

LA VOIX COLLECTIVE DANS L'ÉCONOMIE DE PLATE-FORME :

DÉFIS, OPPORTUNITÉS, SOLUTIONS

Rapport pour la CES

Jeremias Prassl

Septembre 2018

PRÉFACE	2
RÉSUMÉ	3
PARTIE I : COMPRENDRE LE TRAVAIL DANS L'ÉCONOMIE DE PLATE-FORME	5
A) DÉFINIR L'ÉCONOMIE DE PLATE-FORME	5
B) MESURER LE TRAVAIL DE PLATE-FORME	8
C) CONDITIONS DE TRAVAIL DANS L'ÉCONOMIE DE PLATE-FORME	11
I) STATUT JURIDIQUE	12
II) SALAIRES	13
III) MÉCANISMES DE NOTATION	14
PARTIE II : LE DÉFI COLLECTIF	16
A RÉSISTANCE DE LA PLATE-FORME	17
B UNE MAIN-D'ŒUVRE DISPERSÉE	18
C NOUVELLES REVENDICATIONS DE LA MAIN-D'ŒUVRE	20
PARTIE III : CARTOGRAPHIE DES SOLUTIONS POSSIBLES	22
UN POINT DE DÉPART : LES TRAVAUX, TÂCHES ET TRAJETS EFFECTUÉS SONT DU TRAVAIL RÉEL	22
A) INTÉGRER LE TRAVAIL DE PLATE-FORME DANS LES STRUCTURES COLLECTIVES	23
I) ORGANISER	23
II) INFORMATION ET CONSULTATION	25
III) NÉGOCIATIONS COLLECTIVES DANS L'ÉCONOMIE DE PLATE-FORME	26
IV) CO-DÉTERMINATION	29
B) ENGAGEMENT DU CLIENT ET CERTIFICATION DE LA PLATE-FORME	30
PARTIE IV : IMPLICATIONS JURIDIQUES	32
CONCLUSION	33

Préface

Lorsque la CES s'est mise à travailler plus en détail sur les questions numériques, le battage médiatique autour de la numérisation avait déjà commencé, mais du point de vue syndical, rien n'avait été accompli à l'époque. Les temps ont changé depuis.

Entre-temps, les syndicats ont considérablement développé leurs connaissances et sont devenus un acteur de la numérisation, et pas seulement dans le contexte de la participation des travailleurs. De nombreux progrès ont été réalisés et nous avons des exemples concrets de participation des travailleurs dans le contexte des plates-formes en ligne (création de comités d'entreprise à Foodora à Cologne et à Vienne, etc.), ainsi qu'un premier exemple de négociation collective avec une plate-forme de travail (Hilfi à Copenhague), mais il existe désormais en particulier une plus grande sensibilisation des syndicats et une attitude plus proactive pour répondre aux besoins des travailleurs de plate-forme. Un certain nombre d'initiatives réussies sont analysées dans ce rapport : de la mise en place d'un code de conduite ou d'un site internet sur mesure concernant la signature d'une convention collective à la mise en place de représentants des travailleurs dans le conseil d'administration d'une grande plate-forme.

Cependant, les syndicats ne peuvent pas résoudre seuls les problèmes des plates-formes de travail numérique. Il est clair que des politiques, tant européennes que nationales, sont nécessaires pour résoudre la question globale et en suspens de la réglementation et de la législation européennes. De nombreuses questions restent en suspens : la non-ouverture par le droit du travail, la difficulté ou l'impossibilité d'accéder à la sécurité sociale ou aux droits des travailleurs tels que les congés payés, la formation, la négociation collective, la question de l'équilibre vie professionnelle-vie privée, qui est plus que jamais floue dans ce domaine du travail. Une présomption juridique réfutable selon laquelle la relation contractuelle constitue une relation de travail entre le travailleur de la plate-forme et la plate-forme devrait se trouver au cœur de la directive. Il ne suffit pas de légiférer : une responsabilité d'entreprise numérique équitable, fondée sur des lignes directrices éthiques, serait un autre pas nécessaire dans la bonne direction. Au centre des préoccupations syndicales se trouve la question de l'avenir du travail. À quoi ressemblera la main-d'œuvre au milieu du XXI^e siècle ? Cette étude considère que la critique de ce que l'on appelle « l'économie de partage » ou « l'économie collaborative » est justifiée. Le terme « économie de plate-forme » décrit de manière plus appropriée le phénomène d'externalisation de tâches à un grand nombre de travailleurs par le biais d'une plate-forme numérique.

La CES a été très déçue par les communications initiales de la Commission européenne et constate avec un certain soulagement que la Commission a récemment essayé de corriger le cap et de faire du bon travail, en examinant plus en profondeur l'échelle du travail de la plate-forme et, en général, le statut du travail de la plate-forme dans le contexte de la discussion générale sur l'avenir du travail. Cependant, il reste encore un long chemin à parcourir. La discussion sur les réglementations possibles n'a pas abouti à une conclusion finale, même si certaines propositions d'approches réglementaires au niveau de l'UE sont actuellement sur la table. Ce rapport pour la CES est une contribution importante, mais certainement pas la dernière à ce débat.

Peter Scherrer (Secrétaire général adjoint de la CES)

Wolfgang Kowalsky (Conseiller senior de la CES)

Résumé

La croissance rapide de l'économie de plate-forme en Europe a suscité de nombreuses discussions sur l'avenir des droits en matière d'emploi. Le présent rapport se concentre sur un sous-ensemble particulièrement important de questions soulevées par la diffusion du travail de plate-forme dans les industries et les États membres : quels sont les défis et les opportunités pour la voix collective des travailleurs ?

Pour plaider en faveur de l'inclusion de l'économie de plate-forme dans les structures existantes de représentation des travailleurs et de négociation collective, le rapport est structuré comme suit : une première partie esquisse les principales facettes du phénomène, en commençant par une analyse des définitions concurrentes et des mesures de la taille de l'industrie. Il passe ensuite à l'exploration des conditions de travail dans l'économie de plate-forme, en se concentrant sur trois défis particulièrement importants : un manque de clarté (prétendu) en ce qui concerne le statut juridique des travailleurs de plate-forme ; des taux de salaire qui sont parfois bien en dessous des niveaux minimaux légaux une fois que toutes les dépenses et le temps sont pris en compte ; et des mécanismes de notation qui exercent un contrôle significatif sur les efforts quotidiens des travailleurs de plate-forme.

Une deuxième partie se penche ensuite sur le défi collectif en particulier, en identifiant trois obstacles potentiels dont on a souvent discuté pour s'assurer que les voix collectives peuvent être entendues dans l'économie de plate-forme : la résistance des opérateurs, depuis le refus pur et simple de s'engager avec les représentants des travailleurs jusqu'aux suggestions plus subtiles selon lesquelles la négociation collective est fondamentalement inadaptée au travail de plate-forme ; la dispersion de la main-d'œuvre, car les travailleurs de plate-forme se retrouvent souvent à travailler avec des horaires individuels et dispersés dans une ville – ou, dans le cas du travail de plate-forme en ligne, même dans le monde entier ; et les nouvelles exigences d'une main-d'œuvre qui ne correspond pas à la compréhension actuelle des besoins d'une main-d'œuvre stable et à temps plein. En y regardant de plus près, il devient rapidement évident qu'aucun de ces obstacles n'est en fait insurmontable : la flexibilité et l'adaptabilité inhérentes aux structures de négociation collective s'avèrent être un atout important à cet égard.

Une troisième section souligne ce point en présentant une série d'exemples d'engagement collectif réussi avec les opérateurs de plates-formes : elle explore différentes stratégies d'organisation et d'engagement des travailleurs, avant de se tourner vers le spectre complet de la représentation des travailleurs. Il existe des exemples de mécanismes d'information et de consultation (que ce soit dans le cadre de la législation collective ou sous la forme d'accords volontaires entre les travailleurs et les opérateurs de plates-formes) jusqu'à un exemple de codécision au niveau du conseil d'administration. La discussion est particulièrement axée sur le contenu de la négociation collective dans l'économie de plate-forme : quels sont les types de sujets qui pourraient intéresser les travailleurs et les plates-formes, et qui sont spécifiques au contexte du travail en plate-forme ? En plus de cette analyse des structures de négociation existantes, il existe aussi une discussion sur d'autres modèles de participation directe des consommateurs et des plates-formes, que ce soit par le biais d'un système de certification des plates-formes, de promesses de clients ou de la mise en place d'un médiateur pour le travail de foule.

Une brève conclusion, enfin, passe à l'exploration des défis juridiques soulevés par le rapport. Bien qu'il y ait eu des appels soutenus en faveur d'une réforme de la dimension individuelle des droits du travail, la flexibilité et l'adaptabilité de la négociation collective signifient qu'il n'y a qu'une seule question majeure à considérer : le rôle des normes du droit de la concurrence de l'Union européenne. Toutefois, en s'appuyant sur la jurisprudence récente de la Cour de justice, il est clair que l'organisation réussie des travailleurs de l'économie de plate-forme ne serait pas prise en compte dans le champ d'application des traités.

Partie I : Comprendre le travail dans l'économie de plate-forme

Au cours des dernières années, l'économie de plate-forme est rapidement devenue un point central des discussions sur l'avenir du travail en Europe et au-delà. La première partie de ce rapport esquisse un aperçu des questions clés pour comprendre le travail dans l'économie de plate-forme. Après une brève introduction aux définitions clés et aux modèles d'entreprise, la discussion se concentre sur la taille et la croissance de l'industrie, avant d'examiner les implications pour le travail : d'une part, l'économie de plate-forme a un potentiel significatif pour rendre le travail plus flexible et inclusif ; d'autre part, il y a un réel danger que derrière les promesses de « micro-entrepreneuriat », la réalité cache un contrôle sévère et des bas salaires.

A) Définir l'économie de plate-forme

La plupart des lecteurs connaissent bien les principaux acteurs d'économie de plate-forme. Un nombre sans cesse croissant de start-ups mettent en place des plates-formes en ligne et des applications mobiles pour connecter les consommateurs, les entreprises et les travailleurs, souvent pour des tâches qui ne durent pas plus de quelques minutes. Ce qui était au départ un petit créneau pour le « travail de foule » numérique sur des plates-formes telles que l'Amazon Mechanical Turk est devenu un phénomène beaucoup plus vaste. Certains des principaux acteurs sont rapidement devenus des noms familiers – des sociétés de « covoiturage » comme Uber, des applications de livraison comme Deliveroo et Foodora, ou des plates-formes de tâches occasionnelles comme Helpling et TaskRabbit.

Il existe tout un tas de dénominations et définitions divergentes : le travail dans l'économie de plate-forme est souvent appelé travail de foule (les tâches sont externalisées à une « foule » de travailleurs disponibles via une application ou un site web), ou travail de concert (évoquant la vie du musicien où chaque concert ou n'est qu'une tâche ou une transaction ponctuelle, sans autre engagement de part et d'autre). La Commission européenne parle formellement d'économie collaborative (pour la définition complète, voir encadré). Le présent rapport se concentre sur un sous-ensemble légèrement plus petit, ignorant les plates-formes de fourniture de biens et/ou d'actifs, comme *AirBnB* : le modèle d'affaires de cette plate-forme est fondé sur la vente d'un accès à court terme aux actifs plutôt que sur le travail.¹

¹ La location d'une maison ou d'un appartement nécessite beaucoup de travail, depuis le changement des draps jusqu'au nettoyage des salles de bains. En fin de compte, cependant, le produit offert au consommateur est l'utilisation d'un actif, plutôt qu'une main-d'œuvre à la demande.

L'économie collaborative – une définition européenne

Selon une récente communication de la Commission européenne, ce terme « se réfère à des modèles d'entreprise où les activités sont facilitées par des plates-formes de collaboration qui créent un marché ouvert pour l'utilisation temporaire de biens ou de services souvent fournis par des particuliers. L'économie collaborative implique trois catégories d'acteurs : i) les prestataires de services qui partagent des actifs, des ressources, du temps et/ou des compétences – il peut s'agir de particuliers offrant des services sur une base occasionnelle (« pairs ») ou de prestataires de services agissant à titre professionnel (« prestataires de services professionnels ») ; ii) les utilisateurs de ces derniers ; et iii) les intermédiaires qui relient – via une plate-forme en ligne – les prestataires avec les utilisateurs et qui facilitent les transactions entre eux (« plates-formes de collaboration »). Les transactions d'économie collaborative n'impliquent généralement pas de changement de propriété et peuvent être effectuées dans un but lucratif ou non lucratif. »

La communication souligne que le terme « économie collaborative » est souvent utilisé de manière interchangeable avec le terme « économie de partage ». L'économie collaborative est un phénomène en évolution rapide et sa définition peut évoluer en conséquence ».

Source : Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions : Un agenda européen pour l'économie collaborative. 2 juin 2016, COM (2016) 356 final, page 3.

Il convient de souligner brièvement une autre limitation du champ d'application : l'économie des plates-formes est un phénomène de plus en plus mondial, dans deux dimensions distinctes : premièrement, parce qu'un grand nombre des plates-formes concernées opèrent dans des juridictions du monde entier. Deuxièmement, parce que le travail numérique en particulier peut facilement être externalisé au-delà des frontières. En janvier 2017, des chercheurs de l'Oxford internet Institute ont publié les résultats d'une étude intensive de trois ans sur le travail en ligne dans le monde entier, concluant que le travail de plate-forme devenait de plus en plus important pour les travailleurs vivant dans les pays à revenu faible et moyen.² Alors que le présent rapport met clairement l'accent sur les solutions possibles dans le cadre de l'Union européenne, il est important de garder fermement à l'esprit la deuxième dimension transnationale de l'économie de plate-forme : au moins en ce qui concerne le travail de foule numérique (ou « travail de clic en ligne »), le travail pourrait avoir lieu bien au-delà de la portée du droit de l'Union.

Hétérogénéité et points communs du travail de plate-forme

² Mark Graham et al, *The Risks and Rewards of Online Gig Work At The Global Margins* (Oxford internet Institute 2017) 1,2 (version électronique disponible sur : www.oii.ox.ac.uk/publications/gigwork.pdf)

Les marques et les modèles économiques des plates-formes varient d'un pays et d'un opérateur à l'autre. De nouvelles plates-formes sont lancées et des anciennes font faillite tous les jours. Même les opérateurs bien établis semblent se réinventer constamment : une plate-forme peut expérimenter dans différentes villes avec les prix pratiqués par ses clients, les commissions qu'elle perçoit et la manière dont les travailleurs sont affectés à des tâches particulières. Les changements apportés au modèle d'affaires ne nécessitent guère plus qu'une mise à jour du logiciel.

Afin de s'attaquer à l'évolution constante de l'économie à la demande, les chercheurs ont développé un certain nombre de taxonomies divergentes du travail de plate-forme. Le professeur Jan Marco Leimeister de l'Université de Kassel présente peut-être le schéma de classification le plus complet en matière de crowdsourcing et de travail de foule. On distingue, par exemple, le travail de foule « interne » et « externe », selon que les travailleurs à la demande sont employés par l'opérateur de la plate-forme ou non. Cette dernière catégorie est ensuite subdivisée en une série d'« archétypes », y compris des catégories telles que « micro-tâches », où « les tâches sont essentiellement simples et répétitives », ou « plates-formes de marché », où « des emplois plus longs et plus complexes sont confiés à la foule ».³

Cette conception du *travail de foule* comme une forme purement numérique de travail à la demande, où les tâches peuvent être accomplies derrière un ordinateur n'importe où, est généralement comparée au *travail de concert*, où les tâches effectuées par l'intermédiaire d'une plate-forme doivent être accomplies hors ligne, comme la livraison de nourriture ou le nettoyage.⁴ Les axes selon lesquels le champ pourrait être organisé sont presque illimités. Que le travail soit effectué en ligne ou hors ligne est une dimension possible, mais ce n'est pas la seule différenciation que l'on trouve dans la recherche : il existe aussi des différences entre les plates-formes spécifiques aux tâches (Uber, Deliveroo) et les opérateurs généralistes (Helpling, TaskRabbit), ou des différences dans la fixation du prix de chaque tâche (la plate-forme dans certains cas, le consommateur ou même le travailleur lui-même dans d'autres). En réalité, les modèles d'affaires des plates-formes se chevauchent et se recoupent – avec plusieurs points communs essentiels, notamment l'utilisation de mécanismes de notation algorithmique (voir ci-dessous).

Plus important encore, cependant, la fonction clé des opérateurs de l'économie de plate-forme, telle que discutée dans ce rapport, est l'*intermédiation numérique du travail*. Afin de fournir des produits et services aux clients, les plates-formes façonnent activement l'ensemble de la transaction en contrôlant étroitement leur personnel : de l'établissement des conditions et de la vérification des qualifications pertinentes jusqu'à la garantie d'une performance et d'un paiement adéquats. Les applications économiques de la plate-forme ne permettent pas seulement de trouver rapidement et facilement les travailleurs et des tâches : les évaluations des utilisateurs fournissent un contrôle de qualité et un retour d'information, et les systèmes de paiement numérique rendent l'ensemble de la transaction sans espèces.

³ David Durward, Ivo Blohm, Jan Marco Leimeister, 'Principal Forms of Crowdsourcing and Crowd Work' in Werner Wobbe, Elva Bova et Catalin Dragomirescu-Gaina (eds), *The Digital Economy And The Single Market* (FEPS 2016) 46-7, 48.

⁴ Michael Heiling et Sylvia Cuba, 'Die Ökonomie der Plattform' dans Doris Lutz et Martin Risak (eds), *Arbeit in der Gig-Economy : Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in Crowd and Cloud* (OGB Verlag 2017) 28, 33-4.

Le paradoxe de la plate-forme devant la Cour de justice

Selon les termes et conditions de la plupart des plates-formes, leur modèle d'affaires consiste à exploiter de puissantes applications logicielles (« applications ») conçues pour répondre aux besoins des consommateurs qui ont besoin d'un service réalisé par des entrepreneurs à la recherche de leur prochaine « tâche ». En y regardant de plus près, il apparaît rapidement que les plates-formes offrent bien plus que de simples services d'appariement. Elles travaillent dans le domaine de l'*intermédiation numérique* (voir texte principal).

C'est le *paradoxe de la plate-forme* : les opérateurs de l'économie de plate-forme se présentent comme des places de marché même si, en réalité, ils agissent souvent comme des employeurs traditionnels. Au lieu de faire de l'appariement passif, les plates-formes s'appuient sur des systèmes de notation et de contrôle algorithmique pour s'assurer que chaque aspect de la tâche du travailleur est accompli en conformité avec la politique de l'entreprise et les instructions du client.

Ce paradoxe joue un rôle crucial aux fins du droit communautaire : dans un récent litige, Uber a suggéré que sa plate-forme était un « service de la société de l'information » aux fins de la directive de l'UE sur le commerce électronique. Dans l'affaire C-434/15, *Asociación Profesional Elite Taxi contre Uber Systems Spain SL*, l'avocat général Szpunar et la grande chambre de la Cour de justice n'étaient pas d'accord : étant donné le contrôle étroit exercé sur les conducteurs individuels, l'entreprise offrait « plus qu'un service d'intermédiation » [37] : en effet, le « service d'intermédiation de la plate-forme offre simultanément des services de transport urbain » par le biais de son application [38].

Bien que le contexte de la décision ne relève pas du droit du travail, il s'agit néanmoins d'un précédent important aux fins de la présente décision : sauf disposition contraire du droit de l'Union, les États membres conservent l'autorité réglementaire nationale sur l'exploitation des plates-formes. La reconnaissance judiciaire d'un contrôle serré de la plate-forme pourrait également jouer un rôle important dans les litiges concernant le travail indépendant déguisé (voir ci-dessous).

B) Mesurer le travail de plate-forme

Il est difficile de mesurer la taille de l'économie de plate-forme en Europe : des sources divergentes montrent des chiffres très différents, surtout lorsqu'il s'agit de déterminer quelle proportion de la main-d'œuvre globale est engagée dans l'économie de plate-forme.⁵ Cela s'explique notamment par le fait que les statistiques se concentrent souvent

⁵ Voir McKinsey Global Institute (« MGI »), *Independent Work : Choice, Necessity, and the Gig Economy* (McKinsey&Company octobre 2016) 36 ; Brhmié Balaran, Josie Warden et Fabian Wallace-Stephens, *Good Gigs : A Fairer Future for the UK's Gig Economy* (RSA 2017) 18. Selon certaines méthodologies, la taille de l'économie de plate-forme est négligeable : Lawrence Katz et Alan Krueger,

sur le travail « non standard » ou « atypique » de manière plus générale, plutôt que sur le travail de plate-forme en particulier, et se concentre sur les marchés du travail aux États-Unis et/ou au Royaume-Uni. Dans ces pays, plusieurs études utilisant une gamme de méthodologies, allant des enquêtes traditionnelles à une analyse des comptes bancaires pour déterminer d'où provient le revenu, sont parvenues à un chiffre d'environ 4 % de la population en âge de travailler aux États-Unis et au Royaume-Uni.⁶ Un rapport du printemps 2017 du RSA, un groupe de réflexion britannique, estime également qu'il y a actuellement 1,1 million de travailleurs en Grande-Bretagne et qu'environ 3 % des adultes âgés de 15 ans et plus ont essayé le travail de plate-forme sous une forme ou une autre, ce qui équivaut à 1,6 million d'adultes.⁷

Un rapport technique de 2018 publié par le Centre commun de recherche (CCR) de la Commission européenne fournit des statistiques complètes sur la base d'une enquête menée auprès de 14 États membres de l'UE. Mesurant l'engagement des travailleurs avec les « plates-formes de services de main-d'œuvre », une définition qui inclut à la fois les « services d'application web indépendants de l'emplacement et les plates-formes où le travail est effectué sur place », le rapport suggère qu'« en moyenne 10 % de la population adulte a déjà utilisé des plates-formes en ligne pour la prestation d'un certain type de services de main-d'œuvre ». ⁸ Il est toutefois essentiel de noter que le nombre de travailleurs engagés plus sérieusement dans le travail de plate-forme est plus faible :

Moins de 8 % font ce genre de travail avec une certaine fréquence, et moins de 6 % y consacrent beaucoup de temps (au moins 10 heures par semaine) ou gagnent un revenu important (au moins 25 % du total).⁹

En outre, il existe des variations significatives entre les États membres étudiés. Si l'on considère le travail sur plate-forme comme un emploi principal, par exemple, les

« The rise and nature of alternative work arrangements in the United States, 1995-2015 » (2016) NBER Working Paper No 22667. Ce n'est pas seulement la taille de l'économie de plate-forme avec laquelle les statisticiens rencontrent des difficultés: les tentatives de déterminer les caractéristiques clés des travailleurs sont également problématiques. Prenons l'exemple du genre. La participation des hommes et des femmes au marché du travail s'avère très difficile à mesurer, notamment en raison de l'énorme variation entre les différentes plates-formes dans l'enregistrement et l'affichage des données démographiques des travailleurs. McKinsey, d'une part, suggère qu'« il y a parité entre les sexes dans le travail indépendant, mais les hommes sont plus susceptibles d'être des agents libres et les femmes sont plus susceptibles d'être des salariés supplémentaires », (MGI, *Independent Work* [43] alors que le RSA, un groupe de réflexion britannique, conclut que 74 % des travailleurs de plate-forme hebdomadaires sont des hommes ; un chiffre qui monte à 95 % pour la plate-forme de conduite Uber [RSA, *Good Gigs* 29].

⁶ MGI, *Independent Work* (n 5) 30 ; Diana Farrell et Fiona Greig, *Paychecks, Paydays, paydays, and the online platform economy : Big Data on income volatility* JPMorgan Chase Institute 2016) ; CIPD, *To Gig or Not to Gig ? Stories from the Modern Economy* (rapport d'enquête 2017) 4.

⁷ RSA, *Good Gigs* (n 5) 13.

⁸ P Annarosa et al, *Platform Workers in Europe : Témoignages tirés de l'enquête COLLEEM* (Office des publications de l'Union européenne, Bruxelles 2018 <http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/IRC112157>) 5.

⁹ Ibid. 3.

estimations vont de plus de 4 % des travailleurs au Royaume-Uni à moins de 1 % en Finlande.¹⁰

Du point de vue de l'ensemble du marché du travail, ces chiffres ne semblent pas nécessairement être une préoccupation majeure – il est toutefois important de tenir compte du fait que la plupart des tentatives sérieuses visant à mesurer la taille du travail de plate-forme sur le marché du travail au sens large ont tendance à sous-estimer son étendue. Les mesures statistiques actuelles ne prennent souvent pas en compte toute l'étendue du travail de l'économie de plate-forme, notamment parce qu'elles tendent à se concentrer sur les sources de revenus primaires : les travailleurs qui complètent leur revenu par un travail de plate-forme sont donc susceptibles d'être exclus des statistiques officielles.¹¹

Même si le travail sur plate-forme ne représente donc pas une part très importante des marchés du travail de la plupart des États membres, deux mises en garde doivent être prises en compte : les taux de croissance rapide de l'économie de plate-forme et ses liens avec des tendances plus larges du marché du travail. En ce qui concerne la première, presque tous les commentateurs s'accordent sur le rythme de croissance rapide de l'industrie : qu'il s'agisse de l'éventail des tâches offertes et des industries affectées ; du chiffre d'affaires ; du nombre de consommateurs et de travailleurs ; quelle que soit la façon dont on mesure l'économie de la plate-forme, les taux de croissance sont énormes. Et ce n'est pas seulement la croissance en nombre qui est remarquable. De nouvelles plates-formes apparaissent dans les secteurs comme celui du transport, des soins à domicile, des services professionnels et du travail manuel.

Deuxièmement, et c'est peut-être le point le plus important, il est crucial de se rappeler que les défis du marché du travail mis en évidence par la croissance de l'économie de plate-forme ne se limitent en aucun cas au monde de l'intermédiation numérique : qu'il s'agisse de l'intermédiation de contrats de travail à court terme ou de la multilatéralité du travail pour de multiples employeurs, il y a peu de choses qui diffèrent fondamentalement de l'évolution plus large vers un travail non standard dans l'Union

¹⁰ Ibid. 21. Pour un autre ensemble d'estimations, voir le professeur Ursula Huws de l'Université de Hertfordshire Business School, qui a présenté en 2017 les résultats d'une vaste étude, publiée conjointement avec la Foundation for European Progressive Studies et Uni Europe, sur la prévalence du travail sur plate-forme en Autriche, en Allemagne, en Italie, aux Pays-Bas, en Suède, en Suisse et au Royaume-Uni. En utilisant une définition extensive du travail sur plate-forme (englobant à la fois le travail purement en ligne et le travail mixte en ligne et hors ligne), l'étude a révélé qu'un segment étonnamment important de la population de différents pays était engagé dans le travail de foule, « allant de 9 % en Allemagne et au Royaume-Uni à un maximum de 22 % en Italie » – bien qu'il s'agisse « d'un complément très occasionnel d'autres revenus ». Voir U Huws, N Spencer, D Syrdal et K Holts, *Work in the European Gig Economy : Research Results from the UK, Sweden, Germany, Austria, The Netherlands, Switzerland and Italy* (FEPS, UNI Europa & Hertfordshire Business School, 2017) 10.

¹¹ MGI, *Travail indépendant* (n° 5) 3. Les organismes de réglementation commencent à en prendre bonne note. En avril 2016, l'Office for National Statistics du Royaume-Uni a publié une étude de faisabilité détaillée sur la mesure de l'économie de partage, présentant plusieurs options et sources de données potentielles, ainsi qu'un large éventail de problèmes ; il reste à voir si des mesures spécifiques seront prises en temps voulu : Michael Hardie, *The Feasibility of Measuring the Sharing Economy* (ONS 2016) disponible à l'adresse <www.ons.gov.uk/economy/economicoutputandproductivity/output/articles/thefeasibilityofmeasuringthesaringeconomy/2016-04-05> ;

européenne et au-delà.¹² Les bonnes solutions développées dans le contexte de l'économie de plate-forme constitueront la base pour aborder un éventail beaucoup plus large de problèmes auxquels seront confrontés les marchés du travail de demain. Quelle que soit sa taille, l'économie de la plate-forme représente donc un laboratoire réglementaire unique pour le développement de nouveaux modèles de représentation et d'engagement des travailleurs, avec un riche potentiel de traduction en d'autres modèles de travail non standard.

C) Conditions de travail dans l'économie de plate-forme

Si l'on considère les conditions de travail dans l'économie de plate-forme, il faut noter que les emplois offerts peuvent être très attirants pour les travailleurs : après un processus rapide d'inscription et d'enregistrement, les applications fourniront un accès à un travail flexible et une chance de gagner un revenu supplémentaire selon les besoins.¹³ Les individus sont libres de choisir quand ils travaillent et ce qu'ils font, sans avoir une journée de travail réglementée et le contrôle de la direction qui sont typiques du travail traditionnel. Certains travailleurs semblent même savourer l'effort physique quotidien lié à certaines sortes de travail sur plate-forme. Comme l'a expliqué un livreur dans une entrevue avec le journal *The Guardian* :

« La plupart d'entre nous adorent se promener dans Londres », explique Andrew Boxer, livreur cycliste, au sujet de son travail au sein de l'entreprise de livraison Excel, qui peut faire de 60 à 70 miles par jour à vélo. « Même si le temps est épouvantable, rouler le long de l'eau est une excellente expérience. La plupart des emplois mal payés ne sont pas si amusants. »¹⁴

Enfin, le travail sur plate-forme est aussi parfois présenté comme une nouvelle façon d'exploiter les temps morts, par exemple pendant les trajets quotidiens ou en attendant un rendez-vous chez le médecin.¹⁵

Il y a d'autres avantages évidents au niveau macro-économique plus large, en particulier en termes d'augmentation de la participation au marché du travail pour les groupes traditionnellement exclus : la facilité d'accès au travail, en particulier parce que, indépendamment du « clic » purement numérique, offre des opportunités aux travailleurs qui, autrement, pourraient souffrir d'exclusion structurelle pour une myriade de raisons. Cela peut faire une différence réelle et nettement positive : Uber, par exemple, a

¹² Valerio De Stefano. The Rise of the "Just-in-Time Workforce" : On-Demand Work, Crowdwork, and Labor Protection in the "Gig Economy" (2016) 37 Comparative Labor Law & Policy Journal 471 ; ILO, *Non-standard employment around the world : Understanding challenges, shaping prospects* (Bureau international du travail, Genève 2016).

¹³ RSA, *Good Gigs* (n° 5) 26. La discussion dans cette section s'inspire de J. Prassl, *Humans as a Service : The Promise and Perils of Work in the Gig Economy* (OUP 2018).

¹⁴ <https://www.theguardian.com/money/2016/jul/30/job-pay-workers-gig-economy>

¹⁵ Hamah Curran, 'How a Mom Found Professional Success While Staying at Home with a Newborn' (*Fiverr*, 21 février 2017) <<http://blog.fiverr.com/how-a-dallas-mom-found-professional-success-while-nursing-a-newborn-baby/>>.

longtemps été salué pour sa création de nouvelles opportunités d'emploi dans les banlieues françaises, la banlieue parisienne souffrant d'un chômage structurel persistant.¹⁶

Dans le même temps, cependant, les critiques ont mis en évidence un certain nombre de facettes plus problématiques du travail sur plate-forme. Trois de ces éléments méritent un examen particulier : premièrement, le statut juridique des travailleurs de plate-forme, qui est souvent caractérisé par des tentatives contractuelles de revendiquer le statut d'entrepreneur indépendant ; deuxièmement, les bas salaires qui résultent d'une concurrence intense entre les individus et d'un transfert des risques commerciaux sur les travailleurs ; et troisièmement, le contrôle algorithmique serré exercé par de nombreux opérateurs de plate-forme.

i) Statut juridique

Le refus contractuel du statut d'employé ou de travailleur est une caractéristique importante de presque tous les contrats de travail dans l'économie de plate-forme : on demande à l'individu de signer des documents qui prétendent établir son statut d'entrepreneur indépendant et nient l'existence d'une relation de travail. On ne saurait trop insister sur l'importance de ce point, tant pour la dimension individuelle que collective du droit du travail : En échange des avantages économiques du contrôle de leur main-d'œuvre, la réglementation de l'emploi impose un certain nombre d'obligations de protection. Une version de ce compromis crucial se trouve au cœur de tout système européen de droit du travail : les travailleurs doivent suivre les ordres de leurs employeurs et jouir d'un niveau élémentaire de stabilité et de sécurité économique. D'autre part, les prestataires de services véritablement indépendants ne bénéficient pas d'une telle protection juridique, mais ils sont libres de choisir leurs clients, de fixer leurs prix et de négocier les conditions générales. Bref, le travail est protégé par la loi ; l'esprit d'entreprise ne l'est pas.

S'il convient de souligner à ce stade les débats sur les erreurs de classification des employés (notamment parce qu'ils peuvent jouer le rôle de moteurs de bas salaires et de manque de sécurité, comme nous le verrons plus loin), il convient également de noter qu'il n'y a rien de nouveau ou de spécial dans le travail sur les plates-formes à cet égard. En effet, en réponse aux tentatives des employeurs de mal classer leur main-d'œuvre comme entrepreneurs indépendants, les systèmes juridiques du monde entier ont depuis longtemps élaboré diverses doctrines pour s'assurer que le droit classe une relation en fonction des réalités de la situation, plutôt que les étiquettes qu'une partie aurait pu imposer à l'autre.

La plupart des juridictions européennes connaissent des approches similaires comme le « principe de la primauté des faits », qui a également été reconnu dans la recommandation de l'Organisation internationale du travail sur les relations de travail : « la classification des travailleurs devrait être guidée principalement par les faits relatifs à l'exécution du travail et à la rémunération du travailleur, nonobstant la manière dont la relation est caractérisée dans tout arrangement contraire, contractuel ou autre, qui peut

¹⁶ Anne-Sylvaine Chassany, 'Uber: A Route out of the French Banlieues' *Financial Times* (Londres, 3 mars 2016) < <https://www.ft.com/content/bf3d0444-e129-11e5-9217-6ae3733a2cd1> >.

avoir été convenu entre les parties ». ¹⁷ Une discussion détaillée de la jurisprudence récente et en évolution rapide sur l'économie de plate-forme dépasse le cadre du présent rapport ; il suffit de dire que les tribunaux, y compris les tribunaux d'appel, dans plusieurs juridictions ont conclu que les travailleurs de plate-forme ne sont pas engagés en tant qu'entrepreneurs indépendants, malgré une documentation contractuelle claire à cet effet. ¹⁸

ii) Salaires

Du point de vue de la plate-forme, l'emploi d'une main-d'œuvre importante crée des responsabilités – en particulier pour les modèles d'entreprise à forte intensité de main-d'œuvre. En échange des avantages du contrôle de leur main-d'œuvre, la réglementation de l'emploi soumet les employeurs à des obligations réglementaires : payer les cotisations de sécurité sociale, se conformer aux lois sur le salaire minimum et accorder des congés de maladie, assurer la santé et la sécurité sur le lieu de travail et s'engager avec les représentants des travailleurs et la négociation collective. ¹⁹ La classification d'entrepreneur indépendant, par contre, permet aux plates-formes d'offrir des services sans avoir à payer pour leur coût. La responsabilité des actifs, de la rémunération, de l'assurance et de la fiscalité, ainsi que les risques de fluctuation de la demande, sont dévolus aux micro-entrepreneurs individuels.

L'impact le plus marqué de cette redistribution fondamentale des coûts et des risques des entreprises peut être observé dans les niveaux de salaires des travailleurs des plates-formes, qui sont souvent signalés comme tombant significativement en dessous des seuils minimums applicables. En 2017, par exemple, Frank Field, un député du Royaume-Uni, a présidé le Comité des travaux et des pensions de la Chambre des communes, supervisant une importante enquête sur les travaux relatifs à l'économie de plate-forme. Une analyse des rentrées financières des conducteurs a suggéré que les conducteurs de plate-forme « risquaient de gagner moins d'un tiers du salaire vital national », même s'ils devaient « rester sur la route pendant de longues périodes de temps pour gagner leur vie » et n'avaient « pas la liberté de déterminer leurs propres habitudes de travail ». ²⁰

¹⁷ Organisation internationale du travail, Recommandation 198 de 2006 [9]. Pour un guide détaillé, voir ILO, *Regulating the Employment Relationship in Europe : A Guide to Recommendation No 198* (Genève 2013) 33 ss.

¹⁸ Voir, par exemple, la décision très discutée dans l'affaire *Aslam, Farrar c. Uber*, dans laquelle le Tribunal n'a pas pu « empêcher de se souvenir de la citation la plus célèbre de la reine Gertrude » : La dame proteste trop, me semble-t-il. *Aslam et Farrar c. Uber* Affaire No 2202550/2015 (Tribunal du travail de Londres) [87] – [89] (juge de l'emploi Snelson) ; disponible sur www.judiciary.gov.uk/wp-content/uploads/2016/10/aslam-and-farrar-v-uber-reasons-20161028.pdf.

¹⁹ Les questions sur le coût réel du modèle de plate-forme économique ne s'arrêtent pas là. La classification des entrepreneurs individuels ne fait pas que transférer de nombreux coûts d'entreprise aux travailleurs individuels : elle les augmente. Daniel Hemel de l'Université de Chicago a souligné le coût de ce « unpooling » : le droit du travail regroupe les risques (allant de la santé et à la longévité en passant par l'invalidité et la productivité) pour un grand nombre de travailleurs, ce qui rend l'assurance bon marché. Comme le risque est dévolu aux travailleurs individuels, le prix de l'assurance individuelle augmente inévitablement. Voir Daniel Hemel, « Pooling and Unpooling in the Uber Economy » (2017) University of Chicago Legal Forum.

²⁰ F Field and A Forsey, *Sweated Labour - Uber and the 'Gig Economy'* (Londres, 9 décembre 2016) 5.

Le problème ne se limite pas aux seuls bas salaires. Une étude réalisée par le Chartered Institute of Personnel and Development du Royaume-Uni a mis en garde contre la moindre résilience financière globale des travailleurs de l'économie de plate-forme - dont près de la moitié ont déclaré qu'ils ne pourraient pas survivre moins d'un mois ou deux et ne pourraient plus payer des factures clés ou leurs frais de subsistance s'ils perdaient leurs revenus en raison de circonstances imprévues.²¹ Les psychologues mettent de plus en plus en garde contre les conséquences dangereuses pour la santé publique d'un travail peu rémunéré et peu sûr.²²

Le contrôle des niveaux de salaires est au cœur du modèle d'entreprise à la demande : les coûts pour les consommateurs doivent être maintenus à un bas niveau, tout en maximisant les revenus de la plate-forme. Le PDG de CrowdFlower a un jour suggéré dans une interview que son entreprise ne payait pas plus de 2 à 3 \$ US l'heure – et ce n'est en aucun cas un incident isolé : une proportion inquiétante de travailleurs de l'économie à la demande semble être payée bien en deçà des niveaux de salaire minimum. Le professeur Panos Ipeirotis de l'Université de New York suggère que le salaire horaire moyen des travailleurs du MTurk d'Amazon est de 4,80 \$ (2012), alors que le professeur Lilly Irani, qui travaille pour Six Silberman, a calculé un taux plus réaliste de 2 \$.²³

La pression sur les salaires est encore plus forte dans le contexte du travail de plate-forme purement numérique, où la concurrence est mondiale. Un récent rapport de la Banque mondiale a constaté que l'hétérogénéité du travail se traduit par des expériences de travail très différentes :

« Un travailleur philippin en ligne à temps partiel a déclaré des gains de 3 à 4 \$ l'heure sur oDesk (rebaptisé Upwork), exécutant des tâches telles que la transcription, la saisie de données et les services administratifs de base. En revanche, un indépendant nigérian expérimenté en ligne a déclaré des revenus de 20 \$ l'heure pour le développement de logiciels et la conception de sites web.²⁴

iii) Mécanismes de notation

Un dernier aspect des conditions de travail problématiques à souligner concerne l'utilisation de systèmes de notation pour exercer un contrôle étroit sur les travailleurs de la plate-forme. Afin d'aider les utilisateurs à trouver l'adéquation parfaite, les plates-formes classent les fournisseurs de services selon un système de points ou d'étoiles. Les notes sont calculées, éventuellement sur la base des commentaires anonymes des consommateurs précédents après chaque tâche, la note obtenue étant affichée pour les futurs utilisateurs avant le début du prochain « travail ».

²¹ CIPD, *To Gig or Not To Gig* (n 6) 16.

²² Anjana Ahuja, 'Why 'gig health' matters' *Financial Times* (Londres, 25 mai 2017) www.ft.com/content/bdc90c22-408f-11e7-82b6-896b95f30f58.

²³ Steven Hill, *Raw Deal* (St Martin's Press 2015) 11.

²⁴ SC Kuek et al, *The Global Opportunity in Online Outsourcing* (Groupe de la Banque mondiale 2015) 3.

En réalité, cependant, les notations de l'économie à la demande pourraient avoir peu de valeur. S'appuyant sur une série d'études empiriques, Tom Slee conclut que « les systèmes de réputation échouent dans leur tâche fondamentale qui consiste à distinguer les offres de haute qualité ou dignes de confiance des offres de qualité inférieure ou non fiables ». Selon lui, les algorithmes de réputation devraient plutôt être considérés comme « un substitut à une structure de gestion d'entreprise, et une mauvaise structure. Un système de réputation, c'est le patron de l'enfer : un manager erratique, de mauvaise humeur et non responsable qui peut vous virer à tout moment, sur un coup de tête, sans appel ».²⁵

Le contrôle algorithmique s'exerce de multiples façons, souvent en évitant les ordres directs ou les instructions explicites. L'étude d'Alex Rosenblat et Luke Stark sur les mécanismes de contrôle d'Uber démontre comment les conditions de travail de la plateforme peuvent facilement être « influencées par le déploiement par l'entreprise d'une variété de décisions de conception et d'asymétries d'information via l'application pour effectuer un 'contrôle en douceur' sur les routines des travailleurs. » Même si les instructions sont « soigneusement conçues pour être indirectes, vraisemblablement pour éviter l'apparence d'une politique d'entreprise »,²⁶ elles sont incroyablement puissantes. Comme l'a constaté un juge dans un litige aux États-Unis, « les données d'application d'Uber peuvent... être utilisées pour surveiller constamment certains aspects du comportement d'un conducteur. Ce niveau de surveillance, où les conducteurs sont potentiellement observables à tout moment, donne sans doute à Uber un énorme contrôle sur la 'manière et les moyens' de la performance de ses conducteurs. »²⁷

Lorsqu'une plateforme ne spécifie pas le travail à effectuer, elle contrôle souvent la façon dont les tâches sont exécutées - que ce soit par le biais de stipulations détaillées telles que les T-shirts vert vif de TaskRabbit portant le logo de l'entreprise, ou par le biais de conditions générales d'utilisation : MTurk insiste pour que les utilisateurs « reconnaissent et acceptent spécifiquement « une série de conditions, y compris par exemple » ne pas utiliser de robots, de scripts ou d'autres méthodes automatisées pour compléter les Services. »²⁸

La technologie est une fois de plus la clé de ce contrôle serré : les clients de Upwork peuvent contrôler leurs employés par le biais d'un journal de travail : chaque fois qu'un travailleur indépendant est engagé pour un travail rémunéré à l'heure, le logiciel de la plateforme enregistre des captures d'écran régulières de l'écran du travailleur, compte les frappes et enregistre le travail effectué pour permettre aux clients de vérifier si la personne travaille pendant tout le temps qu'elle a facturé. Suite à une récente mise à jour du logiciel, l'application d'Uber utilise maintenant le GPS, le gyromètre et les capteurs

²⁵ T Slee, *What's Yours Is Mine - Against the Sharing Economy* (O/R Books, New York 2015) 100-1.

²⁶ Alex Rosenblat et Luke Stark, 'Algorithmic Labor and Information Asymmetries : A Case Study of Uber's Drivers' (2016) 10 *International Journal of Communication* 3758, 37758, 3775.

²⁷ *Douglas O'Connor c. Uber Technologies Inc* (2015) 82 F Supp 3 d 1133 (ND Cal) [1151] – [1152] (juge de district Edward M Chen).

²⁸ How TaskRabbit works : Insights into Business & Revenue Model' *Juggernaut* (10 août 2015) <<http://nextjuggernaut.com/blog/how-task-rabbit-works-insights-into-business-revenue-model/>>; Amazon Mechanical Turk, 'Amazon Mechanical Turk Agreement' (Clause 3(b)) <www.mturk.com/mturk/conditionsofuse>.

d'accélération dans l'iPhone de chaque conducteur pour détecter la vitesse du conducteur ou un freinage brusque.²⁹

Cependant, le contrôle algorithmique ne s'étend souvent pas à la protection des travailleurs ou à la facilitation de leurs choix entrepreneuriaux : alors que certaines plates-formes permettent aux travailleurs d'évaluer les clients, les scores ne sont pas affichés du tout ou ont peu d'influence sur la capacité du consommateur à utiliser le service.³⁰

Partie II : Le défi collectif

Les défis posés aux conditions de travail numérique équitables par les éléments de l'économie de plate-forme ne se limitent pas à la dimension individuelle : il est tout aussi important de savoir que les modèles économiques dominants peuvent menacer l'exercice des droits collectifs fondamentaux des travailleurs, y compris la liberté d'association, le droit à la négociation collective et l'accès aux mécanismes d'information et de consultation. En effet, les défis auxquels sont confrontés les travailleurs des plates-formes pourraient être beaucoup plus élevés que dans les milieux de travail traditionnels, en raison d'un certain nombre de caractéristiques spécifiques des modèles d'affaires des plates-formes. Comme Steven Greenhouse l'a noté :

À bien des égards, les travailleurs du numérique à la demande sont confrontés à beaucoup plus d'obstacles pour s'organiser et se faire entendre que les travailleurs de l'économie traditionnelle. Isolés comme beaucoup d'entre eux le sont, les travailleurs à la demande se rencontrent rarement dans la vie réelle, et les forums en ligne sont le deuxième meilleur substitut pour établir la confiance et lier un lien de solidarité. Parfois, lorsque ces travailleurs communiquent en ligne, les entreprises les espionnent – et même expulsent les auteurs de troubles potentiels de leur plate-forme. De plus, comme les travailleurs à la demande sont souvent considérés comme des entrepreneurs indépendants, ils ne sont pas protégés par les lois fédérales du travail qui interdisent aux entreprises d'exercer des représailles contre les employés qui s'unissent pour améliorer les conditions de travail.³¹

La deuxième partie de ce rapport se propose d'explorer en détail ces défis relatifs à une représentation collective efficace des intérêts des travailleurs. Elle décompose les obstacles particuliers que le travail de foule représente pour la voix collective des travailleurs, en se concentrant sur trois éléments : premièrement, la résistance de la plate-forme à la collectivisation, que ce soit sous la forme d'hostilité pure et simple, ou plus indirectement, par exemple par la mise en place de structures de représentation

²⁹ Upwork, <https://www.upwork.com/i/howitworks/client/> ; Andrew Beinstein et Ted Summers, 'How Uber Engineering Increases Safe Driving With Telematics' *Uber Engineering* (29 juin 2016) <<https://eng.uber.com/telematics/>>.

³⁰ TaskRabbit, 'Frequently Asked Questions' <https://support.taskrabbit.com/hc/en-us/articles/204409560-Can-I-leave-a-review-for-my-Client->.

³¹ Steven Greenhouse, 'On Demand, and Demanding Their Rights' *The American Prospect Magazine* (Washington DC, 28 juin 2016) <<http://prospect.org/article/demand-and-demanding-their-rights>>.

alternatives. Un deuxième défi pratique découle de la nature dispersée des travailleurs des plates-formes – que ce soit à l'échelle de la ville dans le cas des applications locales, ou potentiellement à l'échelle mondiale dans le cas des plates-formes de travail cliquables : l'organisation d'une telle main-d'œuvre peut, à première vue, sembler être une tâche intimidante. Le troisième défi est lié aux besoins spécifiques des travailleurs des plates-formes, qui peuvent, dans certaines circonstances, différer sensiblement des offres syndicales traditionnelles – et être très hétérogènes d'une plate-forme à l'autre. En soulignant ces défis, il faut souligner qu'aucun d'entre eux ne doit être qualifié d'obstacle insurmontable. En y regardant de plus près, vous obtiendrez des indications importantes pour apporter des réponses potentielles.

A Résistance de la plate-forme

La résistance des opérateurs de la plate-forme aux efforts collectifs des travailleurs s'étend sur un large spectre, allant du rejet pur et simple aux arguments selon lesquels la négociation collective ne serait pas appropriée pour les modèles de travail flexibles et la mise en place d'arrangements alternatifs de représentation pour concurrencer les représentants traditionnels des travailleurs.³²

Un exemple relativement récent du rejet pur et simple des efforts de collectivisation peut être trouvé dans le refus par Deliveroo d'une demande de reconnaissance syndicale au Royaume-Uni. Le syndicat IWGB avait demandé à être reconnu à l'automne 2016 dans la région de Camden, à Londres, pour les conducteurs de motos et de bicyclettes. En appel devant le Comité central d'arbitrage du gouvernement (« CAC »), Deliveroo a fait valoir avec succès qu'en raison de l'application de dispositions de substitution dans ses pratiques opérationnelles, les conducteurs en question étaient des entrepreneurs indépendants. Bien que le panel reconnaisse que « l'appui déclaré à la reconnaissance et un nombre important de membres indiquent un soutien sous-jacent probable de la majorité au sein de l'unité de négociation proposée », la demande de reconnaissance syndicale a donc échoué.³³

Un défi plus fondamental réside dans l'argument selon lequel les conventions collectives traditionnelles sont inappropriées pour le travail de plate-forme.³⁴ Dans un récent document de l'OIT sur les conditions de travail et d'emploi, Hannah Johnston et Chris

³² Les clauses d'arbitrage individuel constituent une autre préoccupation majeure. Dans certaines juridictions, y compris aux États-Unis, les plates-formes ont généralement cherché à interdire les procès devant jury et les recours collectifs (ce qui pourrait être plus facile à intenter pour les travailleurs à faible revenu), et insistent sur le fait que toute poursuite ne doit pas être portée devant un tribunal public et renvoyée à l'arbitrage privé. Voir, par exemple, Katherine Stone, « Uber and arbitration : A lethal combination' *Economic Policy Institute* (24 mai 2016) www.epi.org/blog/uber-and-arbitration-a-lethal-combination/. www.epi.org/blog/uber-and-arbitration-a-lethal-combination/.

³³ Comité central d'arbitrage : Trade Union And Labour Relations (Consolidation) Act 1992 Schedule A1 - Collective Bargaining : Décision de reconnaissance sur l'acceptation ou non de la demande (Numéro de l'affaire : TUR1/985 [2016], 14 novembre 2017) au paragraphe [133] disponible sur https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/663126/Acceptance_Decision.pdf.

³⁴ Alison Griswold, 'C'est le script qu'Uber utilise pour faire des appels téléphoniques antisyndicaux aux conducteurs de Seattle' *Quartz* (22 février 2016) <http://qz.com/621977/this-is-the-script-uber-is-using-to-make-anti-union-phone-calls-to-drivers-in-seattle/>.

Land-Kazlauskas citent une explication détaillée d'Amit Singh, responsable mondiale de la plate-forme, Global Lead, Future of Work Policy, présentée en direct sur Facebook :

Le modèle actuel que nous utilisons et la façon dont nous avons ce modèle flexible signifient qu'il existe plusieurs manières dont vous pouvez vous protéger, qui font que vous n'aurez généralement pas besoin de certaines formes de protection dans d'autres domaines. C'est la raison pour laquelle ces dernières n'existent pas nécessairement. La nature flexible de notre travail et le fait qu'il est possible de joindre et quitter la plate-forme à tout moment font que l'objectif pour lequel la négociation collective a été créée à l'origine ne tient pas nécessairement.³⁵

Une troisième réponse que l'on peut noter a été la création de structures d'inspiration syndicale, bien qu'en dehors des structures juridiques traditionnelles de la négociation collective et de la reconnaissance syndicale. Au début de l'été 2016, par exemple, Uber a annoncé la création de l'« Independent Drivers Guild », une nouvelle organisation dédiée à la représentation collective des intérêts des conducteurs vis-à-vis de la plate-forme de New York. Les détails seront discutés dans la section suivante ; il suffit de dire pour l'instant qu'il existe plusieurs éléments potentiellement attrayants, notamment en ce qui concerne la communication entre les représentants des conducteurs et la direction locale.

Cela dit, la création volontaire de structures d'engagement pourrait également présenter un certain nombre d'inconvénients, notamment parce que la nature précise de l'accord dépendra du pouvoir de négociation relatif des parties, qui sera généralement en faveur de la plate-forme à la demande. La Guilde des conducteurs indépendants, par exemple, n'a explicitement aucun pouvoir de négociation collective sur les salaires ou d'autres conditions de travail, et encore moins la capacité de menacer ou d'organiser des actions syndicales pour étayer toute revendication. Comme l'a rapporté le New York Times moins d'un an après la fondation de la guilde, « la relation du groupe avec Uber a également inspiré beaucoup de suspicion parmi les dirigeants syndicaux, les militants et les experts ».³⁶

Le premier défi pour l'organisation collective des travailleurs de la plate-forme se trouve donc dans les différents degrés de résistance d'une partie des opérateurs de la plate-forme. Elles vont du refus pur et simple de s'engager à des mécanismes plus subtils, tels que la remise en question des cadres existants et l'organisation de mécanismes alternatifs de représentation des travailleurs. À bien des égards, cependant, ce défi n'est pas nouveau, reflétant une résistance similaire dans d'autres milieux de travail, et il n'est pas non plus insurmontable.

B Une main-d'œuvre dispersée

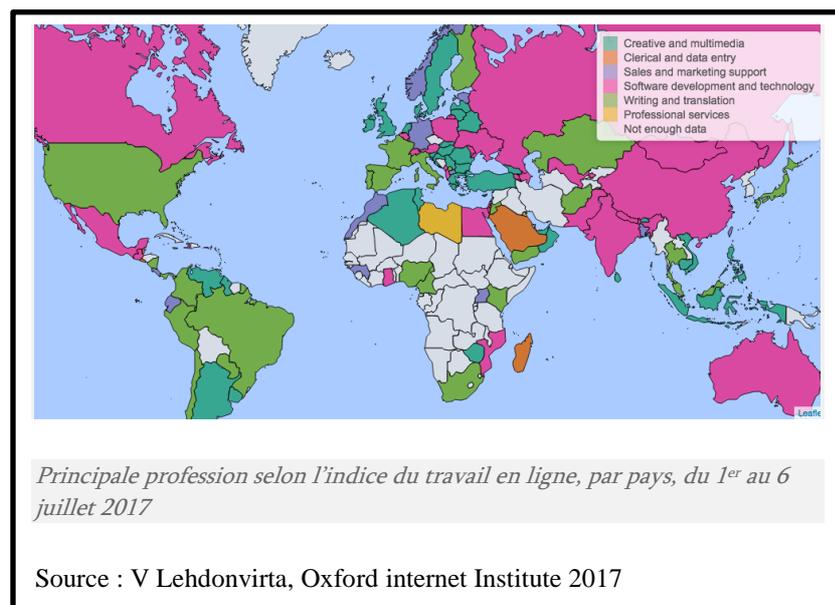
³⁵ Hannah Johnston et Chris Land-Kazlauskas, *Organizing on-demand : Représentation, voix et négociation collective dans l'économie du travail* (Série sur les conditions de travail et d'emploi n° 94, Bureau international du travail, Genève, 2017) 23.

³⁶ <https://www.nytimes.com/2017/05/12/business/economy/uber-drivers-union.html>

Le deuxième défi majeur de l'organisation de la représentation collective dans l'économie de plate-forme est plus directement lié au modèle économique de l'industrie : en l'absence d'un lieu de travail défini ou d'un rythme de travail régulier, il semble difficile pour les organisateurs de trouver un moyen de communiquer avec les individus. La plupart des pays accordent aux délégués syndicaux des congés payés pour leur travail et les protègent contre les représailles des employeurs, car les employeurs et les législateurs reconnaissent l'importance d'avoir une voix claire pour représenter les préoccupations des travailleurs. Les travailleurs de l'économie à la demande, d'autre part, doivent tenter d'organiser leurs collègues en utilisant leur propre temps et leurs propres ressources, et peuvent facilement être exclus de leur plate-forme en représailles.³⁷

En conséquence, les efforts collectifs peuvent être difficiles sur le plan logistique et lourds sur le plan juridique : la fragmentation du travail dans l'économie de plate-forme est un défi sérieux pour les organisateurs syndicaux. Fini les quarts de travail réguliers avant et après lesquels les groupes de travailleurs se réunissent pour exprimer leurs griefs, la proximité géographique des travailleurs ayant des intérêts communs et le sentiment d'être une main-d'œuvre unie. Les travailleurs individuels sont laissés à eux-mêmes : les travailleurs au clic ne sont pas guidés dans la sélection des tâches en ligne, et les conducteurs de covoiturage sont forcés de se cacher dans des parkings ouverts de plus en plus rares, et luttent souvent pour trouver un endroit où se reposer ou même aller aux toilettes.³⁸

Les employeurs sont également dispersés : c'est un modèle très courant pour les travailleurs de l'économie de plate-forme d'être inscrits simultanément auprès d'un certain nombre d'opérateurs différents, que ce soit dans la même ligne de services ou dans différents types de tâches.



Une conductrice de covoiturage pourrait passer son heure du déjeuner à livrer de la nourriture ; une personne à la recherche d'un emploi par l'intermédiaire de TaskRabbit pourrait passer du temps à attendre la prochaine mission en remplissant des questionnaires en ligne sur Amazon MechanicalTurk. Au cours d'une même journée, un travailleur de plate-forme peut donc être engagé par un certain nombre d'employeurs potentiels, pour des périodes de temps variables.

³⁷ Jonathan Owen, 'Chauffeur Uber « menacé » par un cadre supérieur après la création du syndicat' *The Independent* (Londres, 3 novembre 2015).

³⁸ Sally Guyoncourt, 'Why Uber drivers' loo breaks are going out the window - literally' *The Independent* (Londres, 10 juin 2015).

Les défis posés par une main-d'œuvre dispersée sont portés à un autre niveau dans le contexte du travail en ligne, où la main-d'œuvre peut être dispersée entre plusieurs continents, langues, fuseaux horaires, systèmes juridiques et cultures.

L'Indice du travail en ligne, créé par Vili Lehdonvirta et ses collègues de l'Oxford internet Institute, suit l'évolution constante des modalités de travail à l'échelle mondiale :

Le plus grand fournisseur global de main-d'œuvre en ligne selon les données est la destination traditionnelle de l'externalisation en Inde, qui abrite 24 % des travailleurs observés. L'Inde est suivie du Bangladesh (16 %) et des États-Unis (12 %). Les travailleurs de différents pays se concentrent sur des professions différentes. La catégorie du développement de logiciels et de la technologie est dominée par les travailleurs du sous-continent indien, qui détiennent une part de marché de 55 %. La catégorie des services professionnels, qui comprend des services tels que la comptabilité, les services juridiques et le conseil aux entreprises, est dominée par des travailleurs basés au Royaume-Uni avec une part de marché de 22 %.³⁹

En plus de démontrer la vaste étendue géographique du travail en ligne, l'Indice du travail en ligne met également en évidence une variation claire des modèles de tâches entre les différentes juridictions : la mesure dans laquelle le travail au clic peut être dispersé dépend d'une combinaison complexe de facteurs, depuis le moment et la capacité linguistique jusqu'à la complexité de tâches particulières.

C Nouvelles revendications de la main-d'œuvre

La main-d'œuvre de l'économie de plate-forme n'est pas seulement dispersée géographiquement : elle est aussi très hétérogène dans ses revendications potentielles en matière d'organisation collective.⁴⁰ Les intérêts et les besoins des étudiants plongeant occasionnellement dans l'économie de plate-forme peuvent différer sensiblement de ceux d'un travailleur qui cherche à gagner sa vie à plein temps, pour payer son hypothèque et subvenir aux besoins des personnes à charge : les premiers s'intéresseront principalement aux avantages qui sont les plus pertinents « dans le moment présent » - qu'il s'agisse de la fourniture d'équipements de sécurité tels que des casques pour les coursiers à vélo, de l'assurance lorsqu'ils travaillent réellement, ou de l'aide à l'acquisition et à l'entretien de leurs véhicules et de leurs outils. Pour ce dernier groupe, par contre, les avantages à plus long terme tels que les congés payés, les cotisations de retraite et la protection du revenu en cas de maladie pourraient jouer un rôle plus important. Enfin, les travailleurs qui effectuent des tâches relativement bien rémunérées comme le travail de conception pourraient être en mesure de payer les cotisations syndicales à des taux réguliers, alors que le coût de l'affiliation syndicale, en particulier au début, lorsque peu

³⁹ <http://ilabour.oii.ox.ac.uk/where-are-online-workers-located-the-international-division-of-digital-gig-work/>

⁴⁰ <http://prospect.org/article/demand-and-demanding-their-rights>.

ou pas d'avantages tangibles sont disponibles, peut être prohibitif ou du moins avoir un effet dissuasif important pour ceux qui luttent au bas de l'échelle des salaires.⁴¹

Une fois de plus, cette hétérogénéité dans les revendications de la main-d'œuvre n'est pas nécessairement un phénomène nouveau – tout comme le fait qu'il existe de nombreux points communs : avant même que les travailleurs puissent bénéficier des résultats de la négociation collective, des offres telles que les produits d'assurance en commun ou l'assistance juridique – que ce soit dans le cadre d'un litige en matière d'emploi ou dans des scénarios tels que les accidents du travail – pourraient être très attrayantes. En outre, il existe des aspects particuliers du travail de l'économie de plateforme qui soulèvent des questions entièrement nouvelles auxquelles des efforts collectifs pourraient apporter une réponse.

L'un de ces défis a trait à l'équité et à la transparence des mécanismes de notation, comme nous l'avons déjà mentionné dans la partie I du présent rapport : quelles sont les voies par lesquelles les travailleurs peuvent contester les faibles cotes ? Existe-t-il des moyens de s'assurer que les algorithmes sont modifiés pour s'assurer que les biais systémiques sont corrigés dès qu'ils peuvent être détectés ?

Un point connexe découle de la nature souvent unilatérale des notations : si les consommateurs peuvent noter les travailleurs, le contraire n'est pas toujours possible –

L'un des meilleurs exemples de recours en ligne est le plug-in Turkopticon. C'est ainsi qu'il est présenté aux travailleurs à la recherche d'aide :

Comment fonctionne le Turkopticon : Turkopticon ajoute des fonctionnalités à Amazon Mechanical Turk au fur et à mesure que vous parcourez les HIT et passez en revue l'état de vos travaux. Au fur et à mesure que vous parcourez les HIT, Turkopticon place un bouton à côté de chaque demandeur et met en évidence les demandeurs pour lesquels il y a des évaluations de la part d'autres travailleurs. Les mauvaises critiques vous permettent d'éviter les employeurs louches et les bonnes critiques vous aident à trouver de bons employeurs. Vous pouvez consulter les rapports établis à l'encontre des demandeurs en un clic rapide. Lorsque vous passez en revue les HIT que vous avez terminés, y a-t-il des HIT pour lesquelles vous n'avez pas été payé équitablement ? Turkopticon ajoute un bouton qui vous permet d'examiner les demandeurs à partir de votre page « Détail du statut ».



⁴¹ Pour une enquête récente sur ce point, voir E Voss et H Riede, NUMÉRISATION ET PARTICIPATION DES TRAVAILLEURS : ce que pensent les syndicats, les travailleurs au niveau de l'entreprise et les travailleurs des plates-formes en ligne en Europe (CES, Bruxelles 2018) Chapitre 7.

ou même si une notation est collectée, elle n'est pas toujours mise à la disposition des travailleurs. Les utilisateurs peu scrupuleux de la plate-forme peuvent profiter de cette asymétrie d'information, par exemple en refusant de payer pour des tâches déjà accomplies pour des raisons de qualité. La collecte et la diffusion de commentaires sur ces utilisateurs sont le seul moyen de s'attaquer à ce problème : lorsque Lilly Irani et Six Silberman ont réalisé que les travailleurs du MTurk d'Amazon ne pouvaient pas facilement fournir des commentaires sur les clients malhonnêtes et abusifs, ils ont développé un logiciel de rétroaction à installer dans les navigateurs des travailleurs. TurkOpticon, comme le plug-in s'appelle, permet aux Turkers d'évaluer les demandeurs selon des critères allant de l'exactitude de la description de la tâche à la promptitude du paiement, avertissant ainsi les futurs utilisateurs des clients peu fiables.⁴²

Partie III : Cartographie des solutions possibles

Après avoir présenté une vue d'ensemble des défis auxquels sont confrontés les travailleurs dans l'économie de plate-forme, la dernière partie de ce rapport présente les solutions possibles (partie III) et explore brièvement leurs implications juridiques. Deux approches en particulier méritent d'être explorées : premièrement, l'inclusion des opérateurs de plates-formes dans les régimes existants d'information et de consultation ainsi que de négociation collective – avec des modifications potentielles au fur et à mesure adaptées aux spécificités du travail de plate-forme mises en évidence jusqu'à présent. Deuxièmement, la mise en place et le fonctionnement de régimes de certification indépendants, par le biais duquel les syndicats pourraient s'engager avec les opérateurs de plates-formes pour s'assurer que les conditions de travail de base sont appliquées de manière cohérente. La consultation et l'information, la négociation collective et les régimes de certification ne sont pas des solutions indépendantes ou mutuellement incohérentes – en effet, c'est par une approche intégrée que les résultats les plus prometteurs pourraient être atteints : la collecte d'informations, le renforcement des capacités et l'établissement de la confiance entre les syndicats et les opérateurs de plates-formes.⁴³

Un point de départ : les travaux, tâches et trajets effectués sont du travail réel

Avant de se lancer dans un examen détaillé des solutions possibles, le point de départ doit être clairement défini : malgré les nombreuses discussions sur les travaux, les tâches, les trajets ou même les HIT (« Human Intelligence Tasks »), la grande majorité de la main-d'œuvre achetée et vendue dans l'économie de plate-forme est le travail : le travail, dans le sens juridique opposé à l'esprit d'entreprise, avec l'ensemble des droits légaux de protection, des lois sur les salaires et les heures prestées et de la protection contre la discrimination qui vont avec. Malgré le succès des initiatives individuelles, les défis globaux pour l'organisation des travailleurs, comme nous l'avons souligné dans la partie

⁴² Lilly Irani et M. Silberman, "TurkoOpticon : Interrupting Worker Invisibility in Amazon Mechanical Turk" (CHI 2013 : Changing Perspectives, Paris, France Session : Smart Tools, Smart Work), disponible sur <<https://hci.cs.uwaterloo.ca/faculty/elaw/cs889/reading/turkoOpticon.pdf>>.

⁴³ Le présent document est axé sur une analyse pratique des options possibles. Pour une analyse normative plus approfondie, voir A Lamine et J Prassl, « Collective Autonomy for On-Demand Workers ? Normative Arguments, Current Practices and Legal Ways Forward' (2018) 99 *Bulletin of Comparative Labour Relations* 269-292.

précédente, demeurent importants. Une fois que le travail dans l'économie à la demande est correctement classé dans la catégorie du travail, les travailleurs pourront s'organiser et former des syndicats pour négocier directement avec les plates-formes sur leurs termes et conditions – soutenus si nécessaire par le pouvoir d'exiger des négociations et de menacer de mener des actions syndicales.

Suite à ce constat, la grande majorité des plates-formes tomberont dans la catégorie des employeurs : une approche fonctionnelle développée par Prassl et Risak suggère que dans tous les scénarios de véritable esprit d'entreprise, à l'exception de quelques scénarios, le degré de contrôle exercé par les opérateurs de plates-formes les place carrément dans le champ de responsabilité de l'employeur.⁴⁴

Enfin, en termes de stratégie réglementaire, le premier et principal objectif devrait être d'appliquer la législation d'information et de consultation existante telle qu'elle est définie dans les régimes européens, et la négociation collective selon les réglementations nationales. Il ne s'agit pas de suggérer que des adaptations et des développements ne seront pas nécessaires, mais il est crucial de ne pas tomber dans le piège de l'exception technologique. Si l'essor de l'économie de plate-forme présente de nouveaux défis pour la main-d'œuvre collective, le modèle économique sous-jacent n'est pas fondamentalement nouveau. Pour s'engager positivement, la stratégie la plus prometteuse est donc celle de l'application et de la mise en œuvre cohérente des régimes existants, combinées à une adaptation progressive des normes sous-jacentes. Il est peu probable que la nouvelle législation suive le rythme de l'évolution technologique et elle pourrait avoir du mal à réagir aux conséquences imprévues potentielles. La flexibilité et la réflexivité inhérentes à la négociation collective offrent une occasion unique d'assurer des conditions de travail équitables pour tous les travailleurs de l'économie de plate-forme.

A) Intégrer le travail de plate-forme dans les structures collectives

Sur la base de ces observations, la stratégie principale la plus prometteuse pour assurer un travail équitable dans l'économie de plate-forme devrait être l'intégration du travail de plate-forme dans la structure collective existante, à tous les niveaux : de l'organisation des travailleurs et l'engagement dans des échanges d'information et de consultation avec les plates-formes jusqu'à la négociation collective et la codétermination (selon les compétences appropriées). Un examen plus approfondi des obstacles identifiés dans la partie II suggère que beaucoup d'entre eux, sinon tous, peuvent être surmontés – et, dans une certaine mesure, ont déjà été surmontés, comme les exemples suivants espèrent le démontrer. Le plus grand défi à relever consiste à s'appuyer sur des méthodes créatives d'organisation et à développer le contenu de la négociation collective afin d'englober les domaines qui préoccupent particulièrement les travailleurs des plates-formes.

I) Organiser

Organiser la main d'œuvre de plate-forme peut sembler difficile, compte tenu de la dispersion géographique et de l'hétérogénéité des motivations. Cependant, la technologie

⁴⁴ J Prassl et M Risak, 'Uber, TaskRabbit, and Co.: Platforms as Employers? Rethinking the Legal Analysis of Crowdwork' (2016) 37 Comparative Labor Law and Policy Journal 619-651.

qui permet la dispersion des travailleurs est aussi la clé de leur organisation : presque par définition, la main-d'œuvre basée sur la plate-forme est très douée en informatique, compétente en communication numérique et presque toujours en ligne. Par conséquent, si l'organisation traditionnelle sur le lieu de travail ou à proximité du lieu de travail ou de la communauté locale pouvait ne pas être en mesure de parler aux travailleurs de la plate-forme, les campagnes numériques sont par contre essentielles. Que ce soit par le biais de forums en ligne dédiés, d'applications pour les travailleurs, ou même simplement par le biais d'un logiciel de messagerie largement disponible : en engageant les travailleurs de la plate-forme, la dispersion géographique peut facilement être surmontée. Grâce à des logiciels comme Turkopticon (voir ci-dessus), par exemple, les travailleurs du monde entier peuvent fournir des informations sur des demandeurs peu scrupuleux, s'attaquant ainsi directement au vol de salaires.

Reste à relever le défi de la sensibilisation à l'existence de l'organisation collective et de ce qu'elle peut apporter. Des initiatives locales ont déjà commencé à surmonter certains de ces obstacles, avec de nouveaux syndicats tels que l'IWGB de Londres, activement engagés dans la combinaison de stratégies en ligne avec des actions locales de haut niveau pour attirer et représenter les travailleurs de l'économie de plate-forme.⁴⁵ Étant donné que ces personnes dépendent fortement de leurs smartphones et ordinateurs, l'organisation se fait de plus en plus sur internet et les applications de communication. Les résultats s'apparentent parfois raisonnablement à des actions syndicales historiques – lorsque les conducteurs de Deliveroo voulaient protester contre les changements radicaux dans la rémunération garantie, par exemple, ils se sont appuyés sur les médias sociaux, y compris Facebook et WhatsApp, pour rallier leurs collègues et organiser des manifestations à l'extérieur du siège de l'entreprise à Londres.⁴⁶

La stratégie d'organisation de l'IWBG à Londres combine ces éléments avec une stratégie publicitaire forte et axée sur les consommateurs : en cherchant à obtenir le paiement d'au moins l'équivalent du salaire de subsistance à Londres plus les coûts,⁴⁷ par exemple, le syndicat a organisé des manifestations à grande échelle, rassemblant des livreurs non seulement au siège de leur employeur, mais aussi en dehors d'un certain nombre de clients importants, y compris des sociétés bien connues comme la chaîne de télévision ITV, le Guardian Newspaper, le cabinet de services financiers HSBC, les consultants PWC et le cabinet d'avocats Linklaters.⁴⁸ Des slogans tels que « nous évitons la mort pour respecter vos délais » et « vos profits sont réalisés à notre perte » expriment la frustration des chauffeurs et des cyclistes face à leurs conditions de travail sous pression et leurs bas salaires, et cherchent à faire reconnaître la réalité de leur travail non seulement par l'opérateur, mais aussi directement par leurs consommateurs.

Les campagnes très médiatisées de l'IWGB ont déjà commencé à porter leurs fruits à bien des égards. À Londres, par exemple, la société de livraison Citysprint a abandonné certains de ses taux de rémunération les plus bas, et d'autres entreprises ont accepté des augmentations de salaire substantielles.⁴⁹ En plus de s'engager dans de telles négociations

⁴⁵ Independent Workers Union of Great Britain, 'How We Began' <https://iwgb.org.uk/how-we-began/>.

⁴⁶ <https://www.theguardian.com/business/2016/aug/15/deliveroo-workers-strike-again-over-new-pay-structure>

⁴⁷ Pressure grows on tax dodging CitySprint to stop exploitation of couriers, canal ReelNews YouTube (12 novembre 2015), https://www.youtube.com/watch?v=_pnwWwwxfNX0 4:46

⁴⁸ *ibid* 7:30ff

⁴⁹ *ibi* 9:30

salariales informelles avec des entreprises de livraison et d'autres employeurs du secteur des transports, le syndicat a également commencé à financer une série de poursuites très médiatisées contre d'autres plates-formes, avec une série de succès notables dans différentes branches.⁵⁰

En plus de ces stratégies de représentation directe, les syndicats recherchent de plus en plus souvent des moyens indirects d'attirer l'attention, que ce soit par le financement d'actions en justice très médiatisées et de procès tests contre des opérateurs de plates-formes, ou par un lobbying politique et corporatif intensif.⁵¹

II) Information et consultation

Sur la base de ces stratégies d'organisation, les représentants des travailleurs peuvent alors s'engager directement avec les opérateurs de plates-formes en vue de mettre en place des mécanismes de consultation et d'information. L'un des premiers exemples d'organisation réussie dans l'économie de plate-forme est celui des courriers à vélo autrichiens travaillant pour la plate-forme de livraison de nourriture Foodora à Vienne. Lorsque la plate-forme est arrivée en Autriche pour la première fois à l'automne 2015, la plupart des coursiers étaient directement employés dans le cadre de contrats de service traditionnels. Par conséquent, les employés de la plate-forme se sentaient étroitement impliqués dans les opérations de l'entreprise et bénéficiaient d'avantages tels que l'accès à un garage local qui leur permettait de s'occuper de leurs vélos respectifs et de se rencontrer avant et après le travail. Quelque temps plus tard, cependant, les travailleurs ont commencé à remarquer des changements importants : le personnel permanent a été congédié, d'autres ont été reclassifiés comme entrepreneurs indépendants ; le garage a été fermé et les communications ont commencé à s'effondrer.⁵²

C'est en réponse directe à ces changements que les courriers ont commencé à s'organiser collectivement, ce qui a conduit à l'élection d'un comité d'entreprise (« Betriebsrat ») pour (re) communiquer avec leur employeur. La plate-forme s'est révélée favorable : après quelques doutes initiaux, la direction locale de Foodora était heureuse de négocier avec le comité d'entreprise, reconnaissant les avantages potentiels du dialogue social pour les deux parties.⁵³ Un comité d'entreprise similaire a été mis en place pour les travailleurs de Foodora à Cologne, en Allemagne.⁵⁴

⁵⁰ <https://iwgb.org.uk>

⁵¹ L'activisme politique a également conduit à une protection juridique localisée : en Australie, une campagne concertée des syndicats de Nouvelle-Galles-du-Sud a abouti à un accord détaillé avec Airtasker, y compris des taux de salaire supérieur au salaire minimum et le recours à des mécanismes indépendants de résolution des conflits : Anna Patty, 'Airtasker and unions make landmark agreement to improve pay rates and conditions' *The Sydney Morning Herald* (Sydney, 1er mai 2017) <www.smh.com.au/business/workplace-relations/airtasker-and-unions-make-landmark-agreement-to-improve-pay-rates-and-conditions-20170427-gvtvpo.html> ;

⁵² https://www.falter.at/archiv/FALTER_2017041930FD6DCA17/warum-bekommt-foodora-jetzt-einen-betriebsrat-frau-siegl

⁵³ <http://diepresse.com/home/wirtschaft/unternehmen/5199850/FoodoraZusteller-in-Oesterreich-gruenden-Betriebsrat>

⁵⁴ <https://www.zeit.de/arbeit/2018-02/foodora-deliveroo-kuriere-betriebsrat/komplettansicht>

Même en l'absence de coopération de l'employeur avec les cadres juridiques existants pour l'information et la consultation des travailleurs, la représentation collective peut prendre racine. A New York, par exemple, Uber a reconnu la valeur de l'engagement direct avec les représentants des travailleurs, en collaborant avec les syndicats établis dans la mise en place de la Guilde des chauffeurs mentionnée ci-dessus. Le mécanisme qui en résulte, bien que formellement en dehors du domaine juridique de la négociation collective, comprend plusieurs éléments familiers du droit du travail collectif : des représentants des conducteurs se sont vus proposer des réunions mensuelles avec la direction pour aborder les problèmes des membres et en discuter et les individus en conflit avec l'entreprise au sujet de la « désactivation » (licenciement) peuvent demander qu'un membre de la Guilde les rejoigne pendant les auditions.⁵⁵ La Guilde travaille aussi activement pour utiliser le pouvoir d'achat combiné de ses membres afin de négocier de meilleures offres pour des services clés, y compris l'assurance et la protection juridique, et s'engage activement dans le lobbying auprès des législateurs locaux afin de créer un socle de droits fondamentaux pour les conducteurs.⁵⁶

III) Négociation collective dans l'économie de plate-forme

L'étape suivante dans l'éventail des recours collectifs est la pleine reconnaissance des syndicats, suivie d'une négociation collective sur les termes et conditions clés. Selon les pratiques locales, cela peut se faire à différents niveaux : au Royaume-Uni et en Suède, par exemple, les syndicats ont commencé à être reconnus à des fins de négociation collective par les employeurs individuels,⁵⁷ tandis qu'en Autriche, les syndicats visent des négociations collectives sectorielles, par exemple pour les livreurs à bicyclettes.⁵⁸ Au printemps 2018, la plate-forme de travail danoise Hilfr a signé la « première convention collective pour l'économie de plate-forme au Danemark » en collaboration avec le syndicat 3 F.⁵⁹

Une fois qu'un syndicat est officiellement reconnu, le plus grand défi consiste à façonner le contenu substantiel de toute négociation collective et de tout accord éventuel. Si les thèmes traditionnels tels que les horaires, les salaires et les congés continuent de jouer un rôle important, il est également important de garder à l'esprit les spécificités du travail en plate-forme et de les inclure dans les négociations.

Négociation collective : les questions clés de l'économie de plate-forme

Outre les thèmes traditionnels de la négociation collective, les spécificités du travail dans l'économie de plate-forme exigent un accord sur des sujets tels que :

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

⁵⁵ <https://www.nytimes.com/2016/05/11/technology/uber-agrees-to-union-deal-in-new-york.html>

⁵⁶ <https://drivingguild.org/idg-benefits/>

⁵⁷ <https://www.personneltoday.com/hr/gig-economy-union-first-recognised/> ; Johnston et Land-Kazlauskas (n 35) 30, citant Turula, T. 2017. "Ces minuscules tuk-tuks électriques s'attaquent à Uber à Stockholm, offrant un trajet " super bon marché " et sans émissions. *Business Insider Nordic*, 10 mai, édition en ligne, <http://nordic.businessinsider.com/these-hilarious-electric-tuk-tuks-are-now-taking-on-uber-in-stockholm---super-cheap-super-cheap-zero-emission-and-fair-to-drivers-2017-5-5>

⁵⁸ http://www.vida.at/cms/S03/S03_20.a/1342577497037/wien/betriebsrat-fuer-fahrradzustelldienst-foodora

⁵⁹ <https://blog.hilfr.dk/en/historic-agreement-first-ever-collective-agreement-platform-economy-signed-denmark/>

Une liste exhaustive dépasse le cadre du présent rapport et variera d'une plate-forme à l'autre ou du moins d'un secteur à l'autre ; les exemples suivants mettent en lumière certains des défis les plus fondamentaux et suggèrent la manière dont ils pourraient être abordés dans une convention collective :

- **Note d'évaluation**

Étant donné le rôle central que jouent les notations dans l'expérience quotidienne des travailleurs des plates-formes, la négociation collective sur le fonctionnement des systèmes de notation devrait jouer un rôle central. Les aspects potentiels comprennent les *facteurs* par lesquels les notes sont compilées (comme la rétroaction des consommateurs, la conformité aux politiques et le rôle de la surveillance algorithmique) et leur *pondération relative* dans la détermination des notes globales et/ou l'attribution des tâches. Les plates-formes devraient également mettre au point un système permettant aux travailleurs de *contester les notations*, par exemple lorsqu'un consommateur a donné une note faible en représailles du refus d'un travailleur de contourner les règles ou pire (par exemple, prendre un passager supplémentaire dans un taxi ou un travail qui dépasse largement les descriptions de la tâche). Le problème de la *discrimination algorithmique* est lié à ce problème : les conventions collectives devraient inclure des dispositions pour le suivi de l'impact des systèmes de notation des plates-formes sur les différents segments de la main-d'œuvre, afin de s'assurer que le fonctionnement des algorithmes de notation n'entraîne pas de discrimination à l'encontre de groupes particuliers. Enfin, les conventions collectives pourraient également prévoir la *portabilité des notations* : les travailleurs devraient être libres d'exporter leur notation à partir d'une plate-forme et de l'apporter à un autre opérateur afin d'éviter qu'elle soit bloquée dans une entreprise particulière.

- **Périodes de paye et dispositions**

En plus de la négociation collective de base sur les salaires, le travail sur plate-forme soulève des défis supplémentaires en ce qui concerne le calcul des paiements et leur régularité. Dans ce contexte, une convention collective pourrait jouer un rôle important pour assurer la *transparence des salaires*, par exemple en établissant des mécanismes convenus pour la résolution des litiges entre les consommateurs et les travailleurs, ou la responsabilité pour les frais accessoires et l'équipement. La négociation collective pourrait également aborder les *mécanismes de paiement régulier* afin d'assurer aux travailleurs un accès facile à leurs revenus de la plate-forme : la variabilité et l'imprévisibilité des modalités de rémunération de certains opérateurs sont souvent mentionnées comme problèmes.

- **Résolution des conflits**

La question de la résolution des conflits entre toutes les parties impliquées dans les transactions de l'économie de plate-forme est étroitement liée à la transparence des rémunérations. Des litiges surviennent fréquemment, par exemple, entre les consommateurs et les travailleurs de la plate-forme, qu'il s'agisse de la remise en cause d'un itinéraire particulier, de la rapidité d'une livraison ou de la qualité du travail en ligne. Une convention collective devrait établir des procédures claires pour la résolution (ou l'escalade) de tels conflits, y compris, par exemple, les preuves admissibles dans les

conflits, et le droit des travailleurs d'expliquer leur position et, le cas échéant, d'être accompagnés lors d'une audience disciplinaire. Des mécanismes similaires devraient également être mis en place pour les litiges entre une plate-forme et les travailleurs, en particulier dans le contexte d'une désactivation potentielle (voir plus loin).

- **Confidentialité, protection des données et propriété des données**

Comme les travailleurs de la plate-forme utilisent les applications et les sites internet des opérateurs, une quantité importante de données est constamment recueillie et compilée. Les conventions collectives devraient inclure des dispositions détaillées sur la protection de la vie privée des travailleurs et la protection des données. En ce qui concerne le premier point, par exemple, il pourrait y avoir des limites clairement définies quant aux données qu'une application peut collecter et aux moments où elle est en mesure de le faire. En ce qui concerne la protection des données, outre le respect des normes juridiques de base telles que le règlement général de l'Union européenne sur la protection des données (RGPD), la négociation collective devrait également couvrir des sujets tels que l'accès aux données et la protection contre la fraude en ligne. Enfin, la propriété des données et la propriété intellectuelle sont un dernier sujet : à l'heure actuelle, l'approche par défaut de presque toutes les plates-formes est que le contenu et les métadonnées créées par l'exploitation d'un service d'économie de plate-forme appartiennent au client ou à l'exploitant de la plate-forme. Au cours de la négociation collective, ces paramètres par défaut devraient être examinés pour voir s'ils sont toujours appropriés ou si, selon le modèle d'entreprise spécifique en question, il y a des modifications qui pourraient assurer un partage plus approprié (ou une rémunération en échange).

- **Désactivation**

Un dernier exemple de négociation collective spécifique à une plate-forme concerne la désactivation : en particulier dans le contexte des plates-formes purement en ligne agissant au niveau mondial, les modèles traditionnels de protection contre le licenciement (y compris, par exemple, une audition d'appel en personne et l'assistance d'un collègue ou d'un représentant syndical) ne sont pas toujours appropriés. Les conventions collectives de la plate-forme devraient donc inclure à la fois des critères clairs et un processus de désactivation facilement accessible, y compris, par exemple, un système d'avertissements progressifs, une explication claire des raisons et le droit pour le travailleur de se défendre. Il est essentiel que la procédure de désactivation comprenne également une protection explicite contre les représailles, par exemple pour les organisateurs ou les dénonciateurs.

* * *

Compte tenu de la grande hétérogénéité du travail sur les plates-formes économiques, cette liste ne peut offrir que quelques illustrations des défis communs à la plupart des plates-formes. Dans des industries et des secteurs particuliers, un examen détaillé de certaines questions sera nécessaire (p. ex. dans le secteur des transports, des sujets comme les temps et distances minimaux ou la possibilité de pourboire sont souvent cités).⁶⁰ Il s'agit là d'un avantage crucial de la négociation collective : les normes de fond

⁶⁰ Johnston et Land-Kazlauskas (n 35) 6.

peuvent être modelées de manière souple et sur mesure pour répondre à la fois aux besoins des travailleurs et aux exigences de l'entreprise. Un bon guide des principes sous-jacents se trouve dans la Déclaration de Francfort (voir encadré ci-dessous), qui énonce un certain nombre de principes fondamentaux et d'exigences pour des négociations économiques équitables.

La « Déclaration de Francfort », approuvée par les syndicats d'Europe et des États-Unis, « appelle les diverses parties prenantes du » travail de plate-forme « à collaborer pour :

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

IV) Codétermination

Selon les systèmes réglementaires nationaux, une dernière option pour les syndicats est de s'engager dans la codétermination complète des entreprises de plates-formes ou de leurs sociétés holding. L'une des premières réussites à cet égard est Delivery Hero, une société holding pour un certain nombre de services de livraison de produits alimentaires allemands, y compris Foodora. Suite à une décision judiciaire rendue au printemps 2018, Delivery Hero (société anonyme allemande à l'époque de l'affaire) a été obligé de prévoir des sièges au conseil d'administration pour les représentants des travailleurs :⁶¹ en tant qu'entreprise employant plus de 2000 travailleurs rien qu'en Allemagne, les dispositions de codécision prévoient que la moitié des membres du conseil d'administration doit représenter les intérêts collectifs des travailleurs. Une approche initialement hostile de la part de la direction a cédé la place à un climat dans lequel la direction précise que la codétermination fait partie de la culture organisationnelle de Delivery Hero. Même le prochain changement de forme juridique en une société européenne (SE) permettra d'avoir toujours un élément de codétermination : un conseil de surveillance plus petit de six membres sera toujours codéterminé.⁶²

⁶¹ <https://ngin-food.com/artikel/delivery-hero-arbeitnehmer-aufsichtsrat-se/>

⁶² <https://www.magazin-mitbestimmung.de/artikel/Delivery+Hero+from+now+now+parity@6.54.545>

B) Engagement du client et certification de la plate-forme

En plus de s'engager dans des négociations collectives avec les opérateurs de plates-formes, les syndicats pourraient également développer des plans pour impliquer les consommateurs de services de plates-formes dans la protection des normes de travail de base, notamment par le biais de systèmes de certification et de reconnaissance, un peu comme le mouvement du « commerce équitable » pour certains biens de consommation. Les syndicats ou d'autres opérateurs indépendants pourraient établir un ensemble de normes pour évaluer et certifier les opérateurs de plates-formes qui se conforment à leurs obligations légales (ou, dans un système à plusieurs niveaux, ceux qui vont volontairement au-delà). Ces informations pourraient alors être annoncées bien en évidence sur la plate-forme, ce qui permettrait d'alerter les consommateurs sur le fait que ses services sont conformes aux normes pertinentes. Le syndicat allemand des métallurgistes, IG Metall, a été étroitement associé, avec les syndicats autrichiens et suédois, à la création de *FairCrowdWork Watch*, un site qui permet aux travailleurs d'évaluer les conditions de travail des différentes plates-formes, de comparer les taux de rémunération et d'accéder à des conseils juridiques de base.⁶³

Dans un monde de concurrence croissante entre plates-formes, où de multiples opérateurs se font concurrence pour offrir des services très similaires, le choix des consommateurs pourrait devenir un facteur clé pour repenser les plates-formes. La certification des plates-formes s'inscrirait donc dans un programme de négociation collective plus large, avec une cote élevée ou un statut de certification offert aux opérateurs de plates-formes qui s'engagent pleinement dans les négociations collectives. Il est toutefois crucial qu'un régime de certification puisse également avoir lieu uniquement à l'extérieur, des experts indépendants analysant les termes et conditions contractuelles, les pratiques de travail et d'autres facteurs pertinents pour évaluer les plates-formes. Au moins à court terme, les processus de certification pourraient même être combinés avec d'autres formes d'aide aux travailleurs de l'économie à la demande, à l'instar des services de la Guilde des conducteurs indépendants dont il a été question plus haut.

Une autre façon de s'engager directement avec les clients est d'utiliser les guides de meilleures pratiques, ou même les engagements des clients pour assurer des conditions de travail numériques équitables. Un bon exemple de cette pratique est l'engagement des utilisateurs universitaires mis en place par un groupe de travailleurs de MechanicalTurk fonctionnant comme un collectif appelé Dynamo.⁶⁴ Les chercheurs universitaires, qui mettent à disposition des questionnaires et des petites expériences par le biais de plates-formes, constituent l'un des principaux groupes de travail des plates-formes en ligne. Le financement de ces recherches est souvent lié à une approbation éthique, les conseils de recherche et les universités insistant sur des normes élevées d'intégrité de la recherche.⁶⁵

⁶³ <http://www.faircrowdwork.org/en/watch>

⁶⁴ http://wiki.wearedynamo.org/index.php/Guidelines_for_Academic_Requesters ; voir aussi [Johnston et Land-Kazlauskas \(n 35\)](#) 14-15.

⁶⁵ Voir, par exemple, http://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/fp7/89888/ethics-for-researchers_fr.pdf.

L'idée derrière l'engagement des utilisateurs universitaires est d'aider les deux parties impliquées : pour les scientifiques qui se sont engagés à se conformer aux principes éthiques développés par la communauté, il pourrait devenir beaucoup plus facile d'obtenir l'approbation éthique, tandis que les travailleurs devraient voir des améliorations durables de leurs conditions de base. Les exigences spécifiques incluses dans l'engagement d'utilisateur de Dynamo comprennent l'identification claire du demandeur et de son affiliation universitaire, la fourniture d'estimations de temps raisonnables, un règlement rapide et la protection de la vie privée des travailleurs. Parmi les autres préoccupations, mentionnons la clarté au sujet du rejet du travail et le maintien de lignes de communication ouvertes. Lorsqu'il s'agit de calculer les paiements, un sous-forum fournit un guide détaillé de ce qui pourrait constituer un paiement équitable.⁶⁶ Tout au long du processus, le contrat l'utilisateur est clairement rédigé en tenant compte des intérêts des consommateurs et des travailleurs : une discussion sur les taux de rémunération, par exemple, comprend une explication de la raison pour laquelle un salaire trop bas pourrait biaiser l'échantillon d'un chercheur d'une manière qui menacerait l'intégrité de l'enquête. Alors que le nombre actuel d'utilisateurs et de travailleurs impliqués dans la Dynamo semble encore relativement faible au moment de la rédaction du présent rapport, l'idée sous-jacente pourrait facilement être reprise par les syndicats et autres représentants des travailleurs.

Un autre moyen de réaliser ces engagements est le contact direct avec les opérateurs de plates-formes et l'établissement de codes de conduite clairs. Un certain nombre d'opérateurs de plates-formes en Allemagne et au Royaume-Uni, par exemple, ont signé ce code, qui énonce un certain nombre de principes pour un travail équitable : des tâches conformes à la loi, des clarifications à propos des questions juridiques, une interaction respectueuse, des instructions claires et un calendrier raisonnable. Le code stipule également un processus d'approbation des travaux achevés et la possibilité de les « retravailler » lorsqu'il y a des problèmes de qualité. Il souhaite s'engager à assurer la protection des données et de la vie privée, et interdit aux plates-formes de sanctionner les travailleurs qui refusent d'accepter des tâches particulières. Enfin, il y a aussi une section sur le paiement, dans laquelle les opérateurs de plates-formes.

s'engager à payer un salaire équitable et approprié ou à en informer les autorités contractantes. En général, le salaire est basé sur des projets. Le calcul est effectué par le fournisseur de crowdsourcing au meilleur de leurs connaissances et comprend des facteurs tels que la complexité des tâches, les qualifications nécessaires, la dépendance locale et les normes salariales ainsi que le temps prévu.⁶⁷

Il est toutefois essentiel que l'efficacité de tout code de conduite ou accord volontaire similaire dépende de ses mécanismes d'application. À cet égard, le Code de conduite de Crowdsourcing fournit un modèle intéressant – le Bureau de l'ombudsman de Crowdsourcing.⁶⁸ Si une travailleuse veut se plaindre d'une violation du code (et qu'elle n'a pas été en mesure de régler le problème en conversation directe avec l'opérateur de la plate-forme), elle peut utiliser un formulaire en ligne relativement simple pour exposer sa plainte.

⁶⁶ http://wiki.wearedynamo.org/index.php?title=Fair_payment

⁶⁷ <http://crowdsourcing-code.com>

⁶⁸ <https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de/en.html>

La plainte est ensuite prise en charge par le Bureau de l'ombudsman, qui engage des discussions confidentielles avec la plate-forme et le travailleur afin de résoudre le conflit. Le Bureau lui-même est composé de représentants bénévoles des opérateurs de plates-formes et des syndicats, ainsi que de travailleurs, et est dirigé par un juge du travail indépendant.⁶⁹

PARTIE IV : Implications juridiques

Le débat sur l'évolution de la dimension individuelle du droit du travail est déjà bien engagé. C'est dans cette dimension qu'un changement juridique pourrait être nécessaire, comme l'illustre par exemple un excellent rapport pour la Friedrich-Ebert Stiftung du professeur Martin Risak.⁷⁰ Plus important encore, Risak définit un certain nombre d'indicateurs de la situation d'emploi et propose une présomption légale réfutable d'une relation d'emploi dans le contexte de la plate-forme – une approche prometteuse aux problèmes de statut identifiés dans les parties précédentes. Toutefois, comme Risak le souligne également, un tel changement nécessiterait une législation au niveau européen.⁷¹ Les solutions proposées dans ce document s'articulent parfaitement avec les dispositions communautaires et les réglementations nationales existantes : la flexibilité et l'adaptabilité des négociations collectives sont des avantages évidents à cet égard.

Cela dit, il reste une question juridique importante dont il faut tenir compte dans la conclusion. On pourrait dire que les tentatives réussies d'organisation des travailleurs de plate-forme et de négociation collective en leur nom sont contraires au droit antitrust ou au droit de la concurrence : les groupes d'entrepreneurs véritablement indépendants ne sont généralement pas autorisés à se réunir et à utiliser leur position dominante pour fixer les prix et négocier des conditions.⁷² Les détails spécifiques varient d'une juridiction à l'autre, mais l'essence du problème revient à la question du statut de l'emploi, abordée dans la section II : presque tous les opérateurs de plates-formes insistent dans leurs conditions contractuelles qu'ils ne sont pas des prestataires de services avec des employés, mais plutôt de simples intermédiaires reliant des entreprises indépendantes avec des clients. Selon cette analyse, les tentatives d'organiser les travailleurs de l'économie à la demande en vue de négocier collectivement les salaires et autres conditions pourraient être considérées comme un comportement anticoncurrentiel : les entreprises véritablement indépendantes ne sont généralement pas autorisées à s'entendre les unes avec les autres lorsqu'il s'agit de négociations avec les fournisseurs et autres partenaires commerciaux.

Tout en soulignant ces problèmes, il est toutefois crucial de ne pas les considérer comme déterminants pour la question de l'autonomie collective. D'un point de vue juridique, même le droit de la concurrence ou le droit antitrust peut poser moins de problèmes qu'il n'y paraît à première vue. Les interdictions de coordination et de fixation des prix ne s'appliquent qu'aux entreprises *véritablement* indépendantes. Comme la Cour de

⁶⁹ <http://faircrowd.work/de/2017/11/08/ombudsstelle-fuer-crowdworking-plattformen-vereinbart/>

⁷⁰ M Risak, *Fair Working Conditions for Platform Workers : Approches réglementaires possibles au niveau de l'UE* (Friedrich Ebert Stiftung, Berlin 2018).

⁷¹ *Ibid.* 13-14.

⁷² Toutefois, les tribunaux examineront la réalité de la relation sous-jacente pour déterminer si les travailleurs en question sont des entrepreneurs véritablement indépendants. Voir, par exemple, l'affaire C-413/13 FNV *Kunsten Informatie en Media v Staat der Nederlanden* ECLI:EU:C:2014:2411.

justice des Communautés européennes l'a récemment souligné, si les traités européens s'appliquent aux accords entre les véritables indépendants et les entreprises indépendantes, ce n'est pas le cas,

... cependant, empêcher qu'une telle disposition d'une convention collective de travail soit également considérée comme le résultat d'un dialogue social si les prestataires de services, au nom et pour le compte desquels le syndicat a négocié, sont en fait des « faux indépendants », c'est-à-dire des prestataires de services dans une situation comparable à celle des salariés.

... la qualification de « travailleur indépendant » selon le droit national ne s'oppose pas à ce que cette personne soit qualifiée de travailleur salarié au sens du droit communautaire si son indépendance est purement théorique, déguisant ainsi une relation de travail.⁷³

En bref, la Cour de justice a donc souligné que le droit de la concurrence de l'UE devrait en avoir assez des tentatives de classification des entrepreneurs indépendants qui – même si elles réussissent au niveau national – n'engageraient pas automatiquement le champ d'application des normes de l'Union. Des initiatives législatives locales ont déjà commencé à s'appuyer sur ce raisonnement : depuis l'été 2017, par exemple, la loi irlandaise de 2017 sur la concurrence (amendement) a étendu les principales dispositions de négociation collective aux travailleurs, y compris les « faux indépendants » et les « travailleurs indépendants totalement dépendants », ainsi que des définitions statutaires claires de ces notions, y compris les contrats indépendants fictifs.⁷⁴

Conclusion

En juin 2017, le Parlement européen a adopté sa « Résolution sur un agenda européen pour l'économie collaborative ». Le texte final adopté a clairement souligné « l'importance primordiale de la sauvegarde des 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 nationales ».⁷⁵

Ce document a tenté d'exposer en détail comment des mesures concrètes peuvent être prises pour réaliser cette vision, et transformer la vision des droits collectifs pour les travailleurs de l'économie de plate-forme en une réalité.⁷⁶ Les exemples tirés de différents États membres démontrent clairement le potentiel d'application de l'ensemble du droit

⁷³ *ibid* au par. 31, 35

⁷⁴ <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2017/act/12/section/2/enacted/en/html#sec2> Voir aussi [Johnston et Land-Kazlauskas \(n 35\)](#) 25-26.

⁷⁵ <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+TA+P8-TA-2017-0271+0+DOC+XML+V0//EN>

⁷⁶ Pour d'autres idées collectives, voir par exemple Rebecca Smith et Sarah Leberstein, *Rights on Demand : Ensuring Workplace Standards and Worker Security in the ON-Demand Economy* (NELP 2015).

du travail collectif dans les formes émergentes de travail. Une certaine adaptation, notamment en ce qui concerne le contenu, pourrait être nécessaire, mais étant donné la souplesse et la capacité d'adaptation inhérentes à la négociation collective, il existe peu d'institutions de réglementation du marché du travail mieux à même de répondre et de s'adapter aux nouveaux développements.

L'adoption de la technologie sera une étape cruciale pour organiser les travailleurs des plates-formes et leur fournir des services. En même temps que l'approbation enthousiaste de la technologie potentielle doit rendre le travail – et l'organisation – plus productif, plus sûr et intéressant, il est important de se souvenir du paradoxe de la plate-forme, tel que discuté dans la première partie de ce rapport, et d'éviter l'attrait de l'exception technologique : la technologie qui alimente l'économie de la plate-forme est nouvelle et excitante – mais le modèle d'entreprise sous-jacent ne l'est pas. En conséquence, il existe suffisamment d'espace pour que l'économie de la plate-forme et ses opérateurs entame des négociations collectives.

Les avantages de la collectivisation qui en résultera profiteront à toutes les parties concernées : les travailleurs pourront profiter de la flexibilité des nouvelles formes de travail sans risque d'exploitation des conditions de travail et de bas salaires ; les opérateurs de plates-formes pourront exploiter les compétences et l'expérience d'une main-d'œuvre dévouée ; et les consommateurs bénéficieront d'un environnement de travail durable et d'une prestation de services nettement améliorée.

Les conclusions de ce rapport ne doivent pas être considérées comme une suggestion que la promotion de la voix collective dans l'économie de plate-forme sera sans ses défis : au contraire, comme nous l'avons vu dans la Partie III, il y a des obstacles à la fois nouveaux et bien connus à garder à l'esprit. Toutefois, à long terme, l'organisation de l'économie de plate-forme offrira également de nombreuses possibilités d'innovation et d'expérimentation, dont les fruits profiteront aux travailleurs et aux syndicats dans tous les domaines, que ce soit en ligne et par le biais de plates-formes ou sous des formes plus traditionnelles de travail atypique.