
PLATEFORMES NUMÉRIQUES

Mobilisation collective, innovation et responsabilité sociales

Pascale CHARHON

*Sous la direction de
Denis STOKKINK*

*Avant-propos par
Catherine COUPET, PDG du groupe Up*

ÉTUDES & DOSSIERS | JUIN 18

Économie sociale



PLATEFORMES NUMÉRIQUES
Mobilisation collective, innovation et responsabilité sociales

Pascale CHARHON

Sous la direction de Denis STOKKINK

Avant-propos par Catherine COUPET, Présidente-Directrice générale du groupe Up

Préface d'Odile CHAGNY, Christophe TESSIER, Sharers and Workers, Ires, Astrees

COMPRENDRE POUR AGIR



À propos du groupe Up

Fort de 3 500 collaborateurs et d'une présence dans 19 pays, Up accompagne le quotidien de 24,5 millions de personnes dans le monde.

Up est un groupe indépendant dont la maison-mère est une coopérative de travailleurs, détenue à 100% par ses salariés.

Up connecte les individus, les entreprises et les territoires en développant des plateformes de gestion, de transactions et de relations qui contribuent au bien-être et à la performance.

Up conçoit des solutions intégrées en réponse aux besoins de ses différents partenaires, clients et bénéficiaires. Il facilite l'accès à l'alimentation, la culture, les loisirs, l'éducation, l'aide à domicile, l'aide sociale, la gestion des frais professionnels et l'animation de dispositifs d'incentive et de fidélité.

www.up-group.coop



Fondé par l'économiste belge Denis Stokkink en 2002, **POUR LA SOLIDARITÉ-PLS** est un European think & do tank indépendant engagé en faveur d'une Europe solidaire et durable. PLS se mobilise pour défendre et consolider le modèle social européen, subtil équilibre entre développement économique et justice sociale.

L'équipe POUR LA SOLIDARITÉ-PLS, dotée de solides compétences en recherche, conseil, coordination de projets européens et organisation d'événements, œuvre dans l'espace public aux côtés des entreprises, des pouvoirs publics et des organisations de la société civile avec comme devise : *Comprendre pour Agir.*

www.pourlasolidarite.eu

Ce numéro d'*Études & Dossiers* de juin 2018 donne à voir le vaste et riche éventail des initiatives et réflexions à l'œuvre à l'échelle européenne sur les questions de représentation et négociation collective, de l'innovation et de la responsabilité sociale qu'emporte le développement de l'économie de plateformes. Il prend appui sur un événement co-organisé en janvier 2018 par la Confédération européenne des Syndicats (ETUC), le réseau français Sharers & Workers (animé par l'IRES et ASTREES) et l'Institut syndical européen (ETUI), en partenariat avec POUR LA SOLIDARITÉ et le Groupe UP.

Cet événement, une première à l'échelle européenne, s'est donné pour ambition de favoriser la discussion entre parties prenantes de l'économie des plateformes sur leurs intérêts partagés à « façonner » ensemble une économie numérique des plateformes financièrement soutenable, techniquement innovatrice, et socialement juste. Il s'inscrit en cela dans le prolongement d'une démarche initiée en France par le réseau Sharers & Workers, et co-portée à l'échelle européenne par la Confédération européenne des Syndicats et Sharers & Workers, avec l'appui de l'ETUI.

Organisateurs



Avec le soutien de



The ETUI is financially supported by the European Union

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	2
PRÉFACE	4
INTRODUCTION	7
I. L'économie digitale : une mise en contexte	9
II. Définir l'économie des plateformes et l'économie collaborative	9
2.1. Distinguer plateformes numériques et économie collaborative	11
2.2. Potentiel de croissance	12
2.3. Les enjeux du marché des plateformes en ligne en Europe	12
III. Regards sur les travailleurs de la nouvelle économie : vers le «CYBERTARIAT» ?	13
3.1. Quel état des lieux ?	13
3.1.1. Témoignages de coursiers	14
3.1.2. Un profil des CROWDWORKERS	15
3.2. Les déficits de travail décent de l'OIT affectant les travailleurs en ligne	16
3.3. Le statut des travailleurs des plateformes : salarié ou indépendant ?	16
3.3.1. La subordination au pouvoir directif de l'employeur	17
3.3.2. La proposition de Harris et Krueger aux États-Unis	18
IV. Quel cadre européen de régulation pour les travailleurs des plateformes ?	18
4.1. Le socle européen des droits sociaux et les récentes initiatives législatives	19
4.1.1. Interview de Stefan Olsson, Directeur, DG Emploi, Commission européenne	20
4.1.2. Interview de Thiébaud Weber, Secrétaire confédéral, CES	21
V. Vers un écosystème de la RSE pour les plateformes en ligne	22
5.1. Le rôle du dialogue entre parties prenantes	23
5.2. Favoriser les modèles de gouvernance éthique et responsable	24
VI. Vers la construction de nouvelles formes de solidarités et collectifs	26
6.1. L'organisation et la mobilisation des travailleurs de plateformes numériques en Europe	26
6.2. Repenser le collectif et d'autres types de solidarité : Regards sur trois pratiques	28
6.2.1. Le comité d'entreprise Foodora en Allemagne	28
6.2.2. Le collectif Deliveroo en Belgique	29
6.2.3. SMart, le modèle coopératif au service des travailleurs en ligne	30
CONCLUSIONS	31
BIBLIOGRAPHIE	33

AVANT-PROPOS

L'économie numérique et le digital sont venus révolutionner et envahir notre quotidien en quelques années. Accessoires, simplement utiles ou parfois vitaux, les usages réguliers que ces phénomènes nous ont apporté sont permanents.

La numérisation de l'économie, l'émergence de l'économie de plateformes et l'accroissement important des nouvelles formes d'emploi interrogent donc de nombreux acteurs qui font partie des écosystèmes les plus proches du groupe Up :

- les entreprises coopératives, et plus généralement les acteurs de l'ESS, dont les valeurs et les modèles d'association des parties prenantes sont susceptibles d'apporter des réponses organisées dans un cadre de solidarités nouvelles à inventer ou réinventer ;
- les syndicats de travailleurs, qui font face à un phénomène d'une nouvelle ampleur qui questionne leurs modalités d'action, voire leur raison d'être puisqu'il renvoie à « l'avenir du travail » ;
- les acteurs de la nouvelle économie, dite collaborative ou de partage, qui contribuent à l'émergence de nouvelles chaînes de valeur, de nouveaux modèles économiques.

Des questions fondamentales sont aujourd'hui posées : celles qui touchent à la protection des travailleurs du numérique, celles du partage de la valeur, du modèle économique des plateformes, ou bien encore les formes de gouvernance et d'association des parties prenantes.

Les initiatives engagées avec l'ensemble de ces acteurs dans des cadres élargis contribuent à dresser des diagnostics communs et des pistes de travail. Elles nous apportent une vision assez complète des enjeux économiques, sociaux, voire sociétaux que pose ce phénomène. Le collectif *Sharers and Workers* représente une illustration importante de ce qu'il est possible d'unir comme forces.

C'est donc du croisement de ces points de vue, de ces réflexions, que veut s'inspirer le groupe Up pour pratiquer une innovation sociale qui consiste à apporter des réponses qui s'appuient sur l'analyse des besoins. La présente brochure présente un condensé des initiatives et des réflexions portées par tous ces acteurs : elle invite à poursuivre la réflexion et à engager les actions.

Catherine Coupet
Présidente-Directrice générale, Groupe Up

PRÉFACE

Les problématiques dont il est question dans cet ouvrage nous renvoient à un vaste champ d'analyse puisque ce sont bien ici les enjeux sociaux, emportés par ces nouveaux modes d'intermédiation, de production et d'organisation du travail que sont les plateformes numériques, qui sont abordés. Si cette « nouvelle question sociale » n'épuise pas toutes les dimensions de la transformation profonde générée par les plateformes et plus généralement par le numérique – il suffit de penser à l'ampleur des bouleversements économiques, technologiques, sociologiques, sociétaux, culturels induits par cette nouvelle économie ; elle est pourtant loin d'aller de soi.

Pointons, pour en juger, quelques phénomènes qui suscitent aujourd'hui d'intenses débats, bien au-delà de la seule sphère académique et qui interpellent fondamentalement sur ce que les plateformes font au travail. En effet, il serait trompeur de n'aller regarder dans les plateformes que ce qui relève de la logique poussée à l'extrême de tendances que l'on sait à l'oeuvre depuis plusieurs décennies. De ces dernières, on connaît tant les multiples causes (citons pêle-mêle l'externalisation, la sous-traitance, les stratégies d'optimisation des coûts, le recentrage sur le coeur du métier, sans oublier les effets des réformes encourageant la flexibilité, les effets du chômage de masse, etc.), que leurs effets trop bien documentés (montée des formes d'emploi atypiques, éclatement du modèle salarial classique, développement des « zones grises de l'emploi », précarisation du marché du travail, emprise croissante des petits boulots, épuisement des systèmes contributifs de protection sociale, etc.) .

Autrement dit, ne voir dans le travail à la demande, « on tap », le micro travail, la gig économie que la figure des travailleurs à la tâche, alignés comme les dockers d'Elias Kazan sur les quais omet plusieurs dimensions majeures du point de vue « de la question sociale », des bouleversements à l'oeuvre : celles de l'accès, de la mise en invisibilité, de la « commodification » et de l'échelle du travail. Les plateformes fascinent aussi car elles permettent d'accéder à des services impossibles jusqu'alors, offrent par là-même des opportunités d'activité inédites, y compris à des populations au chômage voire éloignées de l'emploi, soulevant ainsi la question de l'insertion et du développement professionnel des travailleurs. Les plateformes peuvent participer d'une « mise en invisibilité du travail ». Par définition, le travail de la multitude est invisible (comme l'était déjà celui du consommateur, de l'audience, de la femme au foyer, du travail cognitif).

Qui connaît la matérialité du travail des micro-travailleurs d'Amazon Mechanical Turk ? La mise en invisibilité passe aussi par l'effacement des frontières entre le professionnel et l'amateur, entre l'occasionnel et le régulier.

Certaines plateformes, notamment de « services organisés », en faisant disparaître la personne et ses qualités intrinsèques derrière la tâche et la prestation, interchangeable, tributaires d'une notation, font littéralement revenir sur le devant de la scène des questions aussi essentielles que celles posées dans la déclaration de Philadelphie¹ (*“labour is not a commodity”*). *Last but not least*, nous assistons aussi au travers des plateformes, à une mise en concurrence des travailleurs à une échelle géographique jusque-là inégalée.

Qui aurait imaginé un jour qu'une testeuse de logiciels vietnamienne déclare : « *En fait c'est très simple. Je considère que si j'ai fixé le prix le plus bas (par rapport aux autres freelancers), alors j'aurai plus de travail. [...] Il y a beaucoup de freelancers dans le monde. Quand je vois les Philippines, ils ont de très bas taux. Du coup je dois me comparer à eux.* »

Ce sont là seulement quelques points saillants de ce qui fait débat aujourd'hui. Ils permettent cependant de saisir qu'en mettant à distance la question du travail, on met précisément à distance ses conditions d'exercice, les droits fondamentaux qui y sont associés, les enjeux de gouvernance, d'autonomie, de choix et d'aspirations des individus. De forts enjeux donc qui suscitent réflexions et initiatives autour

¹ Le 10 mai 1994, la Conférence générale de l'Organisation Internationale du Travail, réunie à Philadelphie, aux États-Unis, a adopté la Déclaration de Philadelphie qui redéfinit les buts et objectifs de l'OIT. Elle consacre la reconnaissance à l'échelle internationale de l'importance des questions économiques et sociales, et du fait qu'elles sont indissociables des autres aspects des questions internationales. La conférence affirme à nouveau les principes fondamentaux sur lesquels est fondée l'Organisation, à savoir notamment que le « travail n'est pas une marchandise » (*Labour is not a commodity*).

d'une meilleure régulation du travail dans l'économie de plateformes. Mais quel(s) mode(s) de régulation veut-on promouvoir ou faire advenir ? Avec quels arbitrages ? Dans quels délais ? Aujourd'hui, trois grands leviers suscitent conjointement l'attention : l'autorégulation, la réglementation et le dialogue social. Attardons-nous un instant sur chacun d'entre eux.

L'autorégulation oui, mais ...

L'économie des plateformes est propice à l'émergence de pratiques d'autorégulation, pour des raisons qui peuvent se comprendre aisément : un cadre juridique non stabilisé et corollairement des expérimentations qui ne cessent de se développer ici et là. À cet égard, l'on en vient vite à devoir distinguer l'autorégulation unilatérale de formes plus collectives d'autorégulation.

L'autorégulation unilatérale est dépendante de la règle que décide de se fixer la plateforme — celle de s'engager dans une démarche socialement responsable vis-à-vis des travailleurs de la plateforme. En témoignent les exemples de la plateforme française de livraison STUART en matière d'insertion professionnelle, ou encore de la plateforme danoise MEPLY en matière de "flexicurité".

À certains égards, on peut considérer que la démarche engagée par Uber avec son Livre Blanc sur le travail et la protection sociale en Europe relève de ce type de démarche.

L'exemple emblématique d'une autorégulation concertée est celui du Code de bonne conduite adopté en janvier 2017 par huit plateformes de micro-travail en Allemagne, en concertation avec le syndicat IG Metall². Mais sur ce terrain aussi, plusieurs initiatives sont en cours, tout particulièrement dans les pays « nordiques » traditionnellement attachés à la prééminence des accords (en témoignent par exemple les discussions tripartites menées au Danemark dans le cadre du *Disruption Council* en vue d'organiser une économie des plateformes compatible avec les principes du modèle social danois).

L'autorégulation présente des avantages certains. Elle est en effet à même d'adapter les standards aux particularités des plateformes, de tenir compte de la diversité des acteurs, mieux que ne le feraient des régulations universelles par définition plus abstraites et plus générales. Mais elle a aussi ses limites, et soulève notamment un problème évident de concurrence déloyale. En l'absence de régulation universelle, rien ne garantit qu'une plateforme adoptant de meilleurs standards ne soit pas concurrencée par des concurrents moins vertueux.

S'agissant plus spécifiquement de l'autorégulation concertée ou négociée, l'objection principale tient à l'équilibre des parties prenantes : il n'est pas anodin de constater en effet que les discussions et démarches, les plus abouties en Europe à ce jour, émanent de pays dans lesquels le pouvoir de négociation des syndicats reste fort. Entre avantages et limites, l'autorégulation peut aussi être pensée comme une étape préalable d'expérimentation ouvrant des pistes pour une régulation plus large. Car l'économie des plateformes, largement terra incognita, il y a encore peu de temps, se trouve chaque jour davantage au centre d'évolutions allant dans le sens d'une réglementation des activités de ces dernières ; certaines ont pour objet central la protection des travailleurs, ainsi en va-t-il du Socle européen des droits sociaux, dont un des traits marquants est qu'il place sur le même plan travail salarié et travail indépendant.

Des attentes fortes en matière de dialogue social...

L'économie des plateformes impacte toutes les dimensions constitutives de l'action collective que sont pour reprendre les termes d'Alain Supiot, la représentation, l'action, la négociation, de même qu'elle bouleverse les cadres, les lieux et les objets du dialogue social : quelles sont les parties prenantes du dialogue social ? Ne faudrait-il d'ailleurs pas plutôt parler de dialogue professionnel élargi à l'ensemble des parties prenantes ? Mais pour qu'un dialogue social se matérialise et soit bénéfique à l'ensemble des parties, encore faut-il des acteurs forts, en capacité de s'instituer et de négocier.

Et sur ce terrain, les obstacles sont loin d'être seulement juridiques, pensons par exemple du point de vue des travailleurs à la diversité des statuts, des aspirations, ou côté plateformes, à la difficulté pour des structures souvent jeunes, concentrées sur leur croissance et la pérennité de leur modèle économique, de s'emparer de ces questions sociales.

² <http://faircrowd.work/unions-for-crowdworkers>

Partie de rien il y a trois ans en Europe, l'action collective (qu'elle soit syndicale ou autonome, un enjeu majeur étant aussi la convergence des deux) a beaucoup évolué. En témoignent la multiplication des mouvements sociaux dans certains secteurs (pensons aux chauffeurs et coursiers à vélo qui suscitent l'attention aujourd'hui, avec pas moins de 39 grèves de coursiers recensées à l'échelle européenne en 2017, contre 2 en 2016, la présence de syndicats et collectifs autonomes pour les coursiers au début 2018), le développement des initiatives lancées par les acteurs syndicaux à destination des travailleurs des plateformes (plateformes d'information en Allemagne, en Suède et en Autriche mais aussi plus récemment en Espagne, offre syndicale de services à ces nouvelles catégories de travailleurs indépendants y compris dans des pays où le syndicalisme est peu enclin à s'ouvrir aux non-salariés et à s'inscrire dans une démarche de service, comme en France pour les chauffeurs, les coursiers, mais aussi les freelances. Au total, il est évident que les bouleversements suscités par l'économie de plateforme agissent comme un puissant accélérateur de changement pour le monde syndical. En effet, les attentes sont fortes : attentes vis-à-vis des acteurs syndicaux de la part des collectifs autonomes de travailleurs des plateformes, souvent composés de jeunes travailleurs se défiant du syndicalisme mais qui peuvent aussi éprouver les limites de leur autonomie et exprimer leur besoin de se faire aider par les syndicats traditionnels, attentes aussi d'une certaine « ubérisation » du syndicalisme permettant à ce dernier de s'adapter aux travailleurs des plateformes : nouvelles formes d'actions, syndicalisme au mois, à la carte etc.

Un changement attendu ou espéré donc, mais qui doit composer avec la nécessité d'une part de tenir compte du fort affaiblissement du pouvoir syndical dans de nombreux pays européens et d'autre part de s'internationaliser face à une économie de plateforme elle-même souvent internationale.

Autorégulation, réglementation et dialogue social constituent sans doute les différentes pièces d'un même puzzle à assembler, celui d'une économie de plateforme à la fois financièrement soutenable, techniquement innovante et socialement responsable.

C'était précisément l'objet de la journée du 23 janvier 2018, co-organisée par le réseau Sharers & Workers (animé par l'IRES et ASTREES), l'ETUC et l'ETUI, en partenariat avec le groupe UP et de POUR LA SOLIDARITÉ, de mettre en discussion, à l'échelle européenne et dans une logique d'ouverture à la diversité de parties prenantes, les moyens de faire tenir ensemble les pièces de ce grand puzzle fait d'autorégulation unilatérale des acteurs au travers de l'adoption de codes de bonne conduite ou de charte éthique, d'accords négociés, de réglementations nationales ou internationales ou bien encore des alternatives que peuvent représenter les coopératives et les autres initiatives relevant de l'économie sociale et solidaire.

De la diversité des regards (plus de 150 participants venant de 21 pays européens, représentants du monde syndical, des plateformes, des coopératives, des universitaires, experts et représentants des institutions européennes) et des initiatives/pratiques dont il a été témoigné ressortent quelques points saillants, forts dont cette brochure porte la trace. Nul doute que ce riche document aidera donc à nourrir les prolongements de la démarche de dialogue à l'échelle européenne initiée le 23 janvier à Bruxelles.

Odile Chagny,
Christophe Tessier,
Sharers and Workers,
Ires, Astrees

INTRODUCTION

Le début du XXI^e siècle a été marqué par la transition numérique, une vague d'innovations technologiques puissante, susceptible d'affecter en profondeur et dans un laps de temps très court nos sociétés.

La fascination pour les transformations générées par l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) à l'ère postindustrielle remonte au début des années 1960. De nos jours, cette action de transformation est désignée par le processus de « digitalisation de l'économie ». ³ Une telle évolution touche de nombreux aspects de la société et notamment le travail d'échange sur les plateformes numériques. Les problématiques posées par l'économie numérique ont des implications majeures sur la manière dont nous organisons la société, dont nous régulons les marchés du travail et dont nous gérons les états providence. S'il est clairement établi que les transformations induites par l'industrie digitale sur les pratiques du travail permettent, parmi d'autres facteurs, la diffusion de nouvelles formes de travail qui peuvent apporter une flexibilité bienvenue en permettant notamment une meilleure compatibilité entre le travail et la vie privée, elles peuvent conduire également à une précarisation et polarisation du marché du travail.

Dans ce contexte, l'émergence des plateformes de travail numériques représente également un développement essentiel parce qu'elles contribuent à la déconstruction croissante des formes de travail et d'emploi telles qu'elles étaient considérées durant l'ère fordiste.

Les plateformes de travail numériques mettent en relation des clients et des travailleurs pour effectuer un certain nombre de tâches ou services et sont souvent examinées sous l'intitulé de l'économie « collaborative » (Commission Européenne, 2016), ou même de l'économie « du partage ». Les plateformes peuvent aussi faciliter le « crowdwork », ce « travail de foule » où les clients sont mis en relation avec des travailleurs sur un marché virtuel pour effectuer des micros travaux.

Cependant et même si le travail digital représente pour les travailleurs du numérique une opportunité de participer à ces nouveaux marchés du travail, seule une petite fraction d'entre eux parviennent à gagner l'équivalent du salaire minimum. Le faible pouvoir de négociation de cette catégorie de travailleurs mis en concurrence sur les marchés mondiaux du travail, leur exclusion économique et les opportunités limitées qui leur sont offertes de développer leurs capacités et leurs compétences génèrent des préoccupations grandissantes.

Le terme de « cybertariat » a été introduit par l'universitaire britannique Ursula Huws dans un article de 2001 pour décrire l'émergence de nouvelles formes de travail à l'ère numérique. Ce qui fait du cybertariat un concept plus adapté, c'est qu'il met en avant les éléments de tension et de conflit qui entourent les conditions de travail contemporaines et les modes d'organisation sociale qui structurent les travailleurs exécutant le travail numérique.

L'ère digitale a par ailleurs entraîné des changements considérables dans les relations de travail en générant dans une large mesure une incertitude juridique s'agissant des règles qui s'appliquent dans le cyberspace.

On s'accorde à reconnaître que des mesures spécifiques doivent donc être envisagées au plan national et européen pour faire face aux risques liés au travail qui s'effectue par l'intermédiaire des plateformes. La nature spécifique du travail de plateforme exige un cadre qui puisse correspondre à la nature flexible du travail de plate-forme, tout en assurant un niveau adéquat de protection sociale.

Comment dans ce cadre, les travailleurs, le monde syndical et d'autres parties prenantes peuvent-ils aborder les défis liés au nouvel écosystème des plateformes selon une approche qui puisse concilier innovation industrielle, nouvelles formes de travail et préservation du modèle social européen ?

³ Jan Drahokoupil, Maria Jepsen, « L'économie de plate-forme », *Transfer*, Vol. 23, n° 2, May 26, 2017. <http://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1024258917701380a>.

Un certain nombre de stratégies nécessaires commencent à émerger qui sont susceptibles d'améliorer les conditions et le niveau de vie des travailleurs numériques : les mécanismes de certification, la syndicalisation des travailleurs numériques, la réglementation et un contrôle démocratique des plateformes en ligne. Les nouveaux modèles d'affaires nés des plateformes questionnent, en effet, l'actuel système de protection des actifs. Se trouvent ainsi interrogées la définition même du travail, la distinction structurante entre salariat et travail indépendant ou encore les formes du dialogue social et les nouvelles formes de mobilisation collective à l'aune de ces changements.

La présente brochure entend aborder les thèmes précités et se structure de la manière suivante : dans une première partie, il s'agira de mettre en contexte les caractéristiques de l'économie digitale et de présenter les caractéristiques de l'environnement des plateformes en ligne. Les enjeux posés par cette nouvelle économie seront abordés et en particulier les problématiques relatives aux relations d'emploi dans l'environnement des plateformes. En lien avec les politiques engagées par l'UE, seront examinés les réponses, modes alternatifs de gouvernance et nouvelles formes de mobilisation collective qui ont vu le jour et permettent de mieux réguler l'écosystème des plateformes et de protéger les travailleurs en ligne. Il s'agira de mettre en lumière le rôle clé des parties prenantes du monde de l'entreprise sociale et solidaire, du milieu syndical, de l'environnement académique et de la société civile dans le développement de modes de gouvernance alternatifs, « codes de bonne conduite » et nouvelles formes de mobilisation collective pour mieux encadrer le fonctionnement des plateformes digitales. Des conclusions clôtureront ce document. Nous vous en souhaitons bonne lecture !

Denis Stokkink,
Président, POUR LA SOLIDARITÉ

I. L'ÉCONOMIE DIGITALE : UNE MISE EN CONTEXTE

Créées en plein cœur de la crise 2008, les entreprises Airbnb et Uber sont devenues en quelques années des start up mondiales, symboles de l'essor d'une « nouvelle économie ». Comme le rappelle Christophe Degryse ((ETUI, working paper 2016)⁴, leur émergence a été rendue possible par trois évolutions techniques récentes :

- L'internet et le développement des réseaux à haut débit.
- Le Big Data, c'est-à-dire l'agglomération de masses gigantesques d'informations commerciales, personnelles, géographiques directement exploitables.
- Le développement des appareils mobiles (téléphones mobiles, tablettes) permettant aux consommateurs, travailleurs, prestataires d'avoir accès à l'internet mobile à tout moment et à tout endroit.

L'interprétation des caractéristiques de cette « nouvelle économie » fait débat. Pour les uns, elle serait une évolution tendancielle certes accélérée mais non révolutionnaire, comme le fut la généralisation de l'électricité ou de l'eau courante. D'autres analyses parlent d'une évolution disruptive car l'économie numérique dans ses diverses composantes rompt avec le mode actuel d'organisation de l'entreprise et des modes de production. L'impact des mutations observables dans cette nouvelle économie se situe aussi au niveau du contenu même du travail. De nouveaux métiers apparaissent et évoluent constamment, les tâches immatérielles demandent de plus en plus de compétences qui ne sont pas toutes liées à un outil de travail situé dans les locaux d'une entreprise.

II. DÉFINIR L'ÉCONOMIE DES PLATEFORMES ET L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE

Le terme d'économie des plateformes comme celui d'économie collaborative dont l'emploi est hétérogène n'est attaché à aucune définition officielle comme l'atteste la multiplicité des dénominations qui circulent. Plusieurs expressions sont intervenues dans le débat public en Europe pour désigner les nouveaux modes de production et de consommation qui se développent via des entreprises comme Uber, Blablata ou Airbnb, Sharing economy (économie du partage), peer-to peer économie (économie collaborative), Gig économie (économie des petits boulots). L'uberisation de l'économie est également évoquée pour désigner la montée en puissance du phénomène.⁵

Selon la Commission européenne (2016)⁶, les plateformes en ligne recouvrent un large éventail d'activités parmi lesquelles les plateformes publicitaires en ligne, les places de marché en ligne, les moteurs de recherche, les médias sociaux et boutiques de contenu créatif, les plateformes de distribution d'applications, les services de communication, les systèmes de paiement et les plateformes d'économie collaborative.

Comme l'analysent Gérard Valenduc et Patricia Vendramin, les plateformes en ligne fonctionnent selon ce que des économistes ont qualifié de marchés bifaces ou à plusieurs versants (Wauthy, 2008)⁷ : la théorie des marchés bifaces se rapporte à des produits et services qui sont proposés simultanément à deux catégories d'utilisateurs, sur deux versants à travers une plateforme accessible via un ordinateur,

⁴ Christophe DEGRYSE, *Les impacts sociaux de la digitalisation de l'économie*, Working Paper, ETUI, 2016.

⁵ DARES, *L'économie des plateformes : enjeux pour la croissance, le travail, l'emploi et les politiques publiques*, 2017.

⁶ *Un agenda européen pour l'économie collaborative*, COM(2016) 356 final.

⁷ Vendramin Patricia, Valenduc, Gérard, *Le travail virtuel. Nouvelles formes d'emploi et de travail dans l'économie digitale*, 2016.

un smartphone ou une tablette. Sur l'un des versants, les consommateurs ont accès à des services à faibles coûts voire gratuits, elles bénéficient d'un effet de réseau en vertu duquel, globalement, la valeur des services augmente en fonction du nombre d'utilisateurs ; c'est typiquement le cas des réseaux sociaux comme Facebook ou LinkedIn ou des sites de réservation d'hôtels comme booking dans le cas de plateformes gratuites. Sur l'autre versant du marché, on trouve des acteurs économiques impliqués dans la prestation des services de la plateforme. Dans le cas de Google, ce sont les annonceurs publicitaires, dans le cas de booking, ce sont des hôtes et autres structures d'hébergement (Vendramin, Valenduc, 2016)⁸.

Selon la définition qu'en donne la Commission européenne, le terme «économie collaborative» appliqué aux plateformes en ligne désigne quant à lui des modèles économiques où des plateformes collaboratives créant un marché ouvert pour l'utilisation temporaire de biens et de services, souvent produits ou fournis par des personnes privées, facilitent des activités.

L'économie collaborative fait intervenir trois catégories d'acteurs :

- Des prestataires de services, qui partagent des actifs, des ressources, du temps et/ou des compétences — il peut s'agir de personnes privées qui proposent des services sur une base occasionnelle («pairs») ou des prestataires de services qui interviennent à titre professionnel («prestataires de services professionnels») ;
- Des utilisateurs de ces services ;
- Les intermédiaires qui mettent en relation, via une plateforme en ligne, les prestataires et les utilisateurs et qui facilitent les transactions entre eux («plateformes collaboratives»)⁹.

Deux éléments sont communs aux ensembles tels que décrits :

- Le caractère numérique
- La mise en relation entre de nombreux individus de façon directe, qui semble se substituer en partie à la relation d'échange traditionnelle entre une structure de production entreprise et un consommateur, usager.

Une des tentatives d'appréhension de l'économie des plateformes est le travail de classification réalisé par Nicolas Amar et Louis-Charles Viossat de l'Inspection des Affaires Sociales en France (IGAS, 2016)¹⁰. Ils distinguent trois catégories de plateformes au sein de l'économie dite collaborative sur le marché français :

- Les plateformes digitales.
- Les plateformes collaboratives.
- Les plateformes d'emploi.

Selon l'IGAS, les plateformes digitales incluent les plateformes de référencement telles que les moteurs de recherche internet et les réseaux sociaux.

Le terme d'économie collaborative est quant à lui réservé aux plateformes digitales qui s'inscrivent dans une relation de pair à pair. Au sein des plateformes collaboratives, Amar et Viossat (2016) isolent une catégorie particulière : les plateformes d'emploi, via lesquelles sont échangés des biens et services, produits en partie au moins par des travailleurs collaboratifs.

La catégorie des plateformes d'emploi est elle-même divisée en sous-catégories :

- Les plateformes de partage, sur lesquelles des particuliers mutualisent l'usage d'un actif (ex. : BlablaCar, Drivy, AirBnB).
- Les opérateurs de services organisés, qui fournissent des prestations standardisées délivrées par des professionnels (ex. : Uber).
- Les plateformes de jobbing, qui permettent aux particuliers de bénéficier de services à domicile (ex. : Taskrabbitt.listminute.be).

⁸ Vendramin Patricia, Valenduc, Gérard, *op. cit.*

⁹ *Un agenda européen pour l'économie collaborative, op.cit.*

¹⁰ Les plateformes, l'emploi et la protection sociale, Rapport, Nicolas Amar, Louis Charles Viossat IGAS, 2016

- Les coopératives électroniques, qui déclinent les modes de production, de consommation et de distribution collaboratifs de l'économie sociale et solidaire (ex. : La Ruche Qui Dit Oui !);
- Les plateformes de freelances qui appairient une offre et une demande de prestations de services à haute valeur ajoutée (ex. : Hopwork).
- Les plateformes de micro-travail qui mettent en relation, principalement sur le plan international, une offre et une demande de micro-tâches dématérialisées (ex. : Amazon Mechanical Turk).

2.1. DISTINGUER PLATEFORMES NUMÉRIQUES ET ÉCONOMIE COLLABORATIVE

Comme a pu le relever Christophe Degryse¹¹, la littérature relative aux plateformes se caractérise par une diversité sémantique qui comporte un risque de confusion quant aux concepts utilisés, quand il s'agit de traiter de la nature de l'économie du partage (*sharing economy*) ou d'économie collaborative appliquée aux plateformes en ligne.

Si les plateformes en ligne sont souvent considérées comme faisant partie de l'économie collaborative, il est fait référence à des modes d'approche du marché fondamentalement différents. L'économie collaborative a pour principe le bien-être des parties prenantes ; elle poursuit des objectifs sociaux. Les principes de fonctionnement d'un certain nombre de plateformes en ligne, bien que de nature collaborative, se situent dans une autre logique où l'utilisation des technologies et le modèle d'intermédiation *P to B to P* (*person to business to person*) permet de satisfaire une masse grandissante d'utilisateurs dans le contexte de la prestation de services matériels ou immatériels avec pour but la maximisation du profit des actionnaires des plateformes concernées¹².

Comme le soulignent Eckhardt et Bardhi (2015)¹³ : « *Le partage est une forme d'échange social qui a lieu entre des personnes qui se connaissent et sans aucun profit...Lorsque le partage passe par la médiation du marché, lorsqu'une entreprise devient un intermédiaire entre des consommateurs qui ne se connaissent pas – il ne s'agit pas du tout d'un partage. Les consommateurs paient pour accéder aux biens et services de quelqu'un d'autre pendant une période déterminée. Il s'agit d'un échange économique et les consommateurs sont à la recherche d'une valeur utilitaire et non d'une valeur sociale.* »

Il est intéressant de noter que le CESE (Comité économique et social européen) dans un avis de 2016¹⁴ a lui-même mis en garde la Commission européenne quant au « *risque de la confusion* » qui existait à mettre sur le même plan les plateformes numériques et l'économie collaborative, sans mener une réflexion qui fasse le lien entre cette économie et l'intérêt général par une reconnaissance de ses externalités positives, dans la mise en œuvre des valeurs de coopération et de solidarité.

Un rapport de la DARES¹⁵ relève bien la dimension supplémentaire qu'il convient d'ajouter aux typologies des plateformes collaboratives telles que présentées plus haut. Il faut considérer l'économie du partage ou collaborative comme un sous-ensemble d'un champ plus large, celui des plateformes de biens et services marchands dont le rôle ne se limite pas à des fonctions de mise en relation (fourniture d'une interface de communication entre offreurs et demandeurs). Elles sont partie prenante dans la production et la vente du produit échangé, par exemple en participant à la qualité du produit, en intervenant dans la fixation du prix et/ou dans le management du travail. Le fait de toucher une rémunération directement liée à l'échange (sous forme de commission) peut être considéré comme un indice de cette implication dans la production de valeur ajoutée.

¹¹ Christophe Degryse, *op. cit.*

¹² *Ibid.*

¹³ G.N. Eckardt, Bardhi F., "The Sharing economy isn't about sharing at all", *Harvard Business Review*, 2015 et Christophe Degryse, *Les impacts sociaux de la digitalisation de l'économie*, Working paper, ETUI, 2016.

¹⁴ Avis du Comité économique et social européen, *Un agenda européen pour l'économie collaborative*, 2016.

¹⁵ DARES, *L'économie des plateformes : enjeux pour la croissance, le travail, l'emploi et les politiques publiques*, 2017.

Les caractéristiques de ces plateformes de biens et services marchands sont :

- une relation triangulaire entre offreurs, demandeurs et plateforme ;
- une implication de la plateforme dans la qualité ou le prix du produit échangé ;
- une communauté reposant sur un lien marchand ;
- une appartenance à la communauté régulée par la plateforme.

2.2. POTENTIEL DE CROISSANCE

Une étude du cabinet d'audit PWC pour la Commission européenne (DG Grow) en 2016 relevait que le montant total des transactions dans les cinq principaux secteurs de l'économie collaborative en Europe – finance, hébergement, transport, services à la personne et services aux entreprises – pourrait être multiplié par 20 en 10 ans et atteindre 570 milliards d'euros d'ici 2025, contre à peine 28 milliards d'euros aujourd'hui.

Sur l'ensemble du continent européen, PWC estime que le chiffre d'affaires des plateformes des cinq secteurs clés de l'économie collaborative – finance, hébergement, transport, services à la personne et services aux entreprises – devrait augmenter de 35% par an contre 3% pour l'ensemble de l'économie (soit 10 fois plus rapidement) pour atteindre 83 milliards d'euros d'ici 2025, contre 4 milliards aujourd'hui.

2.3. LES ENJEUX DU MARCHÉ DES PLATEFORMES EN LIGNE EN EUROPE

Portées par l'innovation, les plateformes présentent un potentiel considérable pour la compétitivité et la croissance. Selon la commission européenne, ces plateformes encouragent également de nouvelles possibilités d'emploi, des formules de travail souples et de nouvelles sources de revenus. Les consommateurs, quant à eux, peuvent tirer parti de l'économie collaborative sous la forme de nouveaux services, d'une offre élargie et de prix plus abordables.

Dans le même temps, la Commission européenne reconnaît que l'économie collaborative soulève des questions sur l'application des cadres juridiques existants, brouillant ainsi les limites entre consommateurs et fournisseurs, salariés et travailleurs indépendants, ou encore entre fourniture professionnelle et non professionnelle de services.

À cela s'ajoute le risque que les zones grises réglementaires soient exploitées pour contourner les règles destinées à préserver l'intérêt général (commission européenne, 2016)¹⁶.

Les enjeux de manière plus spécifique peuvent être résumés comme suit tels que soulevés par le Parlement européen dans sa résolution de juin 2017¹⁷ :

- L'existence de « zones grises » sur le plan réglementaire qui créent des différences notables dans les règles nationales et locales ainsi que la jurisprudence des États membres. Les nouveaux modèles commerciaux vont de la location d'un hébergement (ex.: Airbnb) aux services de transport (ex: Uber) en passant par la prestation de services à domicile.
- Des critères efficaces doivent être développés pour distinguer les personnes privées (comme les particuliers qui proposent des services de façon occasionnelle) et les professionnels avec des principes généraux au niveau de l'UE et des seuils au niveau national (par exemple sur la base du revenu).
- Les consommateurs doivent être informés des règles applicables à chaque transaction et de leurs droits.
- Les plateformes collaboratives devraient mettre en place des systèmes transparents pour les plaintes et la résolution des différends.

¹⁶ *Un agenda européen pour l'économie collaborative*, COM(2016) 356 final.

¹⁷ *Résolution du Parlement Européen (2017/2003(INI)-TA(20170271)*.

- La responsabilité des plateformes collaboratives doit être clarifiée.
- Les droits des travailleurs : des conditions de travail équitables et une protection adéquate devraient être garantis pour tous les travailleurs de l'économie collaborative (voir aussi section 4).
- Les obligations fiscales des entreprises qui fournissent des services comparables, que ce soit dans le secteur traditionnel de l'économie ou dans l'économie collaborative, devraient être les mêmes.

III. REGARDS SUR LES TRAVAILLEURS DE LA NOUVELLE ÉCONOMIE : VERS LE «CYBERTARIAT» ?

Si d'aucuns peuvent s'accorder à reconnaître que l'économie des plateformes offre une image renouvelée du capitalisme 2.0 permettant au citoyen de consommer autrement, le modèle d'affaire des plateformes suscite débats et controverses dans l'espace public. Ce *business model* est perçu comme s'inscrivant dans une logique ultralibérale du « tout au marché » et de dérégulation.

Les inquiétudes d'un certain nombre de parties prenantes concernent par ailleurs le fait que certaines des plus puissantes plateformes en ligne opérant à l'échelle planétaire remettent en question un certain nombre de principes fondamentaux de la relation d'emploi et de travail, créant un statut de travailleur virtuel (offline et online) à la demande, dont les droits et la protection sociale sont fortement réduits si pas inexistantes.

Le travail sur les plateformes en ligne est une illustration emblématique du développement de nouvelles formes d'emploi dites atypiques¹⁸. L'OIT dénombre trois grandes catégories d'emplois atypiques : le travail temporaire ; le travail à temps partiel, le travail intérimaire et autres relations d'emploi multipartites. Ces formes d'emploi se sont développées depuis ces dernières décennies et ont transformé la relation directe traditionnelle qui existait entre l'employeur et le salarié. Elles se caractérisent également par un statut d'emploi hybride ou peu clair, des rythmes et lieux de travail non conventionnels et l'irrégularité de la mise à disposition d'emploi.

3.1 QUEL ÉTAT DES LIEUX ?

La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound) a dressé un état des lieux à l'échelle européenne visant à identifier les grandes tendances émergentes en matière de nouvelles formes d'emploi parmi lesquelles :

- *Le travail occasionnel ou sur appel* où un employeur n'est pas contraint de fournir régulièrement du travail au salarié mais dispose de la marge de flexibilité lui permettant de le faire venir sur demande. Le travail sur appel consiste en une relation d'emploi continue sans travail continu. L'employeur garantit un contrat d'emploi mais ne s'engage pas à fournir du travail en continu. Le contrat « *zéro heure* » en constitue un exemple caractéristique. Ce type de contrat repose sur le principe du travail sur appel, en fonction de la demande.
- La forme la plus spectaculaire par sa nature et la rapidité de son expansion est le *crowdworking (externalisation ouverte)*, une forme de travail réalisée à partir de plateformes en ligne qui permettent à des organisations ou des individus de s'adresser à la multitude pour faire effectuer des tâches rémunérées¹⁹.

¹⁸ Pascale Charhon, *Face aux nouvelles formes d'emploi, quelles réponses au plan européen ? Des clés pour comprendre*, coédition Pour La Solidarité-SMart, Cahiers Pour la Solidarité, Bruxelles, juin 2017, n°36.

¹⁹ *Ibid.*

La partie la plus importante du crowd work est basée actuellement sur l'affectation d'un aspect limité d'une tâche à chaque travailleur. Individuellement, il s'agit principalement de petites tâches indépendantes et homogènes qui n'exigent pas un niveau élevé de compétences.

Les plateformes de crowdworking se sont multipliées ces dernières années, sous la forme de places de marché tantôt pour des « micro-travaux », tantôt pour des tâches de plus grande ampleur²⁰. Selon Gérard Valenduc et Patricia Vendramin, on peut distinguer plusieurs catégories de plateformes de crowdworking :

Les plateformes « généralistes » qui proposent du travail virtuel, indépendamment de la localisation géographique des offreurs et des demandeurs. Outre Amazon Mechanical Turk, on peut citer les exemples de PeoplePerHour ou Clikworker, qui proposent divers types de tâches : développement web, design graphique, programmation informatique, identification d'objets sur des photos ou vidéos, duplication de données, traductions, transcription d'enregistrements, recherche de détails dans des données ou des images, participation à des concours créatifs (créer un logo), etc. Ces plateformes ont souvent une envergure mondiale, puisqu'il s'agit de travail virtuel.

La plateforme de travail free-lance PeoplePerHour(PPH)²¹

La plateforme PeoplePerHour (PPH) se présente comme une place de marché où des employeurs trouvent des freelancers et des freelancers trouvent des employeurs. Son site web présente une vision du travail « où les offreurs et les demandeurs de travail fonctionnent d'une manière ouverte et interconnectée afin que le travail soit effectué de manière plus intelligente, plus flexible et plus indépendante, en utilisant des talents situés à distance, dans le cloud, pour devenir plus productif, agile, frugal et pour exploiter les meilleurs talents ».

Sur PPH, ce sont les travailleurs free-lances qui affichent les tarifs de leurs prestations. Les « employeurs » choisissent parmi les profils personnels et les tarifs proposés. En 2012, PPH a lancé un système de tarification appelé « hourlies », qui consiste à faire décrire par les free-lancers quelles tâches ils peuvent réaliser contre une heure de rémunération. Par ordre d'importance décroissante, les travaux réalisés concernent le design web, le développement web, la rédaction de documents, la réalisation multimédia, etc.

D'autres plateformes proposent des petits jobs qui ne sont pas virtuels et des travaux qui, le plus souvent, ne requièrent aucune qualification particulière. TaskRabbit, qui a des « filiales » dans de nombreux pays, est la plus connue.

Les plateformes de services réalisent une intermédiation entre des offreurs et des demandeurs de services qui ne sont pas immatériels. Il peut s'agir de transport de personnes (comme dans le cas d'Uber), de livraison de repas (Deliveroo, UberEats) d'hébergement touristique (comme dans le cas de AirBnB).

Les profils des travailleurs en ligne *Offline* ou *Online* sont variés, tantôt qualifiés (profils IT, créatifs, etc.) tantôt peu qualifiés. Le plus souvent, il peut s'agir de personnes jeunes, qui cherchent un revenu d'appoint comme des étudiants, des chômeurs. Bien souvent, les personnes n'envisagent pas de faire de ce travail leur emploi principal.

3.1.1 Témoignages de coursiers

Dans le cadre d'une enquête de l'Institut syndical européen sur les conditions de travail des coursiers de plateformes de livraison de repas pour le magazine *HESAMAG#16*, un chercheur d'ETUI a rencontré, entre juin et octobre 2017, une quarantaine de « partenaires » de *Deliveroo*, *UberEats* et *Takeaway.com* opérant à Bruxelles²².

²⁰ Vendramin Patricia, Valenduc, Gérard, *Le travail virtuel. Nouvelles formes d'emploi et de travail dans l'économie digitale*, 2016.

²¹ *Ibid.*

²² <https://parolesdecoursiers.wordpress.com/2017/10/27/titre-des-articles-du-blog>

Deux témoignages ci-dessous témoignent des conditions de travail des livreurs de repas.

« **Il faut cravacher** »²³

Je roule à fond, je fais des sprints. Cela me permet d'entretenir ma condition physique. Je suis très sportif. Je roule de 40 à 60 km par jour. Il faut cravacher pour que ce soit rentable. Il faut être performant. Si t'es pas un bon cycliste, c'est difficile de gagner beaucoup. Les indépendants sont payés à la course. Pour gagner sa vie, il faut faire beaucoup de courses. Les bonnes journées, je fais 25 courses, ce qui représente environ 9 heures sur le vélo. »
Deux heures plus tard : « J'ai pris mon temps lors de mes deux dernières commandes car j'ai mangé. Je dois maintenant carburer. Ils sont très sélectifs dans le choix des indépendants. Il y a une compétition. Il faut être performant, il y a une obligation de résultat. Ils ne m'auraient pas pris si je n'avais pu leur prouver que j'étais performant ». (Raphaël, 29 ans, livreur indépendant). »

« **Griller un maximum d'heures** »

Pendant les cours, je travaille 10 heures par semaine. Pendant la période des congés scolaires, je veux griller un maximum d'heures (la législation belge prévoit un plafond annuel de 475 heures pour les étudiants, ndlr). Je compte travailler 60 heures cette semaine. Je travaille surtout quand il pleut. En deux semaines, je suis parvenu à me faire 1.200 euros, en tenant compte des bonus et des pourboires. Cela représente environ 100 heures de travail. Avec tous les bonus, j'arrive à 11,5 euros de l'heure. » (Anonyme, étudiant à l'université, juillet 2017)

Il reste encore difficile d'estimer l'ampleur et les caractéristiques des travailleurs du crowdworking. La recherche en est encore à ses balbutiements. Une étude réalisée en 2016 tente de mesurer la taille et de dégager les caractéristiques de ce que l'on appelle les travailleurs du *gig economy* ou de « *l'économie des petits boulots* » au Royaume Uni.

3.1.2. Un profil des CROWDWORKERS

Une enquête²⁴ en ligne a été réalisée en janvier 2016 par l'Université de Hertfordshire (Huws, 2016b) pour la Fondation d'études européennes progressistes (FEPS) et le syndicat européen des services (UNI Europe) ; elle couvre un échantillon de 2.238 adultes âgés de 16 à 75 ans. Parmi ceux-ci, un cinquième (21%) dit avoir cherché du travail via des plateformes en ligne. Toutefois, seulement une personne sur dix (11%) dit avoir affectivement trouvé du travail de cette manière, ce qui à l'échelle du Royaume-Uni représente environ 4.9 millions de personnes. Plus précisément, 3% des répondants disent trouver du travail via les plateformes au moins une fois par semaine et 4% au moins une fois par mois. Pour près d'un quart des crowdworkers (24%), ce travail représente plus de la moitié de leurs revenus. Les revenus des crowdworkers britanniques sont généralement modestes, pour 42% c'est moins de 20.000 £ (environ 26.000 €) avant paiement des taxes et impôts divers et seulement 7% gagnent plus de 55.000 £ (un peu plus de 70.000 €). Parmi ceux qui ont cherché du travail via des plateformes, pour la majorité (88%), l'objectif était de trouver des activités qui pouvaient se réaliser à partir du domicile via des plateformes comme Freelancer, Upwork, Clickworker ou Peopleperhour ; 12% cherchaient du travail pouvant être réalisé offline comme le jardinage, la menuiserie ou le nettoyage via des plateformes comme Handy, Taskrabbt, Mybuilder ou Mopp. Enfin, 7% cherchaient un travail de chauffeur à travers des plateformes comme Uber ou Blablacar. Mais quel travail font les 11% qui déclarent effectivement travailler via ces plateformes ? Le spectre d'action de ces travailleurs est très large et comprend du travail très qualifié et très peu qualifié. Les travaux les plus fréquents sont le travail de bureau, les petites tâches et le « click work », effectués en ligne. Une proportion non négligeable des répondants effectuent aussi des tâches spécialisées, créatives ou encore du transport de personnes ou des tâches effectuées au domicile de clients. Il en ressort un profil de personnes collectant diverses tâches ; cette impression est renforcée par le fait que la plupart sont inscrites sur plusieurs plateformes. En ce qui concerne le profil socio-démographique, parmi les crowdworkers identifiés, on compte 54% de femmes et 46% d'hommes, 51% de personnes âgées de moins de 35 ans et 16% de plus de 55 ans.

²³ <https://parolesdecoursiers.wordpress.com/2017/10/27/titre-des-articles-du-blog>

²⁴ "Qui sont les crowdworkers ? Une enquête menée au Royaume-Uni" in Vendramin Patricia, Valenduc, Gérard, *Le travail virtuel. Nouvelles formes d'emploi et de travail dans l'économie digitale*, 2016.

3.2. LES DÉFICITS DE TRAVAIL DÉCENT DE L'OIT AFFECTANT LES TRAVAILLEURS EN LIGNE

L'organisation internationale du Travail (OIT) a identifié sept formes d'insécurité qui constituent des « déficits de travail décent » et sont applicables aux emplois atypiques et précisément à la situation des travailleurs en ligne : ceux-ci concernent l'insécurité de l'emploi, des revenus, le travail horaire, la santé au travail, l'absence de protection sociale, l'absence de formation et de représentation syndicale.

Une étude du Parlement européen sur la protection sociale des travailleurs en ligne et basée sur une enquête menée auprès d'un échantillon de travailleurs travaillant sur les plateformes en ligne dans huit pays européens a permis de mettre en lumière les déficits évidents en matière de travail décent pour les travailleurs en ligne²⁵.

L'enquête confirme que ces travailleurs perçoivent une rémunération très faible et en dessous du revenu minimum par heure ou du salaire médian sur base mensuelle. La mise en concurrence mondiale de ces travailleurs sur les sites de *crowdworking*, la fluctuation et la volatilité du travail en ligne génèrent beaucoup d'instabilité et un très haut taux de rotation chez ce type de travailleurs. Une durée de travail imprédictible pour certaines tâches qui obligent certains travailleurs à être disponibles à la demande et quelquefois 24 h sur 24.

Les revenus générés par les plateformes ne constituent que 15% du revenu de ces travailleurs ; 68 % des personnes interrogées ont donc d'autres types d'activités professionnelles. Certains de ces travailleurs (25% de l'échantillon) se déclarent dépendants des plateformes pour 50% de leurs revenus. En matière de qualité des conditions de travail, beaucoup de travailleurs se plaignent du non-paiement de leurs prestations, d'une administration défaillante de la part de la plateforme, d'une absence totale de prise en compte des questions de santé et de sécurité au travail. Un des problèmes prééminents est sans contexte le statut d'emploi incertain des travailleurs de ces plateformes lequel limite notamment l'accès à la protection sociale de ces travailleurs et constitue une des formes les plus prégnantes de leur précarité.

3.3. LE STATUT DES TRAVAILLEURS DES PLATEFORMES : SALARIÉ OU INDÉPENDANT ?

Comme Gérard Valenduc et Patricia Vendramin ont pu le relever, le marché des travailleurs en ligne est un marché orienté vers la tâche plutôt que sur l'emploi.

Si les plateformes dédiées à l'externalisation ouverte doivent respecter des cadres législatifs généraux en matière de droit commercial, de protection des consommateurs et de protection des données, il n'y a cependant pas encore de cadres légaux collectivement définis qui encadrent l'externalisation ouverte du travail en Europe.

Le travailleur agit comme s'il était indépendant et l'ensemble des conditions (rémunération, conditions de travail, propriété intellectuelle) est généralement déterminé par les termes et conditions de la plateforme. Certains auteurs ont développé le concept de « cybertariat » (cyber-prolétariat, Huws 2003) pour qualifier cette forme de travail et d'emploi propre à l'économie digitale.

Au sein de l'UE, il n'existe actuellement aucune définition unanime reconnue par l'ensemble des États membres de ce qui constitue un travailleur non salarié ou travailleur indépendant. La Directive 2010/41/UE du 7 juillet 2010 relative à l'application du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes exerçant une activité non salariée a défini un « *freelance* » ou « *travailleur non salarié* » comme « une personne exerçant une activité lucrative pour son propre compte, dans les conditions prévues par le droit national ».

²⁵ European Parliament, Directorate General for Internal Policies, *The social Protection of Workers in the Platform Economy*, 2017, IP/AEMPL/2016-11.

La Commission européenne a précisé²⁶ que la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a défini la notion de travailleur aux fins de l'application du droit de l'UE. Cette définition a essentiellement été développée dans le cadre de la libre circulation des travailleurs. La Cour de justice a déclaré que « *la caractéristique essentielle de la relation de travail est la circonstance qu'une personne accomplit, pendant un certain temps, en faveur d'une autre et sous la direction de celle-ci, des prestations en contrepartie desquelles elle perçoit une rémunération* ». La Cour de justice a notamment confirmé que cette définition est également utilisée pour déterminer qui doit être considéré comme un travailleur dans le cadre de l'application de certaines directives de l'UE dans le domaine social.

Selon la Commission européenne, il convient donc d'évaluer au cas par cas la question de savoir s'il existe ou non une relation de travail, en tenant compte des faits caractérisant la relation entre la plateforme et le prestataire du service sous-jacent, et l'exécution des tâches correspondantes, ainsi qu'en examinant de manière cumulée en particulier notamment les trois critères essentiels suivants :

1. L'existence d'un lien de subordination.
2. La nature du travail.
3. La présence d'une rémunération.

3.3.1. La subordination au pouvoir directif de l'employeur

Celle-ci constitue le critère de référence pour qualifier une relation de salariée ou d'indépendante. Certains éléments objectifs permettent de le mettre en évidence : le pouvoir de donner des instructions, de sanctionner des manquements, d'exercer un contrôle.

Dans tous les droits, on peut relever cependant un même problème de « zone grise » de statut à mi-chemin entre le travailleur salarié et indépendant, il s'agit du travail économiquement dépendant à l'origine d'un rapport préparé par le professeur Adalberto Perulli pour la Commission européenne et le Parlement européen en 2002 et qui avait reconnu l'émergence de formes de travail économiquement dépendant qui relèvent d'une *zone grise* située entre travail salarié et travail indépendant²⁷.

Les prestataires de services numériques sur plateformes sont-ils donc vraiment indépendants ou sont-ils dans un rapport de subordination — et de dépendance — face à l'entreprise ou la plateforme ? Ont-ils le droit de refuser une prestation ? Leurs tarifs tiennent-ils compte du fait qu'ils utilisent et doivent entretenir leur propre matériel, qu'ils paient leurs propres assurances, qu'ils sont censés payer leurs cotisations sociales, qu'ils ne sont pas couverts en cas de maladie, d'accident... ? Il est évident que l'ensemble de ces questions sont au cœur des problématiques sociales qui caractérisent le modèle d'affaires des plateformes et à l'origine des conflits sociaux qui ont vu le jour ces dernières années. La question de la dépendance des travailleurs en ligne face aux plateformes est dans ce cadre un sujet de préoccupation qui suggère que les travailleurs de plateforme seraient de *faux indépendants* notamment à travers l'existence d'un lien de subordination qui les lierait à la plateforme (ils ne sont ni libres de choisir leurs clients ni de négocier les prix avec les dits clients).

La question des relations asymétriques de ces travailleurs avec la plateforme notamment à travers le système de la notation en ligne (*ratings des clients*) les rendent encore plus dépendants de la plateforme qui peut les désactiver sans autre forme de procès si le *rating* n'est pas suffisamment élevé.

Aux États-Unis, des *classactions* ont été lancées en 2015 aux États-Unis contre Uber par des travailleurs qui se considèrent comme des salariés de la firme et non des indépendants. Ils exigeaient en conséquence de pouvoir bénéficier des prestations sociales normalement couvertes par les employeurs (soins de santé, etc.).

²⁶ Un agenda européen pour l'économie collaborative, COM(2016) 356 final.

²⁷ Pascale Charhon, *Face aux nouvelles formes d'emploi, quelles réponses au plan européen ? Des clés pour comprendre*, coédition Pour La Solidarité-SMart, Cahiers Pour la Solidarité, Bruxelles, juin 2017, n°36.

3.3.2. La proposition de Harris et Krueger aux États-Unis²⁸

Il est intéressant de relever que les économistes Alan Krueger et Seth Harris aux États-Unis se sont saisis des débats en cours et ont proposé la création dans le droit du travail américain d'un statut intermédiaire. Ils mettent notamment en garde contre les coûts de l'incertitude, de la bataille juridique et contre les risques qu'une requalification des travailleurs de l'économie des plateformes en salariés ferait peser sur le modèle productif en termes de flexibilité et d'innovation. Le statut d'« *independant worker* » ne comprendrait qu'une partie des droits et protections accordés aux salariés.

Seraient inclus dans ce nouveau statut :

- Le droit d'association (entravé pour les indépendants aux États-Unis par les lois *anti-trust*) ; cela permettrait aux travailleurs concernés de négocier leurs conditions de travail auprès des intermédiaires.
- Les droits fondamentaux du travailleur (discrimination, harcèlement, etc.).
- Certains avantages concernant la protection sociale (une contribution des intermédiaires au financement de l'assurance maladie).

Selon Harris et Krueger, ce troisième statut permettrait aux travailleurs d'être dans l'ensemble mieux protégés et de pouvoir négocier leurs conditions de travail face aux intermédiaires, un pouvoir qui leur fait aujourd'hui défaut. Une telle réforme mettrait ainsi fin à l'insécurité juridique actuelle, particulièrement défavorable aux intermédiaires, des plateformes qui courent le risque que les relations avec leurs collaborateurs soient requalifiées en contrat de travail classique²⁹.

IV. QUEL CADRE EUROPÉEN DE RÉGULATION POUR LES TRAVAILLEURS DES PLATEFORMES ?

Le droit du travail et de la protection sociale qui caractérise le modèle social européen se trouve aujourd'hui confronté aux enjeux posés par de nouvelles formes de travail et des relations d'emploi flexibilisées sur les marchés du travail. La question du travail en ligne en particulier suscite les préoccupations du monde syndical et des organisations professionnelles actives dans la protection des travailleurs atypiques. Une réflexion sur l'encadrement réglementaire du travail en ligne s'avère plus que nécessaire afin d'éviter qu'une nouvelle classe de travailleurs ne s'installe dans ce que certains spécialistes du monde du travail nomment le *précariat* ou le *cybertariat*.

Un cadre évolutif porté par des mutations du droit social européen est nécessaire pour répondre aujourd'hui à ces développements. Une approche renouvelée des protections en matière de statut d'emploi et de couverture sociale apparaît indispensable pour certaines catégories d'actifs atypiques et notamment les travailleurs en ligne. De manière plus globale, ces enjeux interrogent les systèmes de protection sociale existant au sein de l'UE, qui doivent pouvoir couvrir de manière équitable tous les types de travailleurs indépendamment de leur statut d'emploi. La commission européenne dans sa Communication sur l'économie collaborative³⁰ a appelé les États membres à :

- « Évaluer l'adéquation de leur législation nationale en matière d'emploi en tenant compte des différents besoins des salariés et des travailleurs indépendants dans le monde numérique ainsi que du caractère innovant des modèles d'économie collaborative. »
- « Fournir des orientations sur l'applicabilité de leurs règles nationales en matière d'emploi eu égard aux formes de travail dans l'économie collaborative. »

²⁸ DARES, *L'économie des plateformes : enjeux pour la croissance, le travail, l'emploi et les politiques publiques*, 2017.

²⁹ *Ibid.*

³⁰ *Un agenda européen pour l'économie collaborative, op.cit.*

Le Parlement européen dans sa résolution adoptée en juin 2017 concernant l'économie collaborative a, quant à lui, appelé l'attention de la commission européenne, du conseil et des états membres sur les points suivants³¹.

- Préserver les droits des travailleurs dans les services collaboratifs – au premier rang desquels le droit des travailleurs de s'organiser, le droit de négociation et d'actions collectives, conformément à la législation et à la pratique nationale.
- Assurer des conditions de travail équitables et une protection sociale et juridique adéquate pour tous les travailleurs de l'économie collaborative, quels que soient leur statut.
- Garantir les droits fondamentaux et une protection adéquate en matière de sécurité sociale du nombre croissant de travailleurs indépendants, notamment le droit de négociation et d'actions collectives, également en ce qui concerne leur rémunération.
- Adresser le risque de pratiques déloyales et arbitraires en ce qui concerne les notations en ligne, qui sont susceptibles d'influencer les conditions de travail et les droits des travailleurs des plateformes collaboratives ainsi que leur capacité à obtenir des missions.
- Examiner dans quelle mesure la directive relative au travail intérimaire (2008/104/EC) est applicable aux spécificités des plateformes en ligne, estimant que de nombreuses plateformes d'intermédiation en ligne sont structurellement similaires à des agences de travail intérimaire (relation contractuelle triangulaire entre le travailleur intérimaire / le collaborateur de plateforme, l'entreprise de travail intérimaire / la plateforme en ligne et l'entreprise utilisatrice / le client).

4.1. LE SOCLE EUROPÉEN DES DROITS SOCIAUX ET LES RÉCENTES INITIATIVES LÉGISLATIVES

La réflexion relative aux nouvelles formes d'emploi et la situation des travailleurs en ligne s'intègre dans les initiatives récemment prises par l'UE dans le champs social et formalisées par l'adoption en 2017 d'un « Socle européen des droits sociaux » qui énonce 20 principes et droits pour soutenir un équitable et bon fonctionnement des marchés du travail et des systèmes de protection sociale. La mise en œuvre des principes et droits définis dans le Socle européen des droits sociaux relève de la responsabilité conjointe des États membres, des institutions européennes, des partenaires sociaux et d'autres parties prenantes. Outre le Socle européen des droits sociaux, la Commission a présenté en 2017 plusieurs initiatives législatives portant notamment sur une meilleure information des travailleurs de leur relation d'emploi et sur l'accès à la protection sociale.

- Accès à la protection sociale

La Commission européenne a engagé en 2017 et 2018 une série de consultations des partenaires sociaux sur les moyens de renforcer et d'étendre la couverture sociale à un maximum de personnes, y compris aux travailleurs indépendants et aux travailleurs précaires.

En conclusion de cette phase de consultation, la Commission a présenté le 13 mars dernier, une proposition de recommandation du Conseil (de l'UE) relative à l'accès à la protection sociale pour les travailleurs salariés et non-salariés.

Conformément au Socle européen des droits sociaux, la proposition vise à fixer un cap aux États membres afin de favoriser l'accès à la protection sociale pour tous les travailleurs salariés et non-salariés³², en particulier ceux qui, en raison de leur statut professionnel, n'ont pas de couverture sociale suffisante.

³¹ Résolution du Parlement européen (2017/2003(INI)-TA(20170271).

³² COM, Proposition de Recommandation du Conseil relative à l'accès des travailleurs salariés et non-salariés à la protection sociale, 2018-132 final 2018/0059 (NLE).

La recommandation prévoit de :

- Comblent les lacunes systémiques en matière de couverture sociale, en veillant à ce que les travailleurs salariés et non-salariés exerçant leur activité dans des conditions comparables puissent être affiliés à des systèmes de sécurité sociale correspondants.
 - Proposer une couverture sociale réellement efficace, de sorte que tous les travailleurs puissent accumuler des droits et les faire valoir.
 - Faciliter le transfert des droits accumulés en matière de sécurité sociale d'un emploi à l'autre.
 - Fournir aux travailleurs salariés et non-salariés des informations transparentes sur leurs droits et leurs obligations dans le domaine de la sécurité sociale.
- Proposition de directive relative à des conditions de travail transparentes et prévisibles³³

Cette proposition de directive découle de la révision de l'actuelle directive relative à la déclaration écrite, qui existe depuis 1991 et donne aux travailleurs commençant un nouvel emploi le droit de se voir communiquer par écrit les éléments essentiels de leur relation de travail.

Elle a pour objectif d'instaurer de nouveaux droits pour tous les travailleurs, notamment en ce qui concerne la protection insuffisante des travailleurs occupant des emplois précaires, tout en limitant les charges qui pèsent sur les employeurs et en maintenant l'adaptabilité du marché du travail.

La Commission européenne propose que tous les travailleurs dans l'UE disposent des droits suivants :

- Recevoir, au plus tard le premier jour d'activité (et non jusqu'à deux mois plus tard), et par écrit, des informations plus détaillées sur les éléments essentiels de leur relation de travail.
- Obtenir des périodes d'essai limitées lorsqu'ils démarrent leur contrat d'emploi.
- Chercher un emploi supplémentaire en interdisant les clauses d'exclusivité et en limitant les clauses d'incompatibilité.
- Savoir dans un délai raisonnable quand le travail aura lieu, lorsque les horaires de travail sont très variables et déterminés par l'employeur, comme c'est le cas pour le travail à la demande.
- Recevoir une réponse écrite à une demande de transfert vers un autre poste plus sûr.
- Recevoir gratuitement les formations obligatoires que l'employeur est tenu de fournir.

La proposition de directive vise à garantir que ces droits couvrent tous les travailleurs et toutes les formes de travail, y compris les plus souples et les plus atypiques, ainsi que les nouvelles formes de travail, tels les contrats « zéro heure », le travail occasionnel, le travail domestique, le travail basé sur des chèques et le travail via une plateforme.

Dans ce contexte, Stefan Olsson Directeur à la Direction générale Emploi de la Commission européenne et Thiébaud Weber Secrétaire confédéral à la Confédération européenne des Syndicats ont accepté de répondre à quelques questions concernant l'UE et la protection des travailleurs en ligne³⁴.

4.1.1. Interview de Stefan OLSSON, Directeur, DG Emploi, Commission européenne

1) *Pourriez-vous résumer l'état des lieux sur la législation de l'UE permettant de mieux protéger les travailleurs de plateforme en ligne ?* « Les travailleurs de plateforme en ligne, lorsqu'ils ne sont pas des travailleurs véritablement indépendants, sont en principe des travailleurs protégés par le droit du travail de l'UE (sur le temps de travail ou les licenciements collectifs par exemple). Cependant, les différentes directives européennes en ce domaine ne contiennent pas de définition de la notion de travailleur ou renvoient aux définitions nationales de cette notion. Dès lors, bien qu'en droit il y ait des arguments pour considérer que les travailleurs de plateforme en ligne doivent bénéficier des garanties offertes par le droit européen, en pratique, cela semble ne pas être toujours le cas. »

³³ Proposition de Directive du Parlement européen et du Conseil relative à des conditions de travail transparentes et prévisibles dans l'Union européenne, COM(2017) 797 final, (SWD(2017) 478 final) - (SWD(2017) 479 final).

³⁴ https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pillar-social-rights_fr

2) *La proposition de directive relative à des conditions de travail transparentes et prévisibles vise à définir des droits nouveaux pour tous les travailleurs et aborder en particulier la protection insuffisante des travailleurs dans des emplois plus précaires. Pourriez-vous expliquer comment cette directive fournira plus de certitude juridique et de sécurité pour les travailleurs de plateforme en ligne ?* « La récente proposition de directive vise en effet à protéger en priorité les travailleurs précaires. Parmi ceux-ci, on peut considérer que les travailleurs de plateforme en ligne, lorsqu'ils ne sont pas des travailleurs véritablement indépendants, sont effectivement en situation de précarité. La proposition inclut (article 2) une définition du concept de travailleur. Cette définition nous semble apte à couvrir les travailleurs de plateforme qui sont « subordonnés ». Cependant, la reconnaissance du statut de travailleur devra s'effectuer au niveau des États membres, à l'occasion de la transposition de la directive (si elle n'est pas modifiée!) et, très probablement, sur la base de l'action des partenaires sociaux, des plateformes elles-mêmes et, en cas de désaccord, de l'inspection sociale ou des tribunaux. L'Union européenne force en quelque sorte au débat mais son rôle n'est pas d'entrer dans les détails de la solution apportée par chaque État membre. »

3) *La Commission européenne est également engagée dans une consultation des partenaires sociaux européens concernant l'accès à la protection sociale pour les personnes dans toutes les formes d'emploi. Quels seront les résultats possibles de cette initiative et comment contribuera-elle à mieux protéger les travailleurs des plateformes en ligne ?* « À partir du moment où il est reconnu que des travailleurs de plateforme en ligne sont de véritables travailleurs (soit indépendants, soit salariés/subordonnés), toute initiative visant à une protection sociale plus homogène et plus inclusive quelle que soit la forme d'emploi, devrait être bénéfique »

4) *Que peut faire la Commission européenne pour adresser le problème de ce que l'on appelle la « zone grise » qui concerne le statut juridique incertain de certaines catégories de travailleurs atypiques et notamment les travailleurs de plateformes en ligne.* « Le droit européen ne connaît que deux catégories de personnes actives : indépendantes ou salariées/ subordonnées. La Commission peut aider car elle pousse les États membres à clarifier les zones grises pour assurer la pleine application du droit européen du travail aux personnes qui devraient en bénéficier. »

4.1.2. Interview de Thiébaud WEBER, Secrétaire confédéral, CES

1) *Pourriez-vous nous présenter la position de la CES sur la façon dont le monde syndical peut protéger les travailleurs en ligne.* « La CES s'est exprimée sur la question des plateformes en ligne dans sa résolution de 2016 : « vers un travail numérique équitable ». Le travail collaboratif, connaît un développement rapide et les conséquences pour les travailleurs en sont variables : on prétend que ceux-ci sont libres d'organiser leurs horaires, les tâches qu'ils prennent en charge et leur vie professionnelle mais ils ne profitent d'aucune des protections sur lesquelles s'appuient les travailleurs, notamment contre les risques psychologiques du travail individualisé sur les plateformes en ligne. Par ailleurs, les mécanismes de protection des travailleurs qu'il s'agisse d'un contrat de travail ou au moins d'une relation de travail n'existent pas dans le cadre des plateformes en ligne. Il manque les comités d'entreprise (européens), les négociations collectives, les conventions collectives et la représentation dans les conseils d'administration. Une autre préoccupation de la CES concerne le cadre de gouvernance en place dans beaucoup de plateformes en ligne qui permet de contourner les salaires minimums, la réglementation sur le temps de travail, la sécurité sociale, le régime de retraite, la fiscalité, etc. L'augmentation rapide du travail collaboratif pourrait conduire à un élargissement de l'économie souterraine et du travail au noir ainsi qu'à la création d'une nouvelle forme de précarité dans le domaine numérique. La CES a proposé quelques approches pour s'attaquer au problème. Il y a tout d'abord un besoin stratégique de renforcer la réglementation existante et de prévoir, le cas échéant, de nouvelles règles du jeu. Dans l'UE, les réglementations nécessaires quant à la façon dont les employeurs, les agences de placement et les clients devraient traiter leurs travailleurs peuvent être promulguées et appliquées. Deuxièmement, il s'agit de favoriser l'équité et le législateur européen doit intervenir pour s'assurer que les travailleurs aient plus de pouvoir de négociation et soient traités équitablement. »

2) *La proposition de directive relative à des conditions de travail transparentes et prévisibles vise à définir des droits nouveaux pour tous les travailleurs et aborder en particulier la protection insuffisante des travailleurs dans des emplois plus précaires. Qu'en pense la CES ?* « La révision de la Directive sur la déclaration écrite a pris la forme d'une nouvelle directive sur les « conditions de travail transparentes et prévisibles » et tente de protéger un plus grand nombre de travailleurs et de mettre fin à un certain nombre de pratiques déloyales. Certaines des recommandations de la CES avancées au cours de la deuxième consultation des partenaires sociaux organisée par la Commission européenne étaient les suivantes : couvrir autant de travailleurs que possible et notamment les travailleurs indépendants et les travailleurs de la *gig economy* ; s'assurer que les plateformes en ligne ne contournent pas leurs responsabilités en tant qu'employeur, assurer le droit à une rémunération équitable y compris pour les travailleurs indépendants ; garantir des conditions de travail équitables pour les travailleurs indépendants et leur permettre d'avoir accès aux conditions collectives.

La CES ne trouve pas que la nouvelle proposition de directive de la Commission couvre efficacement les travailleurs indépendants même si, par ailleurs, la dite proposition entend protéger les travailleurs des plateformes et clarifie le fait que les plateformes ne peuvent échapper à leurs obligations d'employeurs. D'autre part, et de manière regrettable, cette proposition ne garantit pas le droit à l'égalité de rémunération pour tous les travailleurs engagés dans des formes atypiques d'emploi. Le droit à bénéficier d'une information sûre et prédictible sur la relation de

travail ne nous paraît pas être un droit protecteur pour tous les travailleurs vulnérables engagés dans des contrats précaires du type « zéro heure ». La directive ne prévoit pas l'obligation de l'employeur de répondre aux demandes des travailleurs et ceci est totalement insuffisant. Des mesures beaucoup plus fortes sont nécessaires pour permettre aux travailleurs de sécuriser un nombre d'heures garanties et un horaire de travail moins variable. La CES compte peser de tout son poids auprès du PE et des États membres afin d'amender cette proposition dans le sens d'une protection plus grande des travailleurs vulnérables. »

3) *La Commission européenne vient de prendre une initiative concernant l'accès à la protection sociale pour les personnes salariées et indépendantes. Comment celle-ci contribuera-t-elle à mieux protéger les travailleurs des plateformes en ligne ?* « La CES estime que le paquet pour l'équité sociale présenté le 13 mars 2018 par la Commission donne la possibilité de concrétiser le Socle européen des droits sociaux à travers notamment la proposition de recommandation du Conseil concernant l'accès à la protection sociale pour les travailleurs indépendants. La CES aurait préféré une directive. Cette proposition de recommandation doit permettre de prévoir les conditions préalables nécessaires pour développer un système de protection sociale inclusif adéquat et durable.

Il s'agit d'assurer une convergence vers le haut dans ce domaine et que les contributions obligatoires permettent de défendre le principe d'égalité de traitement. Ceci devrait permettre également de dissuader les employeurs peu scrupuleux de favoriser le faux travail indépendant ou le travail non déclaré. »

V. VERS UN ECOSYSTÈME DE LA RSE POUR LES PLATEFORMES EN LIGNE

La Responsabilité sociale des Entreprises (RSE) est un concept qui désigne l'intégration volontaire par les entreprises, de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes. Les entreprises ont un comportement socialement responsable lorsqu'elles vont au-delà des exigences légales pour répondre à des besoins sociétaux. La RSE permet aux entreprises, quelle que soit leur taille, de contribuer à concilier les ambitions économiques, sociales et environnementales en coopération avec leurs partenaires. En Europe, l'encouragement de la RSE reflète la nécessité de défendre des valeurs communes et d'accroître le sens de la solidarité et de la cohésion.

Depuis la fin des années 1990, le concept de responsabilité sociale des entreprises fait son entrée sur l'agenda international. Citons, en particulier, l'Organisation de Coopération et de Développement économique (OCDE), l'Organisation internationale du Travail (OIT) et les Nations unies. L'UE est engagée par ailleurs dans cette mouvance depuis 1995. En novembre 2011, la Commission européenne a présenté une nouvelle stratégie sur la responsabilité sociale des entreprises (RSE). Elle soutient que, pour s'acquitter pleinement de leur responsabilité sociale, les entreprises doivent avoir « *engagé, en collaboration étroite avec leurs parties prenantes, un processus destiné à intégrer les préoccupations en matière sociale, environnementale, éthique, de droits de l'homme et de consommateurs dans leurs activités commerciales et leur stratégie de base* ». Les lignes directrices ISO 26000 adoptées en 2011 ont pu donner une vue d'ensemble complète des questions centrales qui relèvent de la RSE et de sa bonne gouvernance. Les questions centrales de la norme ISO 26000 sont :

- La gouvernance de l'organisation.
- Les Droits de l'Homme.
- Les relations et conditions de travail.
- L'environnement.
- L'engagement sociétal³⁵.

³⁵ Pascale Charhon, *Responsabilité sociale des entreprises et diversité culturelle*, IRFAM, 2011, http://irfam.org/assets/File/e-journal/diversites_et_citoyennetes_28.pdf

Comme s'y engage le **groupe UP**, l'innovation sociale peut être une nouvelle réponse à des besoins sociaux inédits ou non satisfaits en prenant en compte les conditions actuelles du marché et les politiques sociales. Comment dans ce contexte favoriser des modes de gouvernance alternatifs permettant le développement d'une économie des plateformes qui puisse respecter les fondamentaux de la responsabilité sociale de l'entreprise ?

Dans l'encadré ci-dessous **Sandrino Graceffa**³⁶, **administrateur délégué de Smart**, plaide pour une économie collaborative sociale et solidaire à l'ère 2.0.

« Il est difficile aujourd'hui de s'accorder sur une définition unique du concept d'économie collaborative tant il recouvre des réalités différentes, voire opposées. Comme cela a été rappelé, une part importante du modèle économique des plateformes en ligne est issue de la valorisation financière des données individuelles collectées. Et pourtant de nombreuses initiatives, s'inscrivant dans l'économie collaborative, puisent leur origine dans l'économie sociale et solidaire. Qu'il s'agisse des premières expériences de partage de véhicules, aux AMAP de France et GASAP de Belgique, aux clubs Cigales, précurseurs dans l'Hexagone de la finance solidaire, aux réseaux d'échanges réciproques de savoirs, aux épiceries solidaires. Autant d'initiatives qui ont contribué à une idée très simple : il existe plusieurs conceptions de l'économie. L'économie ne peut pas être réduite aux marchés et aux profits générés par la rente. Elle peut aussi exister en dehors de la propriété. Michel Bauwens, théoricien belge du *peer to peer* (ou « pair à pair »), décrit parfaitement le nouveau paradigme qui domine actuellement : il comprend à la fois l'idée d'une relocalisation de la production (notamment à travers les fablabs, les micro-usines, l'agriculture urbaine...) et celle de la mondialisation et du partage de l'information et des connaissances, en dehors des logiques propriétaires (développement des logiciels open-source, Wikipedia...). Selon Michel Bauwens, ces deux mouvements (local et global) peuvent contribuer à l'invention d'une société post-capitaliste, basée sur les communs. Ces communs remettent en cause l'idéologie propriétaire en favorisant de nouvelles formes d'échange et de partage de biens, de services ou d'informations. L'analyse de l'économie des communs révèle, comme c'est le cas de l'économie solidaire, qu'il s'agit d'une véritable hybridation des ressources issues à la fois de l'échange marchand, de la redistribution mais aussi de la réciprocité. Les modes de production de ces nouveaux communs s'éloignent considérablement de la division du travail issue du modèle fordiste. Certains y voient même les prémices d'une société post-salariale, sans qu'il soit encore possible de définir très clairement la figure d'un travailleur contributif, à la fois libre mais aussi très souvent interdépendant de ses pairs. »

LA CONFERENCE PLATFORM COOPERATIVISM, organisée en novembre 2015, à New York par Trebor Scholz (professeur à la New School de New York) et Nathan Schneider (professeur à l'Université du Colorado à Boulder) peut être désignée comme la toute première étape de la création d'un mouvement de coopératives de plateformes inscrivant son action dans les principes de l'économie sociale et solidaire. Celles-ci visent à une réappropriation des plateformes de l'économie collaborative par les utilisateurs eux-mêmes. Cent cinquante ans après les premières coopératives de l'ère industrielle, nous assistons en quelque sorte à la naissance des coopératives 2.0., dans un contexte *peer to peer* et digital. En mars 2016, la nouvelle municipalité de Barcelone emboîte le pas de New York avec la Conférence Procommons visant à inscrire la notion de biens communs au centre de l'activité entre pairs. Puis c'est au tour de Berlin, de Paris et de Bruxelles, parmi d'autres. Il n'y a pas de doute, comme le dit Matthieu Lietaert dans son livre *Homo cooperans 2.0*, si les nouveaux géants de l'économie collaborative se sont créés des monopoles transnationaux en moins d'une décennie, la résistance se déploie tout aussi rapidement et la construction d'une économie collaborative parallèle, sans but lucratif et tout aussi efficace, devient jour après jour de plus en plus concrète.

5.1 LE RÔLE DU DIALOGUE ENTRE PARTIES PRENANTES

Apparu dans les théories de management et de gestion, le concept de « parties prenantes » inscrit l'entreprise au cœur d'un ensemble de relations avec des partenaires qui ne sont plus uniquement les actionnaires (*shareholders*) mais des acteurs intéressés par les activités et les décisions de l'entreprise.

Des typologies ont été proposées. Faisant référence à des parties prenantes primaires et secondaires Les parties prenantes primaires sont impliquées dans le processus économique et ont un contrat explicite avec l'entreprise : actionnaires, salariés, clients, fournisseurs. Les parties prenantes secondaires ont des relations volontaires ou non avec la firme dans le cadre d'un contrat plutôt implicite ou moral : associations de riverains, collectivités territoriales, ONG.

³⁶ Extrait de Sandrino Graceffa, en collaboration avec Roger Burton, Virginie Cordier et Carmelo Virone, *Refaire le monde...du travail. Une alternative à l'ubérisation de l'économie*, Les éditions REPAS, 2016.

Depuis ces dernières années, des formes participatives de dialogue se développent dans le but de créer des espaces de réflexion partagés sur les enjeux sociaux de l'économie collaborative. Il s'agit de croiser les regards et de connecter les différentes parties prenantes de la nouvelle économie digitale et permettre ainsi aux acteurs de l'économie collaborative et du numérique, de l'économie sociale et solidaire, du monde coopératif, aux syndicalistes, chercheurs, experts, mais aussi acteurs publics, d'explorer ensemble, par la confrontation d'idées, les modèles entrepreneuriaux de demain ainsi que les transformations du travail qui en découlent.

Cette démarche de dialogue vise à explorer la façon d'interconnecter différents mondes et trouver des complémentarités, voire des alternatives au modèle d'entreprise dominant. Il est question enfin de réfléchir de manière collective aux moyens de développer les économies des plateformes socialement responsables et économiquement performantes.

Le réseau Sharers and Workers dont nous décrivons ci-dessous le concept et mode opératoire s'inscrit dans cette démarche.

SHARERS & WORKERS est une initiative française originale, un lieu de débats et d'échanges qui se donne comme ambition d'interconnecter les différentes parties prenantes de la nouvelle économie digitale pour réfléchir ensemble à l'avenir du travail et des relations sociales. Des acteurs de l'économie collaborative et du numérique, de l'ESS, du monde coopératif, des syndicalistes, chercheurs, experts, acteurs publics, etc. y explorent ensemble, par la confrontation d'idées, les modèles entrepreneuriaux de demain ainsi que les transformations du travail qui en découlent. Comment interconnecter ces différents mondes, comment trouver des complémentarités, pour façonner ensemble une économie des plateformes économiquement performante et socialement responsable ? L'initiative Sharers & Workers fut lancée en 2015 par l'IRES (<http://www.ires.fr/>) et plus de 700 parties prenantes ont déjà participé aux journées Sharers & Workers depuis 2016. La journée de dialogue européen entre parties prenantes, du 23 janvier 2018 co-organisée avec l'ETUI, l'ETUC et le soutien du groupe UP et Pour La Solidarité a, de ce point de vue, constitué une étape décisive dans le développement européen de la démarche de dialogue portée par Sharers & Workers³⁷. Sharers & Workers est soutenu par le Groupe UP et Humanis.

5.2 FAVORISER LES MODÈLES DE GOUVERNANCE ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

Parce que l'image et la réputation d'une entreprise sont devenues des actifs à protéger et à intégrer au même titre que le chiffre d'affaires, la RSE constitue un moyen d'anticiper les attentes de certaines parties prenantes comme les associations de consommateurs ou les organisations de défense des droits de l'Homme. Les avantages d'un comportement d'entreprise socialement responsable sont de deux ordres : réputation et performance économique.

La RSE permet à l'entreprise :

- Une gestion efficace des risques sociaux, environnementaux, juridiques, économiques dans un marché de plus en plus complexe.
- Une meilleure gestion de la réputation.
- Une amélioration de la compétitivité et du positionnement sur le marché. Elle peut se produire grâce à la différenciation et à l'innovation des processus et des produits.

Les progrès de l'investissement responsable à l'échelle nationale et internationale ces dernières années prouvent par ailleurs que les marchés financiers ont par ailleurs intégré des critères sociaux et environnementaux pour compléter les critères financiers traditionnels utilisés pour la prise de décision en matière d'investissements.

Il apparaît donc, dans ce cadre, essentiel que les principes de la RSE puissent pénétrer et accompagner l'environnement des plateformes numériques.

³⁷ Sont associés au réseau Sharers and Workers : le pôle de compétitivité CAP DIGITAL, la FING, OUISHARE, l'Institut de l'économie, le Campus Fonderie de l'Image, l'ANACT.

De ce point de vue, depuis ces dernières années, de bonnes pratiques ont pu voir le jour et encourageant une réflexion sur la gouvernance des plateformes numériques et sur le développement de codes de bonne conduite notamment dans les champs de la RSE et des conditions de travail. Les deux pratiques ci-dessous illustrent certaines de ces approches.

STUART est une plateforme de logistique urbaine passée sous le contrôle total de La Poste en mars 2017. À la différence de ses concurrents, comme Deliveroo ou Uber Eat, Stuart se positionne comme un fournisseur de logistique urbaine de la distribution (Franprix), de restaurateurs (Mac Do), de plateformes (Resto In) ou de livraison ponctuelle et rapide de plis et petits colis classiques.

Pour le Groupe LA POSTE, le développement de STUART passe par la construction d'un modèle social responsable. Cette volonté a été affirmée dès la prise de participation du Groupe LA POSTE dans STUART et a conduit à la construction d'une vision partagée entre le groupe et sa filiale. Les coursiers qui travaillent avec Stuart sont des indépendants qui ont généralement le statut de micro-entrepreneur. À ce titre, ils cotisent et bénéficient du régime social des indépendants (RSI) qui les couvre en matière de maladie et de retraite. Le contenu du modèle social de STUART s'articule autour de 3 axes principaux : la sécurité et la santé, l'inclusion sociale, l'inclusion professionnelle. De manière volontaire, STUART a mis en place une assurance Responsabilité civile professionnelle et finalise une assurance sur les accidents du travail. Ces deux dispositifs seront intégralement à sa charge. STUART a également négocié une complémentaire Santé avec la MG qui est la Mutuelle historique des Postiers. Par ailleurs, les coursiers peuvent accéder à la Coop (la coopérative d'achats des postiers) et au financement bancaire de la Banque Postale à certaines conditions.

Une information spécifique s'appuyant sur le Service Logement de La Poste est mise en œuvre pour permettre aux coursiers d'accéder au logement (Droit opposable au Logement, demande de logements sociaux, cautionnement du loyer avec le dispositif Visale). Concernant l'inclusion professionnelle, La Poste accompagnera les coursiers qui souhaitent évoluer dans son écosystème soit en devenant facteur, soit en devenant capacitair de transport de marchandises. Les coursiers peuvent avoir accès aux mécanismes de recrutement interne de La Poste pour la profession de facteurs. Les candidatures seront gérées par l'Espace Mobilité et Recrutement Groupe d'Ile de France. Par ailleurs, La Poste propose d'accompagner par un cursus de formation ceux qui le souhaitent (Certificat de Conducteur Livreur en Véhicule Utilitaire Léger et CAP Opérateur/trice Service Relation Client Livraison) via un parcours de professionnalisation. Un appui et un accès à la formation de capacitair seront organisés pour ceux qui souhaitent créer une entreprise de transport de marchandises. STUART prend en charge la procédure de validation des Acquis de l'Expérience (VAE). Des formations en ligne à la relation client et au numérique sont en cours de réalisation. Une formation en ligne à la sécurité pour les coursiers a été développée par La Poste et en cours de finalisation.

LA FONDATION FAIRWORK est un nouveau projet dont l'initiative revient à des chercheurs de l'université d'Oxford et qui vise à développer un code de conduite en matière d'équité sociale pour les plateformes de travail en ligne.

La création de la Fondation Fairwork entend apporter une réponse aux défis auxquels font face les travailleurs du numérique, en prenant appui sur un certain nombre de recherches empiriques en cours. Le projet rassemble différentes parties prenantes autour d'une réflexion sur divers modèles permettant d'améliorer les conditions de travail dans l'environnement des plateformes numériques. Le projet s'appuie sur les processus de certification qui ont été développés dans le cadre du commerce équitable. Toutefois, et contrairement au commerce équitable, les chaînes de production de l'environnement numérique sont complexes et opaques. Il apparaît donc essentiel que puissent se mettre en place des principes spécifiques concernant le travail équitable sur les plateformes en ligne. Lesquels puissent être traduits en systèmes de certifications adéquats adaptés à cet environnement. Il s'agirait à travers le mécanisme de certification de distinguer les plateformes qui garantissent un traitement équitable à leurs travailleurs et celles qui ne font rien en la matière. Les principes auxquels il est fait référence régiraient les conditions de travail sur les plateformes en ligne et concerneraient la rémunération, les relations contractuelles, la communication, la gestion de la gouvernance, l'utilisation des données et le droit d'association. Le cadre tel qu'évoqué servirait de point de départ et serait amélioré à travers un dialogue multipartite régulier entre travailleurs, syndicats, plateformes et chercheurs universitaires.

La Fondation Fairwork considère ce projet comme un des moyens de responsabilisation des plateformes. Il s'agit d'un programme de recherche axé sur le travail équitable et le développement de chaînes de production socialement responsables permettant de meilleures conditions de travail pour les travailleurs du numérique partout dans le monde. Ce mécanisme de certification pourrait permettre de surmonter les faiblesses auxquelles se trouvent confrontés les travailleurs en matière de négociation collective et de dialogue social et l'asymétrie d'information entre les travailleurs et les plateformes. Les nouvelles formes de travail exigent des approches innovantes en matière d'organisation collective et de gestion des relations sociales et la Fondation Fairwork fournit un point de départ important pour le développement de celles-ci dans la pratique. Et il est plus qu'essentiel que de nouvelles formes d'interaction et d'intermédiation socialement responsables voient le jour pour permettre que se développe un monde du travail plus juste et équitable dans l'environnement numérique.

VI. VERS LA CONSTRUCTION DE NOUVELLES FORMES DE SOLIDARITÉS ET COLLECTIFS

Comment, dans le monde « non structuré du travail virtuel », peut se structurer l'identité professionnelle des travailleurs et comment de nouvelles formes de dialogue, d'organisation, de mobilisation peuvent-elles se développer ? Si la recherche reste encore embryonnaire à ce stade, les travaux de Gérard Valenduc, Patricia Vendramin et Christophe Degryse sur les travailleurs du numérique ont permis de structurer un premier cadre de réflexion. Les statuts et profils multiples des travailleurs en ligne ont mené au développement de logiques de mobilisation inédites. L'outil digital est le moyen de développer de nouvelles formes d'espaces collectifs militants (groupes de pairs, communautés en ligne, réseaux). Ces structures définissent des normes, des règles et permettent un processus de construction identitaire qui peut être le terreau de nouvelles formes d'action collective future.

Aux États Unis, des outils ont été développés pour tenter de réguler les relations entre des plateformes comme Amazon Mechanical Turk (MTurk) et ses travailleurs. Lilly Irani professeure à l'Université de San Diego est co-fondatrice, avec Six Silberman, de Turkopticon un exemple d'outil militant du travail numérique. Les principales caractéristiques de ce modèle sont décrites dans l'encadré ci-dessous³⁸.

LE TURK MECANIQUE (MTURK) est une plateforme exploitée par Amazon et qui permet aux programmeurs de solliciter un grand nombre de travailleurs pour effectuer des petits travaux : des morceaux de calcul, de la transcription, de l'étiquetage d'images, etc. Ces « bits de travail » peuvent être intégrés directement dans les systèmes informatiques. MTurk met donc en relation des clients appelés demandeurs (*requesters*) et des travailleurs. Ceux-ci peuvent effectuer des tâches à remplir contre rémunération. Grâce à un interface de programmation applicative (API) qui permet d'évaluer le travail effectué, les clients peuvent décider d'approuver ou de rejeter le travail effectué par le travailleur. En 2008, des chercheurs de l'Université de San Diego ont développé pour les travailleurs un outil sous la forme d'une extension de navigateur et dont l'objectif est de permettre aux travailleurs de l'ombre de MTurk de partager de l'information avec leurs pairs et de responsabiliser le comportement de leurs employeurs/clients. Il s'agit d'un système de notation des employeurs basé, au départ, sur des critères comme la rémunération, la rapidité de paiement, l'équité et la communication. Le but de Turkopticon est de changer le comportement des clients dans une direction favorable aux travailleurs³⁹.

6.1. L'ORGANISATION ET LA MOBILISATION DES TRAVAILLEURS DE PLATEFORMES NUMÉRIQUES EN EUROPE

Les organisations syndicales en Europe ont également commencé durant la dernière décennie à réfléchir à leur approche de l'action collective face au développement d'une nouvelle catégorie de travailleurs dits atypiques et face à la situation des travailleurs indépendants. La capacité d'action du mouvement syndical sur le terrain du travail atypique et des travailleurs indépendants reste cependant fragmentée au sein de l'UE et limitée à certains secteurs bien spécifiques ou, par tradition, le travail indépendant ou le mode freelance était déjà fortement représenté comme le secteur des médias, et de l'industrie du spectacle⁴⁰.

Les organisations syndicales pâtissent, par ailleurs, d'une structure organisée par branche professionnelle, qui ne colle pas toujours avec la réalité des plateformes et des nouvelles formes d'emploi. L'action collective à destination des indépendants n'est pas sans poser de problème, qu'il s'agisse de reconnaissance du droit d'association pour les travailleurs du digital et de leur inclusion dans les mécanismes de négociation collective. Néanmoins, malgré ces défis les syndicats cherchent des

³⁸ Vendramin Patricia, Valenduc, Gérard, *Le travail virtuel. Nouvelles formes d'emploi et de travail dans l'économie digitale*, 2016.

³⁹ ETUI, « Le Crowdfunding et l'économie à la demande », HESAMAG, #16, 2eme trimestre 2017.

⁴⁰ Charhon, Pascale, Dearbhal Murphy, *The Future of Work in the Media, Arts and Entertainment Sector, Meeting the Challenge of Atypical Working*, FIA, UNIMEI, FIM, EFJ, 2016.

solutions pour mieux s'adapter à la réalité multisectorielle de ces endroits de travail, comme par exemple la création de syndicats pour travailleurs précaires ou ceux pour les indépendants⁴¹.

Par ailleurs, il faut reconnaître la difficulté à organiser les travailleurs du numérique dont les identités sont multiples et les statuts sont différents (travailleurs salariés, indépendants, étudiants, demandeurs d'emploi). La dispersion géographique et l'isolement sont, d'une part, les premiers éléments importants à prendre en considération et particulièrement pour les travailleurs *online* opérant pour des plateformes virtuelles mondiales de travail à la demande. Le taux de rotation de ce type de travailleurs sur ces types de plateformes rend d'autre part la structuration d'une approche organisationnelle de mobilisation complexe.

Le développement des plateformes numériques constitue donc un défi pour les syndicats qui doivent définir des revendications et des formes d'organisation et d'action dans ce nouvel écosystème. Les tendances émergentes montrent que la réponse syndicale s'oriente dans plusieurs directions : l'extension de la négociation collective, l'action juridique, la fourniture de services, la création de nouvelles formes d'organisation, ou encore en matière législative, comme en témoigne par exemple l'engagement de la Confédération Européenne des Syndicats sur la révision de la directive « déclaration écrite », ainsi que plusieurs initiatives au niveau national. Témoignent de ces tendances l'exemple du comité d'entreprise de Foodora/Delivery Hero, dont cette brochure rend compte, ou encore la présence, pour cette même plateforme, de représentants du syndicat Vida au Groupe Spécial de Négociation de la Société Européenne, ainsi que, par exemple, est la convention collective signée entre la plateforme Hilfs et le syndicat 3F membre de la confédération FTF (affiliée à la CES)^{42 43 44 45 46 47 48}.

Dans le domaine juridique, l'enjeu principal est d'obtenir la requalification du statut d'indépendant et la reconnaissance du statut salarial. À l'initiative des syndicats, des actions ont été menées ou sont en cours dans de nombreux pays, en particulier aux États-Unis et au Royaume-Uni. Elles s'appuient principalement sur la démonstration du lien de subordination. Plusieurs tribunaux ont requalifié en salariat une forme d'emploi que les plateformes présentaient comme un travail indépendant.

Quelle que soit la solution juridique finalement retenue sur ce point dans chaque pays, les syndicats revendiquent le respect d'un certain nombre de droits fondamentaux : les droits individuels à un minimum de revenus et de protection sociale, les droits collectifs à la liberté d'association et à la négociation⁴⁹.

En matière d'approche basée sur le service, La plate-forme FairCrowdWork, créée par le syndicat allemand IG Metall et inspiré du modèle Turkopticon entend développer des ressources pour soutenir les *crowdworkers*⁵⁰. Dans d'autres cas, les syndicats créent des organisations qui leur sont propres soit sous la forme d'un syndicat (par exemple, *Independent Workers Union of Great Britain*), soit sous une forme non syndicale, associative ou coopérative⁵¹.

⁴¹ Thiébaud Weber, « Time for a European Dialogue on the Platform Economy », *Social Europe*, 7 March 2018.

⁴² Jacques Freyssinet, *Le dialogue social : nouveaux enjeux, nouveaux défis*, OIT, 2017.

⁴³ Berg, J., « Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowd-workers », *Conditions of Work and Employment Series*, n° 74, 2016, ILO, Geneva.

⁴⁴ De Stefano V., «The rise of the 'just-in-time workforce': On-demand work, crowdwork and labour protection in the 'gig-economy'», *Conditions of Work and Employment Series*, 71, 2016, ILO, Geneva.

⁴⁵ Degryse C., *Les impacts sociaux de la digitalisation de l'économie*, WP 2016.02, ETUI, Bruxelles, 2016.

⁴⁶ Irani L., *Justice for 'Data Janitors'*, Public Books, New York, 2015.

⁴⁷ Stone K., *Unions in the Precarious Economy. How collective bargaining can help gig and on-demand workers*, The American Prospect, Winter, 2017.

⁴⁸ Strom S., Schmitt M., *Protecting Workers in a Patchwork Economy*, The Century Foundation, New York-Washington, 2016.

⁴⁹ Jacques Freyssinet, *op. cit.*

⁵⁰ <http://weareup.com/faircrowdwork-watch-les-syndicats-a-lere-de-la-multitude/>

⁵¹ Jacques Freyssinet, *op. cit.*

6.2. REPENSER LE COLLECTIF ET D'AUTRES TYPES DE SOLIDARITÉ : REGARDS SUR TROIS PRATIQUES

Comme le rappelle Gérard Valenduc, le développement du travail à distance qu'il soit *offline* et *online* reste associé à une forme d'isolement spatial et conduit à une individualisation plus forte du rapport au travail. Le rapport au collectif évolue et la structuration de nouvelles formes de mobilisation et alliances inédites voient le jour. Cette réflexion était au cœur d'une journée organisée par la Bourse du travail de Paris, le 27 janvier 2018 où les participants ont discuté des manières dont les nouvelles technologies peuvent être le terrain des mobilisations de demain. L'une des interventions de la journée a ainsi été celle d'un membre du Collectif des livreurs autonomes de Paris, qui exprimait la volonté à la fois de rester autonome dans son activité professionnelle et d'inventer des pratiques de mobilisation et de protestation adaptées à l'économie contemporaine. En effet, expliquait-il, « *pour des gens comme nous, la grève n'est pas un mode d'action très utile. Si on se déconnecte, l'entreprise connecte d'autres livreurs qui sont ravis de prendre les commandes à notre place* ». Mais la connaissance fine que ce collectif de livreurs a de la plateforme Deliveroo, des petites failles des algorithmes utilisés leur a permis d'organiser des blocus de commandes, dont le coût n'était supporté ni par les livreurs eux-mêmes ni par les restaurateurs, puisque les blocages étaient organisés à la sortie des restaurants, une fois la commande payée par Deliveroo.

Ce retournement de l'usage des outils du numérique qui facilitent le plus souvent l'exploitation des travailleurs individualisés est également au cœur du collectif Blablagrève qui propose, sur le modèle du célèbre Blablacar, de mettre en relation, à travers une plateforme collaborative, des « *grévistes volants* » avec des piquets de grève ayant besoin de soutien logistique et/ou juridique. « Nous sommes partis, a décrit l'un des membres du collectif, *du constat que les bouleversements dans le monde du travail sont intenses, alors qu'il n'existe ni bouleversement, ni intensification des formes de lutte* ». Cette configuration plus souple leur a permis d'intervenir sur des chantiers de la région parisienne ou auprès des femmes de ménage de Holiday Inn, c'est-à-dire des espaces où les syndicats sont peu présents et les grèves difficiles à mener⁵². Dans le cas des travailleurs de Foodora, en Allemagne et de Deliveroo en Belgique, on se trouve en présence du développement de « collectifs *bottom up* » qui se structurent en concertation avec les syndicats et d'autres types d'organisations comme la société coopérative SMart. Nous décrivons dans les pratiques et témoignages ci-dessous, la genèse et le développement de ces structures et organisations. Les initiatives syndicales présentées ci-dessous appartiennent à des confédérations membres de la CES, à l'exception de l'Independent Workers Union.

6.2.1. Le comité d'entreprise FOODORA en Allemagne

Foodora GmbH est une société de livraison de repas basée à Berlin qui travaille en partenariat avec plus de 9.000 restaurants sélectionnés dans dix pays. En utilisant l'application Foodora, le site web ou la plateforme dédiée pour les entreprises, les clients peuvent parcourir la liste de restaurants proches de chez eux, commander et suivre leur repas au fil de la préparation et de la livraison. Dans la section ci-dessous un coursier de Foodora, Robin Groschel, décrit l'émergence d'un mouvement de mobilisation sociale des coursiers de Foodora à Cologne en Allemagne.

Comment les actions collectives des travailleurs Foodora ont-elles vu le jour, comment avez-vous démarré ?

«Les coursiers Foodora sont organisés en groupes WhatsApp de 15 à 20 personnes avec un leader appelé *ridercaptain*. Quand Foodora a exprimé son souhait de collaborer avec McDonald, un certain nombre de coursiers ont exprimé leur complet désaccord car la nourriture de Macdonald ne nous paraissait pas de bonne qualité et nous ne comprenions pas que Foodora qui se targuait d'avoir des standards de livraison premium puisse travailler avec eux. Deux coursiers nous ont contactés et nous nous sommes tous retrouvés dans un café pour échanger. Nous avons vite réalisé que nous partagions beaucoup de préoccupations communes sur des problèmes comme le salaire bas, les durées de travail non rémunérées et la pression que nous subissions. Nous avons contacté un syndicat NGG (Gewerkschaft für Nahrung, Genuss und Gaststätten) pour demander des conseils et c'est à partir de là que l'idée de la création d'un comité d'entreprise a vu le jour. En Allemagne, il faut un minimum de 10 employés pour pouvoir créer

⁵² <https://www.mediapart.fr/journal/culture-idees/290118/des-militants-cogitent-sur-les-greves-de-demain>

un comité d'entreprise et trois employés doivent prendre en charge l'élection des membres du comité d'entreprise. L'aide du syndicat nous fut très utile de ce point de vue pour que tous les aspects techniques et légaux des procédures soient mis en place conformément aux règles en vigueur. »

Comment Foodora a-t-il réagi ?

« Foodora n'était pas heureux et la rumeur a couru que la direction envisageait de fermer la structure de Cologne. Ils ont finalement accepté la création du comité d'entreprise. »

Quelles sont les relations avec les syndicats ? Les coursiers de Foodora sont-ils membres d'un syndicat ?

« Nous collaborons étroitement avec la NGG syndicale à Cologne. Ils nous ont aidés pour la mise en place du Comité d'entreprise et nous conseillent sur la manière de travailler et de faire valoir nos revendications et droits individuels en matière de salaire de gestion des contrats pour les permanents. Notre collectif est composé de 15-20 coursiers et nous allons essayer de recruter plus de membres. »

Deliveroo est une entreprise britannique de livraison de plats cuisinés fondée en 2013 et qui opère dans plusieurs pays : Royaume-Uni, France, Allemagne, Belgique, Irlande, Espagne, Italie, Émirats Arabes unis, Australie, Singapour et Hong Kong. Les commandes sont réalisées via le site web de Deliveroo ou son application mobile auprès des restaurants partenaires et sont livrées par des coursiers à vélo indépendants. En 2015, la société est présente dans 12 pays et 84 villes et passe la barre du million de commandes. Ses concurrents notables sont Foodora, Alloresto, UberEATS. Douglas Sépulcre, un des animateurs du collectif de livreurs Deliveroo en Belgique, présente les origines du mouvement.

6.2.2 Le collectif Deliveroo en Belgique

Pouvez-vous nous présenter Deliveroo en Belgique et l'historique de la mise en place du collectif ? « Deliveroo s'est implantée en Belgique en automne 2015, époque à laquelle Take Eat Easy⁵³ était déjà bien installé. En mai 2016, Take Eat Easy et Deliveroo ont toutes les deux signé avec la coopérative SMart une convention commerciale⁵⁴ qui entendait définir le cadre des relations de travail de Deliveroo et Take it easy avec les coursiers. Je travaillais à l'époque pour un Take Eat Easy et je sais que cette convention a drastiquement amélioré nos conditions de travail. Je sais qu'à l'époque (même avant la convention) Deliveroo était considérée comme un « bon élève ». Le collectif des coursiers a d'abord vu le jour chez Take Eat Easy (TEE). Nos premières réunions ont eu lieu autour de février-mars 2016. Le mouvement a suivi en mai 2016 la création d'un autre collectif chez les coursiers de Deliveroo. Pourtant, c'était surtout chez les coursiers de TEE que le mouvement était le plus organisé. La faillite de TEE nous a un peu tous dispersés : certains ont arrêté, d'autres ont été chez Deliveroo, etc. Du coup, notre collectif fut un peu à l'arrêt. Nous communiquions sur Facebook et échangeions sur nos conditions de travail, etc. Le collectif a vraiment grandi avec l'annonce de la rupture de la convention SMart. Très vite après l'annonce, nous nous sommes rassemblés, le collectif a grandi. Nous avons élu des (i) représentants qui, le cas échéant, négocieraient avec Deliveroo et (ii) des porte-parole pour les contacts avec la presse, les soutiens, etc. On a organisé une manifestation en novembre qui a eu un certain succès (quarantaine de coursier-e-s présents). Nous avons pu obtenir une réunion avec Deliveroo qui reconnaissait pour la première fois le collectif comme interlocuteur. Les négociations entamées n'ont rien donné, d'où les grèves et l'occupation des bureaux de Deliveroo en janvier 2018. »

Quelles sont les difficultés auxquelles vous êtes et avez été confrontés comme collectif ?

« Mobiliser des coursier-e-s n'est pas facile. Notre travail est solitaire et il est donc difficile d'organiser des gens qu'on ne côtoie pas constamment. Pendant nos shifts, dès qu'on croisait un coursier, nous prenions ses coordonnées et lui parlions du collectif, etc. Par ailleurs, nous vivions dans la crainte d'être licenciés ou « déconnectés » à cause de nos campagnes de mobilisation... ce qui est arrivé à beaucoup d'entre nous. Nous avons été frappés de l'intransigeance de Deliveroo qui soutenait que répondre favorablement à nos revendications risquait de mettre en péril le modèle des plateformes dites collaboratives. Nous avons regretté la faiblesse et le manque de soutien du gouvernement dans ce combat. Notre lutte a aussi été relayée au Parlement. »

Quelle est votre expérience des relations avec les syndicats dans le cadre des négociations entamées avec la direction de Deliveroo ?

« Nous avons de bons contacts avec les syndicats CNE et CSC Transcom qui nous ont, depuis le début, fourni un énorme soutien. Surtout un soutien financier, un soutien en termes d'expérience de lutte et aussi une expertise pour négocier avec Deliveroo. À chacune des réunions avec Deliveroo, la CNE et CSC Transcom étaient présents pour nous aider. Toutefois, le collectif se veut autonome, ce qui explique que nous tenions à notre indépendance et ne souhaitons pas rejoindre des structures syndicales. »

⁵³ Take Eat Easy était une start-up belge spécialisée dans la livraison de repas entre restaurants et particuliers qui fit faillite en 2016.

⁵⁴ Cf. 6.2.3. Smart, p. 30.

Quelle est la situation à ce jour et vos objectifs et projets à venir ?

« Nous avons perdu notre combat et beaucoup parmi les membres actifs du collectif (les plus impliqués) ont été licenciés ou ont arrêté de travailler chez Deliveroo après la date du 1er février. Toutefois, notre lutte nous a permis de nous rencontrer et de mieux nous connaître. Notre combat a donc maintenant deux dimensions : (i) celle reprise par le collectif des coursier-s qui continue d'exister et de se battre pour défendre les coursier-s ; (ii) la création d'une coopérative de livraison pour sortir le plus vite possible les livreurs de l'enfer qu'est à nos yeux Deliveroo. »

À côté des syndicats ou des collectifs informels de travailleurs, d'autres formes d'intermédiation voient le jour, facilitées par d'autres acteurs de l'économie sociale et solidaire et de la société civile.

Créée en 1998, SMart s'adressait à l'origine aux professionnels du monde de la scène et des arts qui ne souhaitaient pas adopter directement le statut d'indépendant. L'adhésion à la société mutuelle – qui a récemment adopté le statut de coopérative – leur permettait d'être rémunérés en tant que salariés. SMart a grandi depuis. Elle est désormais présente dans neuf pays européens et compte quelque 100 000 membres. Plus uniquement des artistes, mais aussi de très nombreux journalistes, photographes, traducteurs, etc. Et depuis 2015 – mais uniquement en Belgique – également des coursiers à vélo.

6.2.3 SMart, le modèle coopératif au service des travailleurs en ligne

En 2013, des membres de SMart exerçant des activités artistiques de graphiste ont commencé à facturer en parallèle des prestations de coursiers. Leur client s'appelait Take Eat Easy, une start-up belge spécialisée dans la livraison de repas entre restaurants et particuliers. À l'époque, leur niveau de facturation ne présentait rien d'exceptionnel dans le cadre des flux professionnels de notre communauté de travailleurs, tout semblait normal. Si en mars 2015, 89 membres SMart travaillaient avec cette plateforme, leur nombre a explosé en mars 2016, avec 434 coursiers recensés et ayant trouvé une alternative au statut d'indépendant exigé par la plateforme. Une augmentation qui s'expliquait aussi par l'arrivée de la plateforme anglaise Deliveroo sur le marché belge.

Comme l'explique Sarah Ledent de chez SMart « Nous avons commencé à nous intéresser de près aux conditions de travail de ces coursiers : certains éléments nous ont alertés : - la rémunération très mauvaise (en dessous des minima légaux), la rémunération « à la course » (appliquée par Take Eat Easy à l'époque), les risques élevés d'accidents et mal couverts puisque mal déclarés, la pratique du *Priority booking* chez Take Eat Easy consistant en l'attribution des courses aux coursiers les plus performants résultant ainsi en un système où la rémunération du coursier est basée sur le nombre de shifts alloués par l'algorithme, couplés à des systèmes de bonus basé sur la performance des coursiers. Ce système favorisait ainsi la prise de risques et instaurait une compétition agressive entre coursiers. Qui plus est, nous avons été confrontés à des questions techniques : comment s'assurer que ces prestataires soient tous correctement déclarés et assurés ? SMart en qualité d'employeur a donc entamé à partir de janvier 2016, un processus de négociation commerciale avec ces plateformes. En mai 2016, une convention commerciale a été signée par Deliveroo et Take eat Easy : - paiement à l'heure avec respect des minima légaux - garantie de rémunération de 3 heures minimum par jour presté défraiement pour l'utilisation du téléphone personnel , prise en charge de 50% des frais de main d'œuvre sur les interventions techniques effectuées sur le vélo du coursier - contrôle technique du vélo et formation à la sécurité routière pour chaque nouveau coursier. En parallèle, nous avons développé une solution informatique nous permettant de fluidifier et de sécuriser la déclaration des prestations de coursiers. Ce système minimise la charge administrative de chaque partie et permet de garantir que chaque coursier qui roule est déclaré et donc assuré, permet davantage de transparence dans la déclaration et la rémunération des contrats et un paiement encore plus efficace et plus rapide. Lors de la faillite de Take Eat Easy en juillet 2016, SMart a assuré le paiement des sommes dues à ses membres, alors que les coursiers indépendants, en Belgique et ailleurs en Europe, n'ont pas été dédommagés. Les coursiers Deliveroo étaient également couverts par une assurance accident du travail et une assurance responsabilité civile. ». Fin octobre 2017, Deliveroo décidait de mettre fin au régime de travail d'un millier de ses livreurs en dénonçant la convention initiée avec Smart en 2016. La plateforme justifiait cette rupture par sa volonté d'offrir plus de flexibilité horaire à ses coursiers et par son business model. »

SMart par la voix de son administrateur délégué Sandrino Grafecca déclara : « Ce type de travail, intermédié ou non par une plateforme, n'est couvert par aucune obligation d'assurance en matière d'accidents du travail (qui protège le travailleur) ou de responsabilité civile (qui protège le client-consommateur). Ce type de travail n'est un tremplin vers rien du tout : la formation continue n'est ni financée ni organisée pour ces travailleurs, qui resteront englués dans la zone grise du travail au noir légalisé. Pauvreté, pensions ridicules, soins de santé au rabais, déprofessionnalisation des travailleurs, concurrence effrénée aux mini-jobs, etc. Qui peut croire un instant qu'il y a là une machine destinée à relancer l'économie et le bien-être, à favoriser le dynamisme économique et l'innovation dont nous avons besoin ? ». Didier Gosuin, Ministre bruxellois de l'emploi, déclara quant à lui : « Cette décision marque un net retour en arrière qui ne peut qu'inquiéter les défenseurs de l'économie collaborative et du libéralisme social. »

CONCLUSIONS

Portées par l'innovation, les plateformes en ligne présentent aujourd'hui un potentiel considérable pour la compétitivité et la croissance. L'économie des plateformes dans certaines de ces formes favorise également l'aspiration croissante au « collaboratif », au « partage », dans ses dimensions économique, sociale, politique et juridique.

Mais l'économie des plateformes révèle également de nouvelles fractures et des zones grises qui ont été mises en évidence par les institutions européennes, les organisations syndicales, la société civile ou d'autres instances nationales comme le Conseil d'État⁵⁵ en France. Les algorithmes ou l'intelligence artificielle qui, aujourd'hui, régissent l'intégralité des relations qui naissent sur une plateforme numérique comportent des enjeux qui ont trait à la transparence, au contrôle, juridictionnel notamment et aux questions de responsabilité dans leur utilisation. Le caractère mondial de l'économie des plateformes aboutit par ailleurs à la déterritorialisation des relations juridiques entre les parties. Cela rend l'écosystème des plateformes particulièrement complexe, tant pour les travailleurs que pour les consommateurs.

Comme nous avons pu le relever dans le champ de notre analyse, le droit du travail et de la protection sociale qui caractérise le modèle social européen se trouve aujourd'hui confronté aux enjeux posés par de nouvelles formes de travail et des relations d'emploi flexibilisées sur les marchés du travail. La question du travail sur les plateformes en ligne est partie de ces enjeux.

Comment, dans ce cadre, œuvrer pour que la rencontre du modèle économique des plateformes soit compatible avec les droits fondamentaux du travail et le modèle social européen ?

Le dernier rapport de l'OIT(2016) intitulé⁵⁶ « *L'emploi atypique dans le monde : Identifier les défis, ouvrir des perspectives* », contient des recommandations pour remédier aux « déficits de travail décent » dans l'emploi atypique suivant quatre grandes lignes d'action qui nous paraissent refléter les enjeux en matière de protection des travailleurs plateformes en ligne.

- **Comblent les lacunes dans la réglementation.** Garantir l'égalité de traitement pour les travailleurs engagés dans des formes atypiques d'emploi. Des mesures législatives sont également nécessaires pour remédier au problème de l'absence de qualification ou qualification fictive ou erronée des relations d'emploi.
- **Consolider la protection sociale.** Au niveau national, les systèmes de protection sociale doivent être renforcés et, le cas échéant, adaptés pour garantir une couverture à tous les travailleurs indépendamment du statut d'emploi. Cela suppose, par exemple, de supprimer ou d'abaisser les seuils de rémunération, de durée de l'emploi ou de nombre d'heures de travail nécessaires à l'ouverture des droits, de sorte que les travailleurs engagés dans les formes atypiques d'emploi ne soient pas exclus ; ou encore d'assouplir les règles relatives aux cotisations exigées pour l'ouverture des droits, en autorisant les interruptions de cotisation et en assurant la transférabilité des droits et prestations entre les différents systèmes de sécurité sociale et statuts dans l'emploi. Ces réformes devraient être complétées par des efforts pour établir un socle de protection sociale universel.
- **Mener des politiques sociales et de l'emploi visant à faire face aux risques sociaux et à accompagner les transitions professionnelles.** Les politiques macroéconomiques devraient venir en soutien d'un plein d'emploi, productif et librement choisi, y compris par la mise en œuvre, si nécessaire, de programmes publics d'emploi.
- **Repenser les liens de solidarité collective pour mieux protéger les travailleurs des plateformes.** L'« ubérisation » a eu pour conséquence un processus « d'atomisation » des travailleurs/producteurs au sein d'une « multitude » qui peine à faire converger les intérêts individuels et est ainsi susceptible de renforcer l'isolement en brisant les formes traditionnelles

⁵⁵ <http://www.conseil-etat.fr/Decisions-Avis-Publications/Etudes-Publications/Rapports-Etudes/Etude-annuelle-2017-Puissance-publique-et-plateformes-numeriques-accompagner-l-uberisation>

⁵⁶ Organisation internationale du Travail, *L'emploi atypique dans le monde : Identifier les défis, ouvrir des perspectives. Vue d'ensemble*, Genève, 2016.

de solidarité. Il importe de s'assurer que toutes les formes de dialogue social et de mobilisation soient adaptées à la situation des travailleurs en ligne. La négociation collective permet de prendre en considération les circonstances particulières d'un secteur ou d'une entreprise et est donc bien adaptée pour contribuer à la réduction des éléments d'insécurité affectant le travail atypique. Toutefois, cela suppose de renforcer la capacité des syndicats à cet égard.

Par ailleurs, et déjà à l'œuvre, une autre dynamique voit se développer de nouvelles formes de solidarité utilisant les outils du digital. Il s'agit d'une « e-solidarité » (solidarité sur internet) collaborative, coopérative et universelle susceptible de constituer de nouveaux contrepouvoirs permettant de protéger et de défendre les travailleurs en ligne. Par ailleurs, la déclaration de Francfort signée par des syndicats dont IG Metall et spécialistes des milieux académiques a permis de structurer un cadre de recommandations pour les travailleurs en ligne. Cette déclaration identifie trois pistes d'action abordées par les parties prenantes lors du séminaire organisé par *Sharers and Workers* le 23 janvier 2018. Il s'agit de l'autorégulation, de la réglementation et du dialogue social qui constituent sans aucun doute les différentes pièces d'un même puzzle à assembler, celui d'une économie de plateforme à la fois financièrement soutenable, techniquement innovante et socialement responsable.

BIBLIOGRAPHIE

RAPPORTS, ÉTUDES, ARTICLES

- Charhon Pascale, *Face aux nouvelles formes d'emploi, quelles réponses au plan européen ? Des clés pour comprendre*, coédition Pour La Solidarité-SMart, Cahiers, juin 2017, n°36, Bruxelles.
- Charhon, Pascale, Dearbhal Murphy, *The Future of Work in the Media, Arts and Entertainment Sector, Meeting the Challenge of Atypical Working*, FIA, UNIMEI, FIM, EFJ, 2016.
- Degryse Christophe, *Les impacts sociaux de la digitalisation de l'économie*, Working Paper, ETUI, 2016.
- DARES, *L'économie des plateformes : enjeux pour la croissance, le travail, l'emploi et les politiques publiques*, 2017.
- Eckardt G.N. et Bardhi F., "The Sharing economy isn't about sharing at all", *Harvard Business Review*, 2015.
- Jan Drahokoupil, Maria Jepsen, « L'économie de plate-forme », *Transfer*, Vol. 23,n°2, May26 2017, <http://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1024258917701380a>
- Nicolas Amar, Louis Charles Viossat, *Les plateformes, l'emploi et la protection sociale*, Rapport IGAS, 2016.
- Vendramin Patricia, Valenduc, Gérard, *Le travail virtuel. Nouvelles formes d'emploi et de travail dans l'économie digitale*, 2016.
- Charhon Pascale, *Responsabilité sociale des entreprises et diversité culturelle*, IRFAM, 2011, http://irfam.org/assets/File/e-journal/diversites_et_citoyennetes_28.pdf
- Graceffa Sandrino, en collaboration avec Roger Burton, Virginie Cordier et Carmelo Virone, *Refaire le monde...du travail. Une alternative à l'ubérisation de l'économie*, Les Éditions REPAS, 2016.
- « Le Crowdfunding et l'économie à la demande », *HESAMAG*, #16, 2eme trimestre, ETUI, 2017.
- Freyssinet Jacques, *Le dialogue social : nouveaux enjeux, nouveaux défis*, OIT, 2017.
- <https://www.mediapart.fr/journal/culture-idees/290118/des-militants-cogitent-sur-les-greves-de-demain>
- Conseil d'État, *Étude annuelle 2017, Puissance publique et plateformes numériques : accompagner l' « ubérisation »*, La Documentation Française, 2017.

DOCUMENTS DE L'UE ET DE L'OIT

- Organisation Internationale du Travail, L'emploi atypique dans le monde: Identifier les défis, ouvrir des perspectives, Vue d'ensemble, Genève, 2016.
- *Un agenda européen pour l'économie collaborative*, COM(2016) 356 final
- Avis du Comité économique et social européen, *Un agenda européen pour l'économie collaborative*, 2016.
- Résolution du Parlement européen du 15 juin 2017 sur un agenda européen pour l'économie collaborative, 2017/2003(INI)-TA(20170271).
- European Parliament, Directorate General for Internal Policies, *The social Protection of Workers in the Platform Economy*, 2017, IP/AEMPL/2016-11.
- Proposition de Recommandation du conseil relative à l'accès des travailleurs salariés et non-salariés à la protection sociale, 2018) 132 final 2018/0059 (NLE)-COM.
- Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative à des conditions de travail transparentes et prévisibles dans l'Union européenne, COM(2017) 797 final, {SWD(2017) 478 final} - {SWD(2017) 479 final}
- https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pillar-social-rights_fr

Nous remercions vivement Eric Moranval pour sa précieuse contribution.

Cette publication électronique peut à tout moment être améliorée
par vos remarques et suggestions. N'hésitez pas à nous contacter pour nous en faire part.

POUR LA SOLIDARITÉ - PLS

Fondé par l'économiste belge Denis Stokkink en 2002, POUR LA SOLIDARITÉ - PLS est un European think & do tank indépendant engagé en faveur d'une Europe solidaire et durable.

POUR LA SOLIDARITÉ se mobilise pour défendre et consolider le modèle social européen, subtil équilibre entre développement économique et justice sociale. Son équipe multiculturelle et pluridisciplinaire œuvre dans l'espace public aux côtés des entreprises, des pouvoirs publics et des organisations de la société civile avec comme devise : Comprendre pour Agir.

ACTIVITÉS

POUR LA SOLIDARITÉ – PLS met ses compétences en recherche, conseil, coordination de projets européens et organisation d'événements au service de tous les acteurs socioéconomiques.

Le laboratoire d'idées et d'actions **POUR LA SOLIDARITÉ – PLS**

1

Mène des travaux de recherche et d'analyse de haute qualité pour sensibiliser sur les enjeux sociétaux et offrir de nouvelles perspectives de réflexion. Les publications POUR LA SOLIDARITÉ regroupées en sein de trois collections « Cahiers », « Notes d'Analyse », « Études & Dossiers » sont consultables sur www.pourlasolidarite.eu et disponibles en version papier.

2

Conseille, forme et accompagne sur les enjeux européens en matière de lobbying et de financements.

3

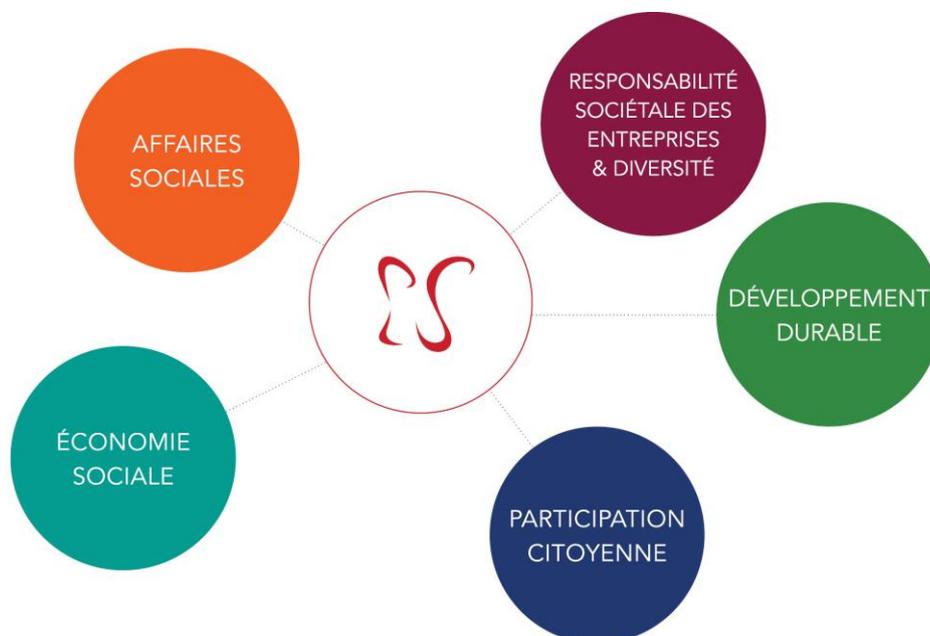
Conçoit et réalise des projets transnationaux en coopération avec l'ensemble de ses partenaires européens.

4

Organise des conférences qui rassemblent dirigeant/e/s, expert/e/s européen/ne/s, acteurs de terrain et offrent un lieu de débat convivial sur l'avenir de l'Europe solidaire et durable.

THÉMATIQUES

POUR LA SOLIDARITÉ – PLS inscrit ses activités au cœur de cinq axes thématiques :



OBSERVATOIRES EUROPÉENS

POUR LA SOLIDARITÉ – PLS réalise une veille européenne thématique et recense de multiples ressources documentaires (textes officiels, bonnes pratiques, acteurs et actualités) consultables via ses quatre observatoires européens :

- www.ess-europe.eu
- www.transition-europe.eu
- www.diversite-europe.eu
- www.participation-citoyenne.eu

COLLECTIONS POUR LA SOLIDARITÉ - PLS

Sous la direction de Denis Stokkink

NOTES D'ANALYSE - *Éclairages sur des enjeux d'actualité*

- *Outils numériques, big data et citoyenneté.* Sébastien Shulz, juillet 2016.
- *Revenu de base : une mise au point.* Sébastien Shulz, juin 2016.
- *L'économie collaborative : de l'enthousiasme à la vigilance.* Camille Mandel, juin 2016.
- *La grève est-elle démocratique ?* Sébastien Shulz, juin 2016.
- *La notion de volonté dans le champ de la RSE.* Sébastien Shulz, mai 2016.
- *Les coopératives en Europe.* Pauline Boivin, mai 2016.
- *L'économie sociale et solidaire en Europe.* Denis Stokkink et Pierre Perard, mai 2016.
- *Femmes et quota : la directive européenne à l'arrêt ?* Anna Métral, mai 2016. (1/2 série Femmes et quota)
- *Genre et crise économique : un impact inégalitaire.* Anna Métral, avril 2016.
- *Les réseaux de l'économie sociale et solidaire en Europe.* Pauline Boivin, mars 2016.

CAHIERS - *Résultats de recherches comparatives européennes*

- *Économie sociale, secteur culturel et créatif : vers une nouvelle forme d'entrepreneuriat social en France.* PLS et SMart, n°35, mai 2015.
- *Économie sociale, secteur culturel et créatif : vers une nouvelle forme d'entrepreneuriat social en Wallonie.* PLS et SMart, n°34, mai 2015.
- *Le budget participatif : un outil de citoyenneté active au service des communes.* Céline Brandeleer, n°33, octobre 2014.
- *La Transition : un enjeu économique et social pour la Wallonie.* Sanjin Plakalo, n°32, mars 2013.

ÉTUDES & DOSSIERS - *Analyses et réflexions sur des sujets innovants*

- *Le modèle des entreprises d'insertion : l'exemple de la France.* POUR LA SOLIDARITÉ et la Fédération des entreprises d'insertion, septembre 2016.
- *Jeunes NEET - Bonnes pratiques européennes en matière d'apprentissage.* Dans le cadre du projet ANEETS, juin 2016. (1/2 série Aneets)
- *Agir contre les violences faites aux femmes : guide pour les entreprises.* Dans le cadre du projet CARVE, juin 2016.
- *Femmes dans le management des PME : étude comparative.* Dans le cadre du projet GBPM, avril 2016.
- *Services à la personne, qualité des emplois et des services : rapport européen.* Dans le cadre du projet For Quality! mars 2016. (1/3 série For Quality!)

Toutes les publications **POUR LA SOLIDARITÉ - PLS** sur www.pourlasolidarite.eu

Économie sociale

L'économie sociale, qui replace l'humain au centre de l'économie et repose sur une gouvernance démocratique, est une voie porteuse de développement économique, soucieuse de l'harmonie sociétale et environnementale des territoires susceptible de faire face aux crises économiques, écologiques et sociales auxquelles sont confrontées nos sociétés.

Le think & do tank européen POUR LA SOLIDARITÉ - PLS investit depuis plus de dix ans dans la promotion de ces nouvelles formes d'entreprendre et poursuit inlassablement son travail de pionnier en défrichant de nouvelles pistes comme les emplois verts, les coopératives d'énergies renouvelables ou encore la culture vecteur d'inclusion.

La numérisation de l'économie représente une véritable révolution. Elle conduit notamment à l'émergence des plateformes en ligne, nouveaux modes d'intermédiation, de production et d'organisation du travail. Cette nouvelle étude, coéditée par Up et POUR LA SOLIDARITÉ, aborde les enjeux sociaux liés à cette révolution - en particulier à l'économie de plateformes - et présente un condensé des initiatives et des réflexions provenant d'acteurs de l'ESS, de l'économie collaborative ainsi que de syndicats de travailleurs.

Portées par l'innovation, les plateformes numériques possèdent un potentiel considérable pour la compétitivité et la croissance. Elles permettent notamment d'accéder à des services impossibles jusqu'alors et offrent par là-même des opportunités d'activité inédites. Cependant, leur apparition - et la révolution digitale dans son ensemble - pose également une série de questions fondamentales touchant à la protection des travailleurs, au partage de valeurs, au modèle économique de ces structures, ou encore aux formes de gouvernance et d'association des parties prenantes.

Afin de faire face aux risques liés au travail qui s'effectue par l'intermédiaire des plateformes, des mesures spécifiques doivent être envisagées aussi bien au plan national qu'europpéen. Celles-ci doivent entre autres œuvrer à rendre le modèle économique des plateformes compatible avec le droit du travail et de la protection sociale qui caractérise le modèle social européen. Dans la perspective de développer une meilleure régulation du travail dans l'économie des plateformes, trois grands leviers suscitent aujourd'hui conjointement l'attention : l'autorégulation, la réglementation et le dialogue social. Ils constituent sans aucun doute les pièces d'un même puzzle actuellement en construction, celui d'une économie de plateformes à la fois financièrement soutenable, techniquement innovante et socialement responsable.

Collection « Études & Dossiers » dirigée par Denis Stokkink

www.pourlasolidarite.eu



Avec le soutien de

