



Sept idées reçues sur les plateformes numériques de travail

Mehmet Koksal
ETUI

Le travail sur internet ne concerne pas grand monde, est-il donc inutile de légiférer dans ce domaine ? Les plateformes permettent-elles de créer des emplois stables pour des personnes précaires ? Peut-on gagner un revenu élevé en y travaillant ? Les coursiers à vélo représentent-ils la plus grande activité sur internet ? Les chômeurs sont-ils plus susceptibles de gagner des revenus supplémentaires grâce à ces plateformes ? Les travailleurs numériques sont-ils principalement des personnes peu qualifiées ? Vu l'absence d'horaire, est-on plus libre en travaillant à travers les plateformes de la nouvelle économie ? Si vous avez répondu par l'affirmative à l'une de ces interrogations, vous devez lire la suite...

Réfugié d'origine maghrébine en France, Adhaa travaille sans relâche pour une plateforme de livraison de repas. Il rêve d'avoir assez d'argent pour ramener sa femme Sanaa et son fils Hamza à ses côtés à Paris afin de leur offrir un meilleur avenir. "Paris, c'est magnifique, vous allez adorer!", dit-il avec enthousiasme tandis que son épouse lui demande de lui envoyer de l'argent en urgence afin de subvenir à leurs besoins. Le père de famille aimerait bien lui envoyer plus rapidement mais son patron M. Marcos ne lui a payé son salaire que ce matin et il a retenu 50 % de commission cette semaine. "Quel voleur ce Marcos, il ne fait rien et gagne autant que toi!", se lamente Sanaa. Son homme Adhaa est bien conscient du problème mais il n'a pas le choix, il doit continuer les livraisons rapides s'il veut un jour pouvoir ramener sa famille à ses côtés.

En pleine discussion, son application de travail lui signale par notification sur son téléphone qu'il peut gagner maintenant un bonus de 40 euros s'il arrive à effectuer 15 livraisons à vélo en moins de trois heures. Vite, vite, vite... trêve de bavardage, il n'y a plus une seconde à perdre pour empocher ce bonus quitte à mettre sa santé et sa sécurité en danger. La fatigue pèse sur le coursier qui commence à avoir des hallucinations sur sa route mais il refuse de faire une pause de peur de perdre ce fameux bonus. Mais attention, si un accident devait survenir en plein travail, Adhaa ne pourrait s'en prendre qu'à lui-même puisqu'il n'a officiellement aucun patron et ne bénéficie d'aucune protection sociale. C'est à travers cette histoire fictive, mais tellement représentative des conditions du travail à travers ces plateformes, que le jeune réalisateur français Gauthier Monnet a finalisé son court-métrage intitulé *À tout prix*¹, présenté lors du 12^e festival du film de Nikon 2022.

Le cas de ce coursier migrant n'est pas vraiment un exemple isolé et insignifiant, il suffit d'ailleurs d'observer la valse quotidienne permanente des travailleurs-cyclistes en milieu urbain européen pour se rendre compte de l'ampleur et de l'irrésistible émergence de cette nouvelle économie à deux clics hébergée dans une application résidant sur un téléphone portable. On pourrait croire que ce type de travail ne concerne que des étudiants précaires en quête d'un supplément de revenus pour subvenir à un besoin éphémère. La réalité est très loin de l'image véhiculée par la propagande systématique des plateformes numériques de travail.

1. À voir sur <https://festivalnikon.fr/video/2021/402>



HesaMag+

Sur notre site (etui.org/ZSh), écoutez le podcast avec les auteurs du rapport The platform economy in Europe (disponible en anglais).

2. Voir le projet Fairwork (<https://fair.work>). Il s'agit d'un projet de recherche-action qui définit et mesure les normes de travail décent dans la *gig economy*.
3. De Groen W., Kilhoffer Z., Westhoff L., Postica D. et Shamsfakhr F. (2021) Digital Labour Platforms in the EU: Mapping and Business Models. Disponible en ligne via <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8399&furtherPubs=yes>
4. Toutes les citations sont des traductions libres de l'auteur.

↳ En France, Deliveroo a été condamnée pour "dissimulation systémique" d'emplois de livreurs qui auraient dû être salariés et non indépendants. Photo: © Martine Zunini



Avant d'aller plus loin, il convient de s'accorder sur les mots. De quoi parle-t-on quand on évoque une plateforme numérique de travail (*digital labour platform*)? D'après les chercheurs de Fairwork, il s'agit d'"une entreprise qui utilise des ressources en ligne pour servir de médiateur à des interactions créatrices de valeur entre des consommateurs et des travailleurs fournissant des services individuels"². Mais attention, des plateformes numériques comme Airbnb ou Vinted où des biens sont échangés, vendus ou loués entre individus n'entrent pas cette définition. La discussion tourne plutôt autour de plateformes de travail comme Bolt, Deliveroo, Glovo, Uber ou UberEats... où le travail doit être effectué à un endroit précis (par exemple, livrer des aliments d'un restaurant à un appartement ou conduire une personne d'un quartier à un autre), mais aussi d'autres types de plateformes de travail en ligne comme Amazon Mechanical Turk, où en théorie le travail peut être effectué de n'importe où via l'internet (par exemple, accomplir un classement des images sur internet).

47,5 millions de travailleurs

Peut-on affirmer aujourd'hui que le travail sur internet ne concerne pas grand monde? C'est l'un des premiers arguments utilisés par les partisans du laissez-faire qui consiste à prétendre qu'il n'est pas nécessaire de légiférer sur une problématique qui ne concerne que trop peu d'individus.

Pour la première fois en Europe, dans un nouveau sondage baptisé IPWS (Internet Platform Work Survey) publié par l'Institut syndical européen (ETUI) qui concerne 14 pays et couvre 84 % de la population en âge de travailler, les chercheurs apportent une réponse précise et chiffrée au niveau européen en estimant à 47,5 millions (soit 17 % de la population en âge de travailler) les "travailleurs de l'internet" au sens large au sein de l'Union européenne (UE). Ces chercheurs font cependant une différence entre d'une part les travailleurs sur internet — à savoir des personnes qui fournissent des services, vendent des produits (à l'exception des biens d'occasion) ou louent un logement par le biais de plateformes numériques en ligne, des applications ou des sites web — et d'autre part les travailleurs de plateformes *stricto sensu* qui sont eux estimés à 12 millions parmi lesquels ils comptent aussi 3 millions de travailleurs "intenses" pour qui les plateformes de travail représentent une "part significative" de leur temps de travail. Ces travailleurs des plateformes représentent une sous-catégorie de l'ensemble des travailleurs sur internet.

Une autre estimation émanant de la Commission européenne fait état de plus de 28 millions de personnes dans l'UE qui travaillent par l'intermédiaire de plateformes numériques de travail. En 2025, leur nombre devrait atteindre 43 millions de personnes. La grande majorité de ces personnes travaille à tort sous un statut d'indépendant ou d'auto-entrepreneur. La Commission s'appuie sur un rapport³ qui identifie 516 plateformes numériques de travail (DLPs) actives et 74 DLPs inactives dans l'UE-27 et explique qu'"entre 2016 et 2020, les revenus de l'économie des plateformes ont presque quintuplé, passant d'un montant estimé à 3 milliards d'euros à environ 14 milliards d'euros"⁴, ce qui indique bien la taille exponentielle du marché.

Vu l'attention médiatique portée sur les coursiers à vélo comme Adhaa, on pourrait croire qu'ils représentent la plus grande activité sur internet. Le sondage IPWS répond aussi par la négative à cette question en précisant que "les activités en ligne les plus populaires que font les gens sont une forme de travail à distance par clic. Près de 10 millions de personnes dans l'UE (3,4 % de la population en âge de travailler) s'y adonnent chaque mois, suivies de 5,6 millions (2 %) qui vendent des articles et 5,2 millions (1,9 %) qui font du travail professionnel à distance. Quelque peu surprenant, compte tenu de l'attention médiatique dont il fait l'objet, la plus petite activité sur internet est le transport, pratiqué par 1,5 million de personnes sur une base mensuelle (0,5 % de la population en âge de travailler)".

La question d'une meilleure réglementation du travail exécuté à travers les plateformes (livraison de repas, prestation de services, partage de biens...) fait l'objet de nombreuses attentions depuis la médiatisation de plusieurs cas d'exploitation de travailleurs précaires et d'affaires judiciaires liées à ces cas mettant gravement en cause l'existence même de ce business dans un modèle social européen fondé sur l'existence d'une sécurité sociale solide.

Récemment encore, fin avril 2022, le tribunal correctionnel de Paris a condamné la société Deliveroo France à une amende de 375 000 euros et deux anciens dirigeants de la plateforme à douze mois de prison avec sursis pour "travail dissimulé". Un porte-parole de Deliveroo a déjà prévenu que la société irait en appel du jugement mais en attendant Deliveroo est condamnée, en plus, à verser 50 000 euros de dommages et intérêts à chacune des cinq organisations syndicales de salariés (CGT, Solidaires, SUD-Commerces, CNT-SO et Syndicat national des transports légers) qui s'étaient portées parties civiles pour préjudice moral subi. D'après le tribunal, Deliveroo a fait preuve d'une instrumentalisation et d'un détournement de la régulation du travail, dans l'objectif d'organiser une "dissimulation systémique" d'emplois de livreurs qui auraient dû être salariés et non indépendants. La fraude ainsi mise en place avait pour seul but d'employer à moindres frais des livreurs de repas, et peu importe si certains de ceux-ci sont "satisfaits" de ce statut ou se "sentent libres", a souligné la juge française en référence aux arguments de Deliveroo pour justifier l'usage du statut de micro-entrepreneur. En effet, la plateforme n'avait cessé d'affirmer qu'elle ne faisait que "mettre en relation" des clients, des restaurateurs et des livreurs tout en récusant l'existence de tout lien de subordination.

De leur côté, 116 travailleurs à vélo ou à scooter qui s'étaient constitués partie civile au procès ont défilé à la barre pour raconter leur version du travail pour Deliveroo : attirés par les promesses de "liberté" et de "flexibilité", ils avaient rapidement découvert la "guerre" pour obtenir les meilleurs créneaux horaires, la pression, la surveillance et les réprimandes de Deliveroo.

Une revue⁵ systématique de la littérature scientifique a déjà démontré que ces nouveaux travailleurs sans statut à l'ère d'internet étaient essentiellement soumis à trois types de pressions dans l'exécution du travail, à savoir une isolation physique et sociale, un management algorithmique découlant d'une surveillance numérique permanente et le caractère éphémère du travail qui apparaît comme dépourvu de limites.

Pour répondre à tous ces problèmes, le 9 décembre 2021, la Commission européenne a pris l'initiative de présenter une proposition de directive relative à l'amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail sur les plateformes. "Cette proposition est actuellement examinée par le Parlement européen et le Conseil, qui conviendront de leurs positions respectives, après quoi, les négociations officielles commenceront. Il appartient aux colégislateurs de décider du calendrier de ces prochaines étapes, mais la Commission espère une adoption rapide de cette importante proposition et est prête à apporter son soutien au cours de ce processus. La proposition de la Commission prévoit qu'une fois adoptée, les États membres disposeront effectivement de deux ans pour transposer la directive en droit national", explique une porte-parole de la Commission que nous avons interrogée. "Le même jour, la Commission a également publié un projet de lignes directrices sur l'application des règles de concurrence de l'UE aux conventions collectives des travailleurs indépendants cherchant à améliorer leurs conditions de travail. Ce texte a fait l'objet d'une consultation publique ouverte jusqu'au 24 février 2022. L'objectif est que les lignes directrices définitives soient adoptées dans le courant de l'année", ajoute la porte-parole.

La proposition de directive vise essentiellement à clarifier le statut professionnel des travailleurs à l'aide d'une liste de cinq critères de contrôle permettant de déterminer si la plateforme est un employeur et renforcer la transparence dans l'utilisation des algorithmes par les plateformes numériques de travail.

Évidemment, les sociétés concernées par la future directive européenne ne sont pas restées les bras croisés face aux initiatives pour une meilleure régulation du

secteur. Uber n'a pas tardé à réagir très négativement en soulignant que la proposition de la Commission risque de mettre "des milliers d'emplois en danger, de paralyser les petites entreprises à la suite de la pandémie et de porter atteinte aux services vitaux dont dépendent les consommateurs européens".

Sur le plan stratégique, les plateformes ont mis en place deux nouveaux groupes de pression visant à influencer les décideurs européens pour défendre leurs intérêts et leurs modèles d'affaires. Un premier lobby s'intéresse de près à la livraison (alimentaire) et se nomme "Delivery Platforms Europe" qui regroupe six membres influents : UberEats (États-Unis), Deliveroo (Royaume-Uni), Bolt (Estonie), Delivery Hero (Allemagne), Glovo (Espagne) et Wolt (Finlande). Ce groupe s'est réuni avant décembre 2021 pour peser, avant même sa parution, sur l'initiative de la Commission sur les droits des travailleurs des plateformes. Après la divulgation de la proposition, le travail de lobbying semble se poursuivre auprès des députés européens et des gouvernements nationaux en vue de gommer les points les plus problématiques comme la requalification du statut des travailleurs. Ces plateformes de livraison peuvent également s'appuyer sur des efforts antérieurs d'un autre groupe de pression appelé "Instant Delivery Platforms Coalition" qui regroupe quatre grandes entreprises basées au sein de l'UE à savoir Delivery Hero, Bolt, Glovo et Wolt. Ce dernier groupe s'était fait remarquer par le lancement d'un "European Purpose Project" dans le but de "concilier le potentiel et les possibilités offertes par ce nouveau modèle économique avec les valeurs européennes qui sous-tendent nos sociétés"... en bref, elles veulent mettre en place un code de conduite non contraignant pour le secteur afin d'amortir les critiques à leurs égards.

En face, au niveau européen, la Confédération européenne des syndicats (CES) a déjà comptabilisé près de 200 actions en justice qui ont été initiées à ce jour dans divers pays (en France, en Italie, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et ailleurs) avec pour résultat que les travailleurs de plateformes sont régulièrement requalifiés par les tribunaux comme des salariés. Ces procédures souvent longues et coûteuses découlent du fait que les plateformes avaient réussi à imposer une présomption de statut d'indépendant ou auto-entrepreneur pour les personnes qui s'engagent à travailler avec elles. En cas d'adoption, la proposition de directive vise à inverser la charge de la preuve au profit de la partie la plus faible dans la relation, à savoir les travailleurs. En effet,

Méthodologie d'IPWS

L'enquête IPWS (Internet Platform Work Survey) a été réalisée par trois chercheurs seniors à l'ETUI (Agnieszka Piasna, Wouter Zwysen et Jan Drahokoupil) entre le 5 mars et le 9 mai 2021 par interview téléphonique assistée par ordinateur (CATI), le travail sur le terrain dans tous les pays étant harmonisé et coordonné par l'institut de sondage Ipsos.

- L'enquête a été adressée à un échantillon représentatif d'adultes (âgés de 18 à 65 ans) résidant dans le pays cible.
- Le nombre cible d'interviews par pays était de 1 750, la taille finale de l'échantillon variant de 1 476 en Slovaquie à 1 760 en Autriche.
- L'enquête est basée sur un total de 24 108 répondants dans 14 pays de l'UE.

dans une résolution récente adoptée par son Comité exécutif, la CES se félicite que la proposition de directive de la Commission inclue sa revendication principale, à savoir "la mise en place d'une présomption réfragable de relation de travail pour les personnes travaillant via des plateformes numériques de travail, avec renversement de la charge de la preuve. Cela signifie qu'une plateforme sera considérée comme un employeur, sauf preuve contraire fournie par la plateforme numérique de travail". Dans un communiqué assez subtil, la CES a déjà pris la peine d'appliquer à cinq grandes sociétés (AMT, Uber, Glovo, Deliveroo, Cuideo) la liste des critères proposée par la Commission dans son texte de directive. Le message aboutit à la conclusion que les plus grandes plateformes actives en Europe ne parviendront pas à échapper à la présomption de salariat mais des craintes d'une stratégie de contournement se manifestent parmi les syndicalistes. "Si la directive proposée ne s'applique finalement pas aux grandes plateformes qui agissent clairement comme des employeurs, à quoi servirait cette directive?", s'interroge Ludovic Voet, secrétaire confédéral à la CES, en appelant les députés européens à bétonner le texte en négociation pour éviter tout contournement de l'objectif.

250 euros par mois

Le sondage IPWS de l'ETUI se penche aussi sur l'énorme potentiel des outils numériques pour l'intermédiation du travail ainsi que pour le développement du commerce électronique et de la location en ligne. Visant à répondre à la question qui consiste à savoir si les plateformes permettent de créer des emplois stables, les chercheurs ont décortiqué les résultats de l'enquête pour conclure que "malgré une large portée des outils, la plupart des personnes ayant utilisé des plateformes ne le font que sporadiquement, et entrent et sortent de cette main-d'œuvre assez rapidement. Ainsi, parmi les personnes interrogées dans 14 pays de l'UE, si près de 30 % ont déclaré avoir déjà essayé de gagner de l'argent en trouvant du travail ou en se mettant en relation avec des clients par l'intermédiaire de plateformes, applications ou sites web en ligne, 12,4 % avaient déjà arrêté au moins un an avant l'enquête". Si la main-d'œuvre manque clairement de stabilité, peut-on au moins compter sur des revenus élevés qui expliqueraient l'attraction pour ces plateformes? "Pour la grande majorité des travailleurs (85 %), le travail en ligne représente moins de la moitié de leur revenu annuel et, souvent, beaucoup moins. Un travailleur de plateforme gagne en moyenne 250 euros par mois. Seul un petit groupe de ces travailleurs dépend presque entièrement du travail de plateforme pour ses revenus : 7,5 % des travailleurs professionnels à distance, 7 % des travailleurs sur site et 11 % de chauffeurs. Le travail sur internet et sur les plateformes vient généralement s'ajouter au travail hors ligne, et ne semble pas se substituer à celui-ci. Le travailleur moyen travaille en ligne environ 10 heures par semaine. Le revenu par heure se situe aux environs de 15 euros maximum pour le travail professionnel à distance et un peu plus de 8 euros par heure pour le travail de livraison", expliquent les auteurs d'IPWS.

Peut-on justifier ce niveau de rémunération par l'absence de qualification des personnes qui travaillent pour ces plateformes? "Le travail sur plateforme et sur internet est effectué par une grande variété de travailleurs, avec généralement peu de correspondance entre l'emploi hors ligne et le travail en ligne. Presque tous les travailleurs des plateformes, quel que soit leur type de travail, sont plus susceptibles d'être hautement qualifiés et d'exercer des professions très différentes. Les deux exceptions sont les travailleurs du transport et les travailleurs professionnels à distance — où l'on observe davantage une extension du travail hors ligne vers le marché du travail

en ligne", précisent les chercheurs d'IPWS sur base de leurs enquêtes de terrain dans 14 pays européens.

Ces plateformes s'adressent-elles à des groupes de travailleurs inactifs sur le marché de l'emploi? "Les chômeurs et les personnes inactives — que ce soit en raison de responsabilités familiales ou autres — ne sont pas plus susceptibles de faire un quelconque type de travail sur internet que les personnes ayant un emploi. Cela indique qu'il n'y a pas une grande proportion de personnes non actives qui gagnent de l'argent supplémentaire grâce à des applications ou des plateformes numériques", conclut l'étude.

Pas de stabilité, pas de montant élevé, pas de protection sociale, pas de reconnaissance des qualifications, pas même un sentiment de liberté d'organiser son travail, qu'est-ce qui peut attirer ces travailleurs atypiques à s'engager pour servir ces plateformes?

Le portrait-robot du travailleur de plateforme en 2022 ressemble beaucoup à un homme migrant hautement qualifié qui, en plus de son travail précaire, tente de compléter ses revenus en travaillant entre 5 à 10 heures par semaine pour gagner de 15 à 200 euros par mois de revenus complémentaires et qui malgré cela dispose d'un revenu moins élevé que le salaire minimum local. Rien ne peut expliquer une telle stratégie d'emploi sauf à considérer que le désespoir, la discrimination et les urgences en tout genre justifient le travail mal rémunéré pour subvenir à ses besoins et offrir un meilleur avenir à ses proches. ●



POUR EN SAVOIR PLUS

Piasna A., Zwysen W., Drahokoupil J. (2022) *The platform economy in Europe. Results from the second ETUI Internet and Platform Work Survey, Working Paper 2022-05, ETUI. Disponible sur etui.org*

Degryse C. (2017) *Façonner le monde du travail dans l'économie digitale, Notes de prospective, 1, ETUI.*

Willems M. (2021) *Le piège Deliveroo. Consommer les travailleurs, Investig'Action.*