation, l'acception commune de la notion d'économie collaborative recouvre également les pratiques de « production collaborative » et de « financement collaboratif » (*crowdfunding*). Ce terme entretient également des relations floues avec des notions voisines : économie du partage (*sharing economy*), économie de pair à pair (*peer to peer economy*), économie circulaire, capitalisme de plateforme, économie sociale et solidaire, économie des petits boulots (*gig economy*), etc. La variété terminologique entourant le collaboratif est à la fois le produit de l'hétérogénéité des conceptions normatives qui y sont associées, et de la diversité des espaces linguistiques de développement des concepts. Dans les pays anglophones, c'est davantage l'expression de « *sharing economy* » qui est utilisée donc d'économie du partage alors que les pays francophones utilisent plutôt la notion d'économie collaborative. Il y a donc une prolifération de catégories, dont certaines sont synonymes et d'autres non, et dont les significations peuvent se recouvrir ou au contraire s'opposer.

### 1.1.1 Les différentes conceptions normatives du collaboratif

Le débat terminologique autour de l'économie collaborative comporte des enjeux conceptuels qui renvoient à des conceptions normatives diverses sur ce que doit être l'économie, la consommation ou la production. Ces concepts se réfèrent à des pratiques de partage de l'usage de biens (ou de recirculation d'objets usagés), de mutualisation des ressources entre particuliers afin d'optimiser l'utilisation des biens ou de coproduction et d'échanges impliquant les consommateurs-utilisateurs.

Les différentes représentations du collaboratif ont été résumées dans une cartographie réalisée à partir de l'analyse d'entretiens menés avec des acteurs du champ de l'économie collaborative (Acquier, Carbone et Massé, 2017). Ces discours sont rapprochés de quatre grands courants théoriques mobilisés pour cadrer et justifier leurs actions : l'économie de la fonctionnalité, l'économie du don, les communs et la culture internet.

	Définition du collaboratif	Objectif
<b>L'économie de la fonctionnalité</b>	L'usage	Optimisation
<b>L'économie du don</b>	Le don	Lien social
<b>Les communs</b>	La gestion collective	Accès aux ressources
<b>La culture Internet</b>	La décentralisation	Liberté d'entreprendre

Source : tableau construit à partir de (Acquier, Carbone et Massé, 2017)

*L'économie de la fonctionnalité* est une conception du collaboratif qui met l'accent sur l'usage plutôt que sur la propriété des biens. L'objectif est de développer des modes de production et de consommation qui optimisent l'usage des ressources, par exemple par des pratiques de revente, de réparation, de réutilisation, de location ou de partage de l'usage d'un bien.

*L'économie du don* fait la promotion d'échanges sans compensation instantanée, qu'elle soit monétaire ou physique. L'absence de réciprocité immédiate contribuerait à renforcer le lien social entre les parties en dépassant les relations utilitaires de l'échange marchand. Cette perspective est incarnée par exemple dans les expériences de magasins gratuits ou de *couchsurfing* (séjour chez l'habitant).

*Les communs* désignent des ressources dont l'usage est limité mais ouvert à de nombreux acteurs, ce qui pose la question de leur propriété et de leur gestion collective. La « gouvernance des biens communs » se fonde sur un principe de production par les pairs et l'établissement de principes de coopération décentralisée pour gérer le partage des ressources. Ce courant des communs a par exemple inspiré les expériences d'*open source*, de logiciel libre ou du site *Wikipedia*.

La *culture internet* désigne un ensemble d'initiatives qui ont en commun d'adhérer à une philosophie libertarienne orientée vers l'entrepreneuriat, opposée aux entreprises hiérarchiques établies et aux régulations centralisées pour privilégier des modes d'organisation décentralisés de type *start-up* fondés sur l'innovation.

Parmi ces différentes conceptions, on retrouve trois « prétentions normatives récurrentes », relativement transversales aux types établis, auxquelles se réfèrent les acteurs de l'économie collaborative. Certains revendiquent de promouvoir une économie plus écologique, attentive à la gestion des ressources, plus *sociale*, affirmant l'importance du lien social établi entre les parties engagées dans un échange ou don et enfin une économie plus *horizontale* et démocratique, développant des modalités d'organisation du travail différentes.

### 1.1.2 De l'économie du partage à l'économie des plateformes

Une diversité de conceptions attachées à l'économie collaborative coexiste mais contient aussi des oppositions fortes entre les démarches concrètes associées à ces définitions normatives. L'évolution des usages de la notion a par exemple créé des conflits. Les conceptions engagées du collaboratif et du partage, attachées à la défense de certaines valeurs (écologistes, démocratiques) ont été utilisées par des entrepreneurs de l'économie numérique à des fins communicationnelles pour tirer parti de l'image positive associée au collaboratif. Le « *sharwashing* » est apparu pour les pionniers de l'économie collaborative comme une appropriation du collaboratif dans un but lucratif et commercial (Terrasse, 2016, p. 9). Certains acteurs engagés dans l'économie collaborative, désormais associée à des entreprises comme *Uber* ou *Airbnb*, ont ainsi tenté de définir plus précisément les frontières du collaboratif, son sens précis et les pratiques collaboratives pour exclure de cette définition le « capitalisme de plateforme ».

Plutôt que d'établir une frontière stricte et des définitions excluantes, le sociologue Dominique Cardon (Cardon, 2019) souligne l'ambivalence intrinsèque des plateformes numériques liée au fait qu'elles veulent « *échapper aux contraintes et aux assignations et, en même temps, privilégier l'utile, le pratique, le rapide, le pas cher* ». Ainsi, « *elles permettent de multiplier les expériences sociales tout en encourageant une individualisation utilitaire : trouver un service pour tout (par exemple pour faire promener son chien), accélérer l'accès au service (comme en témoigne la croissance de la livraison à domicile), réduire les coûts (en court-circuitant les intermédiaires de marché traditionnel)* ». Il établit une distinction entre l'économie du partage et l'économie des plateformes. Cette dernière « *n'organise pas la symétrie des rôles entre utilisateurs, tout au contraire, elle les divise en une multitude de segments selon la logique des marchés : ceux qui conduisent et ceux qui sont conduits, ceux qui vendent et ceux qui achètent, etc. Les rôles sont fixes, la transaction est monétaire, la visée, utilitariste.* »

La division des tâches et des rôles inscrit l'économie des plateformes dans un cadre de relation marchande relativement traditionnel, qui distingue les travailleurs ou producteurs des consommateurs ou utilisateurs. Au cœur de la distinction se situe le rôle des plateformes numériques dont le mode de fonctionnement détermine l'ancrage dans une économie collaborative ou de plateformes.

### 1.2 L'économie numérique

Dans une communication intitulée « Les plateformes en ligne et le marché unique numérique », la Commission européenne (2016a) présente une série de caractéristiques des plateformes en ligne : « leur capacité à créer et à façonner de nouveaux marchés à partir de l'accumulation de données personnelles, le fait qu'elles opèrent dans des marchés multifaces, qu'elles bénéficient d'effets de réseau ou qu'elles reposent souvent sur les technologies de l'information et de la communication ». Cette définition s'appuie sur les travaux d'économie industrielle qui se sont intéressés aux spécificités et aux caractéristiques de l'économie numérique. Ces outils conceptuels permettent de s'approcher d'une définition fonctionnelle des plateformes, et non plus normative, en s'attachant à décrire le modèle économique sur lequel elles se fondent.

#### 1.2.1 Marchés bifaces et effets de réseau

L'émergence d'un secteur numérique et la diffusion de l'usage d'outils numériques par des entreprises justifient pour certains économistes de parler d'une « économie numérique » dont la spécificité est de se baser sur des **effets de réseau**. Si les effets de réseau existent dans d'autres secteurs économiques, comme le secteur de la télécommunication, ceux-ci sont d'autant plus forts du fait des outils numériques qui permettent de diminuer les **coûts de transaction**, c'est-à-dire l'ensemble des coûts liés aux échanges entre les différentes parties en facilitant la mise en contact entre les acteurs.

Les *effets de réseau* sont *directs* lorsque chaque utilisateur bénéficie de la présence d'autres utilisateurs sur le même réseau. Par exemple, la plateforme *Facebook* génère d'autant plus de satisfaction pour un utilisateur qu'un nombre croissant de ses connaissances, proches ou amis sont également présents sur cette plateforme. La base installée des utilisateurs produit un effet d'attraction sur des utilisateurs potentiels. Les *effets de réseau indirects* existent dès lors qu'il y a deux côtés du marché et que la satisfaction des utilisateurs situés d'un côté augmente avec le nombre d'utilisateurs de l'autre côté.

Les plateformes qui permettent l'interaction entre utilisateurs finaux sont caractérisées par des **effets de réseaux croisés positifs**, c'est-à-dire que plus les utilisateurs d'un côté de la plateforme sont nombreux, plus la satisfaction des utilisateurs de l'autre côté est importante. Par exemple, la plateforme *Uber*

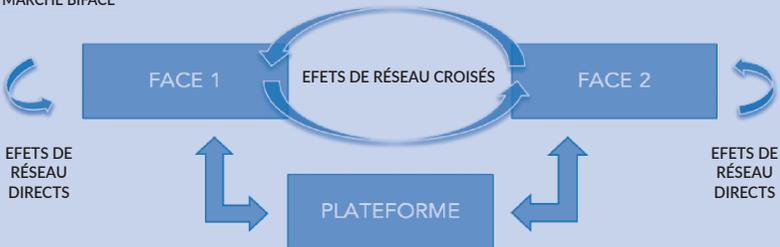
met en relation d'un côté des chauffeurs et, de l'autre, des clients cherchant à se déplacer. Le service est de meilleure qualité pour les clients lorsque de nombreux chauffeurs sont disponibles car cela minimise leur temps d'attente et symétriquement, l'activité est plus rentable pour les chauffeurs si les clients sont nombreux.

La notion de plateforme a été conceptualisée par l'économie industrielle dès les années 2000 dans le cadre de l'analyse de la configuration des marchés « bi-faces » ou « multi-faces ». Ces marchés organisent les relations entre les acteurs, sans produire mais en ayant une fonction de mise en relation. En cela, elles se différencient d'une firme traditionnelle produisant des biens ou services physiques, qui sont ensuite les objets de l'échange. Les plateformes numériques sont des **marchés bifaces** (Rochet et Tirole, 2003 ; Tirole, 2016) où la satisfaction des utilisateurs situés d'un côté du marché s'accroît lorsque le nombre d'acteurs situés de l'autre côté augmente. Les plateformes ne réalisent pas une activité de production mais fabriquent l'effet de réseau. De ce fait, les investissements matériels sont externalisés : par exemple, *Uber* ne possède pas de voitures.

Cette configuration de marché spécifique produit des effets sur les stratégies de prix adoptées et la dynamique concurrentielle du secteur. La plateforme doit attirer simultanément deux côtés du marché, mais, dans de nombreux cas, l'une des faces du marché exerce un effet d'externalité positive sur l'autre, ce qui incite à développer des pratiques de tarification différenciées en fonction du groupe d'utilisateurs. Ainsi, *Google* fait reposer le financement sur les annonceurs et attire des utilisateurs avec la gratuité apparente.

## Le fonctionnement d'un marché biface

Figure 1 : MARCHÉ BIFACE



Source : « Plateformes et dynamiques concurrentielles » (2015b) Renaissance numérique

L'ensemble des pratiques recouvertes par la notion d'économie numérique ne sont pas forcément nouvelles, à l'image du covoiturage, mais l'intermédiation par une plateforme numérique donne à ces échanges une ampleur décuplée.

### 1.2.2 Une croissance cumulative et exponentielle

Du fait de l'importance des effets de réseau, les marchés dominés par des plateformes tendent à se concentrer. L'attractivité d'une plateforme est fondée sur le nombre d'agents qui y sont présents, d'où un phénomène de croissance cumulative particulièrement fort : plus il y a d'agents sur la plateforme, plus les agents extérieurs sont incités à participer et entrer sur la plateforme.

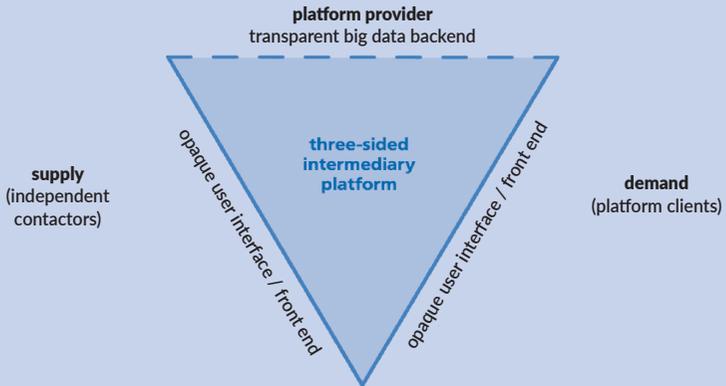
L'émergence des plateformes numériques est relativement récente, mais elle emprunte une dynamique de croissance exponentielle. Selon un rapport de l'IGAS (Amar et Viossat, 2016), 65% des plateformes qui existent aujourd'hui ont été créées entre 2010 et 2016. En 2017, la DARES (Montel, 2017) évaluait à 9.000 le nombre de plateformes collaboratives en France. Si le volume de l'économie de plateformes est marginal aujourd'hui, sa dynamique de croissance semble indiquer une augmentation future importante.

Une étude réalisée pour la Commission européenne (Vaughan et Daverio, 2016) estimait que le montant total des transactions de l'économie collaborative en Europe, pour les cinq principaux secteurs (finance, hébergement, transport, services à la personne, services aux entreprises) pourrait être multiplié par 20 en 10 ans. Son poids, qui est de 28 milliards d'euros aujourd'hui, atteindrait 570 milliards d'euros en 2025. L'étude estime une augmentation annuelle du chiffre d'affaires de l'ordre de 35 %, ce qui correspond à une croissance dix fois plus rapide que celle de l'ensemble de l'économie.

La croissance exponentielle des entreprises du numérique est accélérée par un effet « **boule de neige** » (*winner takes all*). En effet, les économies d'échelle dans la production de l'information, les externalités de réseau et les phénomènes de « *lock in* » (verrouillage) se renforcent mutuellement et donnent un avantage aux plateformes installées. Les plateformes en situation de position dominante bénéficient d'un avantage compétitif lié au traitement des données récoltées. Le travail des algorithmes d'apprentissage (*machine learning*) sur la base de la collecte et du traitement de données produites et fournies par les utilisateurs permet aux entreprises d'optimiser leurs performances et d'améliorer l'efficacité de l'appariement entre offre et demande.

## L'architecture d'une plateforme à trois faces

Figure 3  
Three-sided platform architecture



Source : (Schmidt, 2017)

La croissance rapide de l'activité des *start-up* numériques, liée à des innovations continues et un risque élevé, est permise par un mode de financement de type **capital-risque** adapté au développement rapide d'une activité pas encore rentable. Néanmoins, l'économie des plateformes se caractérise aussi par une forte instabilité et une fragilité de son modèle économique. Si de nombreux facteurs favorisent l'émergence d'acteurs nouveaux et leur développement rapide jusqu'à jouir d'une position dominante, l'accès à cette position dominante est toujours disputé par des nouveaux entrants. Aucune plateforme, même dominante, ne semble à l'abri d'une « innovation disruptive » de la part d'un concurrent qui renverserait le rapport de force. De plus, le seuil de la rentabilité étant difficilement atteignable, la croissance est financée par des levées de fonds régulières. Or, le retrait des investisseurs conduit irrémédiablement à la faillite, à l'image de la plateforme de livraison *Take Eat Easy* en 2016.

### 1.2.3 L'encastrement institutionnel des outils numériques

L'économie numérique peut être appréhendée comme un secteur spécifique de l'économie, caractérisé par des innovations de rupture et un niveau de risque élevé. Ces caractéristiques trouvent des contextes de développement favorables dans certaines configurations institutionnelles. Les travaux en économie des institutions (Hall et Soskice, 2001) sur les variétés de capitalisme existant soulignent que la diffusion des innovations de rupture est favorisée par certains régimes nationaux comme le Royaume-Uni et les États-Unis.

Le développement de l'économie numérique s'inscrit donc dans un contexte institutionnel et réglementaire qui agit comme accélérateur ou frein de ces activités. Les outils numériques et les modèles économiques des plateformes ne sont pas des forces autonomes mais s'encastrent dans un cadre défini par les pouvoirs publics qui peut contraindre ou impulser ce potentiel de développement. De ce fait, l'action publique soulève des débats quant à la régulation des activités numériques.

En proposant un nouveau mode de coordination des acteurs, qui ne soit ni hiérarchique ni un marché, les plateformes se développent à la marge des régulations publiques et nationales du fait notamment de l'immatérialité et de la libre circulation des données numériques. Les difficultés pour appliquer les cadres traditionnels de régulation sont liées au flou qui entoure le fonctionnement concret des plateformes ; d'où l'importance de définir précisément les phénomènes émergents afin de déceler les nouveautés et ruptures introduites par les plateformes mais aussi les continuités dans lesquelles elles s'inscrivent. L'effort de définition permet d'éclairer les pistes de réglementation envisageables pour les pouvoirs publics.

### 2. Enjeux définitionnels : qu'est-ce qu'une plateforme ?

Les débats autour de la définition de ce qu'est une plateforme recouvrent des enjeux multiples. La principale question est de déterminer si la plateforme est un outil ou un acteur. Est-ce une interface de mise en relation ou peut-elle être considérée comme un employeur ? Établir une définition a des conséquences directes en termes d'application du droit du travail et du droit social. Nous allons présenter les différentes définitions économiques et sociotechniques existantes pour les mettre en discussion (2.1) puis nous intéresser à la définition juridique esquissée par le législateur en France (2.2).

#### 2.1 Définition(s)

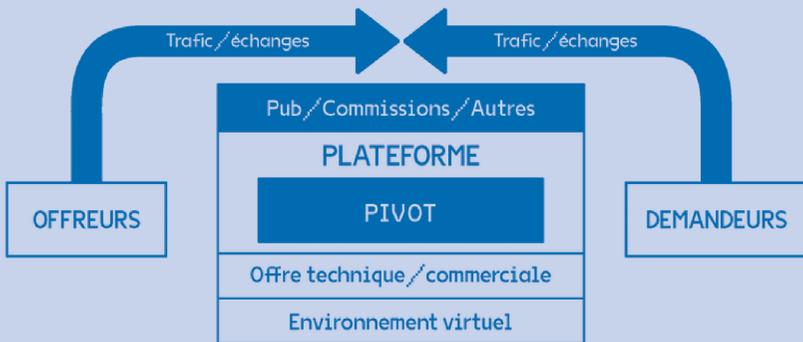
Pour les sociologues Jean-Samuel Beuscart et Patrice Flichy, « *le terme de plateforme est aujourd'hui utilisé indifféremment pour décrire des formes très variées de systèmes techniques et d'acteurs économiques, depuis les médias sociaux jusqu'aux systèmes d'exploitation, en passant par les magasins d'applications et les places de marchés, elle désigne alors, de façon très large, l'acteur ou le lieu de la mise en relation technique entre des agences hétérogènes* » (Beuscart et Flichy, 2018). Cette définition large permet de ne pas trancher certains débats inhérents à la question des plateformes : sont-elles un acteur ou un lieu ? Entre qui ou quoi opèrent-elles une mise en relation technique ?

Le Conseil national du numérique (Bonnet et al., 2015, p. 59) définit la plateforme comme un « *service occupant une fonction d'intermédiaire dans l'accès aux informations, contenus, services ou biens édités ou fournis par des tiers. Au-delà de sa seule interface technique, elle organise et hiérarchise les contenus en vue de leur présentation et leur mise en relation aux utilisateurs finaux* ». La plateforme est une interface technique qui joue un rôle d'intermédiaire entre des acteurs (des tiers et des utilisateurs finaux) mais aussi un rôle actif de hiérarchisation, d'organisation et présentation de contenu. Ainsi, il ne s'agit pas seulement d'une mise en relation mais d'un cadrage des échanges.

Le sociologue Dominique Cardon (Cardon, 2019) définit une plateforme comme une « *offre technique et commerciale diffusée dans un environnement numérique contrôlé par un chef d'orchestre qui est le pivot de la mise en relation. Ce chef d'orchestre met en relation deux catégories d'agents au moins : des offreurs et des demandeurs d'un bien ou d'un service* ». Les acteurs impliqués dans la mise en relation sont ici des offreurs et des demandeurs, comme dans le cadre d'un marché traditionnel.

## Le modèle de la plateforme de mise en relation

### DOCUMENT 54 — LE MODÈLE DE LA PLATEFORME DE MISE EN RELATION



Une plateforme est une offre technique et commerciale diffusée dans un environnement numérique contrôlé par un chef d'orchestre qui est le pivot de la mise en relation entre offreurs et demandeurs d'un bien ou d'un service.

Source : Cardon, *Culture numérique* (Cardon, 2019)

Les plateformes bouleversent les modèles économiques traditionnels à travers le phénomène de **désintermédiation-réintermédiation** des échanges (Morin-Desailly, 2018). La « désintermédiation » permet aux consommateurs d'accéder plus facilement, plus rapidement et de façon plus sécurisée à des

biens ou services. Néanmoins, on assiste souvent à une « réintermédiation » **via** la plateforme internet qui devient un intermédiaire incontournable. Si elles se présentent comme des intermédiaires neutres et de mise en relation, les plateformes sont impliquées dans les échanges en intervenant dans la fixation des prix et la définition des consignes de travail par exemple.

### 2.2 Les contours juridiques des plateformes

Le droit français définit « l'opérateur de plateforme » dans l'article L. 111-7 du Code de la consommation<sup>(1)</sup>. La réglementation juridique prévoit un certain nombre d'obligations des plateformes de mise en relation. Certaines dispositions sont communes à toutes les plateformes en ligne tandis que d'autres obligations appliquées aux plateformes varient en fonction de leur activité. La loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique définit l'**opérateur de plateforme** comme « *toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur :*

1° *Le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers ;*

2° *Ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service. »*

Cette définition large englobe aussi bien les réseaux sociaux (*Facebook*) que les places de marché (*Amazon, Ebay*) ou les comparateurs de prix. Les opérateurs de plateforme partagent les obligations suivantes : obligation de délivrer au consommateur une information loyale, claire et transparente ; obligation d'informer sur les modalités de référencement, déréférencement, et de classement ; obligation d'informer sur chaque résultat dont le classement a été influencé ; obligation d'informer sur le critère de classement utilisé.

Le droit des plateformes distingue différents types en fonction de leur activité : les plateformes en ligne, les plateformes de mise en relation, les plateformes d'avis et les plateformes dont le trafic est supérieur à 5 millions de visiteurs. Étant donné que nous nous intéressons aux travailleurs de plateforme, nous nous concentrerons sur les plateformes de mise en relation.

(1) Cette réglementation est due aux lois du 29 décembre 2015, du 8 août 2016 et du 7 octobre 2016 « pour une République numérique ».

### 3. Cartographier les types de plateformes : la diversité des modèles productifs

Les définitions de ce qu'est une plateforme sont larges et agrègent des modèles productifs et modes de fonctionnement divers. Dans une perspective de régulation des plateformes, il est nécessaire d'établir des distinctions et de construire des typologies afin de réduire l'hétérogénéité que comporte la notion de plateforme. Pour distinguer les différents types existants, plusieurs approches existent. On peut d'abord distinguer les plateformes en fonction de leurs modèles économiques, pour se focaliser sur les plateformes marchandes et lucratives (3.1). Ensuite, il est pertinent d'utiliser la catégorie de « plateformes d'emploi » à la suite de l'IGAS afin de décliner les modalités de travail de plateforme existantes (3.2). Pour traiter plus spécifiquement de la problématique de la protection sociale des travailleurs de plateforme, nous retiendrons la catégorie de plateformes de travail (3.3).

#### 3.1 Les modèles économiques des plateformes

La sociologue du travail Marie-Anne Dujarier (citée dans Amar et Viossat, 2016) a proposé une typologie de l'économie collaborative pour distinguer les acteurs en fonction de leur activité économique. Les « formes sociales de l'échange » sont classées à partir de deux critères socio-économiques : le caractère marchand ou non des biens ou services échangés et la poursuite d'un but lucratif ou non par les détenteurs de la plateforme.

#### Typologie des modèles économiques des plateformes

	But lucratif	But non lucratif
Échange marchand	Uber, Ebay	Plateforme Pôle Emploi
Échange non-marchand	Google, Blablacar, Youtube	Wikipedia, open source

Source : (Amar et Viossat, 2016, p. 17)

Les échanges non marchands à but lucratif s'appuient sur la publicité et sont fondés sur l'activité bénévole des utilisateurs alors que les produits et services fournis sont en apparence gratuits car non financés par les consommateurs comme c'est le cas de *Google*. Les échanges marchands à but non lucratif sont des échanges payants organisés par des organisations non lucratives comme des services publics ou des associations non lucratives par exemple la plateforme *Pôle Emploi*. Dans le cas des échanges non marchands à but non lucratif, il s'agit d'une activité volontaire et bénévole. *Wikipedia* se fonde sur des contributions volontaires et ne monétise pas le savoir produit par les utilisateurs.

Dans le cas des échanges marchands à but lucratif, l'activité productive est réalisée par des salariés et sous-traitants des plateformes mais surtout par des travailleurs indépendants. La prescription du travail (procédures, horaires) par la plateforme est forte, laissant peu de marge de manœuvre aux travailleurs. L'échange est fondé sur la confiance, elle-même construite par des dispositions d'évaluation des travailleurs. C'est ce type de plateforme que nous allons étudier plus spécifiquement par la suite.

Pour désigner ce type de plateforme spécifique qui soulève des enjeux concernant le travail, le concept de « capitalisme de plateforme » est utilisé par certains chercheurs notamment ceux du projet de recherche CAPLA du laboratoire IRISSO de l'Université Paris-Dauphine. L'usage du terme est justifié de la façon suivante :

*« Les mutations des statuts d'emploi et des formes d'organisation du travail, ainsi que les déplacements des responsabilités dans l'exercice de l'activité, nous apparaissent majeures et spécifiques et justifient l'usage du terme de « capitalisme de plateforme ». En effet, cette notion met l'accent sur la création de valeur et son partage, inégalitaire, entre, d'une part, les détenteurs des algorithmes, sites et applications que sont les plateformes et, d'autre part, les travailleurs présents sur celles-ci. Ces derniers ont pour particularité, en plus de ne pas être salariés, de mettre à la disposition des entreprises non seulement leur force de travail mais également une partie des outils de production (vélos, voitures, etc.). En mettant au travail des travailleurs indépendants, le capitalisme de plateforme, loin de leur conférer de l'autonomie, participe de l'émergence de formes renouvelées, voire exacerbées, de sujétion des travailleurs, visant à les mobiliser, et cela à l'écart des régulations actuelles des mondes du travail » (Abdelnour et Bernard, 2018).*

En somme, le concept de capitalisme de plateforme met en exergue les éléments de rupture introduits par les plateformes, à savoir l'usage des technologies numériques, mais aussi les continuités dans les rapports de travail et de production. S'intéresser à cette catégorie de plateforme en particulier, à savoir les plateformes lucratives de services en ligne, nous permet d'envisager les enjeux en termes de droit du travail et de droit de la sécurité sociale.

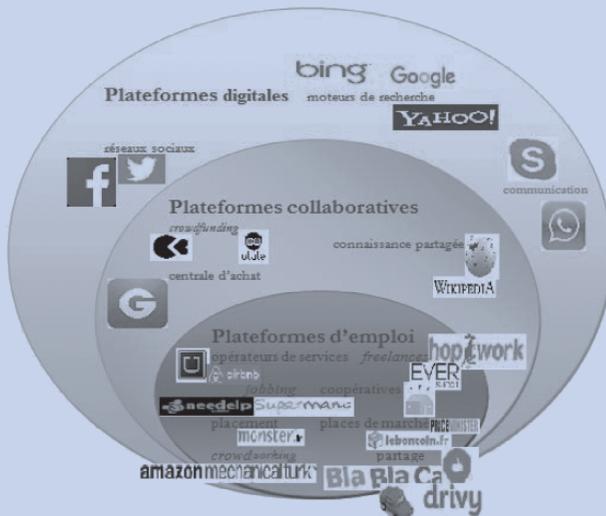
### 3.2 La typologie de plateformes de l'IGAS

Parmi les propositions de typologies des plateformes, nous pouvons citer la contribution de l'Inspection Générale des Affaires Sociales (Amar et Viossat,

2016), reprise largement dans de nombreux travaux postérieurs, qui distingue trois types de plateformes au sein de l'économie collaborative : les plateformes digitales (de référencement), les plateformes collaboratives (de pair à pair) et les plateformes d'emploi (échange de biens et services produits par des travailleurs collaboratifs). Les plateformes d'emploi, fondées sur la réalisation de prestations de service par des travailleurs indépendants, sont celles qui nous intéressent plus spécifiquement.

## Des plateformes digitales aux plateformes d'emploi

Schéma 1 : Les plateformes collaboratives, un sous-ensemble des plateformes digitales



Source : (Amar et Viossat, 2016)

La catégorie de plateformes d'emploi est divisée en sous-catégories :

- les plateformes de partage qui mutualisent l'usage d'un actif ;
- les opérateurs de services organisés qui proposent des prestations standardisées délivrées par des professionnels ;
- les plateformes de *jobbing* qui fournissent des services à domicile pour les particuliers ;
- les coopératives électroniques qui s'inspirent des modes de production, de consommation et de distribution de l'économie sociale et solidaire ;
- les plateformes de *freelances* réalisant un appariement entre une offre et une demande de prestations de services hautement qualifiées ;

- les places de marché qui recensent des ventes de biens physiques ;
- les plateformes de micro-travail qui mettent en relation une offre et une demande de micro-tâches dématérialisées.

### Les types de plateformes d'emploi selon l'IGAS

Type de plateforme	Activité de la plateforme	Exemple
<b>Plateformes de partage</b>	Mutualisation de l'usage d'un actif par les particuliers	Blablacar Airbnb
<b>Opérateurs de services organisés</b>	Fourniture de prestations standardisées délivrées par des professionnels	Uber
<b>Plateformes de <i>jobbing</i></b>	Services à domicile aux particuliers	Taskrabbitt
<b>Coopératives électroniques</b>	Modes de production, consommation et distribution collaboratifs de l'ESS	La Ruche qui dit oui
<b>Places de marché</b>	Vente de biens physiques	Price Minister
<b>Plateformes de <i>freelances</i></b>	Appariement entre offre et demande de prestations de services à haute valeur ajoutée	Hopwork
<b>Plateformes de micro-travail</b>	Mise en relation offre et demande de micro-tâches dématérialisées	Amazon Mechanical Turk

Source : inspiré de (Amar et Viossat, 2016)

Cette catégorie de plateformes d'emploi agrège des modèles économiques hétérogènes se rapprochant ou bien de l'économie collaborative ou bien de l'économie de plateformes. De plus, certaines plateformes comme *Uber* ou *Amazon Mechanical Turk* se fondent sur des prestations de travail réalisées par des indépendants alors que d'autres permettent de vendre ou valoriser la possession de biens. Nous allons donc essayer d'esquisser une catégorie de plateformes plus adéquate aux enjeux liés au travail et à la protection sociale des travailleurs de plateforme : les plateformes de travail.

### 3.3 Les plateformes de travail

Les typologies de plateforme sont des outils qui permettent de mettre en exergue certaines caractéristiques en fonction des enjeux ou thématiques de régulation publique que l'on souhaite étudier. Ici, nous allons nous concentrer sur la question du travail et en particulier la situation des travailleurs de plateforme.

Nous utilisons la distinction entre les « **plateformes de capital** » via lesquelles des particuliers valorisent des actifs qu'ils possèdent et les « plateformes de

travail » qui mobilisent des travailleurs collaboratifs (Farrell et Greig, 2016). Avec la catégorie de **plateforme de travail**, nous agrégeons différents types de plateformes qui ont en commun d'impliquer la mobilisation de travailleurs dans la production ou la distribution de biens ou services. La juriste Barbara Gomes (Gomes, 2016) propose une distinction similaire en différenciant les échanges *via* une plateforme selon la nature de l'objet contractuel, qui peut être un bien ou la réalisation d'un travail.

Parmi les plateformes de travail, on peut distinguer le « travail à la demande *via* des applications » (*work on demand via apps*) qui inclut les activités de travail traditionnelles comme le nettoyage et le transport (les plateformes *Uber* ou *Helping* par exemple) et le « travail de la foule » (*crowdwork*) qui renvoie à des micro-tâches effectuées *via* des plateformes en ligne (par exemple *Amazon Mechanical Turk*) (De Stefano, 2015).

### 3.3.1 Travail et numérique : quelques concepts

Le lien entre plateformes numériques et travail a été conceptualisé de différentes manières dans le champ des sciences humaines et sociales, ce qui aboutit à une diversité de termes utilisés pour désigner ce que nous appelons le **travail de plateforme**, qui regroupe l'ensemble des activités réalisées par des indépendants *via* des plateformes de travail. Nous déclinons ci-après les principaux concepts utilisés dans la littérature, que nous ne retenons pas dans la suite de notre travail afin de privilégier une définition plus précise, en lien avec les problématiques de travail et de protection sociale.

#### **Le crowdsourcing**

De nombreux auteurs utilisent la notion de *crowdsourcing* pour se référer au travail de plateforme. Ce néologisme que l'on trouve pour la première fois dans un article du magazine *Wired* de 2006 sous la plume de Jeff Howe désigne le processus consistant à externaliser des tâches à une foule de particuliers en ligne. Il souligne l'implication des internautes dans le processus de création de valeur.

#### **Le crowdworking**

La notion de *crowdworking* désigne le travail réalisé à partir de plateformes en ligne, permettant à des travailleurs d'offrir des produits et services contre une rémunération. Ce concept est souvent synonyme d'externalisation du travail vers une « foule » de travailleurs qui possèdent les outils de travail.

>>>

### **Le *digital labor***

La notion de *digital labor*, attribuée à Trebor Scholz<sup>(2)</sup>, est utilisée pour s'interroger sur le travail dans un environnement numérique. En France, ce concept est mobilisé par le sociologue Antonio Casilli pour qui il désigne un « *travail éminemment cognitif qui se manifeste à travers une activité informelle, capturée et appropriée dans un contexte marchand en s'appuyant sur des tâches médiatisées par des dispositifs numériques* » (Cardon et Casilli, 2015).

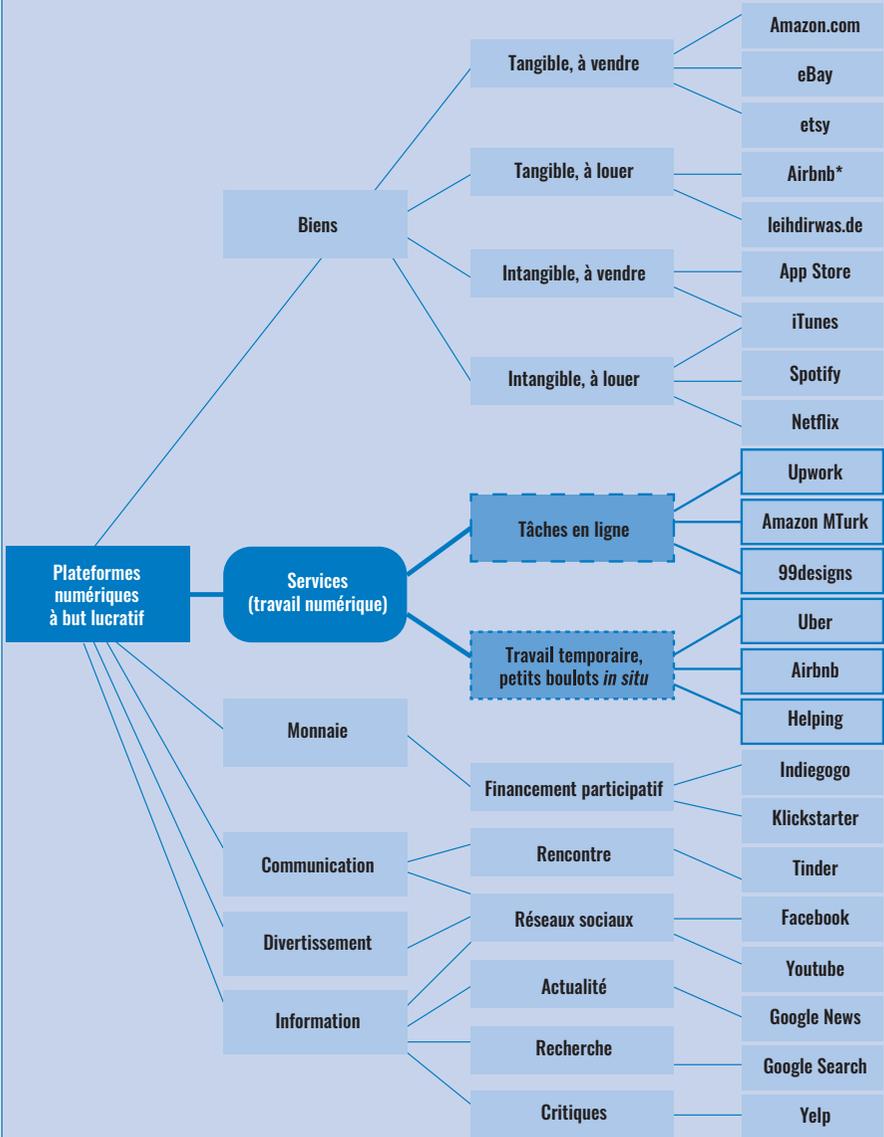
La notion englobe aussi bien la mise au travail des internautes qui effectuent des tâches simples contre une rémunération que la monétisation des informations et données laissées par des internautes sur des plateformes ou applications mobiles qui ne font pas l'objet d'une rétribution monétaire. Ce travail est considéré comme de l'exploitation au sens où la valeur créée par les internautes ne leur est pas restituée. Pour le sociologue Dominique Cardon, le concept de *digital labor* permet de penser le brouillage des frontières entre le travail et le hors travail et entre la sphère privée et l'économie.

#### **3.3.2 Un ancrage localisé ou en ligne du travail de plateforme**

Une étude sur le travail de plateforme réalisée pour la Fondation Friedrich-Ebert (Schmidt, 2017) propose d'isoler une catégorie spécifique de plateforme, les « plateformes digitales commerciales » qui permettent l'échange de services payés. Ce type de plateforme se différencie de celles qui permettent l'échange de biens, d'argent ou d'information.

(2) Enseignant-chercheur à la New School for Social Research de New York et auteur de *Digital Labor* et *Platform cooperativism*.

## Les plateformes digitales commerciales



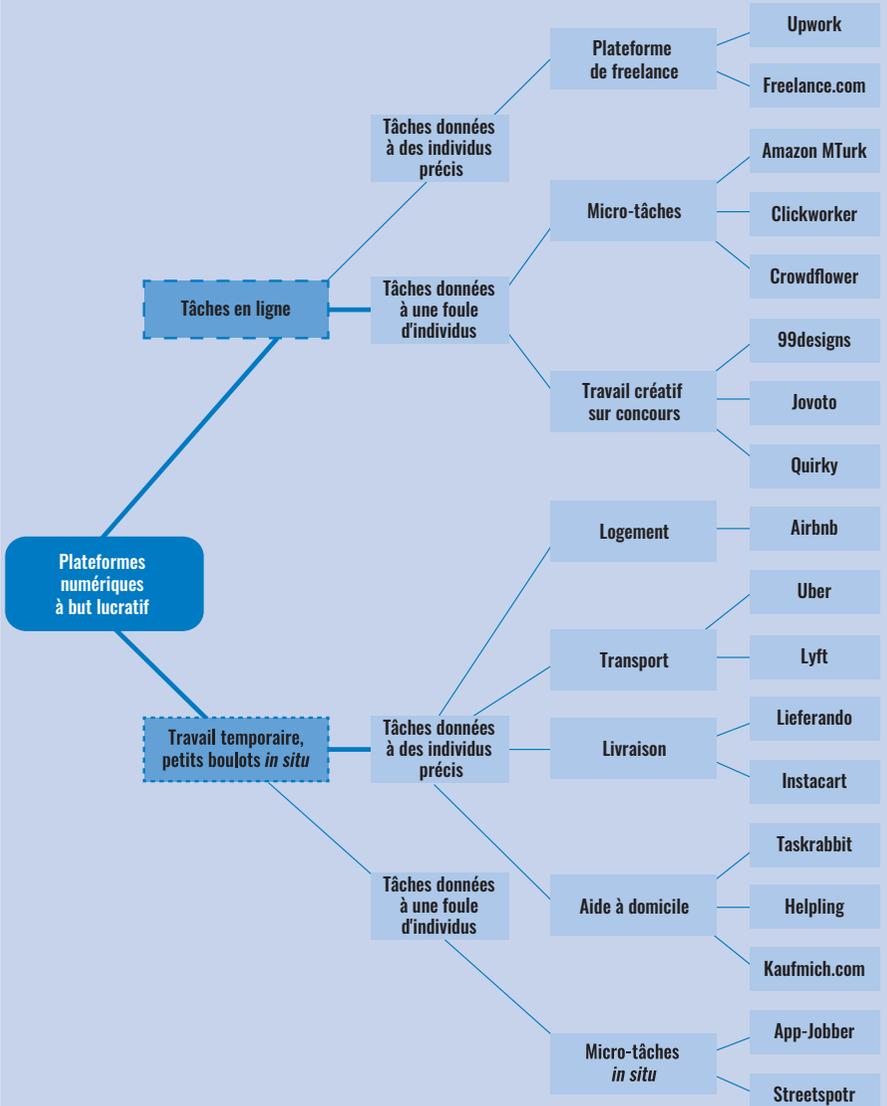
Source : (Schmidt, 2017)

Pour les services réalisés en ligne (*cloud work web-based*), le rapport propose de distinguer trois grands modèles d'organisation (voir l'encadré ci-après) :

- le travail en ligne sur les plateformes de micro-tâches (comme *Amazon Mechanical Turk* ou *Foulefactory* en France) qui implique une division du travail en tâches courtes et simples à réaliser ;
- les plateformes de travail en ligne sur appel à projet (comme *99designs*) qui donnent la possibilité au client de sélectionner la meilleure proposition (par exemple, pour un logo) parmi celles faites par un ensemble de travailleurs en ligne, et qui sera la seule rémunérée ;
- les plateformes de *freelances* (comme *Upwork*) qui mettent en lien des clients et des travailleurs ; ces derniers sont choisis en fonction de leurs compétences pour réaliser une mission donnée, requérant un certain niveau de qualification ; leur rémunération est négociée individuellement.

On voit ici se dessiner un clivage entre d'une part les plateformes qui demandent un travail peu qualifié, pour réaliser des tâches simples, répétitives et à la rémunération faible, et d'autre part les plateformes qui recourent à des travailleurs qualifiés *freelances* comme des analystes développeurs, des chargés d'études statistiques, des juristes, etc.

## Les plateformes digitales de travail



Source : (Schmidt, 2017)

Ces plateformes de travail soulèvent des enjeux de régulation publique de différents ordres. Quelles positions doivent adopter les pouvoirs publics face aux développements de certaines formes d'emploi ? Faut-il les encourager, les tolérer, les réglementer, les interdire ? Comment réglementer l'activité des plateformes ? Comment protéger les travailleurs de plateforme face aux risques liés à leur activité ?

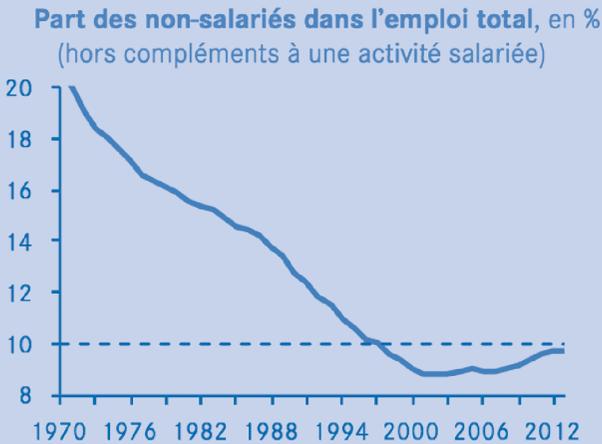
### 4. Quelles conséquences de l'économie des plateformes sur l'emploi ?

L'économie des plateformes favorise-t-elle le développement de nouvelles formes d'emploi ? On observe que l'augmentation des emplois indépendants est concomitante avec l'émergence des plateformes (4.1). Néanmoins, le poids des plateformes dans l'emploi total reste limité bien que la tendance indique une croissance importante dans les années à venir (4.2). Si l'impact quantitatif est pour le moment restreint, le travail via les plateformes transforme en profondeur les formes d'emploi en institutionnalisant une relation triangulaire entre plateformes, travailleurs et clients (4.3). De plus, la diffusion de modèles économiques fondés sur l'externalisation du travail vers des indépendants contribue à précariser l'emploi (4.4).

#### 4.1 Le développement des emplois indépendants

De nombreux travailleurs de plateforme exercent leur activité sous le statut d'indépendant plutôt que de salarié. Ce phénomène s'inscrit dans la tendance d'une augmentation de la part des non-salariés dans l'emploi total depuis 2001 (voir graphique) après une période de baisse constante depuis les années 1970.

## La dynamique récente du travail indépendant



Source : (Colin et al., 2015) à partir des données de l'INSEE

Mais quel est le lien entre travail indépendant et plateformes numériques ? Une note du Conseil d'Analyse Économique (Colin et al., 2015) décline les différentes raisons pour lesquelles l'économie numérique favorise l'émergence du travail indépendant. D'abord, elle permet d'abaisser les coûts de transaction liés à l'externalisation des tâches pour les entreprises. Ensuite, l'appariement via la plateforme permet au travailleur de bénéficier de davantage de flexibilité concernant le choix de ses horaires et offre l'opportunité de combiner plusieurs activités. D'autre part, « l'individualisation de la réputation » du travailleur indépendant agit comme une incitation à la performance, ce qui affaiblit l'avantage organisationnel du salariat. Enfin, certains statuts d'indépendants, comme celui d'auto-entrepreneur, bénéficient d'avantages fiscaux attractifs pour les travailleurs.

Si l'on s'intéresse à la période récente, on observe une montée du travail indépendant : le nombre d'indépendants a cru de 26 % entre 2006 et 2011, bien qu'il reste circonscrit à 10 % des travailleurs français (Baudry et Chassagnon, 2016). Mais le développement de l'économie numérique semble s'affranchir du modèle traditionnel salarié, si bien que de nombreux rapports s'interrogent sur les transformations de l'organisation du travail qui peuvent entraîner un recul du salariat. En effet, les plateformes numériques encouragent le développement de l'auto-entrepreneuriat. Fin 2009, on comptait 310.000 auto-entrepreneurs en France. Ils étaient plus d'un million sur 26 millions d'actifs en 2019 selon l'INSEE.

## 4.2 Le poids des plateformes dans l'emploi

L'effectif des travailleurs de plateforme est estimé à 200.000 personnes en France, soit un indépendant sur dix et deux auto-entrepreneurs sur dix. Les différentes estimations du poids de l'économie de plateformes aux États-Unis et en France concluent globalement à des chiffres faibles.

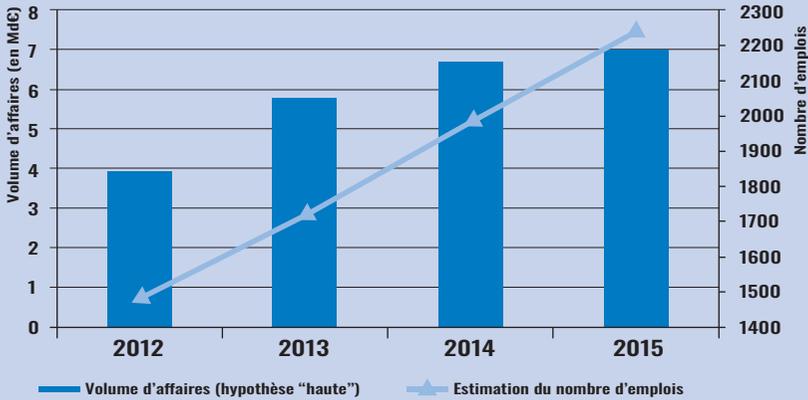
Les estimations du volume de l'économie de plateformes						
Auteurs	Pays	Date de mesure	Chiffrage	Champ	Concept	Source
Katz et Krueger 2016	USA	Octobre Novembre 2015	0,5 %	Actifs	Indépendants travaillant via des plateformes en ligne dans leur emploi principal ou un emploi secondaire	RAND American Life Panel Sous-échantillon de 3844 personnes
IGAS	France	2015	0,7 % (200 000)	Actifs	Travailleurs collaboratifs sur des plateformes d'emploi	Estimation via les chiffres d'affaires d'une liste de plateformes
Farrell et Greig 2016 (B)	USA	Oct. 2015 Juin 2016	0,4 % + 0,4 % 0,5 % + 0,4 %	Adultes	Personnes recevant un revenu pendant le mois venant d'une liste de 40 plateformes « de travail » et « de capital »	Données bancaires (1 million de comptes)
Robles et McGee 2016	USA	Octobre Novembre 2015	7 % (selon Hooton 2017) soit 14 millions de personnes	Adultes en âge de travailler	« Activités entrepreneuriales et informelles en ligne au cours des 6 derniers mois »	Sondage en ligne rémunéré de 6888 personnes
DGE / Pipame / Picam 2015	France	Octobre 2014	5,2 %	« population française »	Plus de 50 % du revenu issu de la « consommation collaborative »	2006 sondés en ligne, Sofrés
Huws, Spencer et Joyce 2016	5 pays de l'UE	2015	11 % 2-3 %	Population adulte en ligne	A déjà pratiqué le « crowd work » (travail rémunéré via une plateforme en ligne) En tire plus de 50 % des revenus	Sondage en ligne auprès de 10 659 personnes dans 5 pays
Hooton 2017	USA	2016	23,9 millions	-	« Online Income Positions » : flux de revenu entre une plateforme et un individu	Données privées de 40 plateformes et entreprises

Source : (Gazier, Picart et Minni, 2016)

Pour le cas français, les résultats de l'enquête européenne adossée à l'enquête *Emploi* réalisée en 2017 estiment autour de 205.000 le nombre d'utilisateurs en offre des plateformes, exclusifs ou non exclusifs, ce qui concerne 7 % des indépendants.

Les plateformes suscitent également quelques milliers d'emplois en propre, c'est-à-dire des emplois salariés directement par les plateformes. L'étude de l'IGAS (Amar et Viossat, 2016) a estimé, à partir des données de l'INSEE sur les entreprises, que le nombre d'emplois propres des plateformes (les salarié.e.s faisant fonctionner la plateforme) en France serait de 2.200 pour l'année 2015. On note une augmentation du nombre d'emplois entre 2012 et 2015 d'environ 20 points.

### Estimation du nombre d'emplois et des volumes d'affaires des plateformes en France



Source : (Montel, 2017, p. 21) à partir de (Amar et Viossat, 2016)

#### 4.3 Les recompositions des formes d'emploi avec les plateformes

La préoccupation croissante autour de l'impact des plateformes numériques a adopté la forme d'un débat autour des conséquences de « l'ubérisation » définie comme « l'utilisation des nouvelles technologies par un nouvel intermédiaire (l'opérateur de plateforme), pour capturer une partie de la chaîne de valeur au détriment des intermédiaires traditionnels » (Strowel et Vergote, 2018). Les inquiétudes concernant le développement des plateformes émergent notamment du côté des professions réglementées qui se sentent menacées par leur arrivée comme les chauffeurs de taxi ou les hôteliers qui dénoncent une « concurrence déloyale » en pointant le contournement des réglementations par ces nouveaux acteurs.

L'économie des « petits boulots » (*gig economy*) concentre elle aussi les critiques, fondées et étayées par de nombreux travaux s'intéressant aux conséquences des plateformes numériques sur le travail notamment la mise en concurrence entre les travailleurs de plateforme et les salariés de l'économie traditionnelle, la pratique du paiement à la tâche et la mise au travail non rémunérée des utilisateurs et consommateurs.

Le développement de certaines formes d'emploi produit des travailleurs moins bien protégés que les salariés. Les publications qui font référence pour étudier les formes d'emploi sont celles de l'OCDE et de l'Organisation Internationale du Travail qui définissent une forme d'emploi « standard » (un contrat permanent à temps plein par exemple), constituant une norme.

Les « **formes atypiques d'emploi** » sont définies par l'OIT comme « *celles qui ne relèvent pas d'une relation de travail type, à savoir un travail à plein temps et de durée indéterminée dans le cadre d'une relation de subordination* ». On trouve dans cette catégorie le travail intérimaire, les « indépendants économiquement dépendants » ou encore les temps partiels. Cette définition manifeste bien qu'il s'agit d'une définition négative, qui s'oppose à la norme standard. De la même façon, pour l'OCDE, **l'emploi non régulier** « *recouvre toutes les formes d'emploi non régis par un contrat permanent ou à durée indéterminée* » et **l'emploi non standard** est tout ce qui n'est pas un emploi salarié à temps plein avec un contrat à durée indéterminée. Pour dépasser ces catégories larges, nous allons étudier ce que les plateformes font concrètement à l'emploi.

### 4.3.1 Le brouillage des frontières entre les formes d'emploi

De nombreuses plateformes de travail ont recours à des travailleurs légalement indépendants mais qui pourtant entretiennent un lien étroit avec la plateforme qui les rapprochent sous certains aspects du salariat. Ainsi, le travail de plateforme participe à brouiller les frontières entre les statuts d'emploi traditionnels.

Le droit du travail français se fonde sur la distinction entre emploi salarié et indépendant. La spécificité du salariat est l'existence d'un lien de subordination du travailleur à l'employeur.

*« Le lien de subordination est caractérisé par l'exécution d'un travail sous l'autorité d'un employeur qui a le pouvoir de donner des ordres et des directives, d'en contrôler l'exécution, et de sanctionner les manquements de son subordonné ».*<sup>(3)</sup>

Les travaux d'Alain Supiot (Supiot, 2000 ; Supiot et Baamonde, 2016) sur la subordination montrent l'évolution de sa signification et la complexité de sa définition. Selon lui, on assiste non pas à un affaiblissement mais à l'émergence de « nouveaux visages » de la subordination. Il propose ainsi de faire évoluer sa signification pour ne plus seulement la considérer comme la soumission aux ordres mais de mettre en avant des critères de dépendance économique et technique des travailleurs.

La porosité de la frontière entre travail indépendant et salariat justifie de parler d'une « zone grise de l'emploi » entre autonomie et subordination. Au niveau international, le Bureau International du Travail a élaboré le concept de « *dependent contractor* » et Eurostat mesure la part des « *dependent self-employed* » dans l'emploi. L'émergence de ces nouvelles catégories témoigne

(3) Cour de cassation, Chambre sociale, arrêt du 13 novembre 1996, n° 94-13.187, D. 1996. 268.

de l'hybridation entre indépendance et salariat. Ces travaux convergent vers la volonté de prendre en compte les « faux indépendants », travailleurs juridiquement indépendants économiquement dépendants d'un donneur d'ordre, une catégorie qui peut s'appliquer aux travailleurs de plateforme.

### 4.3.2 Plateformes et nouvelles formes d'activité

Le rapport de l'IGAS (Amar et Viossat, 2016) s'est intéressé au recours des plateformes d'emploi aux nouvelles formes d'activité. La synthèse produite à partir des recherches sur les modes de fonctionnement des plateformes montre une utilisation importante des statuts de travailleurs indépendants et de micro-entrepreneurs alors que le recours au salariat est marginal et circonscrit à certains types de plateformes (voir encadré).

#### Le recours des plateformes d'emploi aux nouvelles formes d'activité

Plateformes	Salariat <i>via</i> entreprise partenaire	Salarié de particuliers employeurs	Micro-travailleurs	Travailleurs indépendants classiques	Micro-entrepreneurs	Particuliers
Places de marché				X	X	X
Opérateur de service	X	X		X	X	(si réglementation spécifique)
Partage						X
Jobbing	X	X		X	X	X
Crowdworking			X	X	X	X
Freelance				X	X	
Coopératives				X	X	

Source : (Amar et Viossat, 2016)

### 4.3.3 La plateforme comme tierce partie

Pour étudier les conséquences de l'économie numérique sur l'emploi, il faut d'abord préciser ce que l'on entend par emploi. On peut distinguer les formes d'emploi des modalités d'emploi (Gazier, Picart et Minni, 2016). La **forme d'emploi** désigne « l'ensemble des caractéristiques permettant de définir, repérer, normer et éventuellement interrompre une relation de travail rémunérée » soit par exemple, le contrat ou le statut d'un travailleur. Les **modalités d'emploi** qualifient « l'exercice de l'emploi ». Ainsi, le temps partiel n'est pas une « forme particulière d'emploi » mais une modalité d'exercice de l'emploi puisqu'elle peut s'appliquer à diverses formes

d'emploi (CDI ou CDD). Cette distinction permet d'introduire des principes de classement utiles pour étudier l'effet des plateformes numériques sur l'emploi.

Si l'on opère cette distinction, on peut établir que la plateforme numérique ne présuppose aucune forme d'emploi en particulier même si elle implique une certaine modalité d'emploi à savoir l'intermédiation numérique. L'outil numérique peut, en théorie, s'accommoder de différentes formes d'emploi. Dans les faits, comme nous l'a établi le rapport de l'IGAS, le travail de plateforme est associé au statut d'indépendant ou de micro-entrepreneur.

Le rapport du CNIS (Gazier, Picart et Minni, 2016) propose d'aller au-delà de la distinction entre des formes d'emploi typiques ou atypiques car la catégorie de formes d'emploi atypiques agrège des formes d'emploi hétérogènes et mal définies, ce qui implique un chevauchement entre les catégories. En s'inspirant d'une typologie établie pour le cas états-unien (Cappelli et Keller, 2013) qui adopte des distinctions discrètes (et non continues comme peut l'être la notion de précarité qui contient plusieurs degrés) et positives (contrairement aux définitions en négatif par rapport à une norme d'emploi), la classification proposée est construite selon deux caractéristiques : d'une part, la présence ou l'absence de **contrôle directif** ou lien de subordination, ce qui recoupe la dichotomie entre salariat et indépendance et, d'autre part, la présence ou non d'une **tierce partie**. Le rapport reprend les deux distinctions établies mais détaille davantage les modalités d'emploi associées pour le cas français (voir encadré).

### Les formes et modalités d'emploi en France

	Bilatéral pur	Bilatéral tiers non payeur	Relation ambiguë	Trilatéral avec tiers en service	Trilatéral pur
Salarié	X	Stage rémunéré. PE mandataire, apprentis	S/T régie	GE, associations intermédiaires	Intérim OSP
Sal non dép.	Dirigeant salarié ?			Portage salarial CAE	
Indép dépend.		Franchisé, gérant mandataire, <i>coworking</i>		Plate-forme	
Indépendant	X			Plate-forme	

PE : Particulier employeur  
 GE : Groupement d'employeurs  
 OSP : Organismes de services à la personne  
 CAE : Coopératives d'activité et d'emploi

Source : (Gazier, Picart et Minni, 2016)

Ici, les plateformes numériques apparaissent comme une modalité d'intervention d'une tierce partie désignée comme un échange « *trilatéral avec un tiers de service* ». Elle est compatible avec deux statuts de travailleurs : indépendants dépendants et indépendants. Cela suggère que les plateformes se caractérisent par une plus ou moins grande autonomie laissée aux travailleurs mais se caractérise toujours par une situation d'indépendance statutaire des travailleurs.

Ce tableau resitue l'économie des plateformes dans le cadre plus large du développement de nouvelles formes et modalités d'emploi. On observe que les plateformes numériques ne font en réalité qu'amplifier une tendance préexistante de développement des « formes d'emploi atypiques ».

### 4.4 Instabilité et insécurité de l'emploi

Les plateformes numériques permettent un accès facilité au travail rémunéré puisque les formalités nécessaires pour travailler *via* une plateforme sont relativement simples et les conditions requises peu nombreuses. La difficulté semble moins résider dans l'accès que dans le maintien dans l'emploi pour les travailleurs.

D'abord, le statut d'indépendant ne garantit pas la même stabilité qu'un contrat de travail salarié. Les travailleurs peuvent développer une relation de dépendance vis-à-vis de la plateforme car elle constitue le moyen d'accéder à une clientèle. Cette dépendance les expose au risque de « désactivation » qui équivaut au bannissement du travailleur de la plateforme et met un terme à son activité. L'externalisation du travail vers des indépendants fait peser sur les travailleurs les risques liés à leur activité.

Toutefois, on peut également mettre en avant le rôle de tremplin que constitue le travail de plateforme pour des profils éloignés de l'emploi. Mais ce travail ouvre-t-il des opportunités de carrière ? Dans de nombreux cas, ces activités ne nécessitent aucune formation particulière et il n'existe pas ou peu d'opportunités de formation pour les travailleurs indépendants.

Dans un courrier du CRISP (Lambrecht, 2016), il est préconisé de distinguer différents cas de figure pour déterminer si l'économie collaborative précarise le travail. Dans un premier cas, les plateformes numériques pénètrent des marchés auparavant dominés par le travail indépendant, comme dans le cas du secteur des taxis en France. Dans ce cas, il faut comparer les conditions de travail des travailleurs de plateforme à celles des indépendants pour déterminer si les plateformes précarisent effectivement l'emploi. Lorsque les plateformes s'insèrent sur des marchés préexistants où les travailleurs exercent majoritairement sous le statut de salarié, il semblerait qu'il y ait une précarisation du travail au sens où la concurrence des plateformes tend à

produire une pression sur le salariat au profit de l'indépendance. Dans le cas où les plateformes numériques créent un nouveau marché ou bien participent à la « formalisation » d'un secteur, il est difficile de déterminer les conséquences sur le travail étant donné qu'il n'y a pas de point de comparaison antérieur.

Pour le sociologue Patrick Cingolani (Cingolani, 2015), l'emploi précaire est caractérisé par une double discontinuité, des temps travaillés et des revenus du travailleur, ce qui semble être le cas du travail de plateforme. Mais, la précarité de l'emploi ne produit pas de façon mécanique des conditions de vie précaires. L'exposition à l'incertitude et au risque, inhérente aux emplois précaires, est variable selon les ressources et le parcours et la situation biographique des travailleurs. Ainsi, pour déterminer si les plateformes précarisent l'emploi, il convient d'étudier les profils des travailleurs de plateforme en lien avec les modalités de travail qui leur sont imposées.

### 5. Le travail *via* une plateforme

Quelles sont les spécificités du travail *via* une plateforme ? D'abord, qualifier l'activité des contributeurs de plateformes de travail ne va pas de soi. L'hétérogénéité des usages des plateformes numériques participe à brouiller les frontières entre travail et non-travail (5.1). Le travail de plateforme se situe entre l'indépendance et la flexibilité et des formes renouvelées de subordination avec les outils numériques (5.2). Le niveau d'autonomie ou de dépendance des travailleurs vis-à-vis des plateformes dépend étroitement de leurs ressources (5.3), ce qui accentue les inégalités entre travailleurs.

#### 5.1 Les frontières du travail de plateforme

Travailler *via* une plateforme recouvre une diversité de réalités pour les travailleurs engagés dans ce type d'activité. De ce fait, les frontières entre travail et non-travail et entre travail amateur et professionnel sont floues et difficiles à établir de façon générale. Il est nécessaire d'étudier empiriquement les situations d'activité et les profils des contributeurs afin d'identifier ceux exerçant un travail à titre professionnel, qui sont les travailleurs de plateforme susceptibles d'avoir besoin d'une protection sociale spécifique.

##### 5.1.1 Les travailleurs de plateforme : des pluriactifs ?

Si pour certains, le travail *via* une plateforme est une activité complémentaire, il est pour d'autres la principale source de revenus. Une enquête menée auprès de chauffeurs partenaires de *Uber* (Hall et Krueger, 2018) évalue à 38 % le nombre de chauffeurs dont c'est la seule activité. Parmi les chauffeurs actifs lors d'une semaine donnée, 57 % ont travaillé moins de 15 heures. Ces chiffres

semblent indiquer que les chauffeurs sont majoritairement des pluriactifs, cumulant différentes sources de revenus dont ceux issus des plateformes.

Au regard des heures de travail effectuées par la majorité des chauffeurs *Uber*, le travail *via* la plateforme ne constitue pas leur activité principale. La structure des revenus et la quantité d'heures de travail révèlent un usage du travail de plateforme de type complémentaire et non exclusif. Néanmoins, pour certains chauffeurs, le travail *via* la plateforme *Uber* est bien leur activité principale voire une activité à temps plein.

Au-delà du cas *Uber*, il est difficile d'obtenir des chiffres précis sur la proportion de travailleurs de plateforme qui sont effectivement pluriactifs. Différentes enquêtes empiriques montrent que les utilisateurs d'une même plateforme n'en font pas le même usage. Les travailleurs de plateforme entretiennent des rapports divers aux plateformes, allant d'une dépendance économique forte à un usage éparé et irrégulier voire presque récréatif, à l'image des *fouleurs* (voir l'encadré).

### Les travailleurs de *FouleFactory*

Une enquête réalisée en 2017-2018 (Barraud de Lagerie et Sigalo Santos, 2018) sur les travailleurs de la plateforme *FouleFactory*, équivalent français de *Amazon Mechanical Turk*, s'est intéressée à leur rapport à cette activité. À partir d'entretiens avec 25 *fouleurs* et de l'analyse des discussions sur les forums, les auteurs identifient « trois types d'investissement temporel sur la plateforme, qui correspondent à une différenciation en termes de quantité de temps que les *fouleurs* passent sur la plateforme, mais aussi à trois types différents d'articulation de leur temps sur la plateforme avec le reste de leur emploi du temps ».

Une première utilisation de la plateforme est celle d'une « **pratique interstitielle** ou marchandisation du temps perdu ».

Lucile, 26 ans, consultante en systèmes d'information : « *En ce moment, j'ai beaucoup de transport en commun [...] du coup je passe beaucoup de temps dedans. Donc quand j'ai du réseau, je vais voir s'il y a des tâches qui sont faisables sur mobile et il peut m'arriver d'en faire.* »

Un second type d'utilisateur est celui qui utilise la plateforme comme « **pratique à côté** » d'une activité principale dans le but de marchandiser son temps libre.

François, 36 ans, conseiller de clientèle dans une banque, *fouleur* le soir, le week-end et le lundi (jour de repos) : « *C'est un passe-temps pour compléter des heures d'inactivité, par exemple quand je suis devant la télé j'ai mon ordinateur devant moi et puis après je fais des tâches, voilà, quand je suis en repos.* »

>>>

Le troisième profil de *fouleur* a une pratique intensive du travail via la plateforme qui correspond à une « **marchandisation de la disponibilité** ». Ces travailleurs réalisent une veille permanente pour trouver des tâches à réaliser. Il s'agit pour eux d'une activité à temps plein.

Stéphanie, 42 ans, ancienne assistante administrative à la recherche d'un emploi : « *Si je suis à la maison, c'est vrai que l'ordinateur est toujours allumé, donc la page de Foule Factory. [...] Je fais le ménage ou quoi que ce soit, je passe l'aspirateur, je vois qu'il y a une tâche, j'arrête l'aspirateur et puis je fonce, j'essaie de la faire.* »

Cette typologie des pratiques des *fouleurs* ne correspond pas forcément à des profils particuliers. Les auteurs soulignent qu'il n'existe pas de lien mécanique entre une situation socioprofessionnelle et un type d'investissement sur la plateforme. Ainsi, cette enquête illustre l'hétérogénéité et la variété des usages qui sont faits du travail de plateforme allant de quelques minutes de travail par jour à une veille permanente et quotidienne, d'une activité complémentaire à une source de revenus principale.

### 5.1.2 Amateurs ou professionnels ?

Dans le cas de certaines plateformes, la frontière entre loisir et travail et entre travail amateur ou travail professionnel n'est pas évidente. Les plateformes du secteur de la culture par exemple sont alimentées aussi bien par des amateurs que par des professionnels, de même que les plateformes de vente d'objets artisanaux comme *Etsy*, qui propose à des créateurs d'objets faits main de vendre leurs créations (Chaves Ferreira, Jourdain et Naulin, 2018). Les créateurs qui parviennent à vivre de cette activité de fabrication et vente d'objets sont très peu nombreux par rapport au nombre total de participants sur la plateforme. Il s'agit donc principalement d'une activité d'amateurs. Ce type d'activité est considéré par les travailleurs eux-mêmes comme un loisir ou une passion, situé(e) entre travail amateur et travail professionnel (Flichy, 2017).

On peut ainsi établir des affinités entre des types de plateforme et un type d'usage majoritaire qui en est fait (voir encadré). Les plateformes de micro-travail (travail du clic) par exemple, inciteraient plutôt à un usage amateur. Au contraire, les plateformes de *freelance* sont davantage destinées à un usage professionnel et constituent l'activité principale des *freelances*. Certaines plateformes sont investies par des travailleurs faute de mieux comme les « plateforme-cadre » de type *Uber* alors que les plateformes de *freelances* sont davantage un travail choisi, par des travailleurs plus diplômés.

**Plateformes et types de travail**

Type de plateformes	Amateur/ professionnel	Travail choisi/ travail faute de mieux	Travail principal/ travail en plus
<b>Démocratisation de la culture</b>	plutôt Amateur	Choisi	plutôt En plus
<b>Crowdsourcing Freelance</b>	Professionnel	plutôt Choisi	plutôt Principal
<b>Crowdsourcing Travail du clic</b>	Amateur	plutôt Faute de mieux	plutôt En plus
<b>Services locaux Plateforme-marché</b>	plutôt Amateur	Choisi/ Faute de mieux	plutôt En plus
<b>Services locaux Plateforme-cadre</b>	plutôt Professionnel	plutôt Faute de mieux	Principal/ En plus

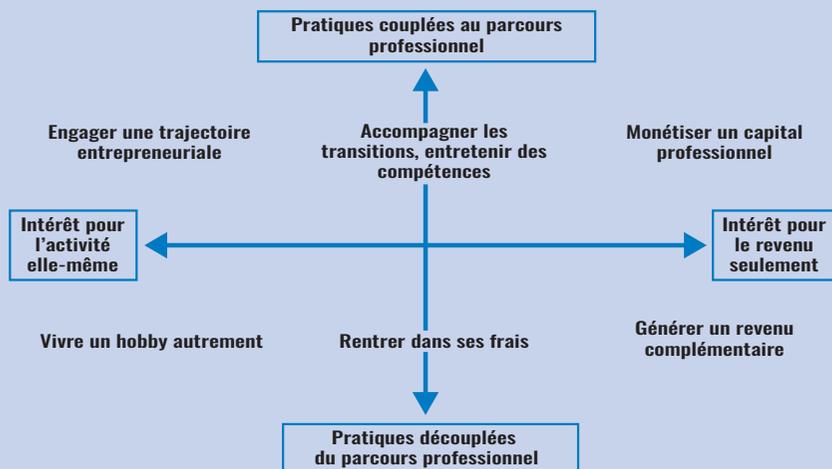
Source : (Flichy, 2019)

**5.1.3 Les régimes d'engagement des travailleurs de plateforme**

Une enquête menée entre 2014 et 2016 (Beauvisage, Beuscart et Mellet, 2018) à partir d'entretiens avec des travailleurs de trois plateformes<sup>(4)</sup> et du traitement des données de ces plateformes montre qu'il existe une grande diversité de formes d'engagement qui dépendent du « *profil sociodémographique et du statut professionnel des participants, de l'intensité de leur activité de plateforme ou des gratifications, matérielles ou symboliques* ». L'étude identifie deux axes structurant la diversité des motivations des travailleurs qui permettent d'établir une typologie des régimes d'engagement des travailleurs de plateforme dans leur activité (voir encadré).

(4) A Little Market, une plateforme de vente d'objets faits main, Drivy, une plateforme de location de véhicules, et Welkeys, une plateforme de conciergerie pour des locations de courte durée.

## Une typologie des régimes d'engagement des travailleurs de plateforme



Source : (Beauvisage, Beuscart et Mellet, 2018)

Les travailleurs de plateforme accordent une importance plus ou moins grande à la rétribution financière de leur activité (axe horizontal). Pour certains, la motivation première de leur activité via la plateforme est financière alors que d'autres recherchent des formes de gratification non financières (loisir, lien social). L'engagement des individus dans l'activité via la plateforme dépend de son articulation avec leur propre parcours professionnel (axe vertical). Ce travail peut être envisagé comme disjoint d'une activité professionnelle principale ou bien s'inscrire dans la continuité d'une trajectoire professionnelle.

On peut distinguer six régimes d'engagement des travailleurs de plateforme. Parmi ceux qui envisagent leur activité via la plateforme comme un projet professionnel, on retrouve des travailleurs engagés dans une **trajectoire entrepreneuriale**, ceux qui travaillent via la plateforme dans le but d'accompagner une **période de transition** professionnelle et pour entretenir leurs compétences en attendant mieux, et enfin ceux qui se servent de cette activité pour **monétiser un capital professionnel**. Les individus effectuant un travail via une plateforme sans lien direct avec leur projet professionnel peuvent réaliser par ce biais une **activité de loisir**, s'en servir comme un moyen d'**amortir des coûts** ou un moyen de générer un **revenu complémentaire**.

## 5.2 Autonomie ou subordination des travailleurs ?

Si les travailleurs de plateforme exercent souvent sous le statut d'indépendant et jouissent d'une relative liberté de choix de leurs temps et horaires de travail, l'étude des conditions et modalités de travail effectives permet de nuancer la flexibilité et l'autonomie qui seraient inhérentes au travail *via* une plateforme.

### 5.2.1 Pouvoir de sanction et de contrôle de la plateforme

Les plateformes exercent un rôle de structuration des activités ou échanges qui s'y déroulent. Le processus de *plateformisation* désigne « *le mouvement par lequel les acteurs numériques formatent en retour l'environnement dans lequel elles s'inscrivent, qu'il s'agisse des stratégies des acteurs, des environnements techniques voisins ou de la division du travail* » (Gerlitz et Helmond, 2013). En somme, il s'agit de dire que la plateforme n'est pas un simple outil mais produit des conséquences sur son environnement, et notamment sur le travail.

Toutefois, la notion de plateformisation tend à uniformiser des processus, des pratiques et des situations de travail diverses dont la signification peut recouvrir des sens contradictoires. Par exemple, une même plateforme peut précariser des travailleurs à faibles ressources ou au contraire présenter une source de revenus supplémentaire importante pour des travailleurs qualifiés. Il n'y a donc pas de mouvement unique de plateformisation du travail et de l'emploi mais des transformations qui prennent des formes diverses en fonction des travailleurs concernés et des outils numériques propres aux plateformes (système de notations, mise en concurrence des travailleurs, etc.).

Légalement, les travailleurs de plateforme sont le plus souvent des indépendants qui signent un contrat de prestation et sont qualifiés par les plateformes de « partenaires ». Le discours entretenu par les plateformes est qu'il s'agit d'une modalité de mise en relation permettant de développer des relations horizontales, par opposition à l'organisation pyramidale et hiérarchique des entreprises traditionnelles fondées sur le salariat. Le statut d'emploi, le type de contrat comme le vocabulaire utilisé par les plateformes pour désigner leur activité et leur lien avec les travailleurs visent à rendre crédible leur rôle de mise en relation et mettre à distance leur proximité avec un rôle d'employeur.

Pour aller au-delà des statuts et régimes légaux des travailleurs et des positions officielles des plateformes, de nombreux travaux empiriques se sont intéressés aux conditions effectives de travail afin de « *mesurer la réalité de la promesse capacitante des plateformes tout en prêtant attention aux effets profonds des fonctionnalités et contraintes techniques des plateformes* » (Beuscart et Flichy, 2018).

L'enquête de Rosenblat et Stark (Rosenblat et Stark, 2016) sur la plateforme *Uber* met en lumière la façon dont la plateforme, *via* les outils numériques,

s'appuie sur un *management algorithmique* des chauffeurs partenaires. D'une part, les chauffeurs sont dans l'obligation d'accepter les courses qui leur sont proposées via l'application sous peine de sanctions. D'autre part, *Uber* influence les choix de localisation des chauffeurs via l'outil des zones de majoration tarifaire qui diffusent des signaux incitatifs. Ainsi, le donneur d'ordre serait désormais un algorithme alors que les injonctions et les instructions prendraient une forme numérique.

Le pouvoir des plateformes vis-à-vis des travailleurs est illustré par l'asymétrie des rapports de négociation. Celles-ci définissent les conditions de la relation avec les travailleurs dans leurs Conditions Générales d'Utilisation (CGU) qu'elles n'hésitent pas à modifier de manière unilatérale en fonction de leur stratégie de développement et malgré les protestations des travailleurs comme en témoignent les changements des modes de rémunération pour les livreurs de plateforme ou la baisse du tarif des courses et l'augmentation de la commission de *Uber*.

Le cas de la plateforme *Uber* et celui des plateformes de livraison comme *Deliveroo* peuvent apparaître comme des cas limites dans lesquels le travail de plateforme est fortement structuré et encadré par des outils numériques. En effet, ces plateformes fixent les tarifs pratiqués et possèdent un pouvoir de contrôle numérique et de sanction sur les travailleurs avec la possibilité de les « déconnecter ». En l'absence d'enquêtes empiriques, il est difficile de déterminer l'intensité du pouvoir de contrôle et de sanction des autres types de plateforme.

En matière de transparence des décisions algorithmiques, une récente proposition de loi relative au statut des travailleurs des plateformes numériques a été déposée au Sénat. Celle-ci suggère notamment la création d'un droit au recours à un expert par les représentants des travailleurs. À cet égard, la CFTC a insisté sur la nécessité de pouvoir recourir à un expert chargé d'expliquer aux travailleurs leurs conditions d'exercice et les enjeux d'une distribution du travail via des algorithmes. Afin de consolider le caractère positif de cette idée, la CFTC propose que la loi ajoute le terme « indépendant » pour qualifier l'expert visé, et garantir que la prise en charge financière de sa consultation par la plateforme ne l'oblige en rien à l'égard de ladite plateforme.

### 5.2.2 L'attrait pour la flexibilité et l'autonomie

L'analyse des conditions effectives du travail de plateforme semble contradictoire avec les raisons qui motivent les travailleurs de plateforme à s'investir dans ce type d'activité, à savoir l'opportunité d'avoir une relative autonomie dans le choix des horaires et du temps de travail. Une enquête de l'Organisation Internationale du Travail (Berg, 2015) réalisée par questionnaire auprès de travailleurs de *Amazon Mechanical Turk* et *Crowdfunder* principalement

originaires d'Inde et des États-Unis montre que le travail de plateforme est apprécié pour son niveau de **flexibilité** que ce soit pour les tâches, le temps, le lieu, la quantité et l'organisation du travail.

On retrouve des aspirations similaires chez les *crowdworkers* européens (Huws, Spencer et Joyce, 2016) qui, en majorité, se déclarent satisfaits par la flexibilité du temps de travail. Les mécontentements portent sur d'autres éléments du travail de plateforme comme les modes de paiement imposés, les déconnexions sans recours possible ou l'arbitraire des évaluations par les clients. Ces aspirations peuvent coïncider avec un attrait pour l'indépendance et un éloignement du salariat moins flexible et caractérisé par une subordination (voir encadré).

### **L'indépendance du travail de plateforme pour fuir le salariat ?**

Maël, 30 ans, livreur de plateforme à plein temps : « *Je me suis dit : « je ne veux plus jamais bosser pour un patron ». Donc, j'avais deux options : monter ma boîte dans la restauration rapide, mais je n'avais pas assez d'apport, ou trouver rapidement un travail en libéral, et comme j'adore le vélo, je suis arrivé ici. Il y a plein d'avantages à ce travail : tu n'as pas d'horaires contraints, tu bosses dehors, c'est quand même assez intéressant, surtout moi, qui n'en pouvais plus de la pression de l'entreprise. Je préfère complètement gagner moins d'argent et avoir un travail qui me plaît. »*

Source : (Jan, 2018)

Les travailleurs de plateforme jouissent d'une certaine liberté d'organisation de leur temps de travail car ils ne sont pas formellement obligés de réaliser un certain nombre d'heures ou de respecter des horaires de travail. Toutefois, cette liberté formelle peut aussi laisser place à des formes d'auto-exploitation puisqu'il n'y a pas de limite légale quant au temps de travail. L'opportunité de jouir de cette liberté d'organisation est conditionnée par les ressources dont disposent les travailleurs, à la fois leur niveau de rémunération *via* et hors de la plateforme et leurs besoins qui déterminent leur marge de manœuvre par rapport au travail.

### **5.3 Une accentuation des inégalités entre travailleurs ?**

La question de l'impact des plateformes numériques sur le travail s'inscrit dans une discussion plus large sur le lien entre transition numérique et inégalités sur le marché du travail. L'intégration d'outils numériques et les transformations dans l'organisation du travail participeraient à la polarisation du marché du travail en faisant décliner le nombre d'emplois intermédiaires et au contraire croître les emplois peu qualifiés ou très qualifiés. Entre 1993 et 2010, la part

des emplois intermédiaires, situés au milieu de la distribution des salaires, dans l'emploi total a diminué de 8,6 % en France (Goos, Manning et Salomons, 2014). Ce creusement des inégalités est attribué à la nature du changement technologique, qui bénéficie aux emplois qualifiés et se fonde sur un travail peu qualifié et répétitif.

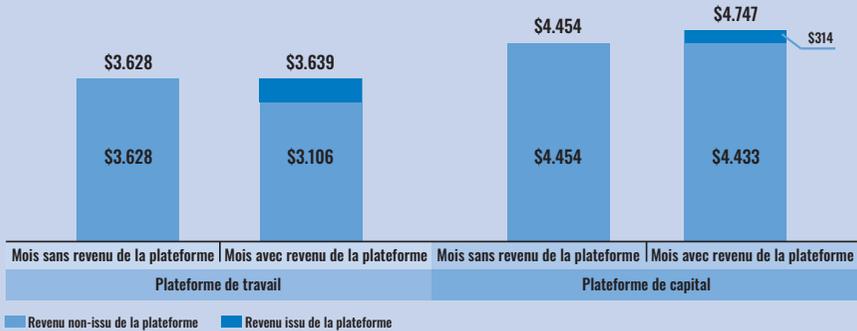
Les plateformes de travail ont-elles un effet similaire sur le marché du travail ? Chaque type de plateforme de travail s'appuie sur des travailleurs d'un niveau de qualification précis. On peut distinguer d'une part, les plateformes demandeuses de travailleurs peu qualifiés, comme pour les services de transport (*Deliveroo*) ou les activités de nettoyage (*Helpling*) et d'autre part, la recherche de travailleurs qualifiés pour réaliser des services juridiques ou des activités de graphisme (*99designs*). Les plateformes proposant des activités peu qualifiées attirent une masse de travailleurs qui se fait concurrence, ce qui exerce une pression à la baisse sur la rémunération, tandis que les plateformes requérant un certain niveau de qualification sélectionnent quelques travailleurs qualifiés pour réaliser des missions mieux rémunérées. Le cas des plateformes ayant recours à des travailleurs *freelances* illustre cette demande de travail qualifié. L'enquête EFIP/Malt (EFIP/MALT, 2018) montre que les *freelances* (dont 43 % utilisent des plateformes) réalisent principalement des missions de marketing et communication (31 %), d'informatique (27 %) ou des professions artistiques (18 %). Les missions durent plus de 6 mois pour 40 % des *freelances*.

### Plateformes de travail et plateformes de capital

Une étude réalisée (Farrell et Greig, 2016) aux États-Unis en 2015 à partir d'un échantillon de clients de la banque JP Morgan Chase estime que 0,4 % des adultes reçoivent des revenus des « plateformes de travail » (de location de services par des travailleurs) et 0,6 % en reçoivent des « plateformes de capital » (de vente ou location de biens). Pour moins de 25 % de ces travailleurs, les revenus perçus *via* les plateformes représentent plus de la moitié de leurs revenus totaux. L'analyse des revenus perçus par les utilisateurs de plateforme indique que les revenus de plateforme constituent une source de revenus complémentaire, ce qui renforce la thèse selon laquelle ces travailleurs seraient principalement des pluriactifs.

On peut donc distinguer deux usages des revenus en fonction de s'ils proviennent des plateformes de travail (*Uber*) ou des plateformes de capital (*Airbnb*, *Ebay*). Les revenus « du travail » servent de substitut aux revenus en général car l'étude observe que « les mois où une personne inscrite sur une de ces plateformes y est active, ses autres revenus sont moins élevés ». Les revenus « du capital » constituent eux davantage un supplément de revenu (voir graphique ci-après).

Ces résultats indiquent que l'économie des plateformes tend à renforcer les inégalités économiques au sens où elle permet aux propriétaires de biens de les faire fructifier pour augmenter des revenus déjà importants et est utilisée par des travailleurs moins aisés pour compenser des revenus faibles. En effet, le revenu médian des contributeurs des plateformes de travail est inférieur à celui des plateformes de capital et également au revenu médian de la population états-unienne.



Source : (Farrell et Greig, 2016, p. 26) <https://institute.jpmorganchase.com/content/dam/jpmc/jpmorgan-chase-and-co/institute/pdf/jpmc-institute-volatility-2-report.pdf>

## Conclusion du chapitre 1

L'objet plateforme est le réceptacle de conceptions et définitions diverses : une définition politique et normative sur la transformation des modes de distribution et consommation, une définition fonctionnelle ou économique centrée sur la fonction de mise en relation de la plateforme, et une définition juridique restant relativement vague et englobante.

Après avoir souligné les caractéristiques communes à toutes les formes de plateformes, nous avons proposé des distinctions nous permettant de construire une typologie adéquate au thème de ce rapport. Celle-ci exclut de l'analyse les plateformes ne soulevant pas des enjeux liés au travail, à l'emploi et à la protection sociale. Nous retenons donc la catégorie de « plateformes de travail » désignant les plateformes fondées sur l'externalisation de la production de biens ou services vers des travailleurs indépendants rémunérés pour ces prestations.

L'activité des plateformes de travail contribue au développement de nouvelles formes d'emploi et d'activité caractérisées par une indépendance de statut, mais contrainte par une organisation du travail et encadrée dans des relations triangulaires. Le travail *via* les plateformes offre des opportunités nouvelles,

notamment en termes d'emploi, mais produit également des risques en accentuant la dépendance des travailleurs, en faisant peser sur eux l'insécurité et l'instabilité de leur activité, et en participant à l'accroissement des inégalités. Face à ces risques, comment mieux protéger les travailleurs de plateforme ?



## CHAPITRE 2

# ENJEUX ET DÉFIS POUR LES POUVOIRS PUBLICS : LA PROTECTION DES TRAVAILLEURS DE PLATEFORME



## Enjeux et défis pour les pouvoirs publics : la protection des travailleurs de plateforme

*Problématiques* : Aux niveaux international et national, quels modes de régulation sont adoptés pour répondre aux problématiques soulevées par le travail de plateforme ? Quelles sont les voies empruntées ou envisagées pour protéger les travailleurs de plateforme ?

*Objectifs* : Acter et anticiper les évolutions de la réglementation des plateformes pour explorer les possibilités d'action syndicale en direction de la protection des travailleurs de plateforme.

### **1. Adapter le droit du travail aux plateformes ?**

L'ambiguïté autour de la qualification de la relation entre plateforme et « partenaires » induit un flou juridique sur l'application du droit du travail aux travailleurs de plateforme. Leur indépendance formelle produit des effets contrastés sur leurs conditions réelles d'existence en fonction des profils (1.1) La discussion autour de l'existence ou non d'un lien de subordination a alimenté les procès en requalification ayant opposé plateformes et travailleurs, aboutissant à des décisions contrastées (1.2). Au-delà de la subordination, c'est la dépendance économique des travailleurs vis-à-vis des plateformes qui est pointée pour souligner l'obsolescence des statuts existants (1.3). La voie adoptée par le législateur en France est celle de réaffirmer l'indépendance des travailleurs tout en reconnaissant une responsabilité des plateformes à leur égard (1.4)

## 1.1. Les effets équivoques du statut de micro-entrepreneur

La qualification de la relation entre les plateformes de travail et les travailleurs utilisant la plateforme pour réaliser des tâches, missions ou prestations de travail est un enjeu central car il implique de déterminer, à partir de l'étude des conditions d'activité réelles, l'usage abusif ou non du statut d'indépendant imposé par certaines plateformes.

### 1.1.1 Une indépendance de statut et de régime

Afin de pouvoir exercer des prestations ou des missions de travail *via* une plateforme numérique, les travailleurs doivent choisir un dispositif légal encadrant leur activité, c'est-à-dire un statut juridique et un régime social et fiscal. Les travailleurs de plateforme sont souvent des travailleurs indépendants puisque les plateformes se présentent comme les intermédiaires d'une relation marchande impliquant des clients-consommateurs et des travailleurs-prestataires. Les contrats liant les plateformes aux travailleurs indépendants sont de ce fait des contrats de prestation de service pour l'exécution d'une tâche qui fait l'objet d'une facture.

#### **La définition juridique du travailleur indépendant**

En France, les travailleurs indépendants sont identifiés de façon négative par la jurisprudence comme des non-salariés, c'est-à-dire que leur situation de travail est caractérisée par l'absence de lien de subordination juridique par rapport à un employeur. La loi du 4 août 2008 (article L8221-6-1 du Code du travail) a introduit une définition positive du travailleur indépendant : « *est présumé travailleur indépendant celui dont les conditions de travail sont définies exclusivement par lui-même ou par le contrat les définissant avec son donneur d'ordre* ».

En France, les travailleurs de plateforme exercent dans la majorité des cas sous le statut de **micro-entrepreneur** (anciennement auto-entrepreneur), généralement imposé par les plateformes, et qui leur permet de bénéficier d'un régime social et fiscal simplifié et allégé. Entré en vigueur en 2009, le dispositif de l'auto-entrepreneur avait dans l'esprit de ses concepteurs pour but d'encourager l'entrepreneuriat et l'initiative individuelle par la simplification des démarches administratives de création d'entreprise et de leur fiscalité. De fait, ce régime accompagne dès les années 2010 l'essor des plateformes de travail, car les plateformes externalisent le travail vers des travailleurs auto-entrepreneurs. Le développement du modèle économique des plateformes fondé sur le recours au travail d'indépendants est facilité par les transformations de la législation :

« *L'essor du numérique, des sites et des applications a favorisé*

*l'émergence de marchés du travail en ligne, de lieux virtuels d'échange de biens et de services, à l'écart des régulations et du droit du travail. Ces évolutions sont le fruit d'innovations technologiques, mais également de décisions politiques allant dans le sens d'un affaiblissement du salariat stable, et de la promotion du travail indépendant, de courte durée. » (Abdelnour et Bernard, 2018)*

L'essor des plateformes de travail s'appuie sur un contexte politique, institutionnel et réglementaire favorable qui se caractérise notamment par la simplification des modalités d'accès à l'indépendance et la promotion de « l'entreprise de soi » (Abdelnour et Lambert, 2014).

### 1.1.2 L'hybridation des statuts d'activité

Le statut d'auto-entrepreneur constitue pour quiconque, peu importe son statut d'origine (étudiant, chômeur, salarié), un cadre légal permettant d'exercer une activité professionnelle, principale ou complémentaire sous la forme d'une entreprise individuelle. Il offre la possibilité de cumuler des revenus (salaires, RSA) et peut être concilié avec d'autres statuts et activités. Une enquête par entretiens menée auprès d'auto-entrepreneurs montre la diversité des usages du dispositif (Abdelnour, 2017). On peut distinguer quatre types d'usage du dispositif d'auto-entrepreneur (voir le tableau) : comme **complément** d'un revenu principal, comme **mode de gestion** d'une situation de chômage, comme **moyen de trouver du travail** ou comme **tremplin** pour quitter le salariat. Ces usages sont investis par des catégories de population différentes, qui ont accès à des ressources inégales et font face à des contraintes plus ou moins fortes. Le « choix » du statut d'auto-entrepreneur peut être nuancé à l'aune de l'analyse des contraintes économiques qui influencent cette décision pour certains profils de travailleurs.

#### Les 4 types d'usage du dispositif de l'auto-entrepreneur

	Complément de revenu	Gérer le chômage	Trouver du travail	Quitter le salariat
Population	Salariés, retraités	Chômeurs	Jeunes en insertion professionnelle	Anciens salariés

Source : (Abdelnour, 2017)

Le statut d'auto-entrepreneur est souvent adossé au système salarial par le biais du cumul de ce statut avec une activité de salarié qui assure des revenus stables ou par le soutien d'un-e conjoint-e salarié-e. Ces situations de cumul de

l'indépendance et du salariat permettent de limiter le coût de l'indépendance en termes d'instabilité de revenus ou de faible protection sociale et donc d'assurer une plus grande sécurité pour le travailleur.

Ce constat fait pour les auto-entrepreneurs semble être valable pour les travailleurs de plateforme. À partir d'une enquête réalisée aux États-Unis sur trois plateformes (*Airbnb*, *RelayRides*, *TaskRabbit*), Juliet Schor (Schor, 2017) estime que les plateformes renforcent les inégalités car elles permettent à certaines fractions de classes moyennes d'accroître leurs revenus alors que les travailleurs avec peu de ressources, dépendants des plateformes, n'ont pas les moyens de négocier leurs conditions de travail. Ainsi, elle rejoint le constat d'une « *bipolarisation des situations [...] entre cumul des protections pour celles et ceux disposant d'un emploi ou d'une retraite stables et cumul des fragilités pour les autoentrepreneurs à titre exclusif* » (Abdelnour et Bernard, 2018).

### **1.1.3 Des usages associés à des besoins et des risques contrastés**

Derrière un type d'usage commun du statut d'auto-entrepreneur se cachent des situations sociales diverses. Par exemple, parmi ceux qui deviennent auto-entrepreneurs pour compléter leurs revenus existants, en les cumulant avec d'autres activités, on peut distinguer deux catégories de population (Abdelnour, 2017). D'un côté, on trouve des retraités possédant un niveau de diplôme élevé utilisant ce régime pour se maintenir en activité ou compléter, de façon marginale, leur pension de retraite. De l'autre, on trouve des salariés peu qualifiés dont les conditions de rémunération et d'emploi sont précaires et qui trouvent dans l'auto-entrepreneuriat un moyen d'augmenter des revenus faibles tout en préservant les avantages du salariat. Ainsi, le régime de l'auto-entrepreneur permet, d'une part, aux individus les plus qualifiés et les plus aisés d'engranger davantage de revenus mais, d'autre part, précarise davantage les travailleurs les plus en difficultés cumulant des statuts offrant peu de protection et dont les emplois sont soumis à des aléas et risques élevés.

### **1.1.4 Des soupçons de salariat déguisé**

Certaines plateformes fondées sur l'externalisation du travail vers des travailleurs indépendants réalisant des prestations sont soupçonnées de salariat déguisé. L'utilisation massive d'auto-entrepreneurs, notamment pour réaliser des activités de transport ou de livraison, suscite des interrogations sur la dépendance de ces travailleurs vis-à-vis des plateformes. La réalité des modalités d'organisation du travail et des relations de pouvoir entre les plateformes et ses prestataires semble indiquer un déséquilibre en faveur des premières. Les caractéristiques de l'indépendance (liberté, autonomie, auto-organisation) deviennent, dans le contexte d'un encadrement fort par l'intermédiation numérique, les outils d'une précarisation accrue des travailleurs :

pas de garantie de stabilité des revenus soumis aux aléas de l'activité, poids des charges supporté exclusivement par le prestataire, pas ou peu de couverture en cas d'accidents du travail.

En France, le critère qui détermine la qualification d'un travailleur comme salarié est l'existence d'un lien de subordination entre ce travailleur et son employeur, qui serait ici la plateforme (voir encadré).

### Le lien de subordination en droit français

Le droit français de la relation de travail oppose le rapport salarié, régi par un contrat de travail, au travail indépendant. Le salariat permet l'application des dispositions du Code du travail tandis que le travail indépendant est couvert par le droit des affaires ou le droit civil commun des contrats. Le lien de subordination juridique constitue le critère principal de différenciation entre salariat et indépendance. Néanmoins, celui-ci n'est pas défini dans le Code du travail. La jurisprudence a toutefois établi (par un arrêt de 1996 de la Cour de cassation<sup>(5)</sup>) que la subordination se caractérise par « l'exécution d'un travail sous l'autorité d'un employeur qui a le pouvoir de donner des ordres et des directives, d'en contrôler l'exécution et de sanctionner les manquements de son subordonné ». La jurisprudence se base sur un faisceau d'indices permettant, à partir des éléments recueillis, de prouver ou de démentir l'existence d'un lien de subordination (horaires et lieu de travail, fourniture du matériel, répartition des risques). L'intégration dans un service organisé est un indice permettant de mettre au jour l'existence d'un lien de subordination juridique. On retient de façon générale trois critères principaux : le pouvoir réglementaire, de discipline et de direction d'une partie (l'employeur) sur l'autre (le salarié).

## 1.2 La bataille judiciaire autour de la requalification des travailleurs de plateforme

Dans plusieurs pays, des travailleurs de plateforme ont attaqué aux prud'hommes certaines plateformes numériques pour contester leur statut d'indépendants et réclamer leur requalification en salariés. Si le statut des contributeurs de l'économie de plateformes pose question, c'est qu'il soulève des enjeux concernant la protection légale des travailleurs, attachée à leur statut.

En France, les procès concernent quatre plateformes : *Take Eat Easy*, *Deliveroo*, *Tok Tok Tok*, *LeCab* et *Uber*. Ces plateformes opèrent dans des domaines d'activité relativement proches : le transport de marchandises (livraison de repas à domicile commandés chez des restaurateurs partenaires) ou de personnes (par des particuliers ou entreprises ayant recours à des voitures de transport

(5) Cour de cassation, Chambre sociale, arrêt du 13 novembre 1996, n° 94-13.187, D. 1996. 268.

avec chauffeur – VTC) et ont en commun un modèle d'organisation du travail relativement similaire. En effet, les plateformes jouent le rôle d'intermédiaire entre des clients-consommateurs qui font appel à un service *via* une interface numérique, et des prestataires-partenaires réalisant des missions de travail *via* la plateforme ; et celles-ci ont la particularité de structurer et d'encadrer fortement l'activité des partenaires en fixant le prix pratiqué et en ayant un pouvoir de sanction sur les travailleurs. Les procès en requalification concernent donc pour le moment un type de plateforme spécifique présentant des situations de travail relativement inédites dont le statut semble difficilement qualifiable au regard du droit du travail actuel.

### 1.2.1 Les décisions des juges lors des contentieux prud'homaux

On dénombre aujourd'hui une vingtaine de décisions rendues par les juges concernant les contentieux opposant travailleurs prestataires et les quatre plateformes numériques mentionnées précédemment. Les demandes de requalification ont été rejetées par les tribunaux prud'homaux dans la majorité des cas en réaffirmant l'indépendance des travailleurs concernés, ce qui contraste avec les décisions prises par les juges aux États-Unis ou en Grande-Bretagne où les travailleurs ont été plusieurs fois requalifiés en salariés.

Pour justifier ces décisions, les juges s'appuient sur une série d'indices permettant de qualifier le type de relation de travail entre plateformes et travailleurs-prestataires. Les juges français considèrent qu'il n'y a pas de subordination juridique du travailleur en réaffirmant la **liberté du travailleur**. Cette liberté est définie et déclinée en trois aspects : la **liberté d'organisation du travail** (libre détermination des zones et des périodes de travail), la **possibilité de refus des requêtes** de la plateforme, et l'**absence de pouvoir de sanction** des plateformes (car il n'y a pas de preuves ou parce que le pouvoir est supportable).

L'indépendance totale des travailleurs est nuancée par les juges qui soulignent l'existence d'indices indiquant que la liberté des travailleurs s'exerce sous contrainte, notamment du fait des systèmes d'incitation algorithmiques développés par les plateformes, et de la subordination organisationnelle des travailleurs par rapport aux plateformes. Toutefois, aucune référence n'est explicitement faite à une forme de dépendance économique de ces travailleurs, critère au demeurant fondamental dans les contentieux juridiques similaires dans d'autres pays (voir encadré).

Deux décisions récentes remettent en cause les décisions des prud'hommes. Le 28 novembre 2018, la Cour de cassation<sup>(6)</sup> a reconnu le statut de salarié à un livreur à vélo utilisant la plateforme *Take Eat Easy* (qui a fait faillite en

(6) Cass. soc., 28 nov 2018, n° 17-20.079.

2016), cassant les arrêts rendus par la cour d'appel de Paris en concluant que les travailleurs statutairement indépendants sont dans les faits des salariés. La Cour de cassation justifie l'existence d'un lien de subordination par un contrôle de l'exécution du travail par la plateforme et un pouvoir de sanction sur le travailleur :

*« l'application était dotée d'un système de géolocalisation permettant le suivi en temps réel par la société de la position du coursier et la comptabilisation du nombre total de kilomètres parcourus par celui-ci et, d'autre part, [...] la société Take Eat Easy disposait d'un pouvoir de sanction à l'égard du coursier ».*

La décision rendue par la cour d'appel de Paris le 10 janvier 2019 a jugé que le lien unissant un ancien chauffeur de VTC et Uber était bien un contrat de travail, d'où un renvoi du dossier aux prud'hommes afin d'évaluer le montant des réparations financières pour le chauffeur alors même que le tribunal des prud'hommes s'était déclaré incompétent.

*« [Le chauffeur] a été contraint pour pouvoir devenir "partenaire" de la société Uber [...] de s'inscrire au Registre des métiers et loin de décider librement de l'organisation de son activité, de rechercher une clientèle ou de choisir ses fournisseurs, il a ainsi intégré un service de prestation de transport créé et entièrement organisé par la société, qui n'existe que grâce à cette plateforme, service de transport à travers l'utilisation duquel il ne constitue aucune clientèle propre, ne fixe pas librement ses tarifs ni les conditions d'exercice de sa prestation de transport, qui sont entièrement régis par la société. [...] Lorsqu'un chauffeur se connecte à la plateforme Uber, il intègre un service organisé par la société Uber BV, qui lui donne des directives, en contrôle l'exécution et exerce un pouvoir de sanction à son endroit ».*

### Les requalifications de travailleurs à l'étranger : le cas *Uber*

En Grande-Bretagne comme aux États-Unis (Californie), les juges ont condamné la plateforme *Uber* et reconnu le statut de salarié aux chauffeurs indépendants travaillant via la plateforme. En Grande-Bretagne, cette reconnaissance implique des obligations nouvelles pour la plateforme qui doit rémunérer ses chauffeurs au moins au salaire minimum, contribuer au paiement de leurs retraites, et verser leurs congés payés. Le tribunal (*employment tribunal*) a considéré que la fixation d'un tarif minimum, le système d'évaluation et de sanction participent à soumettre les travailleurs au pouvoir et au contrôle de *Uber*, ce qui justifie que les travailleurs soient considérés comme des *workers*, en relation contractuelle avec *Uber*.

Aux États-Unis, ce sont plus de 300 000 chauffeurs répartis entre la Californie et le Massachussets qui se sont réunis pour former une « *class action* » et attaquer *Uber* afin de demander leur requalification en salariés. Les chauffeurs réclamaient près de 2 milliards de dollars, montant estimant les frais liés au statut d'indépendant et des dommages et intérêts. *Uber* avait alors proposé un accord en prévoyant la création d'un fonds de compensation de 100 millions de dollars, accessible aux chauffeurs renonçant aux poursuites. Le tribunal a finalement jugé que l'accord n'était pas « adéquat » compte tenu des demandes initiales des chauffeurs.

#### 1.2.2 Les procédures menées par l'Urssaf et l'Inspection du travail

En France, plusieurs procédures judiciaires émanant d'organismes publics engagées contre certaines plateformes numériques ont pour enjeu central la requalification des travailleurs indépendants des plateformes en salariés. Le 13 mai 2016, l'Urssaf (Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales) a annoncé avoir engagé une procédure contre *Uber*. Cette saisie du tribunal des affaires sociales (TASS) vise à obtenir l'affiliation des chauffeurs au régime général et donc le recouvrement des cotisations sociales qui les concernent (estimées à 5 millions d'euros). L'organisme a également attaqué *Uber* au pénal pour infraction de travail dissimulé. L'Urssaf considère en effet qu'il existe un lien de subordination entre les chauffeurs et la plateforme qui justifierait leur requalification. Fin 2016, le tribunal a finalement annulé la procédure pour vice de forme.

Début 2018, c'est la plateforme *Deliveroo* qui a fait l'objet de procédures menées par l'Urssaf et l'Inspection du travail qui estiment que la plateforme et ses dirigeants se sont rendus coupables de travail dissimulé, et étaient les employeurs de 2.286 coursiers de l'agglomération parisienne présentés comme des travailleurs indépendants et enregistrés comme tels auprès de l'administration. Selon les estimations de l'Urssaf, l'entreprise *Deliveroo* aurait éludé 964.000 euros de cotisations sociales en 2015 et 5,46 millions en 2016

(Déléan et Israel, 2018). Les sommes réclamées montrent l'enjeu financier majeur que représentent ces procédures pour les plateformes exposées au risque de la requalification. Si les actions en requalification venaient à aboutir, c'est l'ensemble du modèle économique et d'organisation du travail basé sur l'externalisation de prestations vers des travailleurs indépendants qui pourrait être remis en cause.

### 1.2.3 Les pouvoirs publics face aux requalifications

La question de la requalification en salariat est épineuse pour les plateformes comme pour le législateur. Pour les plateformes, la menace de la requalification est source d'insécurité juridique et constitue un risque financier majeur. Différents rapports soulignent que le coût de la requalification, qui menacerait la pérennité du modèle économique des plateformes de travail, irait à l'encontre des objectifs de croissance et d'emploi (Montel, 2017 ; Terrasse, 2016). En effet, les plateformes sont aujourd'hui des sources de création d'emplois et montrent les signes d'un fort potentiel de croissance dans le futur. La requalification des travailleurs en salariés apparaît comme un frein à l'expansion de cette dynamique. De ce fait, la voie de la réglementation privilégiée est celle de l'accompagnement et de la sécurisation de l'essor des plateformes numériques tout en étendant les droits sociaux des travailleurs indépendants (voir 1.4). Il ne s'agit pas là d'une spécificité française puisque d'autres pays européens se sont engagés dans la voie d'une réglementation compatible avec le développement des plateformes, à l'image de la Norvège qui privilégie la voie de la négociation plutôt que de la régulation publique (voir encadré).

### **Les pouvoirs publics face à l'économie de plateformes en Norvège**

En Norvège, le gouvernement de coalition de partis de centre-droit a mis en place un comité sur l'économie de plateformes pour traiter des problématiques suivantes :

1. Est-il nécessaire de modifier la définition de salarié dans le Code du travail ?
2. Est-il nécessaire de modifier la réglementation afin de réduire les différences en termes de sécurité sociale et de régimes d'épargne-retraite entre les indépendants, les pigistes et les salariés ?
3. Les travailleurs des plateformes peuvent-ils négocier collectivement ?

Le comité de travail a finalement rendu un rapport en février 2017 qui conclut qu'il n'est pas nécessaire de modifier la définition de salarié ni la réglementation mais préconise d'instaurer une négociation collective entre plateformes et travailleurs.

### 1.3 Évaluer la dépendance économique des travailleurs

La caractérisation de la relation entre travailleurs et plateformes est un des enjeux majeurs de la législation sociale et juridique. Classifier de façon précise tel travailleur dans telle catégorie a des implications sur la protection sociale de ces travailleurs, d'où l'intérêt des pouvoirs publics pour les enjeux définitionnels qui entourent l'objet plateforme. Les rapports produits sur les problématiques soulevées dans les plateformes numériques en termes de travail, d'emploi, de droit ou de protection sociale s'attardent sur la définition et la qualification du lien entre les plateformes, ses usagers et ses partenaires. La relation entre les plateformes et ses usagers ne soulevant pas d'enjeux de protection sociale, c'est le lien entre plateformes et « prestataires » qui exerce une activité professionnelle avec ou *via* ces interfaces numériques qui concentre les préoccupations. Appréhender les profils des travailleurs de plateforme dans leur complexité nécessite de s'écarter du prisme juridique pour dépasser le clivage entre salarié et indépendant afin de s'attarder sur la situation sociale des prestataires. Si le droit français ne reconnaît pas la notion de dépendance économique, celle-ci peut toutefois correspondre au vécu et ressenti de certains travailleurs et constituer un outil descriptif adéquat. L'OCDE reconnaît l'existence d'un type de travailleur indépendant, mais qui se caractérise par un lien de dépendance économique vis-à-vis d'un employeur ou client (voir encadré).

#### **Une tentative de définition et de mesure de la dépendance économique par l'OCDE**

L'OCDE reconnaît la catégorie de travailleur indépendant économiquement dépendant et propose les critères de définition suivants, permettant de mesurer et quantifier le volume de travailleurs concernés :

1. se déclarant travailleurs indépendants
2. n'ont qu'un seul employeur ou client
3. ne peuvent recruter de salariés (malgré une charge de travail lourde)
4. ne peuvent prendre de manière autonome des décisions d'importance dans l'exercice de leur activité

À partir de l'enquête européenne sur les conditions de travail, l'OCDE évalue que les travailleurs indépendants économiquement dépendants représentent 1,19 % des travailleurs en situation de subordination (sur l'ensemble des salariés et non salariés dépendants).

*Source : (OCDE, 2019)*

### 1.3.1 Entre indépendance et salariat

Le débat autour de la création d'un nouveau statut de travailleur a ressurgi avec la médiatisation des problèmes soulevés par les nouvelles formes de travail et d'emploi associées aux plateformes numériques. Il y a plusieurs années, cette problématique avait émergé à l'occasion des transformations induites par les nouvelles formes d'emploi brouillant les frontières traditionnelles entre salariat et indépendance. La porosité croissante entre les statuts de salarié et d'indépendant a nourri les interrogations sur la pertinence et l'utilité de créer un statut tiers intermédiaire permettant d'intégrer les formes de parasubordination ou de « *travail indépendant économiquement dépendant* ».

La proposition a donc été mobilisée à nouveau dans le cadre des débats autour des requalifications en salariat de plusieurs chauffeurs partenaires de la plateforme *Uber*. Aux États-Unis, les économistes Seth Harris et Alan Krueger ont proposé la création d'un statut tiers dans le droit américain et ce afin d'éviter les coûts et risques associés aux requalifications pour les plateformes (Montel, 2017). Les travailleurs exerçant sous ce nouveau statut bénéficieraient de droits supplémentaires par rapport aux indépendants comme le droit d'association ainsi que des avantages concernant la protection sociale mais ces droits seraient inférieurs à ceux des salariés qui eux bénéficient d'un salaire minimum ou d'une assurance chômage. Les deux auteurs défendent que ce statut renforcerait le pouvoir de négociation des travailleurs tout en mettant fin à « *l'insécurité juridique* » liée à la menace de requalification, qui nuit aux activités des plateformes.

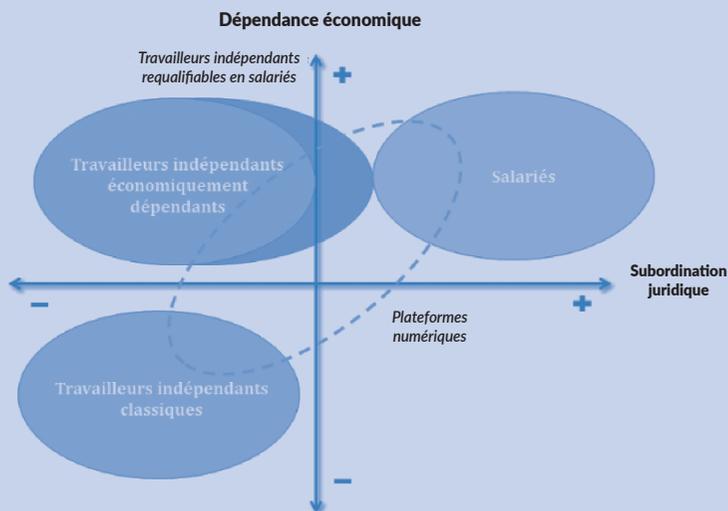
Dans le débat sur l'évolution du droit du travail en lien avec le développement de nouvelles formes d'activité, on peut distinguer trois orientations (Lambrecht, 2016) : une première qui défend l'extension du statut de salarié en complétant la définition du lien de subordination par un critère de dépendance économique ; une deuxième approche qui préconise la création d'un statut intermédiaire entre indépendant et salarié ; enfin, une troisième orientation qui répond aux nouvelles formes d'activité par la création d'un droit commun de l'activité professionnelle « *composé d'un socle de droits fondamentaux applicables à tous les travailleurs quelle que soit la forme juridique de l'exercice d'une activité professionnelle* ». C'est cette troisième voie qui est empruntée par le législateur en France.

### 1.3.2 Les travailleurs indépendants économiquement dépendants en Europe

Le fonctionnement des plateformes numériques est basé sur des travailleurs qui peuvent être indépendants ou salariés ou dans un entre-deux entre ces statuts. En effet, les travailleurs réalisant des missions de travail *via* ou pour les plateformes entretiennent avec elles un lien de dépendance économique plus ou moins fort en fonction de leur situation sociale. Le travail fourni *via*

la plateforme peut être plus ou moins prescrit, organisé et contrôlé par la plateforme. De ce fait, les travailleurs de plateforme, dans leur diversité, se situent dans une zone d'indétermination de leur statut et de leur lien réel avec la plateforme (voir encadré).

### Travail économiquement dépendant et plateformes numériques



Source : (Cadoret et al., 2017, p. 7)

Plusieurs pays européens ont créé un statut de travailleur indépendant économiquement dépendant qui caractérise une situation où il n'y a pas de subordination juridique mais une forte dépendance économique du travailleur vis-à-vis d'un employeur ou client. Les deux exemples paradigmatiques sont ceux de l'Italie et de l'Espagne.

L'Italie reconnaît le travail parasubordonné comme une sous-catégorie du travail indépendant. Elle a créé en 1973 le statut « co-co-co » (collaboration coordonnée et continue). Le travailleur « collaborateur » n'est pas considéré comme un salarié mais il fournit tout de même une prestation en continu pour un employeur. En 2013 sont créés les « co-co-pro » (contrats de collaboration à projet), des contrats temporaires dont la durée de la prestation est cette fois déterminée et limitée dans le temps. Ils ont toutefois été abrogés en 2015 du fait des usages abusifs de ce statut qui contribuaient à précariser les travailleurs.

L'Espagne reconnaît depuis 2007 le statut de travailleur autonome dont l'une des sous-catégories juridiques est celle de travailleur autonome économiquement

dépendant (TRADE). Ce dernier attribue des droits et protections plus large aux travailleurs concernés du fait de leur dépendance économique : droit au repos, aux congés, limitation des heures supplémentaires, etc.

### **1.3.3 La création d'un statut tiers : avantages et inconvénients**

À partir des expériences étrangères, il est possible de dégager les avantages et inconvénients de la création d'un statut tiers. D'une part, un tel statut donne accès aux travailleurs indépendants économiquement dépendants à des protections accrues. Il s'adapte aisément aux spécificités de la situation de ces travailleurs et réduit le risque de requalification pour les donneurs d'ordre. Néanmoins, ce statut peut être à l'origine d'une déstabilisation du salariat en incitant l'usage par les employeurs du statut tiers au détriment de celui de salarié. Ce statut supplémentaire fait coexister des modèles sociaux segmentés attribuant une protection sociale inégale en fonction du statut du travailleur, ce qui pose des problèmes d'équité entre travailleurs réalisant une même activité.

En France, les différents rapports sur le travail indépendant et les plateformes (Montel, 2017 ; Terrasse, 2016 ; Thiéry, 2017) se montrent plutôt défavorables à la création d'un statut tiers. La législation actuelle serait en l'état capable de répondre aux problématiques des travailleurs collaboratifs sans qu'il soit nécessaire de créer un nouveau statut, il s'agirait seulement de préciser les modalités d'application de la législation à des objets nouveaux : les plateformes. La voie privilégiée en France est moins celle de la fragmentation en différents statuts de travailleurs que celle de la convergence et de l'harmonisation des régimes de salarié et de non salarié (voir 3.1). Enfin, si l'objectif de la création d'un statut tiers est de clarifier la zone grise existant entre les statuts, il n'est pas garanti que celui-ci ne crée au contraire « deux frontières floues ».

## **1.4 Reconnaître la « responsabilité sociale » des plateformes**

Le législateur a adopté une voie médiane entre réaffirmation de l'indépendance des travailleurs de plateforme et du rôle de mise en relation des plateformes, et requalifications en salariat avec la reconnaissance de la plateforme comme employeur. Les travailleurs de plateforme sont bien des indépendants mais leurs modalités de travail particulières justifient d'établir une responsabilité sociale des plateformes à leur égard et un certain nombre de droits sociaux propres aux salariés.

### **1.4.1 Intégrer les travailleurs de plateforme au Code du travail**

Il est nécessaire de clarifier la situation des travailleurs de plateforme, notamment au regard du lien de dépendance qui peut les lier aux plateformes, et ce dans le but de leur assurer une protection effective. Cet impératif de

clarification constituerait la première étape nécessaire à l'intégration de ces travailleurs à un régime de protection sociale adapté aux risques auxquels ils sont confrontés. Un rapport de l'IGAS de 2017 sur l'ouverture de l'assurance chômage aux travailleurs indépendants (Cadoret et al., 2017) mentionne les travailleurs indépendants économiquement dépendants comme un cas requérant une attention particulière et dont la situation mériterait une « *catégorie juridiquement distincte* » et un « *traitement spécifique* », ce qui semble pencher pour la création d'un statut tiers.

Le législateur a tranché en faveur de l'intégration des travailleurs de plateforme au Code du travail sans leur reconnaître le statut de salarié. La loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 comporte un titre sur la « *responsabilité sociale des plateformes* » qui s'applique aux « *travailleurs indépendants recourant, pour l'exercice de leur activité professionnelle, à une ou plusieurs plateformes de mise en relation par voie électronique* ». Elle crée le statut de « *travailleurs utilisant une plateforme de mise en relation par voie électronique* » en intégrant de nouvelles dispositions à la septième partie du Code du travail.

#### 1.4.2 Les obligations des plateformes envers les travailleurs

Les nouvelles dispositions du Code du Travail introduites par la loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 affirment le **principe de responsabilité sociale** pour les plateformes à l'égard des travailleurs concernés lorsqu'elles « *déterminent les caractéristiques de la prestation de service fournie ou du bien vendu et fixent le prix* ». La reconnaissance d'une responsabilité sociale de certaines plateformes envers des travailleurs juridiquement indépendants constitue une remise en cause du rôle de « *tiers neutre* » ou « *d'intermédiaire* » de la plateforme. Le législateur reconnaît que certaines plateformes font peser des contraintes sur l'organisation de l'activité des travailleurs indépendants. Ainsi, la loi instaure une forme de contrepartie qui prend la forme d'obligations des plateformes envers ces travailleurs. Ces obligations se déclinent en plusieurs volets.

D'abord, la plateforme doit assurer les travailleurs contre les risques d'accidents du travail en prenant en charge la cotisation liée à une souscription autonome et individuelle du travailleur à une assurance le couvrant des **risques d'accident du travail** (article L. 7342-2 du Code du travail). Néanmoins, cette obligation est levée dans le cas où la plateforme souscrit et prend en charge financièrement un contrat collectif pour protéger les travailleurs des accidents et si le contrat comporte des garanties au moins équivalentes à l'assurance volontaire souscrite de façon indépendante par le travailleur (voir encadré). Ensuite, les travailleurs bénéficient du droit d'accès à la **formation professionnelle continue**. Leur contribution, calculée en fonction de leur chiffre d'affaires, est prise en charge par la plateforme. Enfin, la **validation des acquis de l'expérience** est garantie par la plateforme qui doit s'acquitter des frais d'accompagnement et du versement des indemnités.

### Les contrats collectifs d'assurance privée proposés par les plateformes

La compagnie d'assurance Axa a noué des partenariats avec plusieurs plateformes qui proposent désormais des assurances aux travailleurs prestataires exerçant des missions par leur biais. Par exemple, les plateformes *Deliveroo*, *Nestor* et *Stuart* proposent gratuitement aux livreurs une assurance responsabilité civile professionnelle et une complémentaire santé qui les protègent en cas d'accident. L'assurance et la complémentaire santé prévoient notamment :

- le remboursement des soins médicaux à hauteur de 200 % de la base de remboursement de la Sécurité sociale ;
- la prise en charge des frais d'hospitalisation, à hauteur de 200 % de la base de remboursement de la Sécurité sociale ;
- une indemnisation forfaitaire pouvant aller jusqu'à 1.000 euros en cas de blessure ;
- une indemnisation forfaitaire d'un montant de 25.000 euros pour les livreurs ou leurs bénéficiaires en cas d'invalidité ou de décès.

Axa assure également les activités d'autres plateformes : le stock de marchandises pour *OuiStock*, les missions de *YoupiJob*, le covoiturage de *Blablacar*, ou encore les locations de *Ouicar*.

Cette protection semble limitée au regard des risques encourus par les travailleurs de plateforme, notamment dans le cas d'activités dangereuses comme la livraison à vélo : l'indemnisation en cas d'arrêt de travail est limitée à 30 jours et les garanties sont renforcées avec le nombre de courses effectuées alors que le risque est plus élevé au début de l'activité.

#### 1.4.3 Le droit à la revendication des travailleurs

La loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 accorde aux travailleurs utilisant une plateforme de mise en relation numérique qui leur impose les modalités de leur prestation et leur tarification l'équivalent d'un droit de grève et un droit de se constituer en organisation syndicale. Le texte vise à protéger les travailleurs en affirmant que les « *mouvements de refus concerté de fournir leurs services [...] ne peuvent ni engager leur responsabilité contractuelle, ni constituer un motif de rupture de leurs relations avec les plateformes ou de toute mesure les pénalisant dans l'exercice de leur activité* » (article L. 7342-4 du Code du travail).

Le législateur reste ambigu quant à la qualification de la relation entre plateforme et travailleur puisqu'il accorde à des travailleurs indépendants des droits sociaux propres aux salariés et reconnaît des limites à l'exercice de la liberté d'organisation de leur activité professionnelle. Certains spécialistes du droit s'étonnent de l'apparition d'un « *droit de grève en droit des contrats* » (Masson, 2017) et pointent le paradoxe qu'il y a à accorder des prérogatives réservées aux salariés à des travailleurs indépendants sans contrat de travail.

### 1.4.4 Le projet de charte sociale

Dans le cadre du projet de loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » (aussi dit « Pénicaud 2 »), un amendement (n° 2072) déposé par le député Aurélien Taché, rapporteur du projet de loi devant la commission des affaires sociales, prévoyait l'établissement d'une « charte » par les plateformes numériques. Cette charte était destinée à éclaircir les droits et obligations des plateformes envers les travailleurs indépendants avec lesquels elles étaient en relation. L'amendement proposait de créer la possibilité (et non l'obligation), pour les plateformes, d'élaborer une charte afin de « déterminer les conditions de modalités d'exercice de [leur] responsabilité sociale ».

Cette proposition ne visait pas à contraindre les plateformes ni à créer de nouvelles obligations mais se fondait sur la bonne volonté des plateformes et cherchait à les inciter à protéger davantage les travailleurs de plateforme.

#### **Charte issue de l'amendement n° 2072 du projet de loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » (aussi dit « Pénicaud 2 »)**

La charte doit préciser les 7 modalités de la relation liant travailleurs et plateformes :

1. les conditions d'exercice de l'activité professionnelle des travailleurs ;
2. les modalités permettant de leur assurer un revenu d'activité décent ;
3. les modalités de développement des compétences professionnelles et de sécurisation des parcours professionnels ;
4. les mesures de prévention des risques professionnels ;
5. les modalités de partage d'informations et de dialogue entre la plateforme et les travailleurs ;
6. les modalités selon lesquelles les travailleurs sont informés de tout changement relatif aux conditions d'exercice de leur activité ;
7. les garanties applicables en cas de rupture de la relation contractuelle.

En contrepartie, la loi garantit que « l'élaboration de la charte et le respect des engagements pris ne peuvent caractériser l'existence d'un lien de subordination juridique entre [elles] et les travailleurs ». L'objectif est de protéger les plateformes, qui voudraient améliorer les droits des travailleurs indépendants, contre le risque de requalification. Cette insécurité juridique ferait peser une menace sur les plateformes et constituerait un frein à l'obtention de nouveaux droits pour les travailleurs. En effet, accorder de nouveaux droits pourrait être considéré, dans le cadre d'une action en requalification, comme un indice de subordination. L'inscription du mécanisme de charte dans la réglementation permettrait donc d'immuniser les plateformes contre ce risque et les inciter à proposer de nouveaux droits aux travailleurs.

>>>

Du côté des travailleurs indépendants, la charte prévoit le versement de la contribution formation professionnelle et ouvre la possibilité de remboursement des frais relatifs à la validation des acquis de l'expérience. Et, à partir d'un seuil de chiffre d'affaires fixé par décret, « ils bénéficieront d'un abondement du compte personnel de formation, dans les mêmes conditions qu'un salarié à temps plein ».

Si cet article a été censuré par le Conseil constitutionnel en septembre 2018 pour des motifs de procédure puis par le Sénat en avril 2019, la proposition de création de charte a été reprise dans l'article 20 (devenu article 44) du projet de loi d'orientation des mobilités (LOM). Ce projet a néanmoins suscité plusieurs critiques dont celle du Conseil national du numérique qui s'est positionné contre la mise en place de « chartes unilatérales de responsabilité sociale des plateformes » :

*« Plutôt que de créer un cadre juridique plus clair et plus juste pour ces travailleurs – qui ont, pour la plupart, le statut de micro-entrepreneurs –, cette idée avance sans le dire vers la reconnaissance du statut d'indépendant. Statut qui, rappelons-le, profite en premier lieu aux plateformes, en ce qu'il les libère des charges et obligations (cotisations sociales et autres) liées au travail salarié. En effet, le principe de l'adoption d'une charte inscrit la relation qui lie les travailleurs à leur(s) plate(s)-forme(s) en droit commercial, et non en droit du travail. Cela aurait pour effet de laisser les plateformes décider seules des conditions de travail et de rémunération, ainsi que de la protection sociale de ces travailleurs. »*

Tribune publiée dans *Le Monde* le 27 avril 2019

En effet, la loi fige en son article 44 une responsabilité sociale des plateformes, au moyen notamment de cette charte. Si la charte n'interdit pas explicitement la requalification au juge, elle précise qu'en cas d'homologation et de respect par la plateforme des prescriptions qu'elle aura elle-même édictées, la présomption de non-salariat est renforcée. Le Conseil constitutionnel, saisi le 27 novembre 2019 par le recours de 60 députés et plus de 60 sénateurs, décide alors le 20 décembre 2019 de censurer encore une fois partiellement le fameux article 44 du texte de loi, puisque celui-ci empêcherait le juge de requalifier une relation de travail entre travailleur et plateformes en se référant à des modalités qui auraient été préalablement « chartées » par la plateforme.

### Réaction de la CFTC à la censure du Conseil constitutionnel

La CFTC accueille avec satisfaction la censure opérée par le Conseil constitutionnel, en ce qu'elle évite – dans les faits – que la charte homologuée puisse sécuriser considérablement les détournements du statut d'entrepreneur individuel, en pérennisant le pouvoir souverain de requalification du juge, indépendamment du caractère homologué ou non de la charte. De ce point de vue, les travailleurs des plateformes disposent toujours d'un levier leur permettant de faire reconnaître un recours abusif à leur statut d'indépendant via les plateformes, et d'obtenir la sanction y afférente.

## 2. La protection sociale des travailleurs de plateforme : un état des lieux

Qu'en est-il de la protection sociale des travailleurs de plateforme aujourd'hui ? D'abord, on peut constater l'existence de besoins de protection importants liés au risque inhérent à l'activité via une plateforme mais qui ne sont pas satisfaits par la législation actuelle (2.1). Face à ce constat, plusieurs pistes de réformes sont explorées avec pour objectif d'accroître la protection des travailleurs indépendants fragiles (2.2). Dans certains pays européens, la création d'un statut spécifique de « *travailleurs économiquement dépendants* » permet d'offrir aux travailleurs de plateforme une protection sociale plus adaptée (2.3).

### 2.1 Les nouveaux travailleurs indépendants : risques accrus, protection moindre

Les évolutions récentes du travail indépendant ont fait émerger des situations sociales hétérogènes au sein du groupe des indépendants (Thiéry, 2017). Depuis 2008, le nombre de travailleurs indépendants augmente de 2,2 % par an, ce qui s'explique notamment par la création du régime de l'auto-entrepreneur dont le succès a été temporaire puisque depuis 2015, la tendance s'est stabilisée. En parallèle, les situations de **pluriactivité** se multiplient chez les salariés mais aussi parmi les travailleurs indépendants. Entre 2007 et 2014, leur part est passée de 10 à 16 %. Ces pluriactifs sont particulièrement représentés chez les micro-entrepreneurs puisque 31 % des micro-entrepreneurs sont pluriactifs en 2014.

La création du statut d'auto-entrepreneur et son succès ont rendu d'autant plus hétérogène le groupe des travailleurs indépendants déjà largement segmenté (voir encadré). Ces disparités sont particulièrement visibles lorsque l'on regarde les revenus des indépendants par exemple, selon la forme d'exercice adoptée. En 2014, les revenus des travailleurs indépendants classiques étaient d'environ 39.000 € contre 5.000 € pour les micro-entrepreneurs économiquement actifs.

## La situation des travailleurs de plateforme, entre indépendance et salariat

Environ 3 millions de travailleurs indépendants, soit 12 % des actifs occupés

### Travail indépendant

Chef.fe.s  
d'exploitations  
agricoles et  
autre actif.ves  
agricoles non  
salarié.e.s  
0,7 M

Artisan.e.s commerçant.e.s  
chef.fe.s d'entreprises  
1,6 M

Professions  
libérales  
0,8 M

Micro entrepreneur.euse.s 0,7 M

Travailleur.euse.s de  
plateformes  
0,034 M

### Salariat

Portage  
salarial /  
CAE  
0,075 M

Situation de multiactivités :  
Micro entrepreneur.euse.s et salarié.e.s

Source : (Thiéry, CESE, 2017)

La particularité des micro-entrepreneurs, et parmi eux des travailleurs de plateforme par rapport aux autres indépendants, est la faiblesse voire l'absence de patrimoine professionnel et privé. Or, le modèle de protection sociale des indépendants en France repose sur ce patrimoine qui constitue une manne de « réassurance sociale » pour ces travailleurs. Pour les indépendants, la protection se base sur un autofinancement intégral. Or, les travailleurs de plateforme aux revenus faibles peuvent être confrontés à des difficultés pour se couvrir.

Les pluriactifs, qui sont nombreux parmi les travailleurs de plateforme, peuvent eux bénéficier d'une protection sociale associée à une autre activité professionnelle ou à une situation de demande d'emploi. Toutefois, cette situation semble peu satisfaisante puisqu'elle fait peser sur la collectivité des cotisants les risques inhérents à l'activité professionnelle de ces travailleurs.

### 2.1.1 Une couverture des risques insuffisante

En France, les travailleurs de plateforme indépendants bénéficient d'une couverture sociale de base qui converge avec celles des travailleurs salariés. Les « *travailleurs collaboratifs indépendants* » sont couverts de façon satisfaisante pour ce qui est de la couverture sociale de base et sont loin d'être sans protection (Cadoret et al., 2017), mais cette protection est moindre que celle des salariés, d'où la préconisation de l'IGAS d'améliorer la couverture sociale déjà existante.

Les risques couverts pour les indépendants sont les suivants : famille, dépendance, assurance vieillesse, minima sociaux et couverture minimale universelle pour l'assurance maladie et l'invalidité. Toutefois, certains risques ne sont pas toujours couverts : les complémentaires santé, les accidents du

travail, les maladies professionnelles et les pertes de revenus dues au chômage. Les travailleurs économiquement dépendants sont ainsi caractérisés par une « double privation » : privés de la protection juridique offerte par le Code du travail aux salariés et privés de la protection économique des travailleurs réellement indépendants qui s'appuient sur une multiplicité de clients et un patrimoine économique.

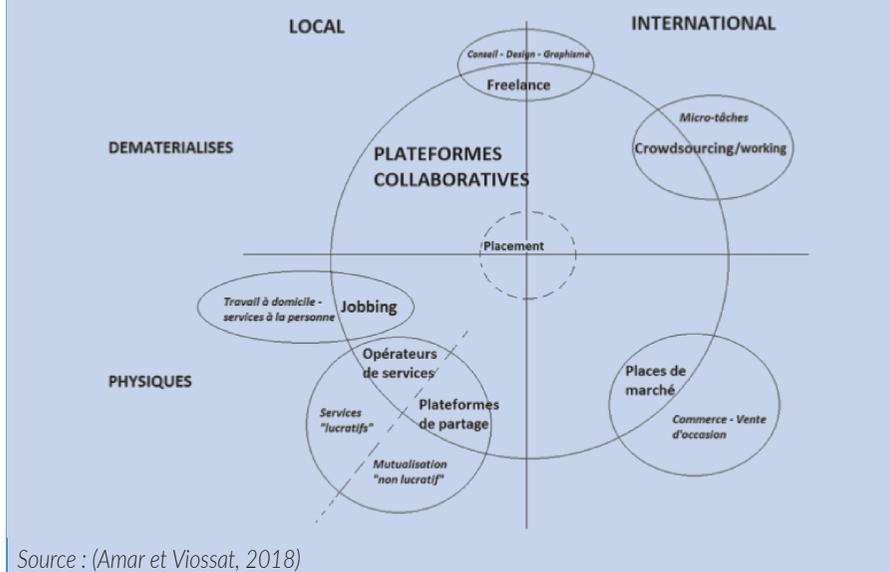
La couverture sociale de l'ensemble des travailleurs indépendants relève depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020 du régime général de protection sociale pour les prestations de base et le recouvrement des cotisations sociales. Le passage du régime social des indépendants (RSI) au régime général n'a néanmoins pas fait évoluer le niveau de couverture des indépendants. Or, les risques inhérents à certains types d'activité exercés par les travailleurs de plateforme, notamment les accidents du travail, sont nombreux et fréquents dans les métiers du transport de marchandises, à vélo notamment.

La couverture des travailleurs de plateforme contre les risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles pose question pour certaines nouvelles activités des travailleurs collaboratifs. Pour ceux qui n'exercent pas leur activité dans le cadre d'un contrat salarié, la possibilité de souscrire à une assurance volontaire est un dispositif souvent méconnu des travailleurs indépendants et dont le coût peut être difficile à supporter pour des revenus modestes. De plus, de nombreux travailleurs exercent comme particuliers et de ce fait leurs activités ne sont pas considérées comme professionnelles et par conséquent, les accidents subis dans ce cadre ne sont pas couverts.

### ***2.1.2 Hétérogénéité des risques et besoins des travailleurs de plateforme***

Les différents usages des plateformes d'intermédiation pour réaliser des missions ou tâches de travail n'exposent pas aux mêmes risques professionnels, d'où des besoins de protection sociale hétérogènes. Les utilisateurs en offre des plateformes de type places de marché comme *Amazon* ou de plateformes de mutualisation des frais comme *Blablacar* n'ont pas besoin d'une protection sociale particulière du fait de leur usage de la plateforme (Amar et Viossat, 2018). Au contraire, les plateformes de services organisés, de *jobbing* ou de *crowdworking* (voir le schéma) qui externalisent des missions vers des travailleurs indépendants amplifient les risques sociaux rencontrés par les travailleurs et accentuent leur dépendance économique. Dans ce cas, la protection sociale des utilisateurs en offre des plateformes est un enjeu primordial.

## Les « plateformes d'emploi » et la protection sociale



### 2.2 La nécessité de légiférer face aux mutations du travail indépendant

Les transformations récentes du travail et de l'emploi interrogent le fonctionnement de la protection sociale actuelle qui ne répond pas aux besoins des travailleurs de plateforme. Pour protéger davantage ces travailleurs, plusieurs pistes de réformes sont possibles.

#### 2.2.1 Quel régime d'affiliation pour les travailleurs collaboratifs ?

En relation avec l'amélioration de la couverture sociale des travailleurs indépendants de plateforme se pose la question de leur régime d'affiliation. Le régime d'affiliation à la Sécurité sociale des travailleurs s'occupe de la gestion de leurs droits et de leurs contributions. En droit de la protection sociale, la définition du statut du travailleur constitue un préalable nécessaire à la spécification du régime d'affiliation qui permet ensuite de faire valoir les droits à prestation. Selon les régimes, les droits et prélèvements correspondants ne sont pas les mêmes.

Le choix de l'affiliation est lié au statut professionnel du travailleur. La détermination du régime compétent permettant de « couvrir un travailleur et ses ayants droit » repose sur deux critères, d'une part la reconnaissance du caractère professionnel de l'activité exercée, ce qui ne va pas de soi pour

les travailleurs de plateforme, et de l'autre la caractérisation de la nature de cette activité (artisanale, libérale, etc.). Selon le Haut Conseil du financement de la protection sociale, « *l'ampleur et le caractère inédit de certaines activités exercées par l'intermédiaire des plateformes conduit à réinterroger l'affiliation des contributeurs* » (Haut Conseil du financement de la protection sociale, 2016b).

La question du statut des travailleurs de plateforme, qui peuvent être des particuliers ou des professionnels, ainsi que la qualification de la relation qui les lie aux plateformes, caractérisée par un plus ou moins grand degré de liberté dans l'organisation de l'activité, est difficile à trancher du fait de l'hétérogénéité des situations. Les travailleurs de plateforme, aux situations disparates, se retrouvent ainsi au carrefour de phénomènes qui rendent difficile la caractérisation du régime d'affiliation qui leur correspond alors même que cette affiliation constitue un enjeu majeur puisqu'elle conditionne l'ouverture aux droits et le recouvrement des contributions.

### **L'affiliation des micro-entrepreneurs au régime de la protection sociale**

L'affiliation des micro-entrepreneurs a dû tenir compte du caractère accessoire ou principal de leur activité (conditionnant le maintien dans leur régime d'assurance maladie d'origine dans le premier cas et l'affiliation au RSI dans le second) et de la nature de l'activité exercée (pour déterminer l'affiliation en assurance vieillesse au RSI ou à la CIPAV<sup>(7)</sup>). La loi du 18 juin 2014 relative à l'artisanat, au commerce et aux très petites entreprises (loi Pinel) a conduit à rendre systématique cette immatriculation pour les activités commerciales et artisanales (effective depuis le 19 décembre 2014). Le processus d'affiliation se déroule désormais de la façon suivante :

- le professionnel déclare son activité, soit en ligne, soit auprès d'un Centre de Formalités des Entreprises (CFE) ;
- l'INSEE attribue un numéro d'identification de l'activité (Siret) et un Code qualifiant cette activité (APE). L'entreprise est déclarée aux services fiscaux ainsi qu'aux régimes de protection sociale obligatoires (URSSAF, CIPAV) ;
- le professionnel précise s'il a une activité salariée ou bénéficie d'une pension (et il restera dans ce cas affilié à son régime maladie) ou s'il sera à titre exclusif indépendant (il est alors affilié au régime maladie général). Sauf s'il est pensionné, il acquiert, qu'il exerce à titre exclusif ou accessoire, des droits à retraite qui seront gérées par le RSI (activités commerciales et artisanales) ou par la CIPAV (activités libérales).

Source : (Haut Conseil du financement de la protection sociale, 2016b)

Si la question du statut des travailleurs collaboratifs préoccupe tant, c'est également parce qu'elle est directement liée à des enjeux financiers. Passer du statut d'indépendant à celui de salarié (et vice versa) modifie le régime d'affiliation

(7) Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse.

et donc le mode de cotisation (voir encadré). Par exemple, les cotisations, à la charge des indépendants, sont payées par l'employeur pour les salariés.

### Les enjeux du régime d'affiliation à la protection sociale

	Pour les salariés	Pour les indépendants
Type de prélèvement	Prélèvement à la source dans le régime général	Paiement direct par appel de cotisations
Calcul du prélèvement	Calcul sur l'année des revenus en cours	Calcul sur les revenus de l'année n-2
Modalités de prélèvement	Cotisations patronales acquittées par l'employeur	Cotisations à la charge du travailleur

Source : (Haut Conseil du financement de la protection sociale, 2018b)

### 2.2.2 Micro-travailleurs et protection sociale : la position de l'OIT

Dans le cadre de la Commission mondiale sur l'avenir du travail lancée en août 2017 par l'Organisation Internationale du Travail, le groupe 3 sur la « *technologie au service du développement social, environnemental et économique* » s'interroge notamment sur la « *qualité de l'emploi dans l'économie des plateformes numériques* ». Les différentes études de l'OIT ont montré les fragilités des travailleurs de plateforme du fait de leurs faibles rémunérations, des risques liés à leur activité et de leur dépendance vis-à-vis des plateformes. De ce fait, leur protection sociale est une priorité pour l'OIT.

Pour répondre à ces besoins, l'OIT recommande d'adapter les systèmes de protection sociale aux micro-travailleurs afin de leur donner accès à une protection sociale. Elle recommande en particulier trois axes de réforme :

1. adapter les dispositifs d'assurance sociale pour couvrir tous les travailleurs, quels que soient leur forme d'emploi et leur type de contrat ;
2. avoir recours à la technologie pour simplifier le versement des cotisations et des prestations ;
3. instituer et renforcer les mécanismes universels de protection sociale financés par les impôts.

Ces recommandations vont dans le sens d'une universalisation de la protection et d'une simplification de son fonctionnement.

### 2.2.3 Protection sociale et voies de régulation publique

Face aux problématiques soulevées par le statut d'emploi des travailleurs de plateforme en termes d'accès aux droits sociaux, différentes options de régulation publique existent. Il est possible de les synthétiser sous forme de

tableau (voir encadré). La voie de l'intégration des travailleurs de plateforme au salariat est celle empruntée par les requalifications juridiques en salariat. Certains groupes militent pour la création d'un statut intermédiaire, entre salarié et indépendant pour répondre au flou juridique qui entoure les travailleurs de plateforme. Enfin, les réformes initiées par le législateur vont plutôt dans le sens de « *l'accompagnement du glissement du concept de salarié à celui d'actif* ».

### Les pistes de régulation des plateformes

Statut du travailleur	Responsabilité de l'employeur	
	Forte	Faible
Salarié	Intégration au salariat	Structures intermédiaires de salarisation
Indépendant	Statut intermédiaire avec protection sociale	Structure intermédiaire avec protection sociale individuelle
Actif	Sécurité sociale professionnelle	Compte personnel d'activité

Source : (Abdelnour et Bernard, 2018)

La reconnaissance du statut de salarié aux travailleurs de plateforme est la voie adoptée par certains tribunaux qui considèrent qu'il existe une responsabilité forte des plateformes à leur égard, conduisant à des requalifications. L'expérience de la *SMart* en Belgique, coopérative qui salarie les livreurs de plateforme, correspondrait davantage à une structure intermédiaire de salarisation.

Au contraire, si la voie de régulation privilégiée s'inscrit dans le maintien dans l'indépendance des travailleurs de plateforme, les efforts de réglementation se concentrent vers l'accès à une meilleure protection sociale pour ces travailleurs.

Enfin, pour dépasser l'attachement traditionnel de la protection sociale à un statut, de salarié ou d'indépendant, les réformes de la protection sociale en France associent la protection à tous les actifs. Par exemple, le compte personnel d'activité s'inscrit dans cette dynamique, et n'accorde qu'une faible responsabilité à l'employeur.

#### 2.2.4 Les propositions du Conseil national du numérique

Le Conseil national du numérique a lancé une consultation nationale sur la question de la protection des travailleurs de plateforme du 13 janvier au 15 mai 2019 dans le cadre des états généraux des nouvelles régulations numériques.

Un groupe de travail du CNNum<sup>(8)</sup> a dans un premier temps formulé des principes directeurs pour guider l'action publique :

- conforter l'autonomie et l'**employabilité** des travailleurs indépendants et salariés dans la nouvelle économie de plateformes ;
- assurer la **liberté de choix** par les travailleurs de plateforme de leur statut tout en luttant contre les situations de salariat déguisé, de fausse sous-traitance et de travail dissimulé ;
- concilier une souplesse accrue de l'organisation du travail et un haut degré de **sécurisation des parcours professionnels** et de protection sociale des travailleurs de plateforme quel que soit leur statut ;
- garantir le respect par les plateformes d'un socle de **droits sociaux**, notamment ceux relatifs à la santé et à la sécurité au travail ;
- trouver les moyens d'une **représentation collective** adaptée et de la négociation de droits collectifs des travailleurs de plateforme quel que soit leur statut.

Les deux scénarios de régulation retenus par le groupe de travail lors de la phase préparatoire ont été d'une part l'**autorégulation** des acteurs dans le sillage de la mise en œuvre du principe de responsabilité sociale des plateformes et, d'autre part, l'évolution du droit afin d'intégrer des **dispositions contraignantes** à la charge des plateformes pour protéger les travailleurs. Les projets de création d'un statut tiers ou d'un statut unique et général de l'actif ont eux été écartés. La consultation a abouti à la conclusion que « *le statut des travailleurs des plateformes n'étant pas clarifié, il fait peser sur ces derniers les inconvénients du modèle salarié et du modèle indépendant, d'un côté l'absence de protection sociale et de l'autre l'absence de pouvoir de négociation sur le prix des prestations* ». Le CNNum sollicite également les pouvoirs publics afin d'éclaircir la question de la protection sociale des travailleurs de plateforme, leur couverture en cas d'accidents du travail et de maladies.

(8) L'ensemble des propositions faites dans le cadre de la consultation nationale sont disponibles en ligne : <https://egnum.cnnumerique.fr/project/protection-des-droits-sociaux-des-travailleurs-de-plateformes/consultation/consultation-4>

2.3 La protection des travailleurs économiquement dépendants en Europe

Allemagne	Statut	<b>Arbeitnehmerähnliche Personen</b>
	Définition	Travailleurs dans une situation de dépendance économique comparable à celle des travailleurs ayant besoin de la protection de la législation sociale.
	Protection sociale	Les <i>travailleurs à domicile</i> : congés, maintien de la rémunération en cas de maladie, congé d'éducation parentale, et protection de la mère. Les <i>quasi-salariés</i> : 4 semaines de congés payés rémunérés par le donneur d'ordre, congés pour les soins aux personnes dépendantes, protection spéciale contre la rupture du contrat pendant l'exercice de congé.
Espagne	Statut	<b>TRADE</b>
	Définition	« <i>Les travailleurs économiquement dépendants [...] sont ceux qui réalisent une activité économique ou professionnelle à but lucratif, de manière personnelle, habituelle et directe, principalement pour une personne physique ou juridique, dénommée « client », de qui elle dépend économiquement du fait qu'elle perçoit de lui, a minima, 75 pour cent de ses revenus du travail et de ses activités économiques professionnelles</i> » (Ley del Estatuto del trabajo autónomo - LETA, art. 11.1)
	Protection sociale	Droit à la protection sociale des travailleurs indépendants. Risques relatifs à l'incapacité professionnelle. Sont soumis au même régime que celui des travailleurs salariés. Protection des risques maternité, paternité, incapacité temporaire ou permanente, accident du travail, retraite, mort, « supervivencia », prise en charge d'un membre de la famille (enfants, personnes dépendantes, etc.).
>>>		

Italie	Statut	<b>Co.co.co et Co.co.per</b>
	Définition	Les travailleurs anciennement éligibles au régime des co.co.pro (abrogé par le Jobs Act) sont scindés en deux groupes : les co.co.co ancienne formule et un groupe innomé par le législateur désigné par la doctrine comme les co.co.per.
	Protection sociale	Lorsqu'un accord collectif est conclu pour faire sortir du champ du droit du travail les co.co.per, il est laissé à « l'autonomie collective » le soin de déterminer le champ et l'étendue de la protection sociale. L'allocation chômage a été étendue aux travailleurs ayant signé un contrat de collaboration coordonnée et continue (la « dis-coll ») pour 6 mois.
Royaume-Uni	Statut	<b>Workers</b>
	Définition	Les <i>workers</i> sont des personnes qui exécutent leur activité professionnelle par le recours à un contrat de travail (des salariés), mais aussi plus largement, toute personne qui offre une prestation de travail personnelle au profit d'une autre personne, et qui n'est, en vertu des termes du contrat, ni un client, ni un consommateur, de l'activité à laquelle correspond le travail de l'individu.
	Protection sociale	Congé parental partagé, et, pour certaines catégories, congé maladie ou paternité, maternité. L'octroi des protections sociales sont ainsi réservées en principe aux salariés, et parfois exceptionnellement à certaines catégories de <i>workers</i> .

Source : (Gomes, 2017)

### 3. Améliorer la protection sociale des travailleurs de plateforme

La transformation de la protection sociale en France s'oriente vers l'harmonisation des régimes de protection, pour amorcer un rapprochement de la protection des travailleurs indépendants de celle des salariés (3.1). S'il n'existe pas encore de cotisation obligatoire en ce qui concerne l'incapacité de travail (3.2), les réformes récentes élargissent la couverture des travailleurs de plateforme face au chômage (3.3). Les réflexions actuelles sur la réforme

des retraites s'interrogent sur les modalités pratiques d'extension des droits à la retraite aux nouveaux travailleurs indépendants (3.4). La question du développement professionnel soulève des problématiques spécifiques aux travailleurs de plateforme (3.5).

### 3.1 Vers l'harmonisation des régimes de protection

L'évolution du droit social applicable à l'économie des plateformes peut en théorie prendre la voie de la simplification et de l'universalisation des régimes existants ou bien la création de nouveaux régimes afin de répondre aux spécificités du travail de plateforme. La suppression du régime social des indépendants (RSI) en 2018 indique plutôt une généralisation de l'assurance maladie. De même, la réforme de la protection universelle maladie (PUMA) assouplit les conditions d'ouverture des droits puisqu'ils ne dépendent plus que de la résidence stable et régulière en France.

Néanmoins, l'identité et l'histoire de la protection sociale des indépendants conduisent dans certains cas à poursuivre dans la voie d'un régime spécifique à ces travailleurs. Comme le note le Haut Conseil du financement de la protection sociale (Haut Conseil du financement de la protection sociale, 2018b), *« le choix qui a été fait est celui d'un dispositif catégoriel (ciblé sur les seuls travailleurs indépendants) qui sera juxtaposé au régime d'assurance chômage actuel des salariés, et qui présente des caractéristiques sensiblement différentes de ce dernier. On peut dès lors difficilement parler ici d'une universalisation, mais davantage d'une juxtaposition de régimes, rejoignant les tendances historiques lourdes de la protection des indépendants - « souci de distinction » des indépendants et préférence pour des régimes qui leur soient propres. Sa création entraîne, par là même, le risque de reproduire, voire de renforcer la fragmentation actuelle de notre modèle social. »*

Les réformes récentes de la protection sociale concernant les indépendants sont ainsi prises entre deux tendances différentes, l'universalisation de la protection sociale et le maintien de la spécificité de certains régimes, notamment celui des nouveaux indépendants.

### 3.2 La protection des indépendants face aux accidents du travail

Contrairement aux salariés, les travailleurs indépendants ne sont pas assurés de façon obligatoire par le régime général de la Sécurité sociale contre le risque d'accidents du travail et de maladies professionnelles (AT/MP). Toutefois, il existe une possibilité de souscription à une assurance volontaire et individuelle contre ce risque moyennant le paiement d'une cotisation.

Le montant de la cotisation est calculé sur la base du salaire annuel, qui ne peut être inférieur à 16.454 euros (au 1<sup>er</sup> octobre 2020).

La souscription à cette assurance ouvre des droits aux prestations de remboursement des frais de santé, de versement d'une indemnité en cas d'incapacité permanente et en cas de décès. Néanmoins, la perception des indemnités journalières est non seulement conditionnée au fait d'avoir souscrit à l'assurance volontaire mais aussi à une durée d'affiliation minimale et à un montant minimal de revenus.

Le caractère volontaire de l'assurance – et donc non obligatoire – ainsi que sa conditionnalité à un certain niveau de ressources peut exclure de fait les travailleurs indépendants aux revenus modestes de son champ d'application.

### 3.3 Chômage et travailleurs de plateforme indépendants

Les travailleurs indépendants ont été de longue date exclus de l'affiliation au régime général de l'assurance chômage qui était conditionnée à l'existence d'un contrat de travail. De ce fait, le périmètre des bénéficiaires d'un revenu de remplacement ne couvrait que le champ des salariés. Les travailleurs indépendants ne disposent pas d'une protection obligatoire contre le risque de perte d'emploi. Cette exclusion était justifiée par le patrimoine des indépendants censé permettre de faire face aux aléas de la vie professionnelle, à l'incertitude et aux fluctuations de l'activité.

Les évolutions récentes des formes de travail indépendant tendent à remettre en cause ces justifications. La création du statut d'auto-entrepreneur, la multiplication des formes de pluriactivité et la discontinuité accrue des parcours professionnels sont autant de transformations qui ont affaibli la frontière entre indépendance et salariat. Le modèle de l'entrepreneur assumant de façon autonome le risque d'une perte d'emploi (ou d'activité) perd de sa pertinence notamment au vu de la faiblesse du patrimoine des nouveaux entrants dans l'indépendance.

#### 3.3.1 Perte d'emploi et indemnisation des travailleurs collaboratifs

Les travailleurs de plateforme peuvent être confrontés à des situations de perte « d'emploi » ou à des fluctuations d'activité mais, aucun dispositif n'indemnise la perte d'activité subie, qu'elle soit due au déréférencement du prestataire ou du fait d'une impossibilité d'accéder à des missions (dégradation de la note du prestataire, diminution du volume de missions disponibles).

Seuls les rares cas de travailleurs de plateforme qui seraient salariés pour une activité exercée *via* une plateforme pourraient prétendre à une indemnisation chômage en cas de perte d'emploi, car ils relèveraient de l'assurance chômage des salariés. Les chauffeurs de VTC employés par des entreprises partenaires de plateformes comme *Uber* sont par exemple dans ce cas. Une troisième éventualité est le cas des travailleurs de plateforme pluriactifs couverts au titre d'une autre activité et non au titre de leur activité *via* la plateforme.

Les travailleurs de plateforme ont aussi la possibilité de recourir à des dispositifs de couverture individuelle. Néanmoins, « *les contrats d'assurance couvrant la perte d'emploi des travailleurs non salariés, et bénéficiant du dispositif de déduction fiscale dite « Madelin », semblent aujourd'hui peu adaptés à la majorité des contributeurs de plateformes* » (Haut Conseil du financement de la protection sociale, 2016b). En effet, les conditions définies par les assureurs pour caractériser la cessation d'activité subie dans le cadre d'un contrat n'ont pas de cadre légal. Un travailleur de plateforme faisant face à une perte de collaboration doit fournir des garanties et des preuves à l'assurance sous la forme d'un acte juridique et matériel attestant de la cessation subie d'activité. Or, souvent, la cessation d'activité prend la forme, pour les travailleurs de plateforme, de fluctuations d'activité qui empêchent la réalisation effective de missions de travail *via* les plateformes mais qui ne sont pas l'objet d'une rupture contractuelle. La définition de ce que recouvre la notion de cessation d'activité pour les travailleurs de plateforme constitue, selon le HCFIPS (Haut Conseil du financement de la protection sociale, 2016b), un « *préalable à la définition de tout mécanisme adapté aux travailleurs collaboratifs* ». Les dispositifs de couverture individuelle tels que proposés par les assureurs apparaissent donc comme inadaptés aux spécificités du travail de plateforme.

### **3.3.2 Élargissement de l'assurance chômage aux indépendants**

La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel comprend des mesures concernant l'élargissement de l'assurance chômage, notamment aux travailleurs indépendants, et emprunte la voie d'une uniformisation des prestations sociales. Ce projet est étroitement lié au développement de nouvelles formes d'emploi et des modalités de travail numérique.

La loi étend le périmètre des bénéficiaires de revenus de remplacement, pour compenser la perte de rémunération, qui excluait auparavant les travailleurs indépendants. Sous certaines conditions (voir encadré), les indépendants bénéficient donc désormais du système de protection contre le risque de chômage. Une sorte de revenu de remplacement est créé pour les travailleurs indépendants, l'allocation des travailleurs indépendants (article L. 5424-24 du Code du travail) prenant la forme d'une allocation forfaitaire pendant une période fixe et obéissant à des règles d'éligibilité et d'indemnisation propres afin de tenir compte des spécificités du travail indépendant. L'ATI s'inscrit dans une logique assistancielle car contrairement à l'allocation de retour à l'emploi, il ne s'agit pas d'un revenu de remplacement versé en fonction des salaires perçus auparavant mais d'une allocation qui vise à garantir un revenu minimum d'existence.

### Les conditions d'éligibilité à l'allocation chômage pour les travailleurs indépendants

Trois axes de clarification sont nécessaires afin de déterminer si un travailleur indépendant est éligible ou non à l'allocation chômage :

- qualifier la privation d'emploi : critères de cessation involontaire et définitive d'activité qui a fait l'objet d'une liquidation judiciaire ou d'une procédure de redressement judiciaire,
- attester de l'existence d'une activité établie et économiquement active : conditions de durée et de revenus d'activité minimaux,
- sous condition de ressources : exclure les travailleurs bénéficiant d'autres ressources.

#### 3.3.3 La protection contre le chômage pour les indépendants en Europe

D'autres pays européens prévoient de couvrir le risque de perte d'emploi pour les travailleurs indépendants. L'Allemagne, l'Autriche, le Danemark, l'Espagne et la Suède proposent une couverture facultative tandis qu'elle est obligatoire en Belgique, au Portugal ou en Italie.

#### Les protections contre le chômage des indépendants en Europe

	Pays	Régime de protection des indépendants	Financement
Couverture facultative	Allemagne	Les travailleurs indépendants souhaitant être affiliés s'acquittent du même taux de cotisation chômage que les salariés et les employeurs.	Cotisations sociales
	Autriche		Cotisations sociales
	Danemark	Les travailleurs indépendants peuvent adhérer à un régime de protection doté de règles de fonctionnement spécifiques.	État
	Espagne		Cotisations sociales
	Suède		État
		La couverture obligatoire de base pour les travailleurs indépendants est la même que pour les salariés. Et, possibilité d'adhésion à une protection complémentaire.	

>>>

Couverture obligatoire	Belgique	Le régime de protection des indépendants (créé en 1990) est distinct de celui des salariés.	Cotisations sociales
	Portugal	Le régime de protection des indépendants (créé en 2010) est distinct de celui des salariés.	Cotisations sociales
	Italie	Le régime de protection des indépendants (créé en 2010) est distinct de celui des salariés. Il est ciblé sur une catégorie spécifique : les travailleurs para-subordonnés ou économiquement dépendants.	Cotisations sociales

Source : Étude d'impact du projet de loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel (2018)

### 3.4 Les enjeux de la réforme des retraites pour les travailleurs de plateforme

Les mutations récentes du travail et de l'emploi avec l'émergence de « nouveaux travailleurs indépendants » aux revenus faibles et instables mettent au jour l'inadaptation du régime de protection des indépendants à ces travailleurs précaires aux ressources limitées. En particulier, quel effort contributif demander et quel mode de cotisation retraite appliquer aux travailleurs de plateforme ?

Le système de retraite actuel est constitué de 42 régimes de retraite obligatoires fondés sur des logiques professionnelles avec des règles de calcul des droits qui diffèrent selon les régimes. Les indépendants, dont les micro-entrepreneurs, bénéficient souvent de droits à la retraite inférieurs à ceux des salariés car ils s'acquittent d'un taux de cotisation moins élevé. Par exemple, pour les micro-entrepreneurs les droits à la retraite dépendent du montant des cotisations sociales versées : en l'absence de chiffre d'affaires déclaré, aucun droit à une pension vieillesse n'est ouvert. Ainsi, les droits sont acquis en fonction du chiffre d'affaires réalisé. De plus, pour valider les trimestres d'assurance vieillesse, il est nécessaire d'avoir réalisé des montants minimaux de chiffre d'affaires au cours de l'année d'activité. À titre d'exemple, un micro-entrepreneur qui réalise au cours d'une année un chiffre d'affaires en prestations de services d'au moins 12.000 € peut valider 4 trimestres d'assurance vieillesse (soit une annuité complète).

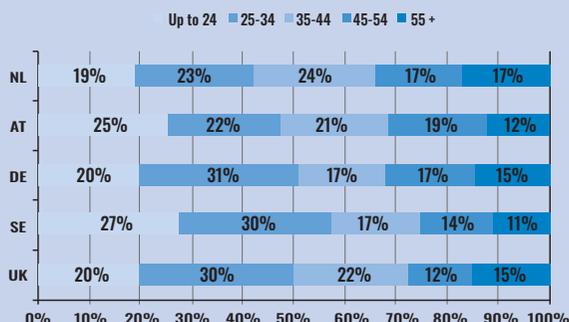
La réforme des retraites amorcée en 2019 vise à créer un système universel de retraite afin de mieux prendre en compte les nouvelles formes d'emploi, la pluriactivité de certains travailleurs et la mobilité professionnelle. Ce nouveau système de retraite amorce le passage d'un système fondé sur les statuts professionnels à un système par répartition universel, commun à tous les actifs,

versé par individu et basé sur l'ensemble de la carrière. L'assuré posséderait un compte personnel de carrière où il accumule des droits tout au long de son parcours professionnel dans une même unité de compte (le point).

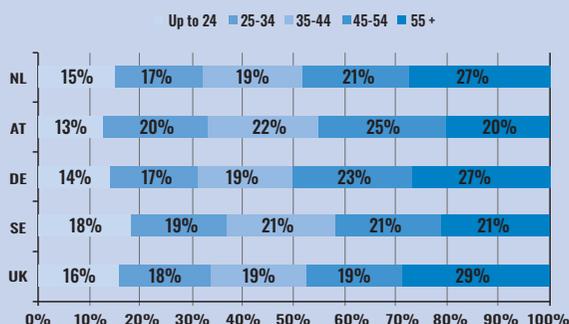
Dans le cadre de cette réforme, la retraite des travailleurs de plateforme soulève de nombreuses problématiques. Le rapport du Haut Conseil du financement de la protection sociale pointe que le cœur de la problématique de la protection sociale des travailleurs collaboratifs réside dans les « *difficultés liées à leurs faibles revenus* » (Haut Conseil du financement de la protection sociale, 2016b). Faut-il exiger un effort de contribution obligatoire ? Quelle part d'effort volontaire laisser pour les indépendants ? À cet égard, le projet de loi de réforme des retraites présenté le 24 janvier 2020 en Conseil des ministres prévoit l'augmentation des cotisations pour les artisans commerçants et l'augmentation du minimum de pension pour les agriculteurs. Les micro-entrepreneurs, pour leur part, ne seront pas assujettis à ce minimum de cotisation. Il leur sera proposé de façon optionnelle d'ouvrir « *une garantie minimale de points chaque année* » (Rapport Delevoye 2019). Vraisemblablement, la possibilité d'une cotisation facultative et volontaire pourrait engendrer un phénomène de myopie temporelle de la part des travailleurs qui conduirait à une sous-assurance (voir encadré). En effet, dans un cadre optionnel, la vue à court terme, c'est-à-dire l'augmentation du revenu immédiat, est souvent privilégiée au détriment de la protection à long terme.

## Qui sont les travailleurs de plateforme ?

Age of crowd workers, by country (%)



Age of total adult population sampled, by country (%)



Une enquête réalisée en 2016 (Huws, Spencer et Joyce, 2016) sur un échantillon représentatif de la population dans différents pays européens montre une surreprésentation des moins de 34 ans parmi les *crowdworkers* alors que les plus de 45 ans sont sous-représentés.

On peut interpréter ces résultats au regard des enjeux de protection sociale notamment la retraite qui semble être, pour une majorité de travailleurs de plateforme, une perspective lointaine qui encourage un phénomène de « myopie temporelle » dans le cas où la cotisation retraite serait volontaire et facultative.

Source : (Huws, Spencer et Joyce, 2016)

### 3.5 Favoriser le développement professionnel des travailleurs de plateforme

La question de l'employabilité et de la sécurisation des parcours professionnels est au cœur des préoccupations du législateur depuis plusieurs années. L'adoption de mesures visant à favoriser le développement professionnel des travailleurs soulève des problématiques spécifiques pour le cas des travailleurs

de plateforme. Le fait d'individualiser le droit à la formation en l'attachant à la personne répond notamment à la situation statutaire ambiguë des travailleurs de plateforme, toutefois les modalités concrètes d'accès à la formation restent indéterminées.

### 3.5.1 D'une logique de statut à une protection de la personne

L'universalisation de la protection sociale telle qu'elle est mise en œuvre en France prend la voie d'une individualisation des droits sociaux (Dirringer, 2018), à l'image de la création du **compte personnel d'activité** (CPA).

Le CPA est l'instrument qui permet de passer d'une logique de protection attachée au statut à une protection attachée à la personne. Le principe du compte personnel d'activité a été établi par l'article 38 de la loi n°2015-994 du 17 août 2015 relative au dialogue social et à l'emploi (dite loi Rebsamen). Cette loi prévoit que chaque personne « dispose d'un compte personnel d'activité qui rassemble, dès son entrée sur le marché du travail et tout au long de sa vie professionnelle, indépendamment de son statut, les droits sociaux personnels utiles pour sécuriser son parcours professionnel ». Le CPA est ainsi ouvert à l'ensemble des actifs d'au moins seize ans. À première vue, il semble répondre aux besoins des travailleurs de plateforme dont la situation est parfois caractérisée par une pluriactivité et un cumul des statuts d'emploi.

Selon l'article L. 5151-1 du Code du travail, « le compte personnel d'activité a pour objectifs, par l'utilisation des droits qui y sont inscrits, de renforcer l'autonomie et la liberté d'action de son titulaire et de sécuriser son parcours professionnel en supprimant les obstacles à la mobilité ». Il est directement pensé en lien avec les transformations du monde du travail lié aux outils numériques car il vise à « construire les bases d'un nouveau modèle social à l'ère du numérique » (loi n° 2016-1088 du 8 août 2016) en sécurisant les parcours professionnels des travailleurs.

Pour les travailleurs indépendants, le CPA est composé d'un compte personnel de formation et d'un compte d'engagement citoyen qui sont depuis janvier 2019 crédités en euros. Chaque travailleur accumule et épargne des euros sur son compte et devient en charge de la gestion de son employabilité. L'objectif est de faire de l'employabilité des travailleurs une modalité de protection sociale.

Les modalités du travail de plateforme révèlent néanmoins des obstacles à l'accès à la formation pour les travailleurs de plateforme (dispositifs complexes ou inadaptés, caractère alimentaire de l'emploi concerné, myopie temporelle, etc.). France Stratégie (2018a) note un besoin important de formation pour les travailleurs indépendants, pour accompagner le démarrage de leur activité, la gestion de l'entreprise ou faire évoluer leurs compétences professionnelles. Mais, dans le cas des travailleurs des plateformes, « l'accès aux canaux de formation professionnelle mutualisée est très limité ». France Stratégie préconise de renforcer

l'accompagnement et l'information de ces travailleurs. De plus, la question du financement de la formation professionnelle des travailleurs de plateforme reste à trancher notamment pour déterminer la contribution des plateformes.

### **Des propositions sur le développement professionnel des travailleurs de plateforme**

Le *think tank* #Leplusimportant (Dufour, Forestier et Laffitte, 2018) a publié un rapport qui présente 18 propositions pour « *favoriser le développement professionnel des travailleurs des plateformes numériques* ». Les cinq axes de recommandations présentés sont :

- faire des plateformes des leviers de développement professionnel des travailleurs qui s'y connectent ;
- promouvoir un socle de droits sociaux pour les travailleurs et orienter les plateformes vers des pratiques socialement responsables, sans bouleverser leur modèle économique ;
- doter les travailleurs de droits portables et favoriser leur inscription dans des parcours professionnels répondant à leurs aspirations ;
- permettre un accès mieux informé des travailleurs aux plateformes (portail public d'information, orientation vers des plateformes socialement responsables, simplification du cadre administratif, etc.) ;
- favoriser le dialogue social entre acteurs et mettre en place des mécanismes pérennes de coordination et d'auto-régulation et la production de diagnostics sur l'emploi et la formation professionnelle des travailleurs de plateforme.

#### **3.5.2 La portabilité des données réputationnelles**

Parmi les différentes pistes de réformes visant à sécuriser les parcours professionnels des travailleurs de plateforme, il y a la proposition d'instituer la portabilité des données de réputation. L'existence de systèmes d'évaluation numérique des travailleurs de plateforme par les clients est justifiée par les plateformes comme un mécanisme de confiance vis-à-vis des clients, apportant une preuve de la qualité du service. Les notations reçues par les travailleurs déclenchent des gratifications, par exemple un meilleur accès aux clients ou au contraire à des sanctions, comme la déconnexion des travailleurs en cas de mauvaises évaluations répétées.

Les notes mises aux travailleurs par les clients fonctionnent comme une pression à la performance et accentuent la dépendance économique des travailleurs vis-à-vis de la plateforme. En effet, le temps et l'effort investis par les travailleurs de plateforme pour obtenir des bonnes évaluations ne sont capitalisables que sur la plateforme sur laquelle elles ont été acquises, ce qui induit une désincitation forte à quitter la plateforme.

Afin de réduire la dépendance des travailleurs à une plateforme, la portabilité des données réputationnelles vers d'autres plateformes est une des pistes de réglementation envisagées pour fournir aux travailleurs les moyens de jouir d'une plus grande liberté de travail et de choix de ses partenaires. La possession du « **capital réputation** » par le travailleur aurait plusieurs avantages (Dufour, Forestier et Laffitte, 2018) : rééquilibrer le rapport de force avec la plateforme en enlevant la « barrière à la sortie » que constitue le fait de devoir rebâtir une réputation et appuyer la valorisation des compétences du travailleur par l'utilisation de la e-réputation comme une forme de qualification professionnelle. Toutefois, la portabilité des données réputationnelles pose la question de la fiabilité des notations subjectives mises par les clients et de leurs éventuelles conséquences pénalisantes pour les travailleurs mal-notés.

L'article 20 du règlement européen du 27 avril 2016 sur la protection des données<sup>(9)</sup> mentionne un droit à la portabilité des données personnelles à la charge des « responsables du traitement ». L'application de ce règlement au cas des évaluations des travailleurs de plateforme n'est pas clairement établie : les données réputationnelles sont-elles des données personnelles ? En France, la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 (article 48), qui a une portée plus large que le règlement européen, pourrait ouvrir la voie à un droit à la transférabilité des données réputationnelles pour les travailleurs de plateforme.

### 4. Vers une régulation internationale

Au niveau européen, les réflexions menées autour de l'économie collaborative visent à orienter les régulations nationales des pays européens concernant les plateformes sans freiner le dynamisme économique du secteur (4.1). À l'échelle internationale, l'OIT et le G7 social insistent sur la nécessité de garantir un travail décent dans l'économie des plateformes (4.2).

#### 4.1 Les prémisses d'une régulation européenne

Les instances européennes se sont emparées des problématiques soulevées dans l'économie collaborative afin de suggérer aux pouvoirs publics d'accompagner l'essor des plateformes. Cela passe par la promotion de l'autorégulation du secteur mais aussi par la nécessaire clarification du cadre réglementaire applicable aux plateformes, sans nuire à leur modèle économique.

(9) Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

### 4.1.1 *L'agenda européen pour l'économie collaborative*

Le 2 juin 2016, la Commission européenne a présenté un « agenda européen pour l'économie collaborative » dans lequel elle incite les États européens à encourager la création et le développement de modèles économiques collaboratifs, sources de croissance, d'innovation et de création d'emplois. Pour cela, la Commission enjoint les pouvoirs publics à adopter un rôle de soutien en clarifiant la législation et le cadre de régulation s'appliquant à ces activités afin de les inscrire dans la durée et créer le « meilleur environnement possible » au développement de l'économie collaborative.

Par exemple, la Commission invite à clarifier la question fiscale : de quels impôts et taxes doivent s'acquitter les plateformes ? L'évaluation des règles fiscales applicables aux plateformes doit notamment veiller à créer des conditions équitables (notamment pour les entreprises qui fournissent les mêmes services que les plateformes). La Commission précise également qu'en matière fiscale, les plateformes doivent adopter une démarche « proactive » de coopération avec les autorités fiscales nationales pour s'informer sur leurs obligations fiscales.

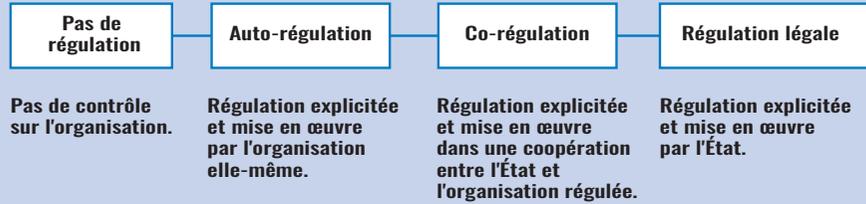
### 4.1.2 *La promotion de l'autorégulation par les instances européennes*

Les instances européennes se sont penchées sur les problématiques soulevées par l'économie collaborative et notamment les enjeux de régulation des plateformes par les pouvoirs publics, dans la mesure où les formes de réglementation traditionnelles nationales apparaissent inadaptées aux plateformes et au travail *via* des applications.

Une étude du Parlement européen (Goudin, 2016) s'est penchée sur la forme de régulation européenne à adopter face au développement des plateformes numériques. L'autorégulation des acteurs est la voie qui est explorée en priorité car elle est présentée comme la plus adaptée aux spécificités des plateformes.

L'auto-régulation (*self regulation*) est considérée comme un instrument de politique publique ancré dans une démarche de type « *bottom-up* », se distinguant d'une régulation gouvernementale de type « *top-down* ». Elle est définie comme le fait, pour des firmes, d'accepter d'agir d'une certaine manière, qui réponde à un ensemble de règles. Par exemple, intégrer dans le droit la possibilité légale pour les plateformes d'établir spontanément une charte sociale régissant ses relations avec les travailleurs-partenaires s'inscrirait dans une perspective d'autorégulation du secteur. Si l'étude du Parlement européen souligne le potentiel d'autorégulation de l'économie collaborative, elle note également la complémentarité de ce mode de régulation avec des régulations gouvernementales nationales.

## Les modes de régulation publique face aux plateformes



Source : (Goudin, 2016)

Le réseau *Sharers & Workers* (S&W) fait également la promotion de pratiques d'auto-régulation, qui seraient mieux adaptées à l'économie des plateformes caractérisée par « un cadre juridique non stabilisé et corollairement des expérimentations qui ne cessent de se développer ». L'auto-régulation aurait pour avantage « d'adapter les standards aux particularités des plateformes et tenir compte de la diversité des acteurs, mieux que ne le feraient des régulations universelles par définition plus abstraites ». Néanmoins, S&W fait la promotion d'une **autorégulation négociée**, c'est-à-dire inscrite dans une forme collective de discussion entre les acteurs concernés et moins d'une **autorégulation unilatérale** qui serait la règle que décide de se fixer la plateforme.

### 4.1.3 Clarifier la frontière entre particulier et professionnel

La question de la définition de la frontière entre particulier et professionnel n'est pas tranchée par la législation européenne. Le moment ou le stade à partir duquel un pair ou un particulier devient un prestataire de services professionnels est laissé à la libre appréciation des États membres. De fait, les juridictions nationales ont recours à des critères divers pour les différencier. On peut distinguer deux grands types de critères (Goudin, 2016). Un premier critère de différenciation avancé par certains États est celui de la **logique de rétribution**. Lorsque le prestataire est rétribué, pour ses services fournis, selon une logique de rémunération, il est considéré comme un professionnel. Au contraire, lorsque le prestataire est rétribué selon une logique de compensation des coûts liés à une prestation de service, l'échange est considéré comme étant de pair à pair, c'est-à-dire entre particuliers. Un second critère de différenciation se base sur une **logique de seuil**. Ces seuils sont souvent fixés par secteurs et définissent le niveau à partir duquel le service est considéré comme professionnel, donc soumis à des exigences plus strictes. Ce niveau peut être soit le niveau de revenu généré par les prestataires sur une période donnée soit la régularité avec laquelle le service est fourni. Une activité régulière ou dont le revenu est supérieur à un certain montant sera considérée comme professionnelle.

La Commission européenne considère que la fixation de seuils, lorsqu'ils sont bien définis, constitue une « approche adéquate » et peut contribuer à créer un cadre réglementaire clair et favorable aux prestataires non professionnels. En ce qui concerne la question des conditions à réunir pour qualifier un prestataire de service de professionnel, la Commission suggère d'examiner un faisceau d'indices. Lorsque la fréquence des services est occasionnelle, non régulière et accessoire, les prestataires sont considérés comme non-professionnels. Ensuite, il faut qualifier la logique de recherche du profit. Pour les non-professionnels, il s'agit d'une logique de compensation des coûts pour une transaction. Au contraire, le professionnel a des motivations lucratives. Enfin, le volume du chiffre d'affaires permet de tracer une frontière entre particulier et professionnel.

### **4.1.4 Établir au cas par cas le type de relation d'emploi**

La Commission européenne fixe des critères permettant d'établir le statut des plateformes, notamment dans le cas où elles exercent une influence importante sur le prestataire. Les plateformes exerçant un rôle considéré comme allant au-delà d'un rôle d'intermédiaire, et qui doivent être considérées comme les véritables fournisseurs de la prestation, sont celles qui remplissent les critères suivants :

- elle fixe le prix final que le destinataire-consommateur doit payer ;
- elle fixe les conditions contractuelles (instructions, obligations de prestation) ;
- elle est propriétaire des actifs principaux.

La Commission précise bien que tous les particuliers qui proposent leurs services *via* une plateforme ne doivent pas être automatiquement considérés comme des professionnels. La caractérisation de la relation d'emploi doit se faire au cas par cas à l'aide de critères discriminants. Sur la question de la détermination de la distinction entre salariat et non salariat, ce sont les ordres juridiques des États qui sont compétents, toutefois la Commission avance quelques critères : l'existence d'un lien de subordination (le prestataire agit sous la direction de la plateforme qui détermine le choix de l'activité, la rémunération et les conditions de travail), la nature du travail et la présence d'une rémunération. Ces critères sont souvent déjà inscrits dans les juridictions nationales.

## **4.2 Garantir un travail décent à l'ère numérique**

Au niveau international, les recommandations faites par l'Organisation Internationale du Travail et le G7 social s'accordent pour établir la nécessité de garantir un travail décent à tous les travailleurs de plateforme, qui se décline en un ensemble de droits relatifs aux conditions de travail et aux modalités de dialogue social.

### 4.2.1 Les réflexions de l'Organisation Internationale du Travail

Pour l'OIT, la transformation du travail avec les plateformes numériques se dirige dans le sens d'une offre accrue d'opportunités de travail, mais aussi d'une augmentation des risques pour les travailleurs notamment avec l'instabilité des revenus et la faiblesse de leur protection sociale. La perspective adoptée par l'OIT est celle de garantir un travail décent à l'ensemble des travailleurs de plateforme au niveau international. Un rapport d'étude sur « les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail » (International Labour Organization, 2018) énonce 18 critères pour garantir un **travail décent** sur les plateformes de travail numérique :

- « 1. Remédier à la mauvaise classification de l'emploi.
2. Permettre aux travailleurs des plateformes d'exercer leurs droits à la liberté syndicale et à la négociation collective.
3. Appliquer le salaire minimum en vigueur dans la région où se trouvent les travailleurs.
4. Assurer la transparence des paiements et des redevances fixés par la plateforme.
5. Veiller à ce que les travailleurs indépendants des plateformes aient la possibilité de refuser des tâches.
6. Indemniser le travail perdu en cas de problèmes techniques liés à la tâche ou à la plateforme.
7. Établir des règles strictes et justes qui régissent le non-paiement.
8. Veiller à ce que les conditions de service soient présentées de manière lisible, explicite et concise.
9. Informer les travailleurs des raisons pour lesquelles ils reçoivent des évaluations défavorables.
10. Établir et appliquer des codes de conduite précis pour tous les usagers de la plateforme.
11. S'assurer que les travailleurs sont bien en mesure de contester le non-paiement, les évaluations négatives, les résultats des tests de qualification, les accusations de violation des codes de conduite et les fermetures de compte.
12. Établir un système d'examen du client qui soit aussi complet que l'examen du travailleur.
13. S'assurer que les instructions relatives aux tâches soient clairement définies et validées avant qu'un travail ne soit posté.
14. Permettre aux travailleurs de visualiser et d'exporter à tout moment un dossier complet, lisible par l'homme et la machine, concernant leur parcours professionnel et leurs données de réputation.
15. Autoriser les travailleurs à poursuivre une relation de travail avec un client en dehors de la plateforme sans avoir à verser une redevance démesurée.
16. Veiller à ce que les clients et les opérateurs de la plateforme répondent aux messages du travailleur de manière prompte, polie et substantielle.

17. *Informers les travailleurs de l'identité de leurs clients et de l'objet du travail.*

18. *S'assurer que les opérateurs de la plateforme indiquent clairement et de manière systématique les tâches qui peuvent être stressantes et préjudiciables psychologiquement ».*

De nombreuses propositions vont dans le sens d'un contrôle accru par le travailleur des modalités d'organisation du travail et visent à réduire la mainmise de la plateforme sur le processus de travail.

### 4.2.2 La position du G7 social

Le communiqué du G7 social du vendredi 7 juin 2019 indique des pistes de réforme visant à « *promouvoir le travail décent dans l'économie des plateformes* ». Suivant les orientations de l'OIT, le G7 social évoque les opportunités que constituent les plateformes pour les travailleurs, sources d'emploi et de revenus, mais relève aussi que la « *pression à la baisse sur les conditions de travail* » qu'elles exercent (durcissement des conditions de travail, baisse des protections et garanties ou faibles protections et garanties) nuise à la qualité des emplois créés. La position du G7 social est ainsi résumée en cinq points :

« 1. *Nous soulignons la nécessité d'adapter les aides au marché et aux institutions du travail pour offrir des conditions de travail décentes à tous les travailleurs des plateformes. Garantir un statut clair et des droits attachés aux personnes constitue une première étape clé pour améliorer l'accès aux protections professionnelle et sociale, à l'apprentissage tout au long de la vie et à la négociation collective. Si nécessaire [...] nous clarifierons les responsabilités des différents acteurs dans les relations complexes qui prédominent l'économie des plateformes.*

2. *Alors que de nouvelles formes de travail apparues dans l'économie des plateformes font appel à une variété de cadres juridiques dans le monde pouvant à ce titre interférer dans l'application effective du droit du travail, nous insistons sur la nécessité d'examiner des réponses communes et appropriées, afin de fournir à ceux qui travaillent dans ce secteur une couverture adéquate.*

3. *Compte tenu de la nature transfrontalière spécifique de l'économie des plateformes, mais aussi de la variété des solutions dans les contextes nationaux dans ce domaine, nous encourageons le partage des expériences nationales et l'examen des réponses internationales possibles dans le respect des principes et droits fondamentaux au travail. Nous soulignons l'importance de conditions de travail décentes pour les travailleurs des plateformes. Nous pensons que la vulnérabilité des travailleurs des plateformes est un facteur clé à prendre en considération pour leur garantir des conditions de travail décentes.*

4. *Nous saluons également le développement d'outils innovants tels que les codes de conduite volontaires, qui pourraient inciter les entreprises de l'économie des plateformes à promouvoir le travail décent.*

5. *Afin de réduire les inégalités tout en promouvant la sécurité juridique tant des*

*employeurs que des travailleurs du monde dans les nouvelles formes de travail, nous reconnaissons que des mécanismes de dialogue social innovants pourraient améliorer la représentation des travailleurs et des employeurs et ainsi répondre à l'évolution des modèles d'entreprises. »*

### Conclusion du chapitre 2

La protection sociale des travailleurs en France est liée au statut d'emploi. Or, les travailleurs de plateforme ont souvent le statut de micro-entrepreneurs, un statut leur donnant accès à une protection insuffisante au regard des risques encourus dans le cadre de leur activité de plateforme. Cette situation a conduit à des débats juridiques autour de la qualification du statut des travailleurs de plateforme du fait de leur situation de subordination et de dépendance économique vis-à-vis des plateformes. La question a été tranchée par le législateur qui a reconnu une responsabilité des plateformes à l'égard des travailleurs indépendants et un ensemble de droits sociaux liés à leur activité.

Les nouvelles formes de travail indépendant et d'activité liées aux plateformes ont par ailleurs fait l'objet de propositions de réformes de la protection sociale afin d'intégrer les travailleurs de plateforme aujourd'hui situés aux marges du système de protection et d'assurer leur accès à l'ensemble des couvertures des différents risques sociaux. Au-delà du cadre français, les instances européennes et internationales insistent sur la nécessité de garantir les droits des travailleurs de plateforme et de leur assurer des conditions de travail décentes.

Les travailleurs de plateforme sont aussi directement concernés par les réformes actuelles des régimes de protection sociale en France : la réforme de l'assurance-chômage s'étend aux nouveaux indépendants, la réforme de retraites interroge les modalités pratiques de cotisation des indépendants à faibles ressources, tandis que les mesures de sécurisation des parcours professionnels concernent les travailleurs dont l'activité est instable.



# CHAPITRE 3

## LES ENJEUX SYNDICAUX DU TRAVAIL DE PLATEFORME



## Les enjeux syndicaux du travail de plateforme

*Problématiques* : Quelles réponses apporter aux demandes des travailleurs de plateforme ? Par quelles voies ? Quel est le rôle et la place des syndicats dans les actions collectives des travailleurs de plateforme ?

*Objectifs* : Tirer les leçons et enseignements des initiatives et mobilisations collectives existantes concernant les travailleurs de plateforme pour éclairer des pistes d'action fécondes pour les syndicats.

### **1. Les mobilisations collectives dans les secteurs plateformes**

La construction d'une expérience collective de travail par les travailleurs de plateforme rencontre de nombreux obstacles liés aux caractéristiques du travail de plateforme et à la précarité des situations professionnelles, qui rendent peu probable l'émergence d'actions collectives (1.1). Néanmoins, certaines catégories de travailleurs de plateforme sont parvenues à mobiliser des ressources pour construire des mouvements revendicatifs (1.2). Ces actions collectives spontanées prennent également la forme d'outils visant à consolider les collectifs de travail dans les secteurs plateformes (1.3).

#### **1.1 L'individualisation de l'expérience de travail**

Le schéma généralement appliqué aux travailleurs de plateforme est celui d'une atomisation et d'une individualisation totale des tâches de travail qui empêchent l'établissement de liens sociaux. Ce constat est en partie vérifié, notamment pour un certain type d'activité, mais les travailleurs de plateforme parviennent à constituer des collectifs de travail informels malgré les obstacles.

### 1.1.1 Les obstacles au collectif

De nombreuses caractéristiques du travail de plateforme accentuent la tendance à l'individualisation de l'expérience du travail : un statut d'indépendant, une activité solitaire, une mise en concurrence avec d'autres travailleurs, qui s'associent à des modes d'engagement temporaires et irréguliers. Tant les caractéristiques objectives des formes d'emploi et de l'organisation du travail que l'implication subjective du travailleur rendent peu probable l'émergence de collectifs de travail ou de formes d'entraide entre travailleurs.

Une enquête menée auprès de chauffeurs *Uber* (Rosenblat, 2018) révèle la courte durée de cette activité : 68 % des chauffeurs exerçant *via* la plateforme *Uber* la quittent après 6 mois d'activité. Le taux de désengagement des chauffeurs est particulièrement élevé, ce qui corrobore les déclarations des coursiers de plateforme qui notent un fort taux de rotation des livreurs et qui eux-mêmes n'envisagent pas de poursuivre cette activité plus de quelques années.

L'activité *via* une plateforme semble donc être pour un nombre important de travailleurs une expérience de courte durée et non un engagement de long terme. La temporalité de la construction du collectif semble donc se heurter à une activité et un engagement de court terme.

L'établissement de liens sociaux dans le cadre d'une activité *via* une plateforme apparaît d'autant plus difficile que le travail de plateforme est souvent réalisé de façon solitaire et individuelle. Le cas des micro-travailleurs qui effectuent des tâches en ligne incarne le degré d'individualisation maximal (voir encadré).

Les travailleurs se connectent *via* leur smartphone ou leur ordinateur personnel et l'absence de lieu de travail commun limite les possibilités d'interactions physiques et sociales entre eux. Leur mise en compétition *via* les outils numériques, par des appels d'offre ou l'octroi de récompenses à la performance par exemple, va à l'encontre d'une logique de coopération entre travailleurs. Le lien entre les travailleurs et la plateforme est également individualisé. La fixation des tarifs, des conditions de travail ou du statut d'emploi est décidé de façon unilatérale par la plateforme. L'absence de relations collectives formelles de négociation ou de participation des travailleurs aux modalités d'activité rend difficile l'émergence d'une organisation syndicale. Ce schéma général d'effritement du lien social et du collectif lié à la plateformes doit toutefois être nuancé au regard des spécificités des plateformes.

## Le micro-travail, facteur de dispersion des travailleurs

Le statut d'emploi et les modalités de travail *via* une plateforme participent à la dispersion des travailleurs et à leur fragmentation en entités individuelles. Cette fragmentation atteint son paroxysme dans les activités de micro-travail. Chaque travailleur réalise des micro-tâches de façon isolée à partir de son ordinateur personnel : identifier des objets sur une image, traduire du texte, classer des photographies, etc. Il n'entretient pas de lien direct avec d'autres travailleurs puisqu'il n'y a pas de lieu de travail commun et la réalisation des tâches n'implique aucun contact avec d'autres travailleurs.

Une enquête réalisée aux États-Unis et en Inde auprès de travailleurs en ligne utilisant trois plateformes de micro-travail, *Amazon Mechanical Turk*, *MobileWorks* et *CloudFactory* (Lehdonvirta et Mezier, 2013), s'est penchée sur le lien entre la précarité du travail et l'identité professionnelle des travailleurs pour mettre au jour les obstacles à la construction d'un collectif. Les chercheurs constatent que les mobilisations collectives sont rares malgré les mécontentements des travailleurs relatifs à leurs conditions de travail.

L'étude avance trois axes d'explication. D'abord, la fragmentation de ce secteur d'activité entre plusieurs plateformes-réseaux « *entrave la formation d'une identité de classe commune avec une voix commune* ». Les différentes plateformes ont une forme similaire et proposent des tâches de travail relativement semblables, mais l'appartenance ou l'usage d'une plateforme apparaît comme un marqueur plus déterminant que l'activité de travail.

Ensuite, l'absence d'ancrage géographique des travailleurs rend difficile la constitution de syndicats ou associations professionnelles traditionnellement construits à partir d'un lieu de travail physique. L'individualisation de la réalisation des micro-tâches empêche la prise de contact et l'établissement de liens sociaux entre travailleurs.

Enfin, l'échelle internationale des plateformes de travail ne fait pas disparaître les clivages nationaux. La nationalité reste une « *critère d'appartenance qui supprime le type de travail réalisé* », ce qui contribue à segmenter la communauté virtuelle de travailleurs de plateforme en sous-groupes nationaux.

### 1.1.2 Des liens sociaux numériques entre travailleurs ?

Les travailleurs de plateforme sont souvent décrits comme une masse de travailleurs atomisés sans aucun lien entre eux. Néanmoins, des enquêtes empiriques apportent une nuance à cet état de fait pour mettre au jour l'existence de communautés de travailleurs de plateforme entretenant des liens de sociabilité numériques. Une enquête réalisée auprès de travailleurs utilisant la plateforme *Foule Factory*<sup>(10)</sup> (Barraud de Lagerie et Sigalo Santos, 2018) montre que le forum de discussion adossé à l'interface de réalisation des tâches est investi par

(10) Un équivalent français de *Amazon Mechanical Turk* qui recense des offres de micro-tâches.

une vingtaine de *fouleurs* comme espace d'échange entre eux. Ces échanges concernent l'entraide à la réalisation de tâches, notamment sur la compréhension des consignes des clients, mais aussi des discussions consacrées au temps mort entre les tâches. On trouve sur le forum des discussions qui manifestent l'échange de sociabilités usuelles et le partage d'épisodes de la vie privée.

Au-delà du cas des *fouleurs*, de nombreux espaces d'échange en ligne entre travailleurs de plateforme existent. Par exemple, pour le cas des coursiers de plateforme, différents groupes Facebook font office de forum de discussion en ligne pour échanger.

## 1.2 Les mouvements de travailleurs de plateforme

Malgré les obstacles à la constitution de collectifs dans les secteurs platformisés, des mouvements collectifs de protestation dirigés vers les plateformes ont émergé parmi les travailleurs de plateforme.

### 1.2.1 Les freelances contre les dérives du crowdsourcing

En France, l'arrivée de plateformes de *crowdsourcing* imposant de nouvelles modalités de travail dans le domaine des activités de création a suscité des mobilisations de la part des professionnels indépendants du secteur. En 2014, différentes professions comme des designers, graphistes ou communicants se sont mobilisés pour s'opposer au « *perverted crowdsourcing* » (*crowdsourcing* pervers). Ce qualificatif désigne l'activité d'agences de communication participative comme *Creads* qui lancent des appels d'offre et concours à destination de la communauté de « créatifs » indépendants sur la demande de clients. Les travailleurs envoient leurs projets au client et seule la meilleure création sélectionnée est rémunérée. Pour les travailleurs mobilisés, ce mode de fonctionnement est fondé sur le « travail gratuit » de professionnels non rémunérés pour le travail fourni. Plus de 8.000 indépendants ont signé une lettre ouverte adressée aux ministres de la Culture et du Travail pour dénoncer les activités de certaines plateformes qui fonctionnent sur la base d'une main d'œuvre non payée.

L'arrivée de plateformes de *crowdsourcing* dans certains secteurs professionnels déjà organisés autour d'associations professionnelles a suscité des réactions de la part de ces professions qui contestent les nouvelles modalités de travail imposées. Face à ces nouvelles pratiques, les professionnels indépendants s'organisent collectivement pour alerter les pouvoirs publics sur les risques de dérégulation de la profession et demander une réglementation plus stricte du mode de fonctionnement des plateformes.

En plus de diriger des actions vers l'opinion publique pour alerter les décideurs, les associations de « créatifs » s'organisent pour partager des informations sur

les plateformes et les clients. L'alliance française des designers regroupant les principaux syndicats de designers indépendants met à disposition des designers un ensemble d'outils professionnels. Entre 2009 et 2017, l'alliance a tenu à jour une liste noire d'appels d'offre et de *crowdsourcing* pour recenser les « maîtres d'ouvrage » dont les pratiques nuisent à l'activité professionnelle des designers par exemple en ne respectant pas les droits d'auteur ou en fixant un prix sans concertation avec les professionnels. Plusieurs dizaines de plateformes de *crowdsourcing* étaient ainsi « blacklistées ». Cet outil permet aux travailleurs de discriminer les plateformes en fonction de leurs pratiques à l'égard des travailleurs.

La mobilisation des créatifs constitue un exemple d'organisation collective dans un secteur en plateformes. L'arrivée de plateformes dans un domaine d'activité régi par des règles professionnelles établies bouleverse les modalités de travail en accentuant la dépendance des professionnels indépendants à l'égard des plateformes et des clients. Pour lutter contre la dégradation de leurs conditions de travail, les « créatifs » ont adopté deux modes d'action. D'abord, influencer la réglementation des plateformes en s'adressant aux pouvoirs publics puis mettre en place des outils pour rééquilibrer le rapport de force en leur faveur en partageant des informations sur les clients et les plateformes.

### 1.2.2 Les actions collectives des coursiers de plateforme

Depuis 2016, de nombreuses actions collectives des coursiers de plateforme se sont mises en place, prenant des formes différentes (grèves, manifestations, blocages), afin de protester contre la détérioration de leurs conditions de travail : contre la suppression des tarifs minimums horaires garantis, contre l'allongement des distances, contre le passage d'une tarification à l'heure à un paiement à la tâche (voir encadré), etc.

#### **Un exemple de mobilisation spontanée des livreurs de plateforme**

En juillet 2017, l'entreprise *Deliveroo* annonce la généralisation de la tarification à la course (5,75 euros par course à Paris et 5 euros dans les autres villes) à tous les livreurs à partir du 28 août. Les 600 livreurs les plus anciens, embauchés avant septembre 2016, étaient payés 7,50 euros de l'heure auxquels s'ajoutaient 2 à 4 euros par course. Les anciens comme les nouveaux livreurs dénoncent une baisse de rémunération conséquente et l'application de la tarification à la tâche. Le paiement à la tâche accentue en effet l'irrégularité des revenus pour les livreurs et renforce l'insécurité du montant de leur chiffre d'affaires. Contre ce nouveau système de rémunération, les livreurs organisent des actions collectives de protestation : le 31 juillet à Bordeaux, le 11 août à Paris et Lyon, et les 27 et 28 août dans plusieurs villes.

Pour porter ces revendications, différents collectifs spontanés se sont constitués, avec une longévité plus ou moins importante et un niveau de structuration plus ou moins fort (voir encadré). Ces structures relativement informelles témoignent d'une adaptation des modes d'organisation, mais aussi de protestation, aux spécificités du travail de plateforme.

### Les collectifs de mobilisation de livreurs de plateforme

	Collectif des Coursiers Franciliens (CCF)	Coursiers indépendants bordelais	Club des Coursiers Lyonnais (2CL)	Les Fusées Vertes (LFV)
<b>Date de création</b>	Mai 2016	Juillet 2016	Janvier 2017	Juillet 2016
<b>État</b>	inactif	inactif	inactif	inactif
<b>Ville</b>	Paris	Bordeaux	Lyon	Lyon
<b>Statut</b>	Association loi 1901	Association de fait	Association de fait	Association loi 1901

	Collectif des Livreurs Autonomes de Paris (CLAP)	Syndicats des Coursiers à Vélo de la Gironde (SCVG)	Les Bikers Nantais	Collectif des Coursiers de Lille Métropole (CCLM)
				
<b>Date de création</b>	Février 2017	Février 2017	Janvier 2017	Août 2017
<b>État</b>	actif	actif	quasi-inactif	actif
<b>Ville</b>	Paris	Bordeaux	Nantes	Lille
<b>Statut</b>	Association de fait	Syndicat affilié à la CGT	Association loi 1901	Association de fait

Source : (Losada, 2018)

### 1.2.3 Les syndicats de chauffeurs de plateforme

Les chauffeurs VTC utilisant la plateforme *Uber* ont organisé de nombreuses mobilisations pour exprimer leurs revendications : pour une revalorisation du prix de la course, pour la mise en place d'un tarif minimum, contre l'augmentation des commissions de *Uber*, etc.

Plusieurs syndicats de VTC se sont constitués dont les principaux aujourd'hui sont : SCP-VTC, affilié à l'Union nationale des syndicats autonomes (UNSA), FO-Capa VTC, affilié à Force ouvrière, et CFDT VTC-LOTI, affilié à la section transports de la CFDT. À la différence des collectifs informels de coursiers, des structures syndicales se sont constituées sur un mode plus traditionnel et

pérenne. La mobilisation de ces acteurs institutionnalisés a débouché sur une réglementation spécifique pour les chauffeurs VTC (voir encadré) qui renforce les barrières à l'entrée de la profession afin de garantir aux chauffeurs des meilleures conditions de travail en réduisant la concurrence entre eux.

### La réglementation publique de *Uber* en France

À la suite des mobilisations des chauffeurs *Uber* et des négociations avec la plateforme en présence de représentants du ministère des Transports<sup>(11)</sup>, différentes décisions politiques de régulation ont été prises. La loi n°2014-1104 du 1<sup>er</sup> octobre 2014 (dite loi Thévenoud) encadre le développement des VTC en les restreignant aux courses sur réservation, en rendant obligatoire la possession d'une carte professionnelle (obtenue après 250 heures de formation) et d'un contrat d'assurance couvrant la responsabilité civile en matière de véhicule et de transport de personnes. La loi Grandguillaume renforce les barrières à l'entrée de la profession avec notamment l'interdiction du recours au statut de LOTI dans les agglomérations de plus de 100.000 habitants, qui était auparavant utilisé pour contourner les procédures pour obtenir une licence VTC.

### 1.3 La construction de structures collectives

C'est en dehors ou à la marge des structures syndicales établies qu'ont été développés des outils et initiatives pour répondre à des besoins spécifiques à certaines catégories de travailleurs de plateforme. Nous allons présenter ici deux exemples : le premier est un outil à destination des micro-travailleurs développé dans le but de rééquilibrer le pouvoir dans la relation triangulaire entre plateforme, client et travailleur ; le second correspond à la mise en place d'une structure coopérative accueillant des coursiers de plateforme pour mutualiser les risques auxquels font face ces travailleurs.

#### 1.3.1 Entraide numérique entre micro-travailleurs

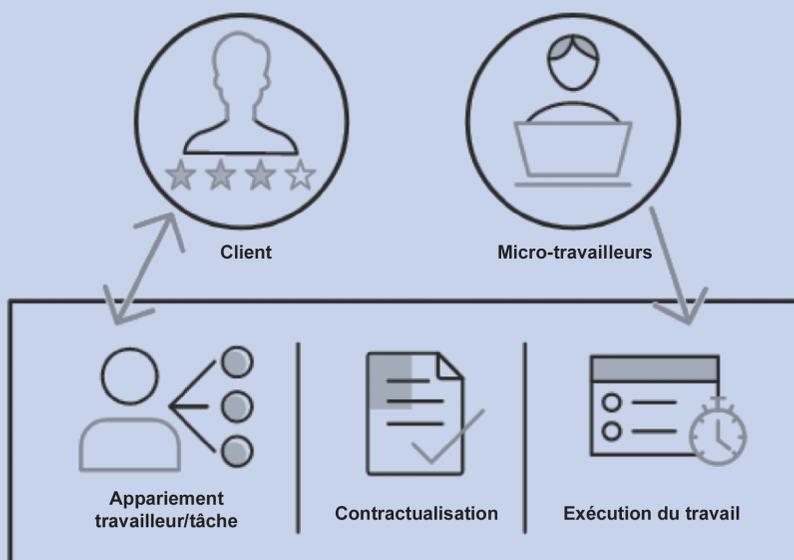
En 2008, deux chercheurs américains, Lilly Irani et Six Silberman, ont développé un outil appelé *Turkopticon* destiné aux *turkers*, les micro-travailleurs passant par la plateforme *Amazon Mechanical Turk* (AMT). Cet outil recense les évaluations des clients (*requesters*) proposant la réalisation de tâches par les travailleurs. En effet, le mode de fonctionnement de la plateforme peut défavoriser les *turkers*.

AMT met en lien des clients proposant de rémunérer la réalisation de micro-tâches (comme de la transcription ou de l'étiquetage d'images) avec des travailleurs pour les réaliser (voir encadré).

(11) La médiation a été engagée par lettre de mission du Premier ministre en décembre 2016.

Mais, après avoir effectué les tâches demandées, le travail réalisé est soumis à l'approbation du client qui peut rejeter le travail effectué. Dans ce cas, le paiement n'est pas réalisé. Ce mode de fonctionnement soulève des problématiques pour les travailleurs puisque les clients décident de les rémunérer ou non une fois que le travail est déjà réalisé. De plus, AMT n'intervient pas ou peu pour arbitrer les litiges. L'emprise du client limite la marge de manœuvre du travailleur alors même que celui-ci exerce sous le statut d'indépendant.

### La structure biface des plateformes de microtravail



Source : (Casilli et al., 2019)

Via le site internet *Turkopticon*, les *turkers* peuvent télécharger et ajouter une extension à leur navigateur internet qui, une fois sur le site d'AMT, permet au travailleur de consulter les notes des clients. Les travailleurs évaluent par exemple le niveau de la rémunération, la rapidité avec laquelle le client évalue le travail et paie le travailleur, l'équité des critères d'évaluation du travail, l'accessibilité du client. L'information sur la réputation des clients permet aux *turkers* de prendre des décisions informées lors du choix d'accepter ou non la tâche d'un *requester*.

À partir de 2015, Irani et Silberman ont modifié le mode de fonctionnement de la plateforme pour passer d'un système d'évaluation des clients à un système

d'évaluation des tâches. Au lieu de recenser les opinions subjectives, forcément divergentes, des travailleurs, ce nouveau système pose des questions plus précises et factuelles sur les tâches effectuées.

En septembre 2017, *Turkopticon* recensait 410.000 évaluations de 57.000 clients pour 85.000 utilisateurs enregistrés. *Turkopticon* est un exemple d'outil développé spécifiquement pour une plateforme et à destination des travailleurs. Il illustre l'existence de pratiques d'entraide informelles entre travailleurs de plateforme, développées de façon indépendante dans le but de partager des informations sur les clients et éviter les mauvaises expériences de travail.

### 1.3.2 Coopératives : une alternative à l'indépendance ?

En Belgique, la coopérative *SMart* a proposé une alternative à l'indépendance des coursiers de plateforme pour atténuer les risques professionnels liés à l'activité. Créée en 1998, la *SMart* s'adresse au départ aux professionnels de la scène et des arts. Elle s'est étendue par la suite à plusieurs pays et à d'autres travailleurs : journalistes, traducteurs puis coursiers à vélo *Deliveroo*. La *SMart* embauche ces travailleurs sous un contrat de travail salarié afin qu'ils bénéficient de droits sociaux accrus par rapport au statut d'indépendant.

Une convention commerciale a été signée avec les plateformes *Deliveroo* et *Take Eat Easy* (qui a fait faillite depuis) pour garantir aux coursiers à vélo un ensemble de droits : une rémunération horaire brute garantie (de 9,49 euros), le respect des minima légaux, la garantie d'être payé pour une durée de travail de trois heures minimum même en l'absence de livraison, la formation à la sécurité routière pour les nouveaux coursiers, une assurance responsabilité civile, une couverture des accidents du travail et également la contribution de la plateforme aux frais d'entretien des équipements.

En plus des conditions négociées avec les plateformes, la *SMart* propose un outil informatique pour déclarer les prestations de façon plus simple et sécurisée et constitue un intermédiaire pour le versement des salaires. Elle met à disposition des outils de gestion des devis et contrats et des assurances responsabilité civile et accident du travail contre 8 % du chiffre d'affaires réalisé par le travailleur indépendant.

Cette expérience s'est arrêtée suite à la décision de *Deliveroo* de mettre fin à cette collaboration en janvier 2018, faisant basculer plus de 600 coursiers vers le statut d'indépendant.

## 2. Le(s) rôle(s) des syndicats vis-à-vis des travailleurs de plateforme

Quel rôle et stratégies adoptent les syndicats face à l'émergence d'une conflictualité sociale dans les secteurs platformisés ? Pour les syndicats de

salariés, comment intégrer des travailleurs indépendants aux ressources faibles ? La question de la syndicalisation des travailleurs de plateforme interroge les structures traditionnelles syndicales (2.1). Plutôt que de constituer une structure, certains syndicats développent des outils à destination de ces nouveaux travailleurs indépendants (2.2). La diversité des voies syndicales adoptées peuvent être synthétisées en une typologie de stratégies d'action qui met au jour les choix syndicaux sous-jacents à l'adoption de telle ou telle stratégie (2.3).

### Les stratégies syndicales face aux travailleurs de plateforme selon l'OIT

L'Organisation Internationale du Travail identifie trois stratégies syndicales face aux travailleurs de plateforme : une **stratégie juridique** qui vise à traiter les demandes concernant le statut d'emploi ; une **stratégie d'associations** et d'alliances avec les travailleurs de plateforme visant à leur fournir des services ; une **stratégie d'incitation** à la réforme juridique et réglementaire visant à défendre ou obtenir des droits sociaux de syndicalisation, de représentation et de négociation.

## 2.1 Accueillir et intégrer les indépendants

Face à l'émergence de conflits sociaux opposant plateformes et travailleurs, les syndicats traditionnels peuvent adopter un rôle de soutien extérieur ou choisir d'intégrer les indépendants à leur structure. Le syndicalisme d'indépendants est aussi représenté dans l'économie de plateformes.

### 2.1.1 L'ouverture des syndicats de salariés aux indépendants

En France, le syndicalisme s'est historiquement construit autour de la figure du travailleur salarié. La forme et la structure d'organisation syndicale apparaît de ce fait comme peu adaptée aux nouvelles formes d'emploi, notamment lorsque les travailleurs sont indépendants comme avec le statut de micro-entrepreneur. Face à l'émergence d'une conflictualité sociale dans les secteurs platformisés, plusieurs syndicats ont commencé à envisager d'intégrer les travailleurs de plateforme aux structures syndicales.

En France, la Confédération Générale du Travail a créé le Syndicat CGT des coursiers à vélo de Gironde pour intégrer les coursiers de plateforme. Cette initiative fait suite à une orientation décidée lors du 51<sup>ème</sup> congrès de la CGT de « *se tourner vers les nouveaux travailleurs afin de répondre aux changements induits par le numérique* »<sup>(12)</sup>. Force Ouvrière a constitué une branche pour les chauffeurs de plateforme (FO CAPA).

(12) « Les livreurs à vélo Deliveroo organisent leur colère », 30 août 2017, cgt.fr

Dans d'autres pays européens, on observe des dynamiques similaires. En 2016, les syndicats allemands IG Metall et Ver.di ont ouvert leurs statuts aux travailleurs de plateforme. En Grande Bretagne, le syndicat IWGB a intégré de nombreux travailleurs de plateforme (voir encadré). Plusieurs syndicats norvégiens ont également modifié leurs stratégies pour accueillir les travailleurs indépendants et de plateforme. La Confédération des syndicats de Norvège (LO) a lancé en septembre 2018 l'initiative « LO indépendant » qui amorce une stratégie de recrutement d'indépendants par le syndicat. Ce projet propose notamment des assurances de meilleure qualité pour les travailleurs et l'accès à des conseils juridiques concernant l'établissement de contrats.

### La stratégie de l'IWGB

L'IWGB est un syndicat relativement petit, qui comptait environ 1 800 adhérents en décembre 2017, et dont l'objectif est de représenter les salariés précaires à bas salaires, notamment les travailleurs de plateforme. Le syndicat accueille ainsi une section de livreurs *Deliveroo* (*Couriers and Logistics*) et une section de chauffeurs privés *Uber* (*United Private Hire Drivers*). Sa stratégie repose sur des actions de grèves, occupations et manifestations pour alerter les médias. Le syndicat a par exemple soutenu les grèves et manifestations des livreurs *Deliveroo* au mois d'août 2016 contre le passage d'une rémunération à l'heure à un paiement à la course. En plus de ces actions, l'IWGB cherche à être reconnu comme interlocuteur lors des négociations collectives.

#### 2.1.2 Le choix du positionnement du syndicat

Face à l'émergence d'une conflictualité sociale dans les secteurs platformisés, les organisations syndicales peuvent adopter différents types de stratégies. À partir des positionnements des syndicats vis-à-vis des livreurs de plateforme, il est possible d'établir une typologie des diverses modalités d'action possibles (Vandaele, 2017).

#### Les modalités d'action des syndicats

	Rôle du syndicat	Participation des travailleurs
Stratégie de l' <i>advocacy</i>	Porte-parole	Faible
Stratégie de mobilisation	Impulsion	Moyenne
<i>Organizing</i>	Encadrement	Forte

Source : inspiré de (Vandaele, 2017)

La stratégie de l'**advocacy** consiste pour les syndicats à intervenir comme les porte-paroles des travailleurs pour défendre leurs intérêts. Dans ce cadre, la participation des travailleurs eux-mêmes est faible. La stratégie de la **mobilisation** est impulsée « par le haut » mais engage des travailleurs et des militants. L'**organizing** est un mode d'organisation à la base, par les travailleurs eux-mêmes, mais implique des militants encadrants avec un certain niveau de qualification et d'expérience. Ces stratégies peuvent en pratique être combinées et leur usage dépend en partie de la conjoncture.

La collaboration entre des collectifs de coursiers et des syndicats est une particularité des mobilisations au sein de l'économie de plateformes qui « ouvre la voie à un échange mutuel d'expérience entre syndicats traditionnels et des acteurs aux nouvelles méthodes, plus orientées sur l'organizing, en particulier des travailleurs mal rémunérés dans le secteur des services » (Vandaele, 2017). En France comme en Belgique, les collectifs de livreurs collaborent avec les syndicats qui leur fournissent un soutien financier, logistique et une expertise lors des négociations.

### Les stratégies syndicales face à l'emploi précaire en Slovaquie

Le rapport rédigé dans le cadre du projet « *Bargaining for Social Rights* » (BARSORI) mené par le Central European Labour Studies Institute (CELSI) (Kahancová et Martišková, 2011) a établi une typologie de cinq stratégies syndicales face à l'emploi précaire en Slovaquie que l'on peut mobiliser pour éclairer la réponse des syndicats face aux problématiques des travailleurs de plateforme.

La **stratégie de l'inclusion** consiste à intégrer les employés précaires aux syndicats sous l'étendard de revendications communes et générales valables pour tous les travailleurs. Dans le cas des travailleurs de plateforme, cette stratégie se manifeste par l'intégration des indépendants et *freelances* aux syndicats. La **stratégie de l'exclusion** consiste pour les syndicats à ne représenter que les travailleurs salariés. La **stratégie de la séparation** intègre les travailleurs précaires dans les syndicats mais les traite comme un groupe particulier dont les spécificités impliquent de développer des objectifs et instruments adaptés distincts de ceux des autres travailleurs. La **stratégie de la réduction** consiste pour les syndicats à agir pour réduire les disparités entre les travailleurs précaires et réguliers en agissant pour faire converger les conditions d'emploi et réduire la précarité. Il s'agit de faire converger les droits sociaux par exemple entre travailleurs indépendants et salariés qui réalisent des activités similaires. Alors que la plateformes brouille les frontières entre salariat et indépendance et rapproche parfois les modalités de travail, la rigidité des statuts et droits sociaux qui y sont attachés participe au maintien d'inégalités entre travailleurs. Enfin, la **stratégie de l'élimination** consiste pour le syndicat à se fixer l'objectif d'éliminer toute forme d'emploi précaire.

### 2.1.3 Le syndicalisme d'indépendants

D'autres modes d'organisation des travailleurs de plateforme émergent, hors des structures syndicales de salariés. Par exemple, la Fédération nationale des auto-entrepreneurs et micro-entrepreneurs (FNAE) en France est une organisation professionnelle qui revendique une activité de défense et d'accompagnement des auto-entrepreneurs, ce qui passe par un rôle de porte-parole dans les médias et face aux pouvoirs publics, et une mission d'information et de conseils destinés aux travailleurs. Concernant le statut d'auto-entrepreneur, les prises de position de la Fédération visent à défendre les intérêts des indépendants. La Fédération a par exemple défendu l'exonération de la contribution foncière des entreprises (CFE) pour les auto-entrepreneurs et la simplification des formalités administratives pour acquérir le statut. De plus, la FNAE se positionne contre les requalifications en salariat et préconise de clarifier le contrat entre plateforme et travailleur.

Si la FNAE réunit des travailleurs sur la base d'un statut d'emploi commun, d'autres organisations de travailleurs auto-entrepreneurs regroupent sur la base d'une plateforme d'emploi commune comme le syndicat des chauffeurs VTC Uber SCP-VTC. En 2016, ce syndicat a participé aux négociations avec Uber, en plein conflit avec les chauffeurs, avec la médiation du gouvernement français. Ces exemples montrent que les travailleurs de plateforme ne sont pas forcément destinés à être intégrés aux structures de syndicalisme de salariés puisque des initiatives de syndicalisme indépendant émergent pour regrouper de nombreux travailleurs de plateforme et défendre le statut d'indépendant (voir encadré).

### **La défense du statut d'indépendant des travailleurs de plateforme**

Si plusieurs travailleurs ont attaqué les plateformes *Uber*, *Deliveroo* ou encore *Take Eat Easy* aux prud'hommes pour être requalifiés en salariés, le rattachement au salariat ne semble pas être un souhait partagé par tous. Le syndicat SCP-VTC affilié à l'UNSA, qui a rassemblé neuf cas de chauffeurs VTC pour un procès en requalification contre *Uber*, se déclare attaché au statut d'indépendant ou a minima au choix du statut par le travailleur :

*« Les chauffeurs ne veulent pas forcément être salariés, simplement, en attaquant les contrats, ils espèrent obtenir plus de droits, et rectifier un peu les rapports de force. [...] On veut être des petits patrons, mais pas qu'Uber et les autres se comportent avec la sauvagerie actuelle. Notre objectif est de créer un ordre professionnel pour des travailleurs indépendants, comme les médecins ou les avocats. Cet ordre déciderait des règles à respecter et des sanctions en cas de faute. »*  
Sayah Baaroun, secrétaire général du syndicat SCP-VTC

>>>

La Fédération nationale des autoentrepreneurs se positionne également en faveur de la microentreprise. À la suite de l'arrêt *Take Eat Easy*, reconnaissant la qualité de salariés à des coursiers de plateforme indépendants, la Fédération a indiqué dans un communiqué que cette décision était « *susceptible de porter atteinte à une économie émergente* » car « *si ces sanctions étaient appliquées à la microentreprise, tout le modèle de sous-traitance géolocalisée dans le secteur de la livraison serait requalifiable* » or, « *le lien de subordination ne peut être caractérisé dans la mesure où ce livreur avait toute liberté dans les jours, horaires et organisations du travail* ».

## 2.2 Des outils développés pour les travailleurs de plateforme

### 2.2.1 La plateforme *FairCrowdWork*

En 2015, plusieurs syndicats allemands, suédois et autrichiens dont le syndicat allemand des métallurgistes IG Metall ont lancé le site web *FairCrowdWork* destiné aux travailleurs de plateforme servant à évaluer leurs conditions de travail et comparer les rémunérations entre plateformes. Les plateformes de *crowdwork* les plus importantes y sont recensées avec des informations établies à partir de questionnaires soumis à des travailleurs sur leur expérience *via* la plateforme. Ces informations concernent les tâches, les clients, le nombre de travailleurs et recensent les notes attribuées par les travailleurs à la rémunération, la technologie, etc.

Dans la première version du site, les travailleurs devaient attribuer une note sur cinq à différents aspects de leur expérience au travail comme la rémunération, l'évaluation et la communication.

Or, l'attribution de notes laisse une part importante à la subjectivité et à l'interprétation de chacun. Dans la nouvelle version datant de 2017, les notes sont calculées de façon automatique à partir des réponses à une enquête de 95 questions concrètes sur le travail.

Ce site permet aux travailleurs de s'informer sur la fiabilité et la qualité des missions disponibles *via* les plateformes et aussi de contribuer en échangeant des conseils et en partageant leur propre expérience de travail. *Via FairCrowdWork*, les syndicats transmettent aux *crowdworkers* des informations sur leurs droits et leurs obligations légales et sur les ressources syndicales dont ils peuvent bénéficier. Ainsi, en plus de servir de lieu d'entraide et d'échange entre travailleurs, la plateforme constitue un canal de transmission d'informations des syndicats vers les travailleurs.

### 2.2.2 La plateforme *Union*

En France, la Confédération française démocratique du travail (CFDT) a développé la plateforme *Union* destinée aux auto-entrepreneurs et aux

*freelances*. Avec la mise à disposition de cet outil, la CFDT manifeste son désir de représenter les intérêts de ces travailleurs : « *on ne considère pas que ce soit à nous, syndicat, d'établir et de dire ce qu'il leur faut. On veut qu'ils construisent avec nous un outil qui peut les représenter et porter leur voix* »<sup>(13)</sup>. La plateforme met à disposition un ensemble d'outils : un logiciel pour établir des factures et devis, un logiciel de gestion de la relation client, un logiciel de facturation avec un coffre-fort sécurisé numérique, l'accès à des conseils juridiques et une assurance responsabilité civile professionnelle (en partenariat avec Axa) payée par l'adhérent et calculée en fonction de son chiffre d'affaires. Les services sont « facturés à l'acte » à hauteur de 1 % du chiffre d'affaires. Cette initiative a pour objectif de fournir aux indépendants les moyens d'accéder à une réelle indépendance, par la maîtrise de leurs outils de travail, et une autonomie vis-à-vis des plateformes en offrant une alternative aux logiciels et assurances fournies par les plateformes. Toutefois, cette plateforme ne s'adresse pour le moment qu'à un certain type d'activité notamment les professions intellectuelles et qualifiées. Les risques liés à des activités plus dangereuses physiquement ne sont pas pris en charge ou assurés.

### 2.3 Une typologie des stratégies d'action des syndicats

Pour synthétiser les différentes expériences de mobilisation et d'organisation des travailleurs de plateforme, un document d'étude réalisé pour l'European Trade Union Institute (Vandaele, 2018) présente une typologie des formes collectives de représentation en fonction du type de plateforme et de la logique de représentation des travailleurs (voir encadré). Les catégories sont construites à partir des expériences concrètes de mobilisation des *crowdworkers* qualifiés et des travailleurs de plateforme à la demande, laissant de côté les micro-travailleurs non qualifiés peu présents en Europe.

La diversité des réponses apportées aux difficultés et problématiques rencontrées par les travailleurs de plateforme illustre l'adaptation des constructions collectives aux modalités spécifiques de travail et d'emploi auxquelles ils sont confrontés. Les modes d'organisation et de mobilisation des travailleurs numériques épousent des formes diverses en fonction du secteur d'activité, du type de plateforme et de leur niveau de qualification.

---

(13) « La CFDT lance une plateforme pour les travailleurs indépendants » (Brouze, 2016), *L'Obs*

### Travailleurs de plateforme et logiques de représentation collective

Logique	Travail de plateforme qualifié	Travail de plateforme à la demande (notamment secteur du transport)
Appartenance	Coopérativisme de plateforme	Coopérativisme de plateforme ; associations liées aux syndicats ; syndicalisme de terrain
Influence	Syndicats historiques ; intermédiaires du marché du travail comme quasi-syndicats	

Source : (Vandaele, 2018)

Cette typologie reprend la distinction entre logique d'appartenance (*membership*) et logique d'influence (Offe et Wiesenthal, 1980) pour l'appliquer au cas contemporain du travail de plateforme. La **logique d'appartenance** correspond au fait que la représentation se base sur le fait d'être syndiqué et donc implique la participation des travailleurs eux-mêmes. La **logique d'influence** est fondée sur un type de représentation par le syndicat qui joue un rôle dans les négociations et le dialogue social au nom des travailleurs.

En fonction des modalités de travail et de la logique de représentation adoptées, différentes formes d'organisation collective ont émergé pour trouver des réponses aux spécificités des attentes des travailleurs en fonction de leur activité et du mode de fonctionnement des plateformes.

Les coopératives ou les syndicats locaux de travailleurs de plateforme s'inscrivent dans une **logique d'appartenance** : ce sont les travailleurs de plateforme eux-mêmes qui en sont à l'origine. Le coopérativisme de plateforme (*worker-led platform cooperatives*) par exemple, qui consiste à développer des plateformes similaires à celles déjà existantes mais sur une base coopérative avec la participation des travailleurs, s'inscrit dans une logique de *membership*. La coopérative *Coopcycle* en France se présente comme une alternative aux plateformes de livraison à vélo. Les associations (ou *guilds*) fondées par les travailleurs de plateforme sont adaptées au travail de plateforme à la demande (*on-demand work*) en particulier dans le secteur des transports. Affiliées à des syndicats, elles peuvent recevoir des soutiens des centrales syndicales.

Les syndicats traditionnels établis de longue date ont eu un **rôle d'influence**. Sans intégrer directement des travailleurs de plateforme, ces syndicats portent leur voix et revendications auprès des pouvoirs publics ou lors de négociations collectives avec les plateformes. Ils mettent à profit leur expérience et leur expertise pour représenter et appuyer les revendications des travailleurs et participer à la construction d'un cadre de dialogue social.

### 3. Défendre et représenter les travailleurs de plateforme

Les syndicats qui endossent le rôle de défenseurs ou représentants des travailleurs de plateforme se heurtent à la question de l'établissement de revendications (3.1). Dans les différents pays européens, la construction d'un cadre de dialogue social a emprunté des voies diverses qui constituent autant d'options possibles et envisageables pour le cas français (3.2).

#### 3.1 Établir des revendications

Les spécificités liées au travail *via* une plateforme interrogent les structures collectives et les modes d'action traditionnels mais aussi les revendications des travailleurs. Dès lors qu'un dialogue s'instaure entre des travailleurs organisés ou leurs représentants et une plateforme, il convient de définir le contenu des négociations collectives pouvant aboutir à un accord. Un large spectre de revendications sont formulées par ces travailleurs allant de thématiques classiques sur les horaires de travail et les salaires à des demandes relatives aux modalités de travail spécifiques liées aux plateformes comme le droit à la déconnexion, la note d'évaluation des travailleurs et le mode de résolution des conflits.

#### **Les revendications spécifiques des travailleurs de plateforme selon la CES**

Un rapport de 2018 pour la Confédération Européenne des Syndicats (CES) liste 5 questions clés de l'économie de plateforme, relativement transversales à l'ensemble des activités hétérogènes impliquant des outils numériques. Il suggère différentes pistes de revendications pour les travailleurs de plateforme lors des négociations collectives. Outre les thèmes traditionnels de la négociation collective, des problématiques spécifiques émergent :

- Note d'évaluation
- Période de paye
- Résolution des conflits
- Confidentialité, protection des données et propriété des données
- Désactivation

Source : (Prassl, 2018)

##### 3.1.1. L'évaluation des travailleurs

L'économie des plateformes a contribué à la diffusion de la pratique de notation des travailleurs ou prestataires de service par les clients consommateurs. Le système de notation des travailleurs est implémenté par de nombreuses plateformes. La note est attribuée par le client : le chauffeur *Uber* reçoit une note

de 1 à 5 après une course par le client qu'il a transporté, les livreurs *Deliveroo* sont notés après leur livraison par les clients qui ont réalisé la commande.

Si l'évaluation des travailleurs est justifiée par les plateformes par la recherche de la meilleure qualité de service, elle peut dégrader les conditions de travail. Les travailleurs n'ont aucune prise sur la maîtrise de leur e-réputation, qui pourtant détermine leur accès à la clientèle donc influence directement leur niveau d'activité sur la plateforme. De plus, plusieurs mauvaises évaluations peuvent être sanctionnées par une désactivation. Par exemple, les chauffeurs *Uber* ayant une note moyenne inférieure à 4,5 sur 5 sont exclus de la plateforme. Cette pression du client est source de stress pour les travailleurs.

Le rapport de la Confédération Européenne des Syndicats (Prassl, 2018) suggère que le fonctionnement du système de notation fasse l'objet d'une négociation collective impliquant les travailleurs. Les facteurs compilés dans la note et la pondération relative des différents facteurs pour déterminer l'attribution de tâches doivent selon le rapport faire l'objet de davantage de transparence. De plus, les travailleurs devraient avoir la possibilité de contester les notes pour contrebalancer le pouvoir du client, et également de transférer les notations d'une plateforme à l'autre.

### 3.1.2 Revenus et modalités de paiement

Un second sujet de préoccupation majeur pour les travailleurs de plateforme est celui du salaire et en particulier des modalités de paiement. Le rapport de la Confédération Européenne des Syndicats (Prassl, 2018) suggère d'établir une convention collective pour assurer la transparence des salaires et mettre en place des mécanismes de paiement réguliers permettant de réduire l'incertitude liée à l'imprévisibilité de la rémunération.

Des litiges peuvent survenir entre client et travailleur (sur la qualité du travail d'un *turker* par exemple) ou entre travailleur et plateforme (en cas de désactivation notamment) ; or ils n'ont à ce jour pas de cadre d'expression défini. Une convention collective pourrait permettre d'établir des « procédures claires » pour la résolution des conflits.

Les travailleurs exercent leur activité *via* un outil de travail numérique, une plateforme ou un site internet, qui collecte et traite des données recueillies du côté du client et du travailleur. Cette spécificité soulève des enjeux de protection et de propriété des données qui devraient être clarifiés. De plus, les travailleurs sont dépendants de la plateforme ce qui produit des conséquences dramatiques dans les cas de désactivation (qui équivaut à un licenciement). Or, les protections traditionnelles contre le licenciement ne s'appliquent pas dans le cadre du contrat qui lie plateforme et travailleur. Le rapport de la CES suggère d'établir des critères clairs permettant d'expliquer toute désactivation et précisant les modalités de recours et les droits des travailleurs.

### 3.1.3 La déclaration de Francfort

Approuvée par des syndicats européens et états-uniens en décembre 2016, la déclaration de Francfort énonce des « principes d'exigences fondamentaux » à défendre concernant le travail de plateforme :

- s'assurer que les entreprises de plateforme se conforment aux lois nationales et aux conventions internationales pertinentes, plutôt que d'utiliser la technologie pour les contourner ;
- clarifier le statut d'emploi des travailleurs de plateforme ;
- s'assurer que les travailleurs de plateforme qui ne sont pas vraiment des travailleurs indépendants aient le droit de s'organiser et de négocier des conventions collectives avec les exploitants de plateformes et/ou les clients ;
- s'efforcer de faire en sorte que tous les travailleurs de plateforme, quel que soit leur statut d'emploi, reçoivent au moins le salaire minimum dans leur juridiction (ou, dans les juridictions sans salaire minimum, le salaire spécifié dans la convention collective en application) pour leur travail ;
- veiller à ce que les travailleurs des plateformes aient accès à la protection sociale - comme l'assurance chômage, l'assurance invalidité, l'assurance maladie, la pension et l'indemnisation en cas de maladie ou d'accident du travail - quel que soit leur statut professionnel ;
- élaborer des méthodes transparentes et responsables pour résoudre les différends entre clients et travailleurs - et, si nécessaire, entre travailleurs - dans les cas, par exemple, de non-paiement du client ou d'attribution peu claire des droits de propriété intellectuelle ;
- accroître la transparence dans le monde du travail sur plateforme.

Cette déclaration suggère de donner accès ou renforcer la protection sociale des travailleurs des plateformes, de contribuer à l'amélioration de leurs conditions de travail et de démocratiser le fonctionnement des plateformes en instaurant davantage de dialogue social et d'instances collectives pour réguler les relations de travail.

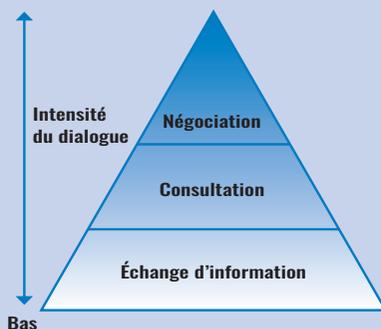
Dans une voie similaire à celle de la déclaration de Francfort, le syndicat IG Metall a défini un ensemble de priorités concernant la « digitalisation » notamment la « *garantie des droits sociaux fondamentaux dans le monde numérique* » qui implique l'adaptation des règles de cogestion aux secteurs numériques, l'encadrement du *crowdworking* ou encore la protection des données des travailleurs. Le syndicat défend aussi la « *participation active à la conception des technologies et de l'organisation du travail* » impliquant les travailleurs dans l'établissement de normes internes par exemple.

## 3.2 Construire un cadre de négociation collective

Pour l'Organisation Internationale du Travail, le dialogue social est « *tout type de négociation, consultation ou échange d'informations entre ou parmi les*

représentants des gouvernements, des employeurs et des travailleurs, sur des sujets d'intérêt général en lien avec la politique économique et sociale » (Ishikawa et al., 2003). Le dialogue social peut être d'une intensité plus ou moins dense (voir schéma). La négociation collective constituerait la forme la plus aboutie et poussée du dialogue social.

### Le triangle du dialogue social



Source : (Ishikawa et al., 2003)

Mais le dialogue social peut-il s'appliquer au cas des plateformes qui ne sont pas des employeurs ? Une négociation collective entre travailleurs et plateforme peut-elle être mise en place ? Si oui, sous quelle forme ?

La décision du Comité européen des droits sociaux (CEDS)<sup>(14)</sup> du 12 décembre 2018, dans le cadre d'une affaire portée par la Confédération irlandaise des syndicats, affirme le droit à la négociation collective des travailleurs indépendants. Les différents textes européens internationaux qui protègent le droit à la négociation collective (article 11 de la convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme, article 28 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne et l'article 8 du Pacte international des droits économiques, civils et politiques) s'appliquent aux travailleurs indépendants. Pour le Comité, « les mécanismes de négociation collective au travail se justifient par la position relativement faible de celui faisant une offre de main d'œuvre dans l'établissement des termes du contrat ». Le critère d'accès au droit de négociation n'est pas la conclusion d'un contrat de travail mais l'existence d'un « déséquilibre de pouvoir » (point 38).

(14) Organe juridictionnel qui contrôle la conformité du droit des États membres du Conseil de l'Europe à la Charte sociale européenne.

Ce droit à la négociation collective des travailleurs indépendants doit s'exercer « par l'intermédiaire d'organisations les représentant » et « y compris s'agissant de la rémunération des services qu'ils fournissent » (point 95). Les conditions et le montant des rémunérations doivent donc faire l'objet d'une négociation.

Aujourd'hui, où en est le dialogue social dans l'économie des plateformes ? En fonction des pays et de la structuration des plateformes et des travailleurs, on observe différentes situations (voir tableau).

<b>Des exemples de dialogue social dans l'économie des plateformes</b>				
	<b>Organisé par les salariés</b>	<b>Organisé par les employeurs</b>	<b>Dialogue bilatéral</b>	<b>Dialogue trilatéral</b>
<b>Preuve ?</b>	Oui, beaucoup.	Non.	Oui. beaucoup.	Oui.
<b>Exemples</b>	- Syndicat des chauffeurs privés VTC	- Discussions entre Airbnb et les syndicats		
- Logistics Branch of the Independent Workers of Great Britain				
- Discussions entre Uber et les syndicats dans plusieurs pays	- Discussions entre le Syndicat des chauffeurs privés VTC et Uber, arbitrée par les responsables du gouvernement français			

Source : (Kilhoffer, Lenaerts et Beblavý, 2017)

Nous détaillons par la suite différentes expériences menées dans des pays européens pour instituer un dialogue social et des formes de négociation collective entre plateformes numériques et travailleurs.

### 3.2.1 Comité d'entreprise, comité social et économique (CSE) et élections de représentants

En 2017, les coursiers Foodora de Cologne (Allemagne) et de Vienne (Autriche) sont parvenus à imposer la création d'un comité d'entreprise au sein des plateformes. Après plusieurs réunions entre coursiers pour évoquer leurs conditions de travail (salaire, durée de travail, ...), ceux-ci ont pris contact avec le syndicat NGG, le plus important dans le secteur de l'alimentation et

de la restauration en Allemagne. Le syndicat a appuyé et aidé les coursiers à créer un comité d'entreprise en apportant leur expertise sur les procédures juridiques et légales à suivre. Ce comité d'entreprise a finalement été accepté par la plateforme *Foodora*. La création d'un comité d'entreprise est désormais possible depuis 2017 en Autriche et en Allemagne à partir du seuil minimal de 10 employés. L'élection d'un comité d'entreprise vise à défendre les intérêts de coursiers auprès de la plateforme. Cette expérience a montré la possibilité d'instituer des comités d'entreprise pour régir les relations entre plateformes et travailleurs.

La participation des syndicats traditionnels dans l'institutionnalisation de cadres de discussion est commune à plusieurs pays. À Vienne, les livreurs autrichiens passant par la plateforme *Foodora* ont mis en place avec le soutien du syndicat *Vida* un comité d'entreprise (*Betriebsrat*). Pour les coursiers, cette reconnaissance constitue une première étape vers l'amélioration de leurs conditions de travail. La présidente du comité d'entreprise, Adele Siegl, a déclaré : « *nous voulons améliorer les conditions de travail, par exemple en augmentent les salaires pour le travail dans des conditions difficiles comme pendant la nuit ou l'hiver* ».

Ces expériences de création de comités d'entreprise font intervenir l'expertise des syndicats traditionnels pour structurer des instances de dialogue pérennes. En 2017, lors des négociations entre *Deliveroo* et les coursiers en Belgique pour établir un accord collectif visant à améliorer les conditions de travail des livreurs employés par la *SMart*, ce sont trois syndicats qui ont représenté les livreurs : la Centrale Nationale des Employés (CNE), l'Union Belge du Transport (UBT) et Horeca-Voeding-Alimentation (Horcal). Si les coursiers belges s'organisent de façon autonome au sein du Collectif des coursier-e-s Belgique, ils sollicitent l'expérience des syndicats lors des négociations avec la plateforme.

Dans sa décision du 12 décembre 2018, le Comité européen des droits sociaux (CEDS) affirme que « *si cela est nécessaire et utile, et en particulier si le développement spontané de la négociation collective n'est pas suffisant, des mesures positives doivent être prises en vue d'encourager et de faciliter la conclusion de conventions collectives* » (point 93). Ainsi, cette position appuie et soutient les expériences concrètes de conventions collectives et incite à la diffusion de ce type d'accord dans d'autres pays et secteurs.

Quel peut être le rôle de l'État face à l'émergence de nouvelles modalités de dialogue social ? En France, les conclusions de la médiation entre *Uber* et les chauffeurs VTC suggèrent à l'État d'adopter des mesures actives pour inciter au développement du dialogue social, notamment en apportant un soutien financier aux structures syndicales des travailleurs de plateforme (voir encadré).

### Les recommandations du rapport Rapoport (Rapoport, 2017)

L'avis rendu à la suite de la médiation du conflit entre les chauffeurs VTC et Uber a conclu à la nécessité « d'établir des règles de représentativité et faciliter l'action syndicale ». En effet, « les organisations de chauffeurs ne disposent quasiment pas de moyens propres et les cotisations d'adhésion, compte tenu du niveau de revenu des chauffeurs et de leur dispersion, ne sont pas susceptibles de leur apporter le minimum de ressources que l'activité syndicale exige pour trouver sa portée naturelle ». Ainsi, le rapport suggère de mettre en place des aides financières de l'État pour participer au « bon équilibre social du secteur ».

#### 3.2.2 Des instances de consultation et d'arbitrage

À New York, Uber reconnaît des représentants des chauffeurs constitués sous forme de « guilde » affiliée au syndicat IAM (*International Association of Machinists and Aerospace Workers*). Uber a signé un accord avec la « Guilde des chauffeurs » (*Independent Drivers Guild*) qui prévoit des réunions mensuelles entre les représentants des conducteurs et la direction de Uber pour traiter des problématiques de travail. Les chauffeurs « déconnectés », ont la possibilité de contester et faire appel de la décision en ayant recours à un panel de chauffeurs choisis par Uber et l'IDG. Néanmoins, cette procédure n'est pas accessible aux chauffeurs déconnectés du fait d'une mauvaise notation, ce qui en limite la portée.

L'objectif est de communiquer et d'établir un dialogue avec la plateforme et aussi développer une forme de *lobbying* auprès des pouvoirs publics locaux en faveur des chauffeurs. S'il est « formellement en dehors du domaine juridique de la négociation collective », le fonctionnement se rapproche de modalités existantes dans le droit du travail.

Toutefois, les contreparties exigées par Uber réduisent les possibilités d'action collective des chauffeurs puisque l'IDG ne peut pas engager de négociations collectives de travail ni organiser de grèves et ne peut pas se constituer en syndicat pour une période de cinq ans.

En Allemagne, une instance de médiation a été créée en collaboration avec le syndicat IG Metall, plusieurs plateformes et la *German Crowdsourcing Association*. L'*Ombuds Office* a pour but de recevoir les plaintes et résoudre les litiges entre travailleurs, clients et plateformes. Cet arbitrage ne peut être sollicité que pour le cas des plateformes ayant signé le code de conduite du *crowdsourcing*.

Ce code de conduite liste une dizaine de principes que doivent respecter les plateformes pour améliorer les conditions de travail et garantir un travail décent aux travailleurs de plateforme. Les plateformes sont par exemple responsables de la conformité des tâches réalisées avec la loi, elles sont chargées d'informer les travailleurs des règles et taxes réglementaires, de garantir une rémunération équitable, de donner des instructions claires et un calendrier de travail raisonnable et de protéger les données privées (voir encadré).

### Les 10 principes du Code de conduite du *crowdsourcing* en Allemagne

- Tâches conformes à la loi
- Clarification des questions juridiques
- Rémunération équitable
- Travail motivant
- Interaction respectueuse
- Instructions claires et calendrier raisonnable
- Liberté et flexibilité
- *Feedback* constructif et communication ouverte
- Processus d'approbation des travaux achevés et possibilité de les « retravailler »
- Protection des données et de la vie privée

L'application effective de cet accord, qui engage les plateformes à respecter les principes mentionnés, est assurée par l'*Ombuds Office*. Tout travailleur de plateforme peut recourir à ce bureau en cas de violation du code de conduite via un formulaire en ligne à remplir pour exposer sa plainte. Ces plaintes sont ensuite traitées par cinq membres du bureau composé d'un *crowdworker*, un employé de plateforme, un représentant de la German Crowdsourcing Association, un représentant des syndicats et un juge du travail indépendant. Le bureau est chargé d'engager des discussions avec les parties concernées pour résoudre le conflit. Depuis novembre 2017, une dizaine de litiges ont été traités et résolus par le bureau.

#### 3.2.3 Un accord collectif entre plateforme et fédération syndicale

En 2018, la plateforme numérique danoise *Hilfr* a signé un accord collectif avec 3F, la Fédération unie des travailleurs danois. *Hilfr* met en relation des travailleurs de nettoyage à domicile avec des particuliers demandeurs de services. Cet « accord historique », signé en présence du Premier ministre danois, engage la plateforme par rapport à ses travailleurs.

Elle propose aux travailleurs un contrat salarié avec une rémunération au salaire horaire minimum danois, la prise en charge d'une couverture santé, de la cotisation retraite et des formalités fiscales comme la TVA. Toutefois, elle offre aussi la possibilité aux travailleurs qui effectuent moins de 100 heures annuelles pour la plateforme d'exercer sous le statut d'indépendant. Ainsi, cette convention collective a un domaine d'application limité qui laisse aux travailleurs le choix du statut d'emploi adopté.

Cet accord est considéré comme pionnier car il engage une plateforme digitale dans un accord collectif et reconnaît les obligations de la plateforme vis-à-vis de travailleurs souvent considérés comme indépendants et seulement « partenaires ». L'ensemble des droits stipulés dans l'accord garantissent l'égalité des travailleurs de plateforme vis-à-vis des autres travailleurs. Valable pour une

durée d'un an, l'accord peut être renégocié et renouvelé périodiquement si les deux parties le souhaitent.

### 3.2.4 Des propositions pour instituer un dialogue social en France

Le Conseil national du numérique a formulé des propositions afin de construire des instances de dialogue social dans l'économie de plateformes. En effet, le CNNum « considère qu'il est nécessaire de mettre en place les conditions d'un dialogue social efficace et pertinent, qui soit à même de mieux intégrer les voix des travailleurs des plateformes dans le débat public » car « ce n'est pas parce que les plateformes sont encore des objets économiques mal identifiés qu'elles doivent décider seules des rémunérations, conditions de travail et protections des travailleurs français ». Ainsi, dans le cadre des États généraux des nouvelles régulations numériques, le CNNum a notamment retenu deux propositions<sup>(15)</sup> :

- l'extension du **dispositif de médiation** des entreprises aux relations entre plateformes et travailleurs de plateforme afin de favoriser la résolution des conflits et encourager le dialogue ;
- le lancement, sous l'égide d'une personnalité qualifiée, d'une **concertation** entre représentants des plateformes et des travailleurs salariés et indépendants afin de dessiner des critères objectifs et acceptés par tous de représentativité des travailleurs de plateforme.

Il y a donc, d'une part, l'idée de construire des instances de négociation et dialogue entre travailleurs et plateformes afin de traiter et régler les conflits potentiels et, d'autre part, le projet de faire intervenir un tiers extérieur afin de construire les bases d'une régulation collective de l'économie des plateformes à laquelle les travailleurs de plateforme prendraient part.

Cette seconde proposition rejoint celle du réseau *Sharers & Workers*<sup>(16)</sup> qui a proposé de « créer à l'échelle française une instance de dialogue/concertation chargée du diagnostic et de l'étude de l'emploi et de la formation professionnelle des travailleurs des plateformes, ainsi que lieu de dialogue social ».

Cette instance pourrait prendre la forme d'un « Observatoire partagé » chargé à la fois de faire progresser les connaissances sur les conditions de travail des travailleurs de plateforme et d'être le lieu d'expérimentation de nouvelles pratiques de dialogue social et professionnel. L'observatoire serait un endroit de réflexion et d'appui pour la mise en place de chartes ou codes de bonne conduite de plateformes et pour la création d'outils à destination des travailleurs de plateforme. Il fonctionnerait

---

(15) Ces propositions sont dans la tribune collective publiée dans *Le Monde* le 27 avril 2019 « Souhaiter-on créer une société à trois vitesses, constituée de salariés, d'indépendants et de travailleurs au statut hybride ? » et le document de consultation des États généraux des nouvelles régulations numériques.

(16) Le réseau *Sharers & Workers* regroupe des syndicalistes, chercheurs et acteurs engagés dans le secteur de l'économie collaborative. Il réunit régulièrement ces différents acteurs autour de thématiques de travail en lien avec les enjeux soulevés par l'économie des plateformes.

comme un « tiers certificateur » des expérimentations concernant le dialogue social dans l'économie de plateformes en contribuant à leur application.

*« Les fonctionnalités d'un tel observatoire pourraient être multiples : Faire progresser la connaissance des conditions de travail – au sens large – et permettre l'expérimentation de nouvelles pratiques de dialogue social/professionnel peut passer par la création d'un espace relevant d'une logique d'« Observatoire partagé ».*

*Cet observatoire serait d'abord à concevoir comme un espace « tiers » d'expérimentation sociale, dans lequel il serait possible de s'extraire des cadres juridiques, organisationnels et sociaux actuels, afin d'imaginer de nouvelles formes de gouvernance, de dialogue social, etc.*

*Cet observatoire serait aussi un outil au service d'acteurs jusque-là peu structurés mais se reconnaissant mutuellement comme parties prenantes (plateformes, représentants des travailleurs, représentants des organisations patronales, consommateurs, territoires, État, etc.) d'un même « univers » et ouverts à sa régulation.*

*Cette démarche nécessiterait d'engager un minimum de moyens concrets et de formalisme ; elle pourrait prendre appui pour cela sur des initiatives préexistantes, sur d'autres observatoires sectoriels (transport) et/ou sur des services de l'État.*

*Cependant l'objectif ne serait pas prioritairement d'institutionnaliser un tel Observatoire ni d'en faire un espace de négociation formelle. La priorité serait d'en définir les fonctionnalités utiles pour les parties prenantes, au premier rang desquels les travailleurs, les plateformes, afin que se développe un dialogue social/professionnel entre eux. »*

### Conclusion du chapitre 3

Les conflits émergeant en lien avec le travail de plateforme prennent des formes spécifiques, impliquant notamment l'utilisation de moyens d'échange virtuels entre travailleurs, la construction de mouvements spontanés de mobilisation et la mise en place de structures collectives relativement informelles et autonomes par rapport aux syndicats.

Les structures syndicales s'engagent pour leur part aux côtés des travailleurs de plateforme par des moyens divers allant de la syndicalisation de ces nouveaux « indépendants dépendants », au développement d'outils qui leur sont destinés, en passant par la prise en charge d'une fonction de représentation et de défense de leurs intérêts.

Le rôle du syndicat reste néanmoins à repenser pour l'adapter aux spécificités

des nouvelles modalités d'emploi et d'activité où les cadres de négociation collective sont à construire. Les expériences étrangères éclairent certaines pistes possibles pour créer des institutions adaptées au travail de plateforme, comme des comités d'entreprise, CSE et des instances d'arbitrage afin de réguler les relations de travail entre plateformes et travailleurs. Dans le même temps, elles soulèvent des problématiques liées aux modes de représentation des travailleurs mais aussi à leur pouvoir de négociation.



# CONCLUSION



## Conclusion

Les plateformes de travail fondées sur le recours à des travailleurs indépendants dont l'activité est encadrée par des outils numériques soulève des préoccupations concernant les conditions de travail de ces travailleurs de plateforme, faisant face à des risques élevés et pourtant situés dans une zone grise de l'emploi caractérisée par une faible protection sociale.

Statutairement indépendants, ces travailleurs supportent les aléas de leur activité. Les plus précaires se trouvent ainsi être les plus fragiles et les plus dépendants vis-à-vis des plateformes numériques. Afin d'accroître les droits sociaux des travailleurs de plateforme, plusieurs orientations sont défendues : leur rattachement au salariat, la reconnaissance de la dépendance économique de certains travailleurs indépendants ou le maintien dans l'indépendance tout en étendant la couverture sociale des indépendants.

Si la nécessité d'améliorer la protection sociale des travailleurs de plateforme est généralement admise et relativement partagée par l'ensemble des acteurs de l'économie de plateformes, les moyens concrets de mise en pratique sont eux pluriels et complexes. Faut-il développer des protections spécifiques aux travailleurs de plateforme, notamment en lien avec un cadre de travail numérique ? Ou alors généraliser la protection sociale à l'ensemble des actifs sans distinction ?

Face au développement de mobilisations et d'initiatives autonomes par et pour les travailleurs de plateforme, le rôle des syndicats apparaît davantage comme celui de soutien et d'appui matériel avec la mobilisation des ressources et le développement d'outils afin de fournir les moyens d'exercer leur activité dans de bonnes conditions. Obtenir de nouveaux droits sociaux pour les travailleurs de plateforme passerait ainsi nécessairement par la construction d'instances de dialogue social avec les plateformes afin d'équilibrer le rapport de force et s'engager dans la voie d'une régulation collective des relations de travail.



# ANNEXE



## Propositions de la CFTC

### **La position de la CFTC sur le travail avec des plateformes d'intermédiation et la protection sociale des travailleurs indépendants**

Pour réguler de façon réaliste le travail collaboratif tout en respectant la valeur travail et en tenant compte de la multiplicité des parcours professionnels, la CFTC propose de :

**Lutter contre le détournement du statut d'autoentrepreneur (micro-entrepreneur) et l'effet d'aubaine pour les plateformes :** tout en réaffirmant l'opposition à une présomption de salariat, il est nécessaire de pérenniser le pouvoir souverain du juge de requalifier la relation en contrat de travail si les conditions matérielles de la subordination juridique sont réunies, que ce soit en présence d'une charte sociale ou non.

**Prévoir la possibilité d'une négociation, entre la plateforme et le travailleur, d'une part variable dans le tarif de la prestation.** Actuellement, les tarifs sont unilatéralement fixés par les plateformes. La CFTC propose d'imposer aux plateformes de négocier avec les indépendants qui les utilisent pour leur activité, afin que ces derniers puissent déterminer un montant variable de la prestation qu'ils assurent. Cette part variable échappera à la commission de la plateforme. Certes, le tarif sera augmenté pour le client final, mais cela permettra l'augmentation mécaniquement de l'assiette de cotisations du travailleur concerné. Ainsi, sans augmenter sa cadence, le travailleur des plateformes s'ouvrira davantage de droits dans les régimes de base, tout en augmentant son revenu net. Cette proposition s'inscrit aussi dans une logique de rétribution digne du travail.

Suivant le principe de digne rémunération, la CFTC est favorable à la fixation d'une rémunération horaire minimale, dont les modalités seront définies par les représentants des travailleurs et la (les) plateforme(s), ainsi qu'à l'inscription dans la loi d'une rémunération plancher à laquelle la négociation précitée ne pourra déroger défavorablement. En effet, la CFTC est attachée au principe d'une rémunération digne. Aussi, prenant en compte les modalités de travail multi-plateforme de ces nouveaux travailleurs, la CFTC est également favorable au fait que la durée d'activité minimale permettant l'ouverture d'un droit (assurance chômage, couverture AT/MP par exemple) soit appréciée en tenant compte des heures effectuées sur toutes les plateformes confondues par le même travailleur.

Si la CFTC juge infaisable et non pertinente une requalification globale de tous les travailleurs des plateformes en salariés ou l'instauration d'une présomption de salariat, elle considère néanmoins que la distinction nette entre salariat et travail indépendant, telle qu'elle est juridiquement posée actuellement, n'a pas besoin d'être atténuée par l'insertion d'un troisième statut hybride, *ad hoc*. Le pouvoir souverain d'appréciation du juge doit être total lorsqu'une demande de requalification en contrat de travail lui est présentée. Ainsi, plutôt que s'interroger sur une troisième catégorie de travailleurs à définir pour les plateformes numériques par le prisme du droit du travail, la CFTC oriente davantage sa réflexion sur le volet droit de la protection sociale. La CFTC estime qu'une contribution des plateformes – en dehors de tout lien de subordination – destinée à financer une amélioration conséquente de la protection sociale de base des travailleurs des plateformes est possible : exemple des artistes-auteurs.

La CFTC propose ainsi :

La création d'un fonds dédié aux travailleurs des plateformes, quel que soit le statut sous lequel ils y exercent, destiné à financer une protection sociale complémentaire. Cette idée repose sur deux constats : (1) une protection sociale complémentaire n'est pas obligatoire pour les travailleurs indépendants (sauf la retraite complémentaire), (2) son coût est un frein pour les travailleurs des plateformes, qui doivent multiplier les prestations pour arriver à une rémunération approchant du SMIC (mais en dépassant largement les 35 heures). **L'idée serait de créer un fonds financé par une cotisation prélevée sur les chiffres d'affaires réalisés par les plateformes ayant recours à des travailleurs. Ce fonds, géré par une structure à déterminer et qui travaillera avec le Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI), aurait plusieurs missions :**

- développer une action sociale à destination des travailleurs des plateformes (pas uniquement les microentrepreneurs) ;

- financer des dispositifs de prévention et de formation sur les risques liés à l'exercice d'une activité *via* les plateformes d'intermédiation ;
- financer une aide, dont les contours d'attribution seront précisés, pour les travailleurs dépassant les seuils les rendant éligibles à la complémentaire santé solidaire ;
- **rendre obligatoire pour les plateformes une cotisation finançant le risque accident du travail maladie professionnelle** dès la première prestation, avec versement d'une indemnité calculée sur un chiffre d'affaires moyen ;
- prévoir légalement que les contrats d'assurance collectifs proposés au travailleur collaboratif n'opèrent pas de distinction en fonction de l'ancienneté sur la plateforme ou du nombre de prestations effectuées.



# BIBLIOGRAPHIE



## Bibliographie

ABDELNOUR S., 2017, *Moi, petite entreprise. Les auto-entrepreneurs, de l'utopie à la réalité*, Paris, PUF.

ABDELNOUR S., BERNARD S., 2018, « Vers un capitalisme de plateforme ? Mobiliser le travail, contourner les régulations. », *La nouvelle revue du travail*, 13.

ABDELNOUR S., LAMBERT A., 2014, « "L'entreprise de soi", un nouveau mode de gestion politique des classes populaires ? Analyse croisée de l'accès à la propriété et de l'auto-emploi (1977-2012) », *Genèses*, 95, 2, p. 27-48.

ACQUIER A., CARBONE V., MASSÉ D., 2017, « À quoi pensent les institutions ? Théorisation et institutionnalisation du champ de l'économie collaborative », *Revue française de gestion*, 265, 4.

AMAR N., VIOSSAT L.-C., 2016, *Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale*, 2015-121R, Inspection Générale des Affaires Sociales.

AMAR N., VIOSSAT L.-C., 2018, « L'impact des plateformes collaboratives sur l'emploi et la protection sociale : quelques perspectives », *Revue française des affaires sociales*, 2.

ARFAOUI M., 2015, « La "co-création" comme dispositif. Monographie d'une entreprise de "création collaborative" », *Communication. Information médias théories pratiques*, vol. 33/2.

BARRAUD DE LAGERIE P., SIGALO SANTOS L., 2018, « Et pour quelques euros de plus. Le crowdsourcing de micro-tâches et la marchandisation du temps », *Réseaux*, 212, 6.

BAUDRY B., CHASSAGNON V., 2016, « L'arbitrage entre le salariat et le travail indépendant au prisme des théories de la firme. Une analyse économique des pratiques de *crowdworking* », *Revue de l'OFCE*, 149, 5.

BEAUVISAGE T., BEUSCART J.-S., MELLET K., 2018, « Numérique et travail à-côté. Enquête exploratoire sur les travailleurs de l'économie collaborative », *Sociologie du travail*, 60.

BERG J., 2015, « Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers », *Comparative Labor Law and Policy Journal*, 37, p. 543.

BEUSCART J.-S., FLICHY P., 2018, « Plateformes numériques », *Réseaux*, 212, 6.

BONNET Y., PA S., THIEULIN B., PEUGEOT V., KAPLAN D., EKELAND M., DISTINGUIN S., TESSIER M., 2015, *Ambition numérique : pour une politique française et européenne de la transition numérique*, Conseil national du numérique.

BROUZE E., 2016, « La CFDT lance une plateforme pour les travailleurs indépendants », 2016.

CADORET C., BAUBRY S., CHARPIN J.-M., CARRAUD P.-M., DURRIEU C., FREPPEL C., CAUSSAT L., ROBERT E., 2017, « Ouverture de l'assurance chômage aux travailleurs indépendants », n° 2017-M-048, Inspection Générale des Finances.

CAPPELLI P., KELLER J.R., 2013, « Classifying work in the new economy », *Academy of Management Review*, 38, 4.

CARDON D., 2019, *Culture numérique*, Presses de Sciences Po.

CARDON D., CASILLI A.A., 2015, *Qu'est-ce que le digital labor ?*, INA.

CASILLI A.A., TUBARO P., LE LUDEC C., COVILLE M., BESEVAL M., MOUHTARE T., WAHAL E., 2019, « Le micro-travail en France. Derrière l'automatisation de nouvelles précarités au travail ? », Rapport final Projet DiPLab.

CHAVES FERREIRA B., JOURDAIN A., NAULIN S., 2018, « Les plateformes numériques révolutionnent-elles le travail ? Une approche par le *web scraping* des plateformes Etsy et La Belle Assiette », *Réseaux*, 212, 6.

CINGOLANI P., 2015, *La précarité*, Presses Universitaires de France (Que sais-je ?).

COLIN N., LANDIER A., MOHNEN P., PERROT A., 2015, « Économie numérique », *Notes du conseil d'analyse économique*, 26, 7.

COMMISSION EUROPÉENNE, 2015a, « Améliorer le marché unique : de nouvelles opportunités pour les citoyens et les entreprises », Bruxelles.

COMMISSION EUROPÉENNE, 2016, « Les plateformes en ligne et le marché unique numérique », Bruxelles.

DE STEFANO V., 2015, « The Rise of the “Just-in-Time Workforce”: On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the “Gig-Economy” », ID 2682602, Social Science Research Network.

DÉLÉAN M., ISRAEL D., 2018, « Avec Deliveroo, l'inspection du travail s'attaque à l'ubérisation », *Mediapart*, 13 mars 2018.

DIRINGER J., 2018, « Quel droit social en Europe face au capitalisme de plateforme ? », *La nouvelle revue du travail*, 13.

DUFOUR M., FORESTIER F., LAFFITTE A., 2018, « Favoriser le développement professionnel des travailleurs des plateformes numériques », #Leplusimportant.

EFIP/MALT, 2018, « Freelancing in Europe. The 2018 survey ».

FARRELL D., GREIG F., 2016, « Paychecks, Paydays, and the Online Platform Economy: Big Data on Income Volatility », ID 2911293, Social Science Research Network.

FLICHY P., 2017, *Les nouvelles frontières du travail à l'ère numérique*, Paris, Seuil.

FLICHY P., 2019, « Le travail sur plateforme : Une activité ambivalente », *Réseaux*, n° 213, 1.

FRANCE STRATÉGIE, 2018, « Favoriser le développement professionnel des travailleurs des plateformes numériques ».

GAZIER B., PICART C., MINNI C., 2016, « La diversité des formes d'emploi », CNIS.

GERLITZ C., HELMOND A., 2013, « The like economy: Social buttons and the data-intensive web », *New Media & Society*, 15, 8.

GOMES B., 2016, « Le *crowdworking*: essai sur la qualification du travail par intermédiation numérique », *Revue de droit du travail*, 7-8.

GOMES B., 2017, « Le statut juridique des travailleurs économiquement dépendants », Organisation Internationale du Travail.

GOOS M., MANNING A., SALOMONS A., 2014, « Explaining job polarization: Routine-biased technological change and offshoring », *American Economic Review*, 104, 8.

GOUDIN P., 2016, *The Cost of Non-Europe in the Sharing Economy*, PE 558.777, European Parliamentary Research Service.

HALL J.V., KRUEGER A.B., 2018, « An analysis of the labor market for Uber's driver-partners in the United States », *ILR Review*, 71, 3.

HALL, P.A., SOSKICE, D.W. (dirs.), 2001, *Varieties of capitalism: the institutional foundations of comparative advantage*, Oxford University Press.

HAUT CONSEIL DU FINANCEMENT DE LA PROTECTION SOCIALE, 2016, *Rapport. La protection sociale des non salariés et son financement*.

HAUT CONSEIL DU FINANCEMENT DE LA PROTECTION SOCIALE, 2018, *Rapport sur l'état des lieux et les enjeux des réformes pour le financement de la protection sociale*.

HUWS U., SPENCER N.H., JOYCE S., 2016, « Crowd work in Europe: Preliminary results from a survey in the UK, Sweden, Germany, Austria and the Netherlands », *Commissioned report, Foundation for European Progressive Studies*.

INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION, 2018, *Digital labour platforms and the future of work: towards decent work in the online world*.

ISAAC H., 2015b, *Plateformes et dynamiques concurrentielles*, Renaissance numérique.

ISHIKAWA J., ON I.P., ISHIKAWA J., ON I.P., ISHIKAWA J., 2003, *Key Features of National Social Dialogue: a Social Dialogue Resource*, Organisation Internationale du Travail.

JAN A., 2018, « Livrer à vélo... en attendant mieux », *La nouvelle revue du travail*, 13.

KAHANCOVÁ M., MARTIŠKOVÁ M., 2011, *Bargaining for social rights: Reducing precariousness and labour market segmentation through collective bargaining and social dialogue (BARSORI): Final report for the Slovak Republic.*

KILHOFFER Z., LENAERTS K., BEBLAVÝ M., 2017, « The Platform Economy and Industrial Relations », *Research Report CEPS*, 2017/12.

LAMBRECHT M., 2016, « L'économie des plateformes collaboratives », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 2311, 26.

LEHDONVIRTA V., MEZIER P., 2013, « Identity and self-organization in unstructured work », *Dynamics of Virtual Work. Working Paper Series*, 1, p. 1–35.

LOSADA N., 2018, « *Les forçats du bitume relèvent la tête* » : travailler et se mobiliser comme livreur de plateforme, Thèse de doctorat, Sciences Po.

MASSON F., 2017, « Un droit de grève en droit des contrats ? », *Droit social*, 10.

MONTEL O., 2017, « L'économie des plateformes : enjeux pour la croissance, le travail, l'emploi et les politiques publiques », *Document d'études n°213*, DARES.

MORIN-DESAILLY C., 2018, *Prendre en main notre destin numérique : l'urgence de la formation*, rapport, 607, Sénat.

OCDE, 2019, *Perspectives de l'emploi de l'OCDE 2018*, OECD.

OFFE C., WIESENTHAL H., 1980, « Two logics of collective action: theoretical notes on social class and organizational form », *Political power and social theory*, 1, 1.

PARIS T., 2017, *Puissance publique et plateformes numériques : accompagner l'«ubérisation»*, Conseil d'État.

PRASSL J., 2018, *La voie collective dans l'économie de plate-forme : défis, opportunités, solutions*, Rapport pour la CES.

RAPOPORT J., 2017, *Médiation VTC*.

ROCHET J.-C., TIROLE J., 2003, « Platform Competition in Two-Sided Markets », *Journal of the European Economic Association*, 1, 4.

ROSENBLAT A., 2018, *Uberland: how algorithms are rewriting the rules of work*, University of California Press.

ROSENBLAT A., STARK L., 2016, « Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers », *International Journal of Communication*, 10.

SCHMIDT F.A., 2017, *Digital labour markets in the platform economy: mapping the political challenges of crowd work and gig work*, Friedrich-Ebert-Stiftung.

SCHOR J.B., 2017, « Does the sharing economy increase inequality within the eighty percent?: findings from a qualitative study of platform providers », *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 10, 2.

STROWEL A., VERGOTE W., 2018, « Digital platforms: To regulate or not to regulate? ».

SUPIOT A., 2000, « Les nouveaux visages de la subordination », *Droit social*, 2.

SUPIOT A., BAAMONDE M.E.C., 2016, *Au-delà de l'emploi*, Flammarion.

TERRASSE P., 2016, *Rapport sur l'économie collaborative*, Inspection Générale des Finances et Inspection Générale des Affaires Sociales.

THIÉRY S., 2017, *Les nouvelles formes du travail indépendant*, rapport CESE, CESL1100025X, CESE.

TIROLE J., 2016, *Économie du bien commun*, Presses universitaires de France.

VANDAELE K., 2017, « Les syndicats sur le qui-vive pour soutenir les travailleurs des plateformes : l'exemple des livreurs de repas », *Chronique Internationale de l'IRES*.

VANDAELE K., 2018, « Will trade unions survive in the platform economy? », European Trade Union Institute.

VAUGHAN R., DAVERIO R., 2016, *Assessing the size and presence of the collaborative economy in Europe*, Publications Office of the European Union.



















Achevé d'imprimer  
4<sup>e</sup> trimestre 2020  
Imprimerie de la Centrale - 62302 Lens  
Tél. : 03 21 69 88 44

**Mehdi Arfaoui** est sociologue, docteur associé au Centre d'Études des Mouvements Sociaux (CEMS) à l'École des Hautes Études en Sciences Sociales (EHESS), et enseignant à l'Université Paris-Dauphine. Son travail porte sur les liens entre métamorphoses du capitalisme et transformation du rôle de l'État.

**Noémie Losada** est professeure agrégée de sciences économiques et sociales, sociologue de formation, diplômée de Sciences Po Paris et de l'École Normale Supérieure de Paris-Saclay.

## **Nouvelles formes d'emploi et syndicalisme : quels moyens d'actions et quelles protections pour les travailleurs de plateforme ?**

La prolifération rapide des plateformes numériques, et conséquemment le développement du « travail de plateforme », suscitent de nombreux débats : réactions enthousiastes quant à cette dynamique économique et au développement de nouvelles formes d'emploi associées ; réactions critiques quant à la fragilité sociale de ces travailleurs indépendants économiquement dépendants. Qu'en est-il réellement de ces nouvelles formes de travail ? Quels risques de dérives ? Quelle protection envisager ? Quels rôles des pouvoirs publics et des organisations syndicales pour protéger ces travailleurs ?

Cette étude prend en compte les formes de rupture tout autant que les continuités profondes qui rendent possible le développement de cette économie, reconnaissant ainsi la radicalité des transformations en cours sans pour autant verser dans l'illusion du tout « disruptif ». Les auteurs présentent l'impact des plateformes sur le travail en lien avec les nouvelles formes d'emploi, puis abordent les problématiques soulevées par la protection sociale des travailleurs de plateforme en termes de régulation publique. Enfin, ils s'attachent à mettre en lumière les enjeux syndicaux liés au travail de plateforme, en interrogeant le rôle joué au niveau national et international par les syndicats, mais également par des formes plus inédites de mobilisations collectives, pour accompagner l'adaptation du droit du travail et garantir la protection des travailleurs de plateforme.

### **DERNIÈRES PARUTIONS**

---

**Pour un capitalisme partagé en France :  
redonner un nouvel élan à l'épargne salariale**

**Par le revenu de base, achever l'État Providence ?**

Octobre 2020  
160 pages // 12 €  
ISBN 978-2-917686-30-0