

Don't GIG Up, Never!

**Rapport d'étude de cas national
FRANCE**



dontgigup.eu



Don't GIG Up, Never!

Rapport d'étude de cas national FRANCE

*Auteur: Odile Chagny
(IRES - Institut de recherches économiques et sociales)*

Mai 2023



La recherche conduite pour ce rapport a bénéficié d'un soutien de la Commission européenne, Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'inclusion, au travers d'un financement dans le cadre de l'appel à propositions VP/2020/004 (Amélioration de l'expertise dans le domaine des relations industrielles). La responsabilité des informations, opinions, résultats et conclusions ou recommandations exprimés dans ce rapport incombe entièrement à l'auteur ou aux auteurs. La Commission européenne n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations suivantes.

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
MÉTHODOLOGIE.....	2
ETUDES DE CAS	6
Etude de cas 1: WIRK.IO – YAPPERS.CLUB.....	6
Description de la plateforme	6
Conditions d'emploi et de travail	7
Appréciation	9
Références	10
Etude de cas 2: WECASA.....	11
Description de la plateforme	11
Conditions d'emploi et de travail	12
Appréciation	13
Références	13
Etude de cas 3: HUBL.....	14
Description de la plateforme	14
Conditions d'emploi et de travail	15
Appréciation	17
Références	17

INTRODUCTION

Ce document fait partie d'une série de **rapports d'études de cas nationaux** publiés dans le cadre du projet *Don't GIG up, Never!* Ce projet, cofinancé par la Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'inclusion de la Commission européenne, vise à améliorer l'expertise et les connaissances sur le rôle que les syndicats et le dialogue social peuvent jouer en ce qui concerne la protection des travailleurs de plateformes, en s'appuyant sur les connaissances accumulées dans le cadre du projet Don't GIG Up! (1er éd. 2018-2020).

D'une durée de 24 mois (2021-2023), le projet *Don't GIG Up, Never!* associe des recherches documentaires et empiriques en vue d'analyser les caractéristiques et les défis de l'économie de plateforme dans un ensemble de pays sélectionnés, à savoir : l'Italie, l'Allemagne, la France, l'Espagne, la Pologne, l'Estonie et la Suède.

La **première phase** du projet *Don't GIG Up, Never!* a consisté en une étude documentaire préliminaire visant à actualiser les résultats du projet précédent en ce qui concerne l'emploi et les conditions sociales des travailleurs des plateformes, le débat politique y afférent, les développements législatifs associés et l'implication des syndicats et des organisations d'employeurs dans les différents pays couverts. Sept **rapports nationaux d'état des lieux** ont été publiés en 2022¹.

La seconde phase du projet consiste en une recherche qualitative empirique, afin de construire un certain nombre d'études de cas nationaux dans chaque pays concerné par le projet sur les plateformes de travail fournissant des services en dehors du secteur du transport de passagers ou de la livraison de marchandises, qui était au cœur de la première édition du projet (*Don't GIG Up!*).

A la lumière des résultats de cette série de rapports d'études de cas nationaux, la comparaison des pratiques, qui s'est également appuyée sur trois ateliers d'apprentissage mutuel auxquels participent les partenaires du projet, ainsi que lors de webinaires ouverts aux parties prenantes et au grand public, vise à déboucher sur une évaluation comparative de la manière dont l'économie de plateforme affecte les conditions de travail, la sécurité sociale et les relations professionnelles au niveau national et européen, en vue de formuler des recommandations politiques. Un **rapport final** rassemblera ces résultats.

¹ Les rapports nationaux d'état du projet *Don't GIG up, Never!* sont disponibles ici : <http://www.dontgigup.eu/resources/>

MÉTHODOLOGIE

Le présent rapport d'étude de cas national, ainsi que tous les autres documents de la série, est basé sur une méthodologie commune convenue et partagée à l'avance avec le consortium du projet.

En particulier, afin de parvenir à une sélection cohérente des études de cas orientée vers la comparabilité des résultats, la sélection des études de cas s'est limitée aux plateformes d'emploi relevant des catégories 3 et 4 du tableau ci-dessous (tableau 1), tandis que les plateformes d'emploi relevant des catégories 1 et 2 avaient été analysées dans le cadre du projet *Don't GIG Up!* (1ère éd. 2018-2020).

Tableau 1. Classification des plateformes de travail adoptée dans le cadre du projet *Don't GIG up, Never!*

N.	Type de plateforme	Exemple
1	Plateformes de services de transport de personnes	Uber, Lift, others.
2	Plateformes de services de livraison de marchandises	Deliveroo, Foodora, etc.
3	Plateformes de mise en relation de « petits boulots de services » (jardinage, nettoyage, baby-sitting, etc.) et de « services qualifiés » (marketing, publicité, traduction, etc.), éventuellement aussi par le biais d'enchères	Task Rabbit, Helping, etc.
4	Plateformes externalisant les micro-tâches , souvent effectuées sur le web, à une «foule» de travailleurs (plateformes de microtravail)	Amazon Mechanical Turk, etc.

Chaque rapport d'étude de cas national contient trois ou quatre études de cas sur les plateformes numériques d'emploi réalisées au niveau national. Dans la mesure du possible, un effort a été fait pour sélectionner au moins une plateforme de type n. 3 (activités peu qualifiées *offline*), une plateforme de type n. 3 (activités qualifiées *online*) et une plateforme de type n. 4 (microtâches/microtravail) pour chaque pays concerné. Une version abrégée du modèle commun a été utilisée pour effectuer un premier tri, afin de sélectionner les pratiques les plus intéressantes aux fins du projet. Le choix final s'est également

basé sur les évaluations des partenaires, la possibilité de contacts avec les dirigeants et le personnel des plateformes, ainsi que la faisabilité des études de cas.

En particulier, chaque étude de cas a été réalisée par des experts nationaux désignés par les partenaires du projet. Les experts ont développé leur recherche sur la base d'un **modèle** commun (tableau 2), contenant des lignes directrices détaillées pour la mise en œuvre.

Tableau 2. Modèle pour la réalisation d'études de cas nationales dans le cadre du projet *Don't GIG up, Never!*

INFORMATIONS GÉNÉRALES
Plateforme d'emploi
<i>Nom complet</i>
Secteur
<i>Code NACE & brève description du type de travail</i>
Structure de propriété
<i>Veillez expliquer si la plateforme est à but lucratif ou non, si sa structure juridique est coopérative ou non, fournir de brèves informations contextuelles sur sa création et ses liens avec des entreprises transnationales ou avec d'autres organisations (par exemple, si elle fait partie d'un groupe multinational, si elle a été fondée par des travailleurs de la plateforme ou soutenue par des syndicats/organisations d'employeurs/incitations publiques).</i>
Taille
<i>Estimation du nombre de travailleurs enregistrés et actifs sur la plateforme.</i>
CONDITIONS D'EMPLOI ET DE TRAVAIL
Législation applicable
<i>Veillez expliquer si les contrats avec les travailleurs appliquent la législation du pays d'emploi ou s'ils optent pour les législations d'autres États (par exemple, le pays d'établissement de la plateforme).</i>
Type de relation contractuelle entre la plateforme et le travailleur
<i>Veillez expliquer quel(s) contrat(s) est/sont utilisé(s) par la plateforme, en fournissant également des éléments contextuels sur les conséquences en termes de droits du travail et de protection sociale. Veillez également préciser s'il existe ou non une relation tripartite entre la plateforme, le travailleur et le client final conformément aux conditions de service.</i>
Coûts d'adhésion pour les travailleurs
<i>Veillez expliquer si les travailleurs sont tenus de payer des frais d'adhésion pour accéder à la plateforme, à ses coûts et aux services associés.</i>
Attribution des tâches/activités
<i>Veillez expliquer comment les tâches/activités sont attribués et le rôle éventuel joué par les systèmes d'évaluation et de classement.</i>
Politique de rémunération
<i>Veillez expliquer : si et comment la politique de rémunération se réfère aux salaires minimums légaux/collectifs ; dans quelle mesure la rémunération est définie par la plateforme ou par un algorithme, par opposition à une décision du travailleur ou à une négociation entre le travailleur et le client final ; dans quelles conditions les travailleurs peuvent se voir refuser une rémunération par la plateforme ou par le client.</i>

Clauses de non-concurrence

Veillez expliquer si des clauses de non-concurrence sont en place ou si la concurrence sur d'autres plateformes est de facto découragée en raison du fonctionnement des systèmes d'évaluation et de classement ou pour d'autres facteurs.

Droits intellectuels

Veillez expliquer si des limitations s'appliquent à la propriété intellectuelle des contenus vendus par l'intermédiaire de la plateforme et à leur réutilisation par le créateur (le cas échéant).

Autres conditions d'emploi et de travail

Veillez décrire les conditions formelles d'emploi et les conditions de travail réelles concernant : le temps de travail, la santé et la sécurité, la surveillance du travailleur, les congés (payés), les responsabilités et les sanctions éventuelles, la cessation de la relation avec le travailleur, la formation, les politiques de lutte contre la discrimination et d'autres aspects le cas échéant.

ASSISTANCE ET LITIGES

Services de la plateforme au client

Veillez décrire les caractéristiques et l'efficacité des services éventuellement fournis aux clients (par exemple, les protéger contre les risques contractuels, y compris le reclassement des travailleurs, fournir au client des solutions globales d'achat de prestations IT, comme des outils pour gérer le travail atypique, garantir un nouveau service gratuit si le travail fourni n'est pas jugé satisfaisant...).

Services de la plateforme aux travailleurs

Veillez décrire les caractéristiques et l'efficacité des services éventuellement fournis par la plateforme aux travailleurs autres que les mécanismes de résolution des litiges (par exemple, pour aider les travailleurs à utiliser la plateforme, à entrer en contact avec des collègues ou à constituer des équipes de travail, pour traiter les litiges avec les clients concernant la qualité des services ou la rémunération, pour traiter les questions administratives, pour accéder aux logiciels liés au travail, pour assurer les travailleurs contre les accidents ou les risques sociaux).

Mécanismes de règlement des litiges

S'ils existent, veuillez décrire le champ d'application, les parties concernées et les caractéristiques des mécanismes de résolution des litiges conformément aux conditions de service/à l'accord collectif, ainsi que toute preuve de leur utilisation réelle et de leur efficacité. Veuillez également signaler toute disposition existante dans les conditions de service/contrats limitant l'accès aux tribunaux en faveur de mécanismes alternatifs de résolution des litiges.

Soutien/des activités des partenaires sociaux ciblant les travailleurs des plateformes

Le cas échéant, veuillez expliquer les acteurs, les objectifs et les résultats des activités.

RÉFÉRENCES

Veillez énumérer ici les sources / contacts mentionnés ci-dessus

L'objectif de chaque étude de cas est de donner un bref aperçu du modèle d'entreprise de la plateforme, des services fournis aux clients et aux travailleurs, des conditions de travail, ainsi que de l'implication des partenaires sociaux.

Afin de garantir l'homogénéité et la comparabilité des résultats, des lignes directrices ont été partagées en ce qui concerne les sources et les références à utiliser pour compléter les modèles d'études de cas. En particulier, les catégories suivantes ont été désignées : sites web officiels des plateformes et conditions de service des plateformes (obligatoires) ; littérature scientifique (documents de recherche antérieurs, rapports, enquêtes, etc.) ; articles de presse en ligne et hors ligne ; conventions collectives applicables. Les partenaires ont également accepté de mener des entretiens semi-structurés pour chaque étude de cas avec les acteurs suivants : les dirigeants de la plateforme

et/ou le personnel des ressources humaines ; les travailleurs de la plateforme ; les partenaires sociaux impliqués au niveau de la plateforme. Les entretiens ont été menés par téléphone ou par visioconférence à l'aide de questionnaires communs. Dans le cadre des entretiens (s'ils ont été menés), les experts ont respecté le Règlement Général sur la Protection des Données de l'UE et des États membres, ainsi que les politiques internes des organisations partenaires.

Les informations recueillies à l'aide des modèles ont ensuite été examinées et réorganisées dans les rapports d'étude de cas nationaux, selon la structure commune suivante : i) Description de la plateforme ; ii) Conditions d'emploi et de travail ; iii) Participation des partenaires sociaux ; iv) Évaluation ; v) Références.

ETUDES DE CAS

Etude de cas 1: WIRK.IO – YAPPERS. CLUB

Description de la plateforme

Les plateformes Wirk.io (pour les entreprises) et Yappers.club (pour les travailleurs) sont des marques de la société Lotomate SAS. L'entreprise est immatriculée en France. Elle est détenue à 90% par ses associés, à 10% par des business angels. L'entreprise a été créée en 2014. Son fondateur Daniel Benoit a vu l'opportunité de développer un service de micro-travail en France. Il s'est associé à un informaticien, diplômé d'école d'ingénieurs passé par SFR et qui avait déjà créé deux entreprises. En avril 2014, leur projet a été sélectionné pour être incubé chez Microsoft Ventures, une filiale du géant de l'informatique spécialisée dans le capital- risque. En septembre 2014, ils ont lancé la **plateforme en ligne « Foule Factory »**. **En 2020, Foule Factory est devenue Wirk.io (pour les entreprises) et Yappers.club (pour les travailleurs)**. L'entreprise se présente désormais (côté Wirk.io) comme une solution de pilotage des opérations de back office des entreprises (centres de traitement, gestion des opérations). Le service combine des solutions à base d'IA (prétraitement des opérations). Les clients peuvent décider d'avoir recours la plateforme Yappers.club. Dans ce cas, ce sont des micro-travailleurs qui réalisent les tâches. 90% du chiffre d'affaires est généré par wirk.io, 10% par Yappers.

Code Nace: portails internet (6312Z).

Plateforme de type 4 selon la classification *Don't GIG Up, Never !*.

Selon les informations données par les gestionnaires de la plateforme, Yappers.club compte 50 000 travailleurs inscrits. Parmi eux, 15 000 à 20 000 sont actifs sur une base annuelle (ils effectuent au moins une tâche par an), et 7 000 travailleurs sont mobilisables sur une base mensuelle. La répartition des revenus suit une loi de Pareto : 80 % des revenus sont générés par 20 % des travailleurs.

Conditions d'emploi et de travail

S'agissant de la **relation de travail** établie entre les travailleurs et la plateforme, lorsque les travailleurs s'inscrivent, ils signent un contrat de service (avec la plateforme) ainsi qu'une clause de confidentialité. Pour être certifié, le travailleur doit répondre à un questionnaire à choix multiples (QCM), comportant 5 à 10 questions.

La législation applicable est la législation française et européenne. La spécificité de la plateforme est de ne travailler qu'avec des travailleurs situés en France (métropole et outre-mer). Des contrôles de conformité sont effectués pour s'assurer de l'identité des travailleurs : justificatif de domicile et d'identité, contrôle des documents d'identité (s'assurer que la personne est majeure), inscription au registre du commerce et des sociétés («document KBIS»). L'immatriculation au registre des entreprises et l'inscription à l'URSSAF (recouvrement des cotisations sociales, attestation de vigilance) sont requises lorsque le chiffre d'affaires du travailleur est supérieur à 250 par mois (3000 par an).

La **commission** de la plateforme est payée par les clients, qui payent un abonnement au service *wirk.io* pour la gestion de leurs opérations de back office. En moyenne, la commission payée par le client est d'environ 20%. Les travailleurs paient une commission de 4% prélevée par le fournisseur du portefeuille électronique².

La protection sociale est liée au statut : les travailleurs étant considérés comme des indépendants, les droits sociaux sont ceux liés à leur statut respectif selon la loi française.

La **rémunération** proposée est décidée par le client. La décision est entre les mains du travailleur : il peut ou non accepter le projet. Il n'y a pas de pénalité en cas de refus d'effectuer un travail. L'objectif des gestionnaires de la plateforme est de garantir une rémunération minimale de 12,00 euros par heure. Compte tenu du temps de traitement des tâches, cette rémunération peut être supérieure ou inférieure. Pour mémoire, le taux horaire (brut) du salaire minimum légal était de 11,07 EUR en novembre 2022, (11,37 EUR en coût employeur). Le travailleur dispose d'une cagnotte. À partir de 5 euros, il peut effectuer un retrait. Lorsque le montant du chiffre d'affaires dépasse 250 EUR par mois (sur une année), le travailleur doit envoyer une preuve d'inscription ou une attestation de vigilance (pour prouver qu'il a payé ses cotisations sociales). Un deuxième plafond est fixé à environ 12.500 euros par an, afin de s'assurer que l'activité reste une activité secondaire. Ce plafond protège également la plate-forme contre le risque de dépendance économique.

Modalité d'attribution des tâches/emplois et intelligence artificielle : les travailleurs enregistrés ont accès à un certain nombre de projets. En fonction de leurs performances, ils auront accès à un nombre plus ou moins élevé de projets. Pour se voir attribuer une tâche, le travailleur doit faire partie de l'audience éligible. Une première certification est obtenue au début via le questionnaire à choix multiples. Si le travailleur est éligible, le projet apparaît à l'écran. Le projet n'est pas attribué à une personne, il est attribué à un pool

² Dans les plateformes de micro-travail, contrairement aux plateformes de freelance, les travailleurs ne paient presque jamais de commission à la plateforme. Voir Chagny et al (2021) à ce sujet.

de compétences/traitement. Lorsqu'un travailleur se connecte à son espace, il peut immédiatement voir la liste des projets disponibles. La liste des appels à contribution mentionne, outre les codes de référence du projet et du client (toujours anonymes), un nom de projet, une caractérisation du type de projet (traitement de données, recherche, transcription, panel, phoning, rédaction), le temps prévu par tâche, le tarif par tâche, une indication du taux horaire appliqué en tenant compte des deux informations précédentes, et enfin le délai maximum dans lequel le client souhaite que le projet soit réalisé. La décision est entre les mains du travailleur, c'est lui qui décide s'il va réaliser le projet ou non. Aucune sanction n'est prévue en cas de refus d'exécuter une tâche. Un processus «d'apprentissage» est mis en place : les traitements sont doublés : plusieurs travailleurs peuvent traiter la même tâche. Les réponses sont comparées. Au bout de 100 tâches, si 25 sont en erreur, il y aura systématiquement un multi-traitement des tâches qui sont attribuées au travailleur. Il n'y a pas de note donnée par le client. **L'évaluation se fait par le multi-traitement des tâches et la proportion de tâches en erreur.** Un contrôle humain est effectué en cas de litige (voir ci-dessous).

En ce qui concerne les services à destination des **clients**, ce sont les clients de *wirk.io* (la solution de gestion des opérations de back-office) qui décident soit de gérer en interne, soit de sous-traiter à *Yappers.club*. Les tâches externalisées sont des tâches à faible valeur ajoutée. *Yappers* aide les clients à gérer la saisonnalité de leurs activités de back-office. *Yappers.club* est un outil d'externalisation de la flexibilité pour les entreprises. Comme pour de nombreuses plateformes B2B, le modèle d'entreprise est passé d'une simple place de marché à une solution de service à plus forte valeur ajoutée (pour les entreprises). (voir Chagny et al. 2021). La sécurité du risque juridique est assurée par les documents demandés au travailleur (voir ci-dessus).

En ce qui concerne les services à destination des **travailleurs de la plateforme**, cette dernière se définit comme une plateforme permettant de générer des revenus annexes. Selon une étude académique de 2018 (Barraud de Lagerie et Sigalo Santos, 2018), trois types de profils de travailleurs existent sur la plateforme. Ceux-ci correspondent à une différenciation en termes de temps passé par les travailleurs sur la plateforme, mais aussi à trois types d'articulation de leur temps sur la plateforme avec le reste de leur emploi du temps, comme suit :

- Premier profil : les tâches sont effectuées pendant les moments d'inactivité, par exemple dans les transports publics (rare selon l'étude).
- Deuxième profil : marchandisation du temps libre. Ce type de pratique se retrouve chez les personnes qui ont une activité principale (généralement un emploi, mais il peut aussi s'agir d'une activité associative) et qui utilisent leur temps libre pour effectuer des tâches sur la plateforme. L'objectif est de fournir un revenu complémentaire
- Troisième profil (prédominant) : il s'agit de travailleurs qui passent des journées entières à attendre du travail sur la plateforme. Il s'agit de travailleurs «à temps plein».

Un forum est destiné aux travailleurs. Le forum dispose d'une section «notification de projets», qui permet à la plateforme d'annoncer la publication de nouveaux projets. Des membres du «staff» de Yappers.club sont présents. Ils répondent aux questions qui peuvent leur être adressées par les travailleurs. Mais le forum est surtout un espace d'échange entre les travailleurs. Les échanges portent sur l'entraide à la réalisation des tâches, le forum permet également une sociabilité numérique.

Un **mécanisme de résolution des litiges** entre le travailleur et la plateforme/les clients est disponible. Les travailleurs ont la possibilité de contester le refus de leur traitement via une procédure de médiation disponible sur la plateforme (adresse électronique dédiée au service des travailleurs). Deux personnes sont chargées de répondre aux plaintes. Jusqu'à présent, aucune action en justice n'a été intentée contre la plateforme par un travailleur. Il n'y a pas de limitations dans le contrat de service.

En ce qui concerne **l'implication des partenaires sociaux**, le syndicat Force Ouvrière a commandé en 2018 à l'IRES et à des universitaires une étude sur le micro-travail et en particulier sur la plateforme Wirk.io/Yappers.club (Casilli et al. 2019). L'objectif était de mieux comprendre le fonctionnement de ces plateformes, les conditions de travail des travailleurs et de réfléchir à des actions qui pourraient être mises en œuvre par les syndicats.

Appréciation

Positif : objectif de fournir un revenu supplémentaire, de limiter la dépendance économique et de mettre en œuvre une politique de rémunération minimale.

Négatif : faible capacité des organisations de travailleurs ; absence de mécanisme formel de résolution des conflits ; faible protection sociale.

Les conditions d'utilisation de la plateforme ne semblent pas enfreindre les conditions d'emploi applicables en vertu de la législation européenne/nationale ou d'une convention collective. Elles pourraient entrer dans le champ d'application de la directive sur les travailleurs des plateformes (gestion algorithmique).

Références

Sites internet :

- <https://www.wirk.io/>
- <https://www.yappers.club/conditions-generales-dutilisation/> (CGU)

Barraud de Lagerie Pauline, Sigalo Santos Luc (2018) : « Et pour quelques euros de plus . Le crowdsourcing de micro-tâches et la marchandisation du temps » , Revue Réseaux 2018/6 (n° 212), pages 51 à 84 <https://www.cairn.info/revue-reseaux-2018-6-page-51.htm>

Casilli A., Tubaro P., Le Ludec C. , Coville M. , Besenval M. , Mouhtare T., Wahal E. (2019) : Le Micro-travail en France. Derrière l'automatisation, de nouvelles précarités au travail ? (juin 2019) <http://www.ires.fr/index.php/etudes-recherches-ouvrages/etudes-des-organisations-syndicales/item/6028-le-micro-travail-en-france-derriere-l-automatisation-de-nouvelles-precarites-au-travail>

Chagny et al. (2021) : Les Nouveaux Intermédiaires du Travail B2B Comparer les modèles d'affaires dans l'économie numérique collaborative, rapport d'Etudes pour le Ministère du Travail <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/df8794400d228e8eb66bd151da154134/Les%20Nouveaux%20Interm%C3%A9diaires%20du%20Travail%20B2B.pdf>

Interview de Daniel Benoïlid, CEO de wirk.io (Novembre 2022)

Etude de cas 2: WECASA

Description de la plateforme

Wecasa est une plateforme de travail basée en France, créée en 2016. Le capital est réparti entre les fondateurs et des fonds d'investissement, notamment le fonds [Isai](#), et quelques business angels, notamment Frédéric Mazella, fondateur de Blablacar, Pierre Kosciusko-Morizet, fondateur de Price Minister. Tous les salariés (70 au total) ont des participations. Wecasa a récemment ouvert son capital aux utilisateurs de la plateforme (freelances et clients). La levée de fonds s'est faite sur LITA.co, au prix de 100 euros/part. 2000 souscripteurs ont investi. La plateforme est principalement active en France et au Royaume-Uni.

Six types de services différents sont proposés via la plateforme : **nettoyage, garde d'enfants, beauté, coiffure, massage, coaching sportif**. Les services sont fournis à domicile (B2C).

Codes Nace:

- Secteur officiel de la NACE : Portails internet (6312Z)
- Secteurs NACE réels concernés : Enseignement de disciplines sportives et d'activités de loisirs (8551), Accueil de jeunes enfants (8891A), Coiffure et soins de beauté (9602), Entretien corporel (9604), Autres services personnels n.c.a. (9609), Activités des ménages en tant qu'employeurs de personnel domestique (9700).
- Type de plateforme 3 selon la classification *Don't GIG Up, Never!*

Wecasa compte plus de 200 000 clients et plus de 300 000 visiteurs par mois, dont 90 % sont des femmes. Le nombre de travailleurs de la plateforme est estimé à 10 000 travailleurs enregistrés.

Wecasa déclare un chiffre d'affaires de plus de 4 millions d'euros par an. Si l'on considère la dynamique globale, le chiffre d'affaires double d'une année sur l'autre.

Conditions d'emploi et de travail

Relation de travail établie entre le travailleur, la plateforme et le client :

- Contrat avec le client : les clients utilisent la plateforme pour trouver un professionnel. Le client valide les conditions générales d'utilisation.
- Contrat avec le travailleur : tous les travailleurs sont indépendants ; la plupart d'entre eux sont sous le statut d'auto-entrepreneur. Les droits du travail et la protection sociale sont liés à ce statut selon la loi française.

La plateforme limite le temps de déplacement des travailleurs en leur proposant des rendez-vous à proximité de leur domicile. Une réflexion est également menée sur la lutte contre les discriminations (racisme des clients). Pour les services de nettoyage, un tiers des aides ménagères sont des hommes. La plateforme ne permet volontairement pas de sélectionner les aides ménagères en fonction de leur sexe.

La législation française est applicable pour les activités exercées en France, tandis que la législation britannique est applicable pour les activités exercées au Royaume-Uni.

Plusieurs catégories de services sont proposées, plus ou moins réglementées. Pour la coiffure et l'esthétique, les professions sont réglementées. La plateforme vérifie que le professionnel possède le diplôme requis, qu'il dispose d'un numéro SIRET (numéro d'enregistrement de tous les établissements) et qu'il est inscrit à la chambre des métiers. Les prestations de massage ne sont pas réglementées. La plateforme demande les diplômes et certificats attestant des compétences. Nettoyage et garde d'enfants : il s'agit de services à la personne, qui bénéficient d'un crédit d'impôt en France (pour les employeurs privés). Les qualifications sont faibles. La plateforme réalise des entretiens vidéo et s'assure du sérieux et de l'expérience du partenaire. Pour tous les travailleurs, la plateforme vérifie le casier judiciaire.

La plateforme perçoit une **commission** de 25% en moyenne, du montant hors taxe. La TVA est prise en charge par la plateforme.

En ce qui concerne la **politique de rémunération**, la plateforme fixe les prix afin d'éviter une pression à la baisse si les travailleurs utilisant la plateforme se faisaient concurrence sur les prix. Les **tarifs sont basés sur le retour d'expérience des professionnels** concernant la situation locale pour chaque service fourni (comparaison avec les tarifs proposés par les professionnels offrant leurs services). **L'objectif n'est pas de proposer des services à bas prix**. Les prix sont comparables, par exemple, pour une prestation de massage ou de manucure, à ceux d'un salon de moyenne gamme. Il est modulé géographiquement. Le panier moyen est d'environ 60 euros. Le salaire horaire est fixé à un minimum de 16 euros HT. Le revenu net moyen par mois est de 250 euros. Il est variable par mois.

Quant à la **modalité d'attribution des tâches/emplois**, un algorithme lance une requête auprès des professionnels. Lors de la première réservation, l'algorithme met en relation les travailleurs et les clients, en tenant compte de ce que les deux parties recherchent : flexibilité horaire, souhaits géographiques,

etc. Le freelance peut accepter ou refuser, ou proposer un autre horaire. Le client peut demander à réserver le même professionnel pour les demandes suivantes.

L'objectif de la plateforme est de fournir un service aux deux catégories d'utilisateurs d

Services à destination des **clients** : facilité d'utilisation, disponibilité, tiers de confiance en cas de litige, annulation du service, protection contre les dommages matériels et corporels, possibilité pour les clients de bénéficier d'une avance sur le crédit d'impôt (cas des services aux particuliers). Les éventuels frais d'annulation sont à la charge du client.

En ce qui concerne les **services** à destination des **travailleurs**, un nombre minimum d'heures est fixé pour les services de ménage et de garde d'enfants (minimum deux heures). Un montant minimum de 10 commandes est fixé pour les services de bien-être. Les freelances disposent d'une page pour mettre en avant leur profil. La plateforme permet aux jeunes de tester une activité. La plateforme organise des rencontres plusieurs fois par mois pour favoriser la mise en réseau des freelances. Elle propose un groupe privé sur Facebook où plus de 600 professionnels partenaires échangent quotidiennement.

Une évaluation par les clients et les professionnels via un **mécanisme de notation partagée est en place.**

En ce qui concerne les relations de la plateforme avec les partenaires sociaux, la **plateforme est membre de l'association professionnelle CareTech.** La CareTech est une association professionnelle créée en janvier 2018 à Paris et qui regroupe des plateformes impliquées dans les services à la personne et à domicile : FrizBiz, Helpling, Needhelp, Stootie, Yoopies, YoupiJob et Wecasa. Une approche intéressante est adoptée par CareTech, qui se positionne comme une association professionnelle collaborant avec les associations professionnelles déjà établies dans les secteurs dans lesquels elle opère, et avec des collaborations avec les chambres de métiers et de l'artisanat.

Appréciation

La plateforme se prémunit contre tout **risque de requalification.** Les indépendants qui utilisent la plateforme sont entièrement libres d'accepter ou de refuser une mission sans pénalité et décident eux-mêmes de leurs horaires de travail. La plupart d'entre eux sont à la recherche d'un revenu complémentaire à leur clientèle habituelle. La plateforme n'impose pas l'exclusivité de la plateforme, ils sont libres de décider de leurs jours et heures de travail, de leurs congés, sans avoir à se justifier.

Références

CGU : <https://www.wecasa.fr/page/conditions-generales-wellness>

Roland Berger, December 2019 (document non publié) : Emplois des plateformes numériques, Direction Générale des Impôts

Interview de l'un des co-fondateurs de la plateforme et du responsable RSE.

Etude de cas 3: HUBL

Description de la plateforme

Hubl est une société de droit privé (SAS). Elle est détenue à 33% par la start-up Startin'Blox, à 66% par les fondateurs. La société a été créée en décembre 2019 par Startin'Blox et les trois fondateurs : Alexandre Bourlier et Sylvain Le Bon, cofondateurs du collectif de freelances numériques Happy Dev et de Startin'Blo, Claude Tempe (Freelance.comx. Ils ont été rejoints par Cyril Thiriet (Studios Singuliers, espace de coworking).

Startin'blox développe une technologie innovante et éthique basée sur des **standards interopérables**. Elle va à l'encontre de la multiplication des logiques de plateformes propriétaires en silos, et défend l'idée qu'un **web réellement ouvert** doit être construit dès maintenant. L'interopérabilité est la capacité d'échanger des informations et de faire un usage mutuel des informations échangées. Dans le cas des plateformes, l'interopérabilité permet à différents acteurs d'exister ensemble sur le marché, en partageant les «effets de réseau».

Code Nace : 6201Z programmation informatique.

Type de plateforme 3 selon la classification *Don't GIG Up, Never!*.

Hubl est un **collectif décentralisé de freelances**. Il s'agit d'une plateforme décentralisée, dont le fonctionnement est basé sur la technologie interopérable SOLID (créée par Tim Berners Lee, le fondateur du web). L'originalité de Hubl est de fédérer des collectifs de freelances qui restent autonomes et de créer un effet de réseau distribué, grâce à l'interopérabilité.

Hubl regroupe différents collectifs, dont trois principaux : Happy Dev <https://www.happy-dev.fr/fr/> (500-1000 freelances), La Collab <https://lacollab.com/> (500-1000 freelances), Digital Village <https://www.digital-village.com/> (500-1000 freelances) et une quarantaine d'autres collectifs plus petits. Au total, la plateforme rassemble entre 1 500 et 3 000 travailleurs pour les trois collectifs principaux, 10 000 au total en prenant en compte l'ensemble des collectifs. 90% sont localisés en France.

Conditions d'emploi et de travail

Les travailleurs indépendants sont intégrés dans les collectifs distribués. Leurs **conditions de travail sont principalement réglementées** par les sociétés auxquelles ils appartiennent. **De nombreux types de relations contractuelles sont possibles.** Les freelances peuvent être salariés dans des coopératives d'emploi et d'activité, ou dans des sociétés de portage salarial. **Ils peuvent être indépendants.** Dans ce cas, il s'agit principalement de micro-entrepreneurs. Ils peuvent également avoir un statut de société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU), ou d'entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée (EURL). **Les droits associés dépendent donc du statut choisi par chaque freelance.** Lorsque le freelance a un statut de salarié, il bénéficie de tous les droits liés au statut de salarié. Hubl n'intervient qu'en tant qu'apporteur d'affaires. **Les freelances sont généralement des sous-traitants des collectifs.** Ils peuvent également être propriétaires (membres, actionnaires, etc.) des collectifs de travailleurs.

Le contrat avec le client est porté par les collectifs. Le collectif supporte donc le risque contractuel de non-exécution du contrat avec le client. **Il s'agit d'une grande différence par rapport à la plupart des plateformes, qui font supporter le risque contractuel par le travailleur.**

Exemple type : un freelance d'un collectif confie une mission à Hubl, qui se charge de trouver le collectif qui peut la réaliser. Hubl signe un contrat avec le freelance qui a apporté le projet et le collectif qui porte le projet. **Une relation tripartite s'établit entre Hubl, le collectif et l'apporteur d'affaires.**

Les travailleurs de cette plateforme peuvent avoir des statuts juridiques différents, ce qui implique des droits du travail et une protection sociale différents :

- Le **portage salarial** est une nouvelle forme d'emploi caractérisée par une **relation tripartite** impliquant une société de portage, un salarié et une entreprise cliente. Une convention est signée entre le client et la société de portage qui perçoit les honoraires versés par le client et verse ensuite un salaire au freelance après déduction des frais de gestion et de l'ensemble des charges sociales. Le portage salarial cumule les avantages de l'indépendance et du salariat.
- Les **coopératives d'activité et d'emploi** accompagnent les porteurs de projet d'entreprise dans le lancement de leur activité en leur proposant de devenir des entrepreneurs-salariés. Le porteur de projet peut travailler en toute autonomie pour trouver des clients et fournir ses services. Cependant, il est lié à la coopérative par un contrat de travail. La coopérative collecte le chiffre d'affaires de l'entreprise cliente et le reverse au porteur de projet sous forme de salaire, après déduction des charges sociales et des frais de gestion. Ce statut de travail est proche du portage salarial mais va plus loin en offrant un véritable accompagnement individuel au porteur de projet. C'est une alternative à la création d'entreprise ou au travail en indépendant (micro-entreprise). La loi a précisé le statut juridique des coopératives d'emploi et d'activité en France par la loi n°2014-856 du 31 juillet 2014 sur l'économie sociale et solidaire. Les coopératives d'activité et d'emploi font partie de l'économie sociale et solidaire. En 2021, on compte 155

CAE en France, dont 60 % en Scop (Société Coopérative de Production), 30 % en Scic (Société Coopérative d'Intérêt Collectif) et 10 % en Coopérative loi de 1947. Elles représentent un chiffre d'affaires total de plus de 260 millions d'Euros cumulés (source [Fédération des CAE](#)).

- **Micro-entrepreneurs** : le statut a été créé en 2008 (loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie). Le régime s'inscrit dans le cadre de deux mesures déjà en vigueur : le régime micro-fiscal de 1991 et le régime micro-social de 2003. Il a été conçu dans le cadre d'une politique de long terme mise en œuvre par les pouvoirs publics et dynamisée par une évolution du discours politique amorcée à la fin des années 1990 en faveur des entrepreneurs occasionnels (Abdelnour 2017). Ce changement s'est traduit par l'encouragement de sources de revenus multiples, en particulier la possibilité de combiner le revenu de l'indépendant avec l'aide sociale. Le régime a été pensé comme un instrument d'accumulation de revenus «pour tous». Il a ensuite été modifié en 2016 (depuis lors, le régime AE est appelé «régime de la micro-entreprise») et en 2018 (lorsque les seuils ont été relevés).Le régime est un régime social, fiscal et réglementaire pour lequel les entrepreneurs individuels peuvent opter dans les secteurs du commerce, de l'artisanat et des services. Le régime est accessible aux entrepreneurs dont le chiffre d'affaires est inférieur à un certain seuil. Initialement, ces seuils étaient fixés comme suit : 80 000 euros (portés à 170 000 euros en 2018, 188 700 en 2023) pour les activités de vente, et 32 000 euros (portés à 70 000 euros en 2018, 77 700 en 2023 soit l'équivalent de 1 494 euros par semaine) pour les activités de services et les professions libérales. Les travailleurs de plateforme relèvent de la seconde catégorie dans la mesure où l'entrepreneur peut conclure avec la plateforme un contrat de louage d'ouvrage, tel que défini à l'article 1710 du code civil. L'avantage pour la plateforme réside dans l'ensemble des conditions applicables aux travailleurs : rémunération à l'acte, possibilité de mettre fin à la relation de travail à tout moment et possibilité de contourner le droit du travail.
- Un autre statut indépendant présente certains avantages administratifs et sociaux pour les travailleurs de plateforme: la **société par action simplifiée unipersonnelle** (SASU). L'entrepreneur qui crée son entreprise est affilié au régime général de la sécurité sociale (c'est-à-dire au régime des salariés). Il bénéficie également d'une meilleure assurance pension que les travailleurs sous le statut AE. En revanche, aucune couverture contre le risque chômage n'est accordée, à l'exception de l'allocation pour les travailleurs indépendants créée en novembre 2019.

La législation applicable est principalement la législation française pour les collectifs localisés en France, la législation d'autres pays le cas échéant.

Aucun coût d'adhésion n'est applicable aux travailleurs, à l'exception des commissions de référencement. Le montant de la commission est de 13 % maximum. Tous les coûts sont répercutés sur le client final.

En ce qui concerne la **politique de rémunération**, chaque collectif a sa propre politique de prix. Certains collectifs ont des règles. (exemples : La Collab fixe des fourchettes de tarifs journaliers ; chez Happy Dev, le tarif journalier est librement fixé par le freelance ; la fixation des tarifs est centralisée chez Digital Village). Le collectif est responsable de tout litige. Aucun freelance n'est expo-

sé à un risque juridique avec le client.

Les collectifs attribuent les tâches. Chaque collectif a son propre modèle d'organisation et de constitution des équipes. Le principe est la décentralisation dans l'attribution des tâches, du personnel, des responsabilités, etc. **Aucun algorithme n'intervient, mais un projet d'apprentissage automatique fédéré est à l'étude** (voir référence YouTube). Il s'agit d'entraîner l'IA sans centraliser le contrôle des données, en laissant chaque collectif appliquer l'algorithme d'IA à ses propres données. L'algorithme est entraîné sur les données des différents collectifs, qui ne fournissent que les données d'entraînement. Exemple d'application 1 : utiliser les discussions en ligne pour connaître les intérêts des travailleurs indépendants. Trouver le projet qui convient à la personne. Exemple d'application 2 : utiliser les horaires de travail pour améliorer le recrutement entre les projets et les indépendants. Pas d'IA.

En ce qui concerne les **services à destination des clients**, Hubl **sécurise le** sourcing des profils et le staffing. Pour l'instant, il n'existe pas de mécanisme de sécurisation du client en cas de conflit avec le collectif.

En ce qui concerne les **services à destination des travailleurs**, Hubl maximise les opportunités de trouver des clients et de monétiser les opportunités commerciales inexploitées. Aucun service n'est proposé par Hubl directement, ces services sont délégués aux collectifs.

L'intérêt des partenaires sociaux a été démontré pour la technologie d'interopérabilité développée pour Hubl.

Appréciation

Les conditions de travail réelles telles qu'elles ressortent de l'analyse n'enfreignent pas les conditions d'emploi applicables en vertu de la législation européenne/nationale ou d'une convention collective. Les collectifs mettent en place ce qui est nécessaire pour garantir qu'il n'y a pas de subordination entre la société de gestion et le freelance.

Références

- Site internet de la plateforme: <https://hubl.world/> (pas de CGU)
- Interviews avec les cofondateurs Sylvain Le Bon et Alexandre Bourlier
- <https://www.youtube.com/watch?v=gbRJPa9d-VU>



DON'T GIG UP
NEVER!