

Anticiper et gérer les effets du changement

Initiatives visant à améliorer les conditions de travail des travailleurs de plateformes: objectifs, méthodes, forces et faiblesses



Toute citation de la présente note d'orientation doit être accompagnée de la référence suivante:
Eurofound (2021), *Initiatives visant à améliorer les conditions de travail des travailleurs de plateformes: objectifs, méthodes, forces et faiblesses*, série «Nouvelles formes d'emploi», Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Auteure: Irene Mandl (Eurofound)

Directrice de recherche: Irene Mandl

Projet de recherche: Initiatives relatives au travail via une plateforme – premiers enseignements tirés (210504)

Collaborateurs: Oscar Molina (Centre d'Estudis Sociològics sobre la Vida Quotidiana i el Treball, Universitat Autònoma de Barcelona); Willem Pieter de Groen, Leonie Westhoff, Inna Oliinyk, Doina Postica et Beatriz Pozo (CEPS); Kristin Jesnes (Fafo); Philip Schörpf et Bernadette Allinger (FORBA); Karolien Lenaerts (HIVA-KU Leuven); Birgit Krämer [Institut de recherche économique et sociale (WSI)]; Colman Higgins (IRN Publishing Ltd); Pascale Turlan et Frédéric Turlan (IR Share); Louise Westerdahl et Amanda Thor Andersen (Oxford Research, Danemark); Paul Vroonhof et Eelco Tammens (Panteia); Märt Masso et Ingel Kadarik (Praxis); Lisa Dorigatti, Anna Mori et Roberto Pedersini (Université de Milan); Dragoş Adăscăliţei (Eurofound)

Remerciements: L'auteure tient à remercier les participants à l'atelier des parties prenantes d'août 2021 pour leurs commentaires sur la première ébauche de cette note d'orientation.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne

La présente note d'orientation et tous les documents connexes sont disponibles en ligne à l'adresse suivante: <http://eurofound.link/ef21035>

Elle fait partie de la série «Nouvelles formes d'emploi» d'Eurofound. La série complète est disponible à l'adresse <http://eurofound.link/efs009>

© Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2021

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source.

Pour toute utilisation ou reproduction de photos ou d'autres éléments non couverts par le droit d'auteur d'Eurofound, l'autorisation doit être obtenue directement auprès des titulaires du droit d'auteur.

Image de couverture: © Svitlana/Adobe Stock Photos

Autres images: p. 1 © Hadrian/Shutterstock; p. 2 © Syda Productions/Adobe Stock Photos; p. 5 © Jose/Adobe Stock Photos; p. 20 © Drazen/Adobe Stock Photos; p. 23 © Thomas Bethge/Shutterstock

Toute question relative au droit d'auteur doit être adressée par écrit à l'adresse suivante: copyright@eurofound.europa.eu

Il est possible que des recherches effectuées avant le retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne le 31 janvier 2020 et publiées après cette date incluent des données relatives aux 28 États membres de l'UE. À compter de cette date, les recherches ne porteront, sauf indication contraire, que sur les 27 États membres de l'UE (EU-28 moins le Royaume-Uni).

La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound), instituée en 1975, est une agence tripartite de l'Union européenne. Son rôle est de fournir des informations dans le domaine des politiques sociales et liées à l'emploi et au travail, en application du règlement (UE) 2019/127.

Version imprimée: ISBN: 978-92-897-2222-3 ISSN: 2599-8145 doi:10.2806/935453 TJ-AR-21-005-FR-C
PDF: ISBN: 978-92-897-2220-9 ISSN: 2599-8188 doi:10.2806/944915 TJ-AR-21-005-FR-N

Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail

Téléphone: (+353 1) 204 31 00

Courriel: information@eurofound.europa.eu

Web: www.eurofound.europa.eu



Introduction

L'essor rapide de l'économie des plateformes transforme en profondeur les marchés du travail européens. En raison de la diversité des modèles économiques et des pratiques des entreprises de plateformes, il est impératif que les initiatives volontaires et les cadres réglementaires existants combler leur retard pour permettre une transition vers une économie numérique juste et compétitive.

Le travail effectué par l'intermédiaire de plateformes pose de nombreux défis aux travailleurs. L'emploi et les revenus sont le plus souvent imprévisibles et sont généralement déterminés par des algorithmes sur lesquels les travailleurs n'ont aucune prise. L'accès à la sécurité sociale, qui dépend du statut professionnel du travailleur, est limité. Les cotisations sociales et l'impôt sur le revenu sont difficiles à prélever en raison du manque de clarté des réglementations fiscales existantes. Les conditions de travail varient en fonction du type de plateforme, de la nature des tâches et du niveau de compétences requis pour exécuter ces tâches. La négociation collective, qui pourrait faciliter l'émergence d'un consensus autour des conditions d'emploi et de travail, demeure peu développée.

L'économie des plateformes offre cependant des possibilités aux travailleurs comme aux consommateurs. Les innovations technologiques peuvent améliorer l'adéquation de l'offre et de la demande sur le marché du

travail et faciliter l'emploi des travailleurs indépendants et freelances. Les plateformes, qui mettent très peu de barrières à l'entrée et proposent des horaires de travail souples, peuvent aider les groupes défavorisés sur le marché du travail à trouver un emploi. En période de crise ou de chômage élevé, les plateformes peuvent aussi offrir aux travailleurs la possibilité de percevoir un revenu. Plus généralement, la bonne santé de l'économie des plateformes peut contribuer à l'innovation, à la croissance et à la compétitivité.

Dans tous les pays de l'Union européenne, les gouvernements, les partenaires sociaux, les organisations de terrain et les plateformes elles-mêmes ont commencé à mettre en place des initiatives pour lutter contre les aspects négatifs du travail via une plateforme. Le répertoire de l'économie des plateformes d'Eurofound (<http://eurofound.link/platformeconomy>) compile des exemples de ces initiatives. La plupart des initiatives sont relativement nouvelles et de faible ampleur et sont donc peu connues, de même qu'est limitée la connaissance de la couverture, de la générosité, de l'efficacité et des objectifs de ces actions, ainsi que des acteurs concernés. Dans le souci de contribuer à combler ce déficit de connaissances, la présente note d'orientation examine plusieurs initiatives mises en place dans l'Union européenne, en décrivant leur finalité et leur mode de fonctionnement. Elle propose également un premier bilan de leur efficacité.

Le travail via une plateforme est défini par Eurofound comme la mise en relation de la demande et de l'offre de travail rémunéré via une plateforme numérique ayant recours à un algorithme.



Contexte politique

Les formes d'emploi et les modèles économiques sont en constante évolution, ce qui pose des défis d'un genre nouveau pour l'économie et le marché du travail européens. Le travail via une plateforme, qui s'inscrit dans les mutations plus profondes engendrées par la numérisation, est apparu en Europe au début des années 2000.

L'économie des plateformes reste d'une ampleur relativement modeste. Ainsi, selon COLLEEM II (l'enquête sur le travail via une plateforme menée par le Centre commun de recherche de la Commission européenne en 2018), seuls 1,4 % des travailleurs de l'Union européenne travaillent via une plateforme de mise en relation dans le cadre d'un emploi à temps plein, tandis que 11 % ont travaillé via une plateforme au moins une fois dans leur vie. Les plateformes posent néanmoins de nombreux défis pour les marchés du travail européens en ce qui concerne les conditions de travail et la négociation collective, la gestion par des algorithmes ou le statut professionnel des travailleurs de plateformes, mais aussi en ce qui concerne la surveillance et le respect des droits du travail.

Les préoccupations relatives au travail via une plateforme se sont accentuées au cours de la pandémie de COVID-19, entraînant une aggravation des enjeux liés à l'emploi et aux conditions de travail. Un nombre considérable de travailleurs de plateformes européens, notamment ceux qui exercent un travail par

l'intermédiaire d'une plateforme nécessitant un contact avec le public, auraient ainsi perdu leur emploi et leurs revenus et auraient été exposés à un risque d'infection accru. Les mesures d'aide d'urgence mises en place par les États membres, telles que les régimes de chômage partiel et les compléments de revenu pour les travailleurs indépendants, n'ont sans doute pas été suffisantes pour amortir les effets de la crise sur les travailleurs de plateformes. Cela ne semble toutefois pas avoir entamé la croissance de l'économie des plateformes. Au contraire, celle-ci devrait continuer à se développer malgré les conséquences de la crise liée à la pandémie de COVID-19.

En raison des effets perturbateurs que le travail via une plateforme pourrait avoir sur le marché du travail, plusieurs initiatives ont été mises en place au niveau de l'Union européenne et des États membres, pour combler les écarts dans les conditions d'emploi et de travail des travailleurs de plateformes.

Un certain nombre de réglementations européennes récentes font explicitement référence à l'économie des plateformes, à l'instar de la directive 2019/1152 relative à des conditions de travail transparentes et prévisibles ou du règlement 2019/1150 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.

Les partenaires sociaux au niveau européen, en particulier la Confédération européenne des syndicats et BusinessEurope, mentionnent le travail via une plateforme dans leurs stratégies et participent au débat public sur le sujet. En 2021, la Commission européenne a lancé une consultation des partenaires sociaux, en vertu de l'article 154 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, sur les mesures possibles pour relever les défis liés aux conditions de travail des travailleurs de plateformes. Cette consultation devrait

conduire à la présentation, fin 2021, de propositions de mesures législatives spécifiques au niveau de l'Union européenne.

Les États membres pilotent des initiatives visant à améliorer les conditions de travail des travailleurs de plateformes. Ces initiatives ont des objectifs différents, varient par leur ampleur et comportent des mécanismes très divers. Une sélection de ces initiatives est examinée dans la section intitulée «Analyse des données disponibles».

Principales conclusions

- Les initiatives destinées à améliorer les conditions d'emploi et de travail de l'économie des plateformes visent le plus souvent à diffuser des informations et des conseils, à organiser les travailleurs de plateformes, à négocier des améliorations de leurs conditions de travail et à leur offrir des garanties d'assurance et de protection sociale.
- Ces initiatives ciblent le type de travail via une plateforme effectué sur site, comme la livraison de plats cuisinés ou les services de VTC. Elles s'intéressent peu au travail via une plateforme effectué en ligne.
- Les actions de sensibilisation et la fourniture de conseils permettent d'orienter les travailleurs et de contribuer à l'instauration d'un dialogue constructif entre différents types de parties prenantes. La visibilité et la portée des initiatives existantes sont toutefois limitées.
- Le fait d'organiser les travailleurs de plateformes pour représenter leurs intérêts permet d'accroître la transparence sur les conditions de travail et de renforcer la coopération entre les parties prenantes. Mais les organisations qui sont à l'origine de ces initiatives sont souvent dotées de moyens insuffisants et ont une capacité limitée de dépasser le dialogue pour obtenir une amélioration réelle des conditions de travail.
- Les initiatives législatives touchant à la fiscalité et au travail non déclaré permettent certes de réduire l'évasion fiscale des travailleurs de plateformes, mais le caractère non contraignant de ces dispositifs et l'insuffisance des moyens affectés à leur application font qu'ils sont peu efficaces.
- En théorie, les initiatives relatives au droit du travail constituent de puissants outils pour améliorer les conditions d'emploi et de travail des travailleurs de plateformes. Mais dans la pratique, l'efficacité de ces instruments est limitée par leur portée restreinte et par les difficultés liées à leur application.
- Les conventions collectives permettent d'améliorer les conditions de travail et montrent que les instruments de réglementation traditionnels peuvent jouer un rôle efficace dans l'économie des plateformes. En revanche, ces instruments ne couvrent que les travailleurs de plateformes bénéficiant du statut de salarié, et les organisations qui négocient et mettent en œuvre les conventions manquent souvent de moyens.
- Les initiatives visant à garantir une meilleure couverture sociale aux travailleurs sont très utiles, notamment si ces garanties sont offertes automatiquement et qu'elles ne coûtent rien ou très peu aux travailleurs. Parmi les faiblesses de ces initiatives, on retiendra le faible niveau d'indemnisation et la méconnaissance de ces systèmes de protection sociale auprès des travailleurs.
- Les codes de conduite par lesquels les plateformes s'engagent à améliorer les conditions de travail permettent de réduire les conflits et peuvent aussi favoriser l'émergence de nouvelles actions en renforçant le dialogue noué entre les parties. Ces codes restent cependant volontaires et ne sont pas assortis de mécanismes de contrôle de leur respect.
- Les modèles économiques alternatifs des plateformes, comme les coopératives, donnent typiquement aux travailleurs les moyens d'agir et favorisent une amélioration des conditions de travail. Toutefois, pour accroître leur efficacité et leurs chances de survie dans un environnement concurrentiel, les plateformes numériques ont besoin d'être soutenues, notamment dans les phases de démarrage et de croissance.



Analyse des données disponibles

Le point de départ de cette note d'orientation est une sélection de 30 initiatives lancées dans l'Union européenne et en Norvège pour améliorer les conditions d'emploi et de travail des travailleurs de plateformes, initiatives qui ont toutes été consignées dans le répertoire en ligne d'Eurofound sur l'économie des plateformes en janvier 2021.

Le répertoire compte environ 160 initiatives de ce type, mais seules 30 ont été sélectionnées pour les raisons suivantes.

- Les initiatives sélectionnées, dont la plupart ont été mises en place entre 2015 et 2018, sont d'une durée plus longue, sont bien connues et sont souvent mentionnées dans les débats d'orientation.
- Elles représentent un équilibre entre les différents types d'initiatives en termes d'objectifs, de méthodes et d'acteurs concernés.

- Elles proviennent de neuf États membres et de Norvège, ce qui permet d'avoir une couverture géographique équilibrée.
- La santé et la sécurité ne sont abordées que de façon marginale pour éviter des doublons avec la recherche menée en parallèle aux travaux d'Eurofound par l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA, 2021).

Les chercheurs établis dans les pays européens concernés ont compilé les informations disponibles sur les instruments sélectionnés à l'aide de recherches documentaires (sites web, publications d'organisations, documents de recherche et d'orientation sur les initiatives, etc.), et ont complété ces données par des entretiens avec des parties prenantes et des experts nationaux (par exemple, juristes du travail, représentants syndicaux, chercheurs, etc.).

Les initiatives et les actions mises en place sont énumérées dans le tableau 1 (voir au verso).

Tableau 1: Vue d'ensemble des initiatives analysées

Pays	Nom	Actions
Autriche	Convention collective pour les coursiers à vélo	Négociation des conditions de travail; organisation des travailleurs de plateformes; mise en place de garanties d'assurance et de protection sociale
	Comité d'entreprise de Foodora Autriche	Négociation des conditions de travail; organisation des travailleurs de plateformes
Autriche, Allemagne	FairCrowdWork	Conseils et échanges; sensibilisation, campagnes, fourniture d'informations; codes de conduite, normes; organisation des travailleurs de plateformes; évaluations
Autriche, Allemagne, Norvège	Comité d'entreprise SE de Delivery Hero	Conseils et échanges
Belgique	ACV-CSC United Freelancers	Conseils et échanges; sensibilisation, campagnes, fourniture d'informations; COVID-19; négociation des conditions de travail; organisation des travailleurs de plateformes; formation
	Conseil «Économie du partage»	Législation; fiscalité
Belgique, Irlande, Pays-Bas*	Deliveroo et Qover	Mise en place de garanties d'assurance et de protection sociale
Danemark	Soutien du syndicat 3F aux travailleurs de plateformes	Négociation des conditions de travail; organisation des travailleurs de plateformes; mise en place de garanties d'assurance et de protection sociale
	Conseil «Économie du partage»	Conseils et échanges; sensibilisation, campagnes, fourniture d'informations
Estonie	Loi de 2018 relative au système fiscal et à l'imposition simplifiée des revenus des entreprises	Législation; mise en place de garanties d'assurance et de protection sociale; fiscalité
France	Fédération des coopératives de livraison à vélo CoopCycle	Conseils et échanges; sensibilisation, campagnes, fourniture d'informations; codes de conduite, normes; organisation des travailleurs de plateformes; organisation des plateformes; mise en place de garanties d'assurance et de protection sociale
	Coopérative Coursiers Bordelais	Organisation des travailleurs de plateformes; mise en place de garanties d'assurance et de protection sociale
	Deliveroo France	COVID-19; mise en place de garanties d'assurance et de protection sociale
	Plateforme de tâches domestiques Frizbiz	Conseils et échanges; formation
	Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels	Actions syndicales; législation; négociation des conditions de travail; organisation des travailleurs de plateformes; mise en place de garanties d'assurance et de protection sociale; formation
	Loi n° 2018-898 du 23 octobre 2018 relative à la lutte contre la fraude	Législation; mise en place de garanties d'assurance et de protection sociale; fiscalité
	Loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités	Législation; négociation des conditions de travail; organisation des travailleurs de plateformes; mise en place de garanties d'assurance et de protection sociale; formation

Pays	Nom	Actions
Allemagne	Code de conduite du <i>crowdsourcing</i>	Codes de conduite, normes
	Codes de conduite, normes	Sensibilisation, campagnes, fourniture d'informations; organisation des travailleurs de plateformes
	Bureau du Médiateur des plateformes de microtravail	Arbitrage
Italie	Aide COVID-19 d'Uber Eats	Sensibilisation, campagnes, fourniture d'informations; COVID-19; mise en place de garanties d'assurance et de protection sociale
	Loi n° 128 du 2 novembre 2019 relative à la protection du travail via une plateforme numérique	Législation; négociation des conditions de travail; mise en place de garanties d'assurance et de protection sociale
	Convention collective nationale en matière de logistique, de transport de marchandises et de transport maritime	Négociation des conditions de travail; mise en place de garanties d'assurance et de protection sociale
	Bureau d'information municipal pour les coursiers à vélo	Sensibilisation, campagnes, fourniture d'informations; COVID-19
	Syndicat des coursiers à vélo de Bologne	Conseils et échanges; sensibilisation, campagnes, fourniture d'informations; COVID-19; actions syndicales; négociation des conditions de travail; organisation des travailleurs de plateformes; mise en place de garanties d'assurance et de protection sociale; fiscalité
Pays-Bas	Syndicat des coursiers à vélo des Pays-Bas	Sensibilisation, campagnes, fourniture d'informations; actions syndicales; négociation des conditions de travail; organisation des travailleurs de plateformes
Norvège	Convention collective entre Foodora et la Fédération unie des syndicats	Actions syndicales; négociation des conditions de travail; organisation des travailleurs de plateformes
Espagne	Association de coursiers à vélo Asoriders	Conseils et échanges; sensibilisation, campagnes, fourniture d'informations; codes de conduite, normes; organisation des travailleurs de plateformes; mise en place de garanties d'assurance et de protection sociale; formation
	Campagne «Rendez-vous visibles!»	Sensibilisation, campagnes, fourniture d'informations
	Sharing Spain	Sensibilisation, campagnes, fourniture d'informations; codes de conduite, normes

*Cela concerne également neuf autres pays qui ne sont pas étudiés dans cette analyse.

Présentation des initiatives

Chaque initiative aborde un certain nombre d'enjeux touchant aux droits des travailleurs de plateformes. Près de la moitié des initiatives vise à mettre en place des garanties d'assurance et de protection sociale, et près de la moitié d'entre elles a vocation à organiser les travailleurs de plateformes. Un tiers des initiatives s'attache à négocier les conditions de travail, à sensibiliser et à informer, à fournir des conseils et à offrir un espace où les travailleurs de plateformes puissent échanger leurs expériences.

Toutes les initiatives traitent de la question du type de travail via une plateforme dans lequel la plateforme attribue, à l'aide d'un algorithme, les tâches aux travailleurs, qui exécutent ensuite ces tâches sur site. Les plateformes qui proposent des services de livraison de plats cuisinés ou des services de VTC sont un exemple typique de cette modalité de travail. L'importance accordée à ce type de travail via une plateforme s'explique sans doute par le fait qu'il monopolise largement les débats publics.

En effet, le travail via une plateforme en ligne n'est considéré que comme une activité accessoire au travail via une plateforme exercé sur site, et il n'est abordé que si l'initiative ne précise pas explicitement une certaine modalité de travail via une plateforme. Le peu

d'attention porté au traitement des enjeux émergents dans le travail via une plateforme en ligne est préoccupant compte tenu des spécificités de ce type de travail via une plateforme, et notamment de l'élément transfrontalier qu'il peut renfermer.

Près de la moitié des initiatives sont des mesures autonomes, sans lien explicite avec les activités plus générales mises en place par le gouvernement ou les partenaires sociaux. Cependant, certaines de ces initiatives s'inscrivent dans le cadre d'une politique plus globale. La loi belge, par exemple, fait partie de la stratégie numérique du gouvernement, et les lois françaises s'inscrivent elles aussi, tout comme le Conseil danois pour l'économie du partage, dans le cadre de l'action du gouvernement concernant l'économie des plateformes. De même, la participation des organisations de travailleurs s'appuie en partie sur une stratégie plus large visant à aborder les enjeux du travail via une plateforme.

Les initiatives qui traitent indirectement des conditions de travail par le biais d'actions de sensibilisation, par la fourniture de conseils ou par l'organisation des travailleurs de plateformes, sont examinées en premier lieu. La réflexion se porte ensuite sur les initiatives qui cherchent à améliorer directement les conditions de travail en fixant des normes minimales.

Interventions indirectes

Sensibilisation et conseils

Afin de mieux comprendre les spécificités du travail via une plateforme, certaines initiatives s'emploient à sensibiliser aux possibilités et aux risques de ce type de travail, à informer les travailleurs de plateformes, les décideurs politiques et le public sur les enjeux de cette modalité de travail, et enfin à fournir des conseils aux travailleurs de plateformes eux-mêmes.

- Le **Conseil danois pour l'économie du partage**, qui appartient à cette catégorie d'initiatives, a pour mission de faciliter le dialogue entre les différents acteurs de l'économie des plateformes en vue de formuler des recommandations au gouvernement. Ce projet permet d'instaurer des discussions constructives et de fournir des conseils au gouvernement qui tiennent compte de différents points de vue. Cependant, pour assurer un certain consensus, les recommandations sont généralement peu ambitieuses et certains enjeux importants, comme la fiscalité, sont laissés de côté pour ne pas sortir du cadre du mandat de l'initiative.
 - Un certain nombre de projets, notamment au niveau régional (comme le **Bureau d'information municipal pour les coursiers à vélo** de Milan ou le **Syndicat des coursiers à vélo de Bologne**), ont pour but d'informer les travailleurs de plateformes sur les cadres réglementaires existants et sur les droits qui leur sont
- ouverts. Ces projets remplissent une fonction importante car certains travailleurs de plateformes (comme les jeunes travailleurs ou les migrants) sont mal informés sur ces questions. Les informations sont fournies par l'intermédiaire de guichets physiques ou de documents dématérialisés. Si les guichets d'information sont efficaces pour aider les travailleurs à mieux comprendre la complexité du travail via une plateforme, ces initiatives souffrent néanmoins d'une visibilité limitée et les travailleurs de plateformes hésitent souvent à faire appel à elles par crainte de sanctions de la part des plateformes. Dans ce contexte, les réseaux sociaux peuvent représenter un outil utile pour atteindre les travailleurs de plateformes.
- La **campagne «Rendez-vous visibles!»**, conçue par l'Institut national pour la sécurité, la santé et le bien-être au travail en Espagne, est un projet sur mesure qui avait pour but d'informer les coursiers à vélo (et pas seulement les travailleurs des plateformes) des enjeux de sécurité routière. Un projet pilote lancé pour tester cette approche a permis de conclure à son efficacité et la coopération avec diverses parties prenantes a été jugée bénéfique. Mais pour surmonter le défi consistant à attirer des partenaires de coopération et à toucher les travailleurs de plateformes (dans le cadre de l'initiative globale), les organisateurs de la campagne ont dû établir des contacts individuels avec les travailleurs, ce qui les a obligés à mobiliser des ressources relativement importantes.

Voix collective

d'œuvre, il est difficile pour les travailleurs de plateformes de s'organiser. Or, étant donné les rapports de force asymétriques qui existent entre les plateformes et les travailleurs, il est vital de rompre l'isolement des travailleurs de plateformes pour améliorer leurs conditions d'emploi et de travail. Les initiatives adoptent des approches différentes pour relever ce défi.

- L'initiative transfrontalière **FairCrowdWork** adopte une optique large. Cette initiative permet fondamentalement aux travailleurs de plateformes d'échanger leurs expériences et d'évaluer les plateformes par rapport à leurs conditions de travail. Elle a également abouti à l'élaboration de la «déclaration de Francfort sur le travail via une plateforme», qui est un accord entre les syndicats participants de différents États membres sur la manière d'aborder le travail via une plateforme. Les efforts transfrontaliers communs mis en œuvre par ces organisations ont permis d'accroître la transparence sur les conditions de travail prévalant dans le travail via une plateforme, de renforcer la visibilité des organisations en tant qu'interlocuteurs valables des travailleurs de plateformes, et enfin d'améliorer la connaissance de ce nouveau phénomène du marché du travail et de la façon d'aborder les enjeux émergents. Ces efforts devraient également constituer un bon point de départ pour d'autres initiatives, plus opérationnelles, destinées à améliorer les conditions de travail. Mais cette initiative, qui est plutôt de haut niveau, ne permettra pas vraiment d'améliorer les conditions de travail tant que les activités de suivi opérationnel n'auront pas été mises en place. De plus, les contraintes pesant sur les ressources organisationnelles et financières des organisations participantes limitent l'efficacité de cette démarche.
- **Delivering at the Limit** en Allemagne et **Asoriders** en Espagne sont des organisations dédiées qui représentent les coursiers à vélo exerçant leur activité via une plateforme. Elles ont toutes deux commencé en tant qu'organisations de terrain animées par un groupe de travailleurs de plateformes, ce qui leur a permis d'obtenir plus facilement l'adhésion des autres travailleurs. La coopération avec d'autres organisations, dont des syndicats, et l'utilisation des réseaux sociaux ont contribué à accroître la visibilité et la diffusion des initiatives. Cette coopération est également vitale pour assurer la pérennité et la croissance de ces initiatives, car l'une des faiblesses des organisations de terrain est précisément leur capacité limitée à se développer.
- Le **comité d'entreprise SE¹ de Delivery Hero** (qui détient la plateforme de livraison de plats cuisinés Foodora) a vu le jour au terme de six mois de négociations «longues et difficiles» entre les représentants des travailleurs et la direction de l'entreprise. L'accord exige que le comité d'entreprise reçoive des informations trimestrielles sur la stratégie de l'entreprise, les projets d'investissement et autres projets susceptibles d'avoir une incidence sur l'organisation du travail et les salariés. En outre, le comité d'entreprise participe à la nomination et à l'élection des membres du conseil de surveillance, qui est chargé de nommer et de superviser le conseil d'administration. Le comité d'entreprise a contribué au développement d'un réseau informel international entre les travailleurs des plateformes et leurs représentants. Ce réseau facilite l'échange d'informations sur les conditions de travail et sur les bonnes pratiques liées à la création de comités d'entreprise locaux ainsi qu'à la négociation des conditions de travail. En même temps, la répartition géographique des travailleurs de plateformes, qui parlent différentes langues et travaillent selon des modèles économiques différents, rend plus difficile de partager des informations et de tirer parti des leçons apprises dans d'autres pays.

1 Un comité d'entreprise de SE (société européenne ou *societas europaea*) agit au niveau européen.

Interventions directes

Législation

À la mi-2021, seul un petit nombre d'États membres avait mis en place des initiatives réglementaires traitant des conditions d'emploi et de travail des travailleurs de plateformes. Parmi les initiatives qui sont opérationnelles, on distingue deux grands groupes: l'un concerne l'imposition des travailleurs de plateformes (et donc le travail non déclaré), et l'autre les conditions de travail.

Les enjeux en matière de fiscalité

La Belgique, l'Estonie et la France ont mis en place des mesures fiscales visant à inciter les travailleurs à déclarer les revenus tirés du travail effectué via une plateforme. Plutôt que de mettre en place des réglementations rigides ou des mesures trop coercitives, les États ont privilégié une approche consistant à faciliter le respect des obligations fiscales.

- En **Estonie**, un système automatique de déclaration des revenus des travailleurs indépendants exerçant leur activité via des plateformes a ainsi été créé en 2015, en coopération avec les principales plateformes présentes dans le pays. La fonctionnalité intégrée dans les plateformes permet aux travailleurs de communiquer directement les revenus perçus par l'intermédiaire de la plateforme à l'administration fiscale, qui ajoute automatiquement ces revenus à la déclaration fiscale des travailleurs et effectue les prélèvements à la source correspondants. Ce système est facultatif pour les travailleurs de plateformes.

De plus, la loi relative à l'imposition simplifiée des revenus des entreprises, promulguée en 2018, autorise les particuliers à ouvrir un compte professionnel auprès d'une banque, à partir duquel l'impôt dû est transféré chaque mois à l'administration fiscale. Les travailleurs de plateformes peuvent bénéficier de ce régime. Le taux d'imposition est plus avantageux que pour d'autres activités non salariées, dans la limite d'un certain seuil de revenus.

- La loi-programme **belge** exonère de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) les travailleurs de plateformes affiliés à des plateformes agréées par l'État, à condition que le revenu total tiré du travail via une plateforme reste en deçà d'un plafond annuel et que les travailleurs n'exercent pas leur activité professionnelle par l'intermédiaire de la plateforme. Cette loi prévoit également un taux d'imposition moindre jusqu'à un certain seuil de revenu et le transfert automatique de l'impôt dû par la plateforme à l'administration fiscale.
- En **France**, la loi de 2018 relative à la lutte contre la fraude met l'accent sur les plateformes proposant des services de VTC et de livraison de plats cuisinés. Elle oblige les plateformes à informer les travailleurs de leurs obligations en matière de fiscalité et de sécurité sociale, à leur transmettre un récapitulatif annuel des opérations effectuées par l'intermédiaire de la plateforme, et à remettre un document annuel résumant les informations des travailleurs (notamment les revenus perçus) à l'administration fiscale, qui transmet ensuite automatiquement ces informations à l'organisme de sécurité sociale.

Les initiatives menées en Estonie et en Belgique visent à réduire la charge administrative des déclarations fiscales pour les travailleurs de plateformes ainsi qu'à faire baisser l'évasion fiscale et le travail non déclaré, mais il n'existe pas de données fiables permettant de conclure que ces objectifs ont été atteints. Compte tenu du caractère facultatif de ces systèmes, on peut se demander si tous les revenus imposables générés par l'intermédiaire de plateformes sont effectivement déclarés.

En ce qui concerne la législation française, sur les 280 plateformes établies en France, près de 120 seulement ont déclaré des revenus perçus en 2019, ce qui soulève des interrogations quant à l'efficacité de la réglementation. En même temps, les experts interrogés dans le cadre de cette étude rappellent que les principales plateformes respectent la législation, car elles savent qu'elles ont tout intérêt pour leur réputation à pouvoir rejeter les accusations qui leur sont faites d'alimenter le travail non déclaré.

La question des conditions de travail

Les gouvernements français et italien ont introduit une législation du travail garantissant aux travailleurs de plateformes des droits sociaux minimaux, afin d'accroître l'acceptabilité de cette nouvelle forme d'emploi tout en pérennisant le modèle social en place.

- **La loi française de 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours**

professionnels dispose que les travailleurs indépendants exerçant leur activité via une plateforme, et percevant un revenu minimum grâce au travail effectué via une plateforme, ont droit à ce que les cotisations d'accidents du travail et de formation professionnelle soient prises en charge par la plateforme. En outre, cette loi permet aux travailleurs de plateformes de créer ou d'adhérer à un syndicat et de faire valoir leurs intérêts collectifs (par le biais d'actions syndicales, par exemple), sans craindre que la plateforme mette fin à leur relation contractuelle. Les plateformes ne sont soumises à la législation que si elles déterminent les caractéristiques du service fourni et en fixent le prix.

Bien que cette réglementation aille dans le bon sens, il est peu probable qu'elle parvienne à elle seule à améliorer sensiblement les conditions de travail des travailleurs de plateformes. La question de la formation, par exemple, ne s'est imposée dans le débat public qu'après l'adoption d'une loi sectorielle exigeant des chauffeurs de taxi qu'ils réussissent un examen nécessitant une formation préalable. Le traitement de la question de la protection sociale est considéré comme insuffisant au regard du seuil de revenu, des démarches à effectuer par le travailleur et du niveau de couverture des contrats de groupe. De plus, la consécration du droit à la syndicalisation n'a pas constitué une avancée majeure dans la mesure où les travailleurs de plateformes menaient déjà des activités syndicales avant la promulgation de la loi. Enfin, des obstacles subsistent dans l'organisation et la mobilisation des travailleurs de plateformes, qui sont liés aux caractéristiques structurelles du travail via une plateforme. Or, la loi ne permet pas de remédier à ces obstacles.

La loi française de 2019 d'orientation des mobilités reprend et développe les éléments de formation prévus dans la loi de 2016, autorise les travailleurs indépendants de plateformes à accéder aux données relatives aux activités exercées via la plateforme ainsi qu'à les partager (ce qui devrait faciliter la portabilité des évaluations des clients), et enfin oblige les plateformes à négocier avec les représentants des travailleurs. En vertu de cette législation, les plateformes peuvent élaborer une «charte de la responsabilité sociale» abordant différents aspects des conditions de travail et de l'organisation du travail, comme l'interdiction des clauses d'exclusivité, le droit des travailleurs à la déconnexion, les mesures de santé et de sécurité, les possibilités d'acquisition de compétences et d'évolution de carrière, le partage d'informations et les pratiques de dialogue social.

- **La loi italienne de 2019 relative à la protection du travail via une plateforme numérique** couvre les travailleurs indépendants exerçant leur activité par l'intermédiaire d'une plateforme qui fixe le taux de rémunération et définit la façon dont les tâches sont exécutées. Elle envisage d'appliquer les mêmes protections que celles accordées aux travailleurs salariés, y compris certains éléments de protection sociale, et prévoit la possibilité de conclure des conventions collectives pour les travailleurs indépendants de plateformes. Contrairement à l'expérience française, la loi italienne a permis la création de l'association patronale sectorielle AssoDelivery, qui s'est imposée aujourd'hui comme un acteur important des négociations collectives impliquant une pluralité d'employeurs.

Les réglementations étudiées ici ne précisent pas les modalités exactes de leur application, ni les sanctions en cas de non-respect. De plus, les moyens limités dont disposent les autorités publiques chargées de contrôler le respect de la loi ont été identifiés comme une faiblesse du cadre réglementaire.

Loi espagnole protégeant les livreurs à vélo de repas

Les réglementations très récentes visant à encadrer les conditions de travail des travailleurs de plateformes dans les États membres, entrées en vigueur depuis peu, ont été exclues de l'analyse. Un exemple est néanmoins présenté ici brièvement.

Après de longues négociations et à la suite de la signature d'un accord de dialogue social tripartite entre le gouvernement et les partenaires sociaux les plus représentatifs, la **loi espagnole sur les coursiers à vélo** (décret-loi royal n° 9/2021) a été publiée en mai 2021 et est entrée en vigueur en août 2021.

Cette nouvelle loi reconnaît le statut de salarié aux livreurs de repas à vélo travaillant par l'intermédiaire d'une plateforme numérique, à condition que la plateforme exerce des fonctions de direction et de contrôle en ayant recours à la gestion par des algorithmes. De plus, elle oblige les plateformes à dévoiler aux travailleurs comment les algorithmes et l'intelligence artificielle influent sur les conditions de travail, les décisions de recrutement et les licenciements.

Affaires judiciaires relatives au statut professionnel des travailleurs de plateformes

La question du statut professionnel des travailleurs de plateformes, qui n'est pas clairement défini dans les cadres réglementaires nationaux, a déjà fait l'objet de quelque 100 affaires judiciaires. La plupart de ces affaires, qui se concentrent dans près d'un tiers des États membres, concernent le travail de livraison et les services de VTC réalisés via une plateforme. Si les décisions rendues par les tribunaux diffèrent, les arrêts les plus récents reconnaissent le statut de salarié aux travailleurs de plateformes.

Parmi les arguments et les critères les plus souvent invoqués par les juridictions pour fonder leurs décisions, on retiendra les suivants:

- l'intégration des travailleurs dans l'organisation de la plateforme; cette notion recouvre les considérations liées à la subordination, à l'autonomie (par rapport au temps et au lieu de travail), au contrôle et au suivi, aux sanctions et mesures disciplinaires, ainsi qu'à l'obligation pour la plateforme de proposer du travail et, pour le travailleur, d'accepter les tâches qui lui sont confiées
- le fait de savoir si c'est la plateforme ou le travailleur qui établit les relations de marché, si le travailleur applique un modèle économique, et si le travailleur est déclaré comme travailleur indépendant ou s'il dispose d'un pouvoir discrétionnaire dans l'exécution de ses prestations de services
- le fait de savoir si les travailleurs sont tenus de réaliser les prestations en personne, ou bien si celles-ci peuvent être réalisées par un travailleur remplaçant
- le fait de savoir si les outils de prestation de services appartiennent à la plateforme ou au travailleur

Le fait que les tribunaux rendent des décisions différentes sur la base de critères similaires illustre la diversité des relations individuelles dans le travail via une plateforme et la très grande variété des cadres nationaux sur les plans juridique, économique et du marché du travail.

Négociation des conditions de travail

La négociation des conditions de travail des travailleurs de plateformes peut se dérouler à différents niveaux. Les exemples d'initiatives étudiés dans ce document englobent à la fois des conventions collectives sectorielles d'ordre général et des démarches visant à conclure des conventions spécifiques pour les travailleurs de plateformes.

Conventions collectives sectorielles

- Parmi les exemples de conventions collectives sectorielles générales couvrant également les travailleurs de plateformes, on peut citer la **convention collective autrichienne pour les coursiers à vélo et la convention collective italienne en matière de logistique, de transport de marchandises et de transport maritime**. L'objectif de ces conventions collectives est de créer des conditions de concurrence et de travail équitables entre l'économie des plateformes et l'économie traditionnelle. Les deux conventions encadrent des questions typiques comme le temps de travail, la rémunération, les droits à la couverture en cas d'accident et de maladie ou la mise à disposition d'équipements.

Ces deux conventions collectives ont été interprétées comme des signaux importants montrant que les instruments traditionnels de dialogue social peuvent également être utiles dans le cadre du travail via une plateforme. De plus, elles pourraient avoir un effet d'entraînement et favoriser la mise en place de conventions collectives spécifiques aux plateformes. Pour ce qui est des inconvénients, les conventions collectives ne couvrent que les travailleurs de plateformes ayant le statut de salarié et les niveaux de salaire minimum qu'elles prévoient sont jugés trop faibles.

Conventions spécifiques aux travailleurs de plateformes

- Des initiatives destinées spécifiquement à améliorer les conditions de travail des travailleurs de plateformes ont été mises en place par des syndicats traditionnels, comme la création de l'équipe de **United Freelancers** par le syndicat ACV-CSC en Belgique, ou les efforts mis en œuvre par le syndicat danois **3F**. Mais ce travail de terrain est également entrepris par des

organisations représentant exclusivement les travailleurs de plateformes, à l'instar du syndicat des **coursiers à vélo des Pays-Bas** (qui a néanmoins travaillé en étroite collaboration avec un syndicat traditionnel).

Ces organisations participent à des activités diverses, comme les actions visant à faire pression auprès des pouvoirs publics et des décideurs politiques ou les négociations collectives menées avec différentes plateformes. Elles mettent également des contrats types à disposition des travailleurs de plateformes, vérifient leurs contrats individuels et leur offrent une assistance juridique. La capacité de proposer un large éventail de services adaptés aux besoins du groupe cible constitue l'une des principales forces de ces initiatives, même si cela met à rude épreuve les ressources des organisations. L'utilisation des réseaux sociaux est un autre atout permettant d'améliorer la visibilité des initiatives et de mobiliser les travailleurs de plateformes.

- La plateforme Foodora, qui fait l'intermédiaire entre les restaurateurs et les livreurs, participe à deux initiatives qui la concernent spécifiquement: la création d'un **comité d'entreprise au sein de Foodora Autriche** et la mise en place d'une **convention collective entre Foodora et la Fédération unie des syndicats de Norvège**. Ces initiatives sont nées du mécontentement exprimé par les travailleurs à l'égard de leurs conditions de travail.

Les activités spécifiques aux plateformes permettent d'égaliser les conditions de travail des travailleurs affiliés à une même plateforme, d'offrir de meilleures possibilités de négociation des conditions de travail et d'améliorer la transparence des décisions de l'entreprise. Le fait qu'elles ne couvrent que les travailleurs de plateformes possédant le statut de salarié constitue néanmoins une faiblesse. Certaines des personnes interrogées ont indiqué que les plateformes qui opèrent dans plusieurs pays ne prennent généralement pas leurs décisions au niveau local ou national, ce qui rend difficile la possibilité d'influer sur les conditions de travail par l'intermédiaire d'un comité d'entreprise ou d'une convention collective spécifique.

Actions syndicales

Au sens large, les actions syndicales peuvent être considérées comme un mécanisme de « négociation » des conditions de travail. L'Europe connaît un nombre croissant de grèves des travailleurs de plateformes. La plupart de ces grèves sont organisées ou soutenues par des syndicats traditionnels. Dans certains cas, elles dépassent le niveau local et ont lieu simultanément dans différentes villes, voire différents pays. Plus récemment, des actions syndicales ont été menées pour sensibiliser les clients des plateformes en leur donnant des informations sur les conditions de travail des travailleurs et en les invitant à ne pas commander de services sur la plateforme pendant la durée de la grève.

En Italie, le **syndicat des coursiers à vélo de Bologne** a organisé plusieurs grèves depuis 2017. L'objectif de l'une de ces grèves était de dénoncer les conditions de travail des coursiers à vélo les jours de forte chaleur, où la demande de livraisons atteint généralement un pic. Les deux dernières grèves nationales du 30 octobre 2020 et du 26 mars 2021 ont été accompagnées par une campagne sur Facebook appelant les clients à boycotter les plateformes de livraison en évitant de passer commande les jours de grève.

Mise en place de garanties d'assurance et de protection sociale

L'absence de couverture d'assurance et de protection sociale pour les travailleurs de plateformes est l'une des questions qui a focalisé l'attention dans le débat public. Elle soulève en effet le problème du statut professionnel des travailleurs de plateformes, de la méconnaissance des risques professionnels et du besoin de protection, ainsi que du coût élevé de l'assurance privée.

- Certaines plateformes offrent des garanties d'assurance spécifiques à leurs travailleurs. Par exemple, la plateforme **Deliveroo** et l'assureur **Qover** collaborent pour offrir aux livreurs de repas une assurance privée dans les pays où la société est implantée. La principale motivation des plateformes pour mettre en place de tels systèmes est de conserver la souplesse qui leur permet d'embaucher des travailleurs indépendants, tout en leur offrant plus de sécurité en termes de responsabilité civile. De plus, ces systèmes de protection sociale permettent aux entreprises d'attirer les «meilleurs» travailleurs et de bénéficier ainsi d'un avantage concurrentiel par rapport à des plateformes comparables.

Les initiatives analysées ici offrent une assurance contre les accidents qui permet aux travailleurs de percevoir, pendant un nombre de jours déterminé, un certain pourcentage de revenus de remplacement s'ils sont dans l'incapacité de travailler à la suite d'un accident du travail. Les dommages causés aux biens des coursiers (comme leur vélo ou leur téléphone portable) ne sont pas couverts par cette assurance.

L'assurance gratuite offerte automatiquement aux coursiers constitue le principal point fort de ces initiatives. De plus, ces régimes contribuent à sensibiliser les travailleurs à la nécessité de souscrire une assurance. Les indemnisations versées par ces systèmes d'assurance restent néanmoins faibles. Les experts interrogés dans le cadre de cette étude relèvent toutefois que ce niveau d'indemnisation est sans doute le meilleur qui puisse être proposé sans remettre en cause le statut de travailleur indépendant. En outre, bien qu'ils reçoivent des informations de la part

des plateformes, il semblerait que les travailleurs connaissent mal les conditions de leur assurance et qu'ils n'aient pas le réflexe de présenter une demande d'indemnisation en cas de sinistre. Autre difficulté: l'assurance est limitée à une seule plateforme alors que les coursiers travaillent souvent par l'intermédiaire de plusieurs plateformes. Même si toutes les plateformes offraient des couvertures similaires, les conditions d'assurance seraient sans doute différentes, de sorte que les travailleurs auraient du mal à savoir exactement à quelles prestations ils ont droit et quelles démarches ils doivent suivre en cas de sinistre.

- La pandémie de COVID-19 a accru les risques pour la santé et le bien-être des travailleurs de plateformes qui travaillent sur site. Les livraisons de repas à domicile, qui ont bondi pendant les confinements imposés à travers l'Europe, nécessitent en particulier des interactions physiques qui entraînent un risque d'infection accru. En réponse à cette situation, plusieurs plateformes ont fourni des équipements de protection aux travailleurs et se sont attachées à sensibiliser les travailleurs, les clients et le grand public aux risques d'infection et à la manière dont ils peuvent être évités.

En parallèle à ces mesures, certaines plateformes ont mis en place une protection sociale renforcée pour les travailleurs. En coopération avec une compagnie d'assurances privée, **Uber Eats** a octroyé une aide financière de 14 jours aux travailleurs atteints de COVID-19 ou mis en quarantaine par les autorités de santé publique. Pour pouvoir bénéficier de cette aide, les travailleurs devaient avoir effectué au moins une livraison pour la plateforme dans les 30 jours précédents. Le montant de l'aide était égal à la rémunération hebdomadaire moyenne du travailleur au cours des trois derniers mois précédant sa demande.

Les experts consultés dans le cadre de l'étude ont jugé cette initiative positive, estimant qu'elle assurait un filet de sécurité aux travailleurs dans les situations de crise. En revanche, ils ont critiqué la générosité limitée du dispositif et la rigidité des critères d'éligibilité.

Modèles économiques alternatifs: les coopératives

En fonction de la législation nationale, les travailleurs affiliés à une plateforme gérée en tant que coopérative peuvent bénéficier du statut de salarié, ce qui leur donne accès à tous les droits et protections garantis par le droit du travail. De plus, en privilégiant un modèle axé sur les parties prenantes plutôt que sur les actionnaires, les coopératives mettent davantage l'accent sur les intérêts des travailleurs et leur donnent les moyens de peser sur leurs conditions de travail.

- **CoopCycle** est une fédération internationale de coopératives de coursiers à vélo. Elle fournit des logiciels d'arrière-plan (backend) aux coopératives de livreurs à vélo pour les aider à organiser l'attribution des tâches de livraison aux coursiers et à gérer les paiements. Elle propose également des services de conseil juridique et commercial, en particulier pour accompagner les coopératives pendant la phase de démarrage. Elle coordonne par ailleurs des actions de défense des intérêts des travailleurs de plateformes, en coopération avec les collectivités locales et des syndicats nationaux, dans le but de promouvoir de meilleures conditions de travail.

Mi-2021, CoopCycle représentait de 200 à 300 travailleurs de plateformes dans près de 70 coopératives de neuf pays. Le soutien apporté à la création de coopératives de plateformes a contribué à

l'augmentation de leur nombre. Les activités de CoopCycle sont toutefois freinées par des ressources financières limitées et l'organisation ne bénéficie pas de la visibilité escomptée, notamment par rapport aux grandes plateformes qui proposent des prestations de coursiers à vélo.

- La plateforme française **Coursiers Bordelais**, qui est gérée sous forme de coopérative, met en relation des professionnels et des travailleurs de la plateforme, de sorte qu'elle s'est spécialisée dans la livraison de biens divers (colis, fleurs, etc.) plutôt que de repas. Mi-2021, seuls sept travailleurs de plateforme étaient affiliés à la coopérative. Bien que petite par sa taille, cette initiative a un impact positif grâce à l'embauche de travailleurs salariés qui sont associés aux décisions de l'entreprise et bénéficient d'un salaire minimum régulier et prévisible ainsi que d'une participation aux revenus de la plateforme. La croissance de la plateforme est bridée par son statut de coopérative – avec l'obligation d'assurer aux travailleurs affiliés une charge de travail suffisante et constante –, mais aussi par son accès limité au financement. De plus, si les associés de la coopérative se tournent vers d'autres emplois (ce qui est susceptible de se produire au vu du taux de rotation assez élevé des travailleurs de plateformes), c'est la viabilité même de la coopérative – qui ne peut être ni cédée ni vendue comme d'autres entreprises – qui sera menacée.

Codes de conduite et normes

L'engagement volontaire des plateformes pour améliorer les conditions de travail des travailleurs de plateformes, moyennant l'établissement et le respect de codes de conduite et de normes, est un moyen «doux» de parvenir à cet objectif d'amélioration. La mise en place de codes de conduite et de normes vise généralement à répondre aux critiques croissantes portées à l'encontre des plateformes, qui tentent ainsi d'améliorer la réputation de leur modèle économique.

- Le **code de conduite du crowdsourcing allemand** définit 10 principes ayant trait au respect du droit, à l'interaction avec les travailleurs, à l'organisation du travail et aux conditions de travail. Cet outil représente une étape importante vers la fixation de normes dans l'économie des plateformes. Le dialogue établi entre les plateformes et les syndicats concernant la poursuite de l'élaboration du code de conduite contribue également à améliorer la connaissance du travail via une plateforme et de son évolution. De plus, il permet de mettre en place d'autres activités, comme la création d'un bureau de médiation chargé de surveiller les éventuelles violations des normes. La création d'un médiateur est considérée comme un élément important, car le caractère volontaire du code ne permet pas de garantir que les normes soient mises en œuvre dans la pratique.
- En Italie, la Charte des droits fondamentaux des travailleurs numériques en milieu urbain a été signée par le **syndicat des coursiers à vélo de Bologne**, le maire de Bologne, plusieurs autres syndicats et deux plateformes de livraison de repas. En vertu de cette charte, les plateformes signataires s'engagent à garantir une rémunération horaire fixe égale au moins au salaire minimum en vigueur dans le secteur, une assurance contre les accidents du travail et une couverture maladie, ainsi qu'une indemnisation pour l'entretien des vélos. Elles s'engagent également à accepter la liberté d'association et le droit de grève des travailleurs. Les experts consultés dans le cadre de cette étude estiment que la charte constitue une étape symbolique importante et qu'elle favorise le dialogue entre les différentes parties prenantes. Mi-2021, la charte n'avait toutefois pas (encore) produit de résultats concrets.

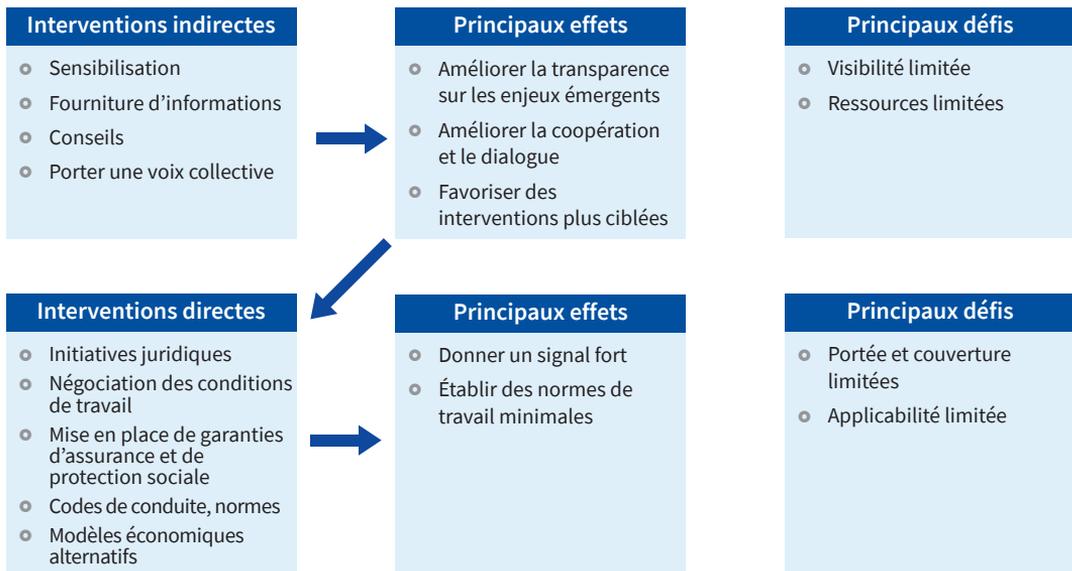
Conclusions sur la logique et l'efficacité des initiatives

Les initiatives examinées dans les pages précédentes sont très diverses et plutôt illustratives que représentatives, de sorte que toute conclusion générale à leur sujet doit être faite avec prudence. Cela étant, cet examen montre que les initiatives qui visent indirectement à améliorer les conditions d'emploi et de travail des travailleurs de plateformes entraînent généralement la mise en place d'autres actions plus opérationnelles. Ces initiatives sont efficaces pour accroître la transparence sur les enjeux et pour promouvoir le dialogue entre différents types de parties prenantes. Les principaux défis

auxquels elles sont confrontées sont leur visibilité limitée auprès des groupes cibles envisagés (travailleurs et décideurs politiques) et les contraintes de ressources des organisations concernées (figure 1).

Pour l'heure, les interventions directes destinées à améliorer les conditions d'emploi et de travail ont, elles aussi, une incidence opérationnelle limitée du fait de leur nouveauté. Elles n'en constituent pas moins des signaux importants et permettent d'établir des normes de travail minimales. Si les défis actuels (portée, couverture, générosité et applicabilité limitées) sont surmontés, ces initiatives pourraient constituer un instrument puissant pour améliorer la situation des travailleurs de plateformes.

Figure 1: Logique d'intervention et impact des initiatives





Orientations politiques

Problèmes structurels

- Les initiatives visant à améliorer les conditions de travail des travailleurs de plateformes sont réparties de manière inégale dans l'Union européenne et sont très rares en Europe de l'Est. La mise en place de moyens innovants permettant de sensibiliser, de renforcer les capacités et de partager les leçons tirées entre différents types d'acteurs et entre États membres pourrait assurer une meilleure diffusion des initiatives portant sur le travail via une plateforme.
- Les initiatives s'inscrivant dans le cadre d'activités stratégiques plus larges tendent à bénéficier d'une meilleure visibilité (et donc d'une plus grande acceptabilité) et d'un soutien organisationnel accru. Alors que les stratégies de renforcement de la numérisation de l'économie et du marché du travail montent en puissance, les décideurs politiques pourraient réfléchir à la manière d'inclure les initiatives ciblant le travail via une plateforme. Dans ce contexte, il convient de trouver un moyen de concevoir des initiatives axées sur le travail de plateforme qui assurent une protection adéquate aux travailleurs sans pour autant entraver l'innovation et le progrès technologique.
- Les stratégies globales et les initiatives individuelles gagneraient à la mise en place d'une coopération renforcée entre différents types de parties prenantes. De même, les activités communes rassemblant syndicats traditionnels et organisations de terrain permettrait à ces acteurs de s'enrichir mutuellement et de profiter de leurs points forts respectifs. La sensibilisation, le soutien aux activités de mise en réseau et les exercices de renforcement des capacités pourraient se révéler utiles dans ce contexte.
- Les approches nouvelles et innovantes mises en place pour traiter de la question des conditions d'emploi et de travail des travailleurs de plateformes sont souvent restreintes par les ressources financières et organisationnelles limitées des institutions qui les soutiennent. Parmi les exemples analysés, cette problématique concerne en particulier les organisations de terrain, les syndicats et les organismes chargés de l'application des lois. La coopération permettrait de résoudre en partie ce problème, mais des ressources financières et humaines supplémentaires pourraient s'avérer nécessaires pour garantir une mise en œuvre efficace des projets.

- Plusieurs de ces initiatives ont recours aux réseaux sociaux pour toucher les travailleurs de plateformes et sensibiliser le public aux conditions de travail via une plateforme. Ces expériences pourraient être partagées entre les différents acteurs et entre les États membres à l'aide d'outils existants ou de nouveaux outils permettant de favoriser le renforcement des capacités et l'échange de bonnes pratiques.
- La création de mécanismes structurels et systématiques de suivi et d'évaluation est essentielle pour mieux comprendre ce qui marche et ce qui ne marche pas, dans quel contexte et pour quel type de travail via une plateforme. Ces données permettraient non seulement d'adapter et de développer les structures de soutien aux travailleurs de plateformes, mais elles faciliteraient également l'échange de connaissances sur ce sujet.

Orientation et conception des initiatives

- Les initiatives visant à s'attaquer spécifiquement aux problèmes du travail via une plateforme en ligne (comme le travail non déclaré, l'évasion fiscale, l'absence de protection sociale, les taux de rémunération ou les horaires de travail défavorables) restent trop peu nombreuses. Par exemple, ces initiatives pourraient mettre en place un système de suivi du travail via une plateforme en ligne, en particulier entre différents pays, et recueillir des renseignements sur les plateformes, les travailleurs, les clients et les tâches réalisées. Elles pourraient faciliter l'échange transfrontalier de données fiscales et de sécurité sociale (en mettant explicitement l'accent sur le travail via une plateforme) ou chercher à informer les travailleurs de plateformes de leurs droits et obligations lorsqu'ils travaillent par l'intermédiaire de plateformes dans différents pays.
- Les **initiatives juridiques** ne proposent pas de définitions du «travail via une plateforme» ou du «travailleur de plateforme». De même, la portée et la couverture de ces initiatives sont soit inadéquates, soit trop vagues.
 - La législation relative au droit du travail ne couvre que les travailleurs de plateformes possédant le statut de salarié. Tant que le statut professionnel des travailleurs de plateformes n'aura pas été clarifié, il faudra renforcer la protection des travailleurs indépendants vulnérables et des travailleurs de plateformes en situation précaire.
- Les tentatives visant à couvrir tous les types de travail via une plateforme risquent d'échouer en raison de la diversité des types de travail via une plateforme. De même, les initiatives axées sur un ou plusieurs types spécifiques de travail via une plateforme délaissent les travailleurs qui effectuent d'autres types de tâches et se retrouvent ainsi dépourvus de protection ou insuffisamment protégés. À cet égard, la mise en place de cadres généraux permettant et encourageant des réglementations plus ciblées pourrait constituer une piste à explorer.
- Lorsqu'elles sont bien conçues, les **conventions collectives** permettent d'améliorer efficacement les conditions d'emploi des travailleurs de plateformes. Les conventions existantes ne couvrent cependant que les travailleurs de plateformes bénéficiant du statut de salarié. En outre, les conventions transfrontalières et les mécanismes d'échange d'informations entre des représentants de travailleurs de différents pays (comme on a pu le voir dans certaines des initiatives analysées) sont utiles pour les plateformes qui opèrent dans plusieurs pays.
- L'adoption par les plateformes de **modèles économiques axés sur les parties prenantes**, comme les coopératives, permet d'améliorer les conditions de travail des travailleurs de plateformes. À cet égard, il serait utile d'envisager un soutien public au démarrage et à la croissance de ces types de plateformes, notamment au moyen d'un conseil juridique et d'un appui financier.
- La question de la **protection sociale** limitée des travailleurs de plateformes doit être abordée, en particulier pour ceux dont l'activité principale est le travail via une plateforme. Ces travailleurs ont besoin d'une meilleure couverture à un coût faible ou nul et avec une charge administrative moins lourde. À cet égard, il serait bon de prendre des mesures pour informer les travailleurs de plateformes de la nécessité de souscrire une assurance, des avantages à s'assurer et des démarches à faire pour présenter une demande d'indemnisation en cas de sinistre.

- L'**assurance** devrait également couvrir la responsabilité civile et les dommages causés aux biens des travailleurs de plateformes.
- Les **activités bénévoles** menées par les plateformes, comme l'engagement volontaire de respecter des codes de conduite ou des chartes de responsabilité sociale, devraient être davantage encouragées et soutenues et faire l'objet de mécanismes de suivi.
- Il est important de **sensibiliser les travailleurs de plateformes et de leur fournir informations et conseils**, notamment en ce qui concerne les questions juridiques, leurs droits et leurs obligations. Ces initiatives devraient bénéficier d'une très grande visibilité et être facilement accessibles aux travailleurs de plateformes.



Resources

Toutes les publications d'Eurofound sont disponibles à l'adresse suivante: www.eurofound.europa.eu

Le répertoire de l'économie des plateformes d'Eurofound, «Les initiatives relatives à l'économie des plateformes»: <https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy/initiatives> (Notez que la description de chaque initiative s'appuie sur diverses sources qui sont mentionnées dans l'entrée correspondante.)

Thème Eurofound «Le travail via une plateforme»: <http://eurofound.link/platformwork>

EU-OSHA (European Agency for Safety and Health at Work) (2021), *Digital platform work and occupational safety and health: A review*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Eurofound (2018), *Employment and working conditions of selected types of platform work*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Eurofound (2019), *Le travail via une plateforme: exploiter pleinement le potentiel tout en préservant les normes?*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Eurofound (2020), *Back to the future: Policy pointers from platform work scenarios*, série «Nouvelles formes d'emploi», Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Eurofound (2020), *New forms of employment: 2020 update*, série «Nouvelles formes d'emploi», Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Urzi Brancati, M. C., Pesole, A. and Fernández-Macías, E. (2020), *New evidence on platform workers in Europe: Results from the second COLLEEM survey*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Comment prendre contact avec l'union européenne?

En personne

Dans toute l'Union européenne, des centaines de centres d'information Europe Direct sont à votre disposition. Pour connaître l'adresse du centre le plus proche, visitez la page suivante:

https://europa.eu/european-union/contact_fr

Par téléphone ou courrier électronique

Europe Direct est un service qui répond à vos questions sur l'Union européenne.

Vous pouvez prendre contact avec ce service:

– par téléphone:

- via un numéro gratuit: 00 800 6 7 8 9 10 11 (certains opérateurs facturent cependant ces appels),
- au numéro de standard suivant: +32 22999696;

– par courrier électronique via la page https://europa.eu/european-union/contact_fr

Comment trouver des informations sur l'union européenne?

En ligne

Des informations sur l'Union européenne sont disponibles, dans toutes les langues officielles de l'UE, sur le site internet Europa à l'adresse https://europa.eu/european-union/index_fr

Publications de l'Union européenne

Vous pouvez télécharger ou commander des publications gratuites et payantes à l'adresse <https://op.europa.eu/fr/publications>. Vous pouvez obtenir plusieurs exemplaires de publications gratuites en contactant Europe Direct ou votre centre d'information local (https://europa.eu/european-union/contact_fr).

Droit de l'Union européenne et documents connexes

Pour accéder aux informations juridiques de l'Union, y compris à l'ensemble du droit de l'UE depuis 1952 dans toutes les versions linguistiques officielles, consultez EUR-Lex à l'adresse suivante:

<http://eur-lex.europa.eu>

Données ouvertes de l'Union européenne

Le portail des données ouvertes de l'Union européenne (<http://data.europa.eu/euodp/fr>) donne accès à des ensembles de données provenant de l'UE. Les données peuvent être téléchargées et réutilisées gratuitement, à des fins commerciales ou non commerciales.

L'essor rapide de l'économie des plateformes a conduit à une profonde transformation des marchés du travail européens, et les initiatives volontaires et les cadres réglementaires existants doivent encore rattraper leur retard pour s'adapter à cette nouvelle situation. Le travail via une plateforme offre certes des possibilités aux travailleurs comme aux employeurs et peut contribuer à l'innovation, à la croissance économique ainsi qu'à la compétitivité de l'UE, mais il a été critiqué dès le départ en raison des mauvaises conditions d'emploi et de travail qui sont souvent rencontrées par les travailleurs. En conséquence, partout dans l'Union européenne, les gouvernements, les partenaires sociaux, les organisations de terrain et les plateformes elles-mêmes ont commencé à mettre en place des initiatives visant à lutter contre les effets négatifs du travail via une plateforme. La présente note d'orientation évalue certaines des initiatives mises en place dans les États membres et formule des recommandations en vue de la mise en œuvre de nouvelles actions.

La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound), instituée en 1975, est une agence tripartite de l'Union européenne. Son rôle est de fournir des informations dans le domaine des politiques sociales et liées à l'emploi et au travail, en application du règlement (UE) 2019/127.

