

# Don't GIG Up, Never!

## Modèle de conditions générales de service

JUIN 2023



[dontgigup.eu](http://dontgigup.eu)



# Don't GIG Up, Never!

## Modèle de conditions générales de service

*AVEC LA CONTRIBUTION DE:*

Heidi Ann Erbsen, Sabina Trankmann (Université de Tartu) ; Odile Chagny (IRES) ; Thomas Haipeter, Fabian Hoose (Fondazione Giacomo Brodolini / Université de Duisburg-Essen) ; Dominik Owczarek, Małgorzata Koziarek (Institut des affaires publiques – IPA) ; Louis Pérez Capitán, Sofía Fernández de Lucas, Rubén Ranz Martín (Unión General de Trabajadoras y Trabajadores) ; Sirin Celik (Fondazione Giacomo Brodolini / Svenska Transportarbetareförbundet) ; Michele Faioli (Università Cattolica del Sacro Cuore / Fondazione Giacomo Brodolini) ; Barbara De Micheli (Fondation Giacomo Brodolini) ; Sofia Gualandi (Fondation Giacomo Brodolini).

**JUIN 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.*

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
<b>OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE</b>	<b>2</b>
<b>MODÈLE DE CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE</b>	<b>4</b>
1. Législation applicable	4
2. Type de relation entre la plateforme et le travailleur	5
3. Frais d'adhésion pour les travailleurs et frais des clients	6
4. Attribution des tâches/emplois	7
5. Politique de rémunération	9
6. Clauses de non-concurrence	10
7. Droits intellectuels	11
8. Services aux clients et aux travailleurs	12
9. Mécanismes de règlement des litiges	14

# INTRODUCTION

Le Modèle de Conditions générales de Service fait partie 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 ! (2018–2020). Le projet se concentre sur des activités de travail et de services fournies par le biais de plateformes de travail numériques. Au début de la recherche, conformément à la caractérisation proposée dans le projet Don't GIG Up!, les plateformes ont été réparties en quatre groupes en fonction de leurs activités principales, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1. Classification des plateformes de travail adoptée dans les projets « Don't GIG up! » et « Don't GIG up, Never! »<sup>1</sup>

<i>N.</i>	<i>Type de plateforme</i>	<i>Exemple</i>
1	Plateformes de services de transport de personnes	Uber, Lift, autres.
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, Helpling, etc.
4	Plateformes externalisant les micro-tâches, souvent effectuées sur le web, à une « foule » de travailleurs (plateformes de microtravail).	Amazon Mechanical Turk, etc.

Le projet « Don't Gig Up, Never! » entend, notamment, approfondir les activités mises en œuvre avec succès dans le projet « Don't GIG Up! » en faisant essentiellement porter l'accent sur les plateformes de travail fournissant des services autres que le transport et la livraison, c'est-à-dire celles qui relèvent des catégories 3 et 4 du tableau 1.

<sup>1</sup> Une classification très similaire a été retenue pour les consultations pour le règlement sur les services numériques (DSA), à savoir : (i) Livraison de nourriture ; (ii) VTC ; (iii) Traductions en ligne, conception, développement de logiciels ou micro-tâches ; (iv) Service de nettoyage, de plomberie ou de bricolage à la demande ; (v) autres.

# OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

Ce « Modèle de Conditions générales de Service » est basé sur les Conditions générales d'utilisation des plateformes analysées dans le cadre de la phase précédente du projet et rassemblées dans les sept Rapports d'études de cas nationaux.<sup>2</sup>

Les questions d'égalité informationnelle émergent dans une variété de contextes algorithmiques, mais la régulation existante n'apporte pas de réponse à ce problème. D'autres obstacles découlent de l'importante asymétrie de l'information entre ceux qui, d'un côté, conçoivent les algorithmes et ceux qui, de l'autre, sont régis par ces derniers. En l'absence criante d'une couverture complète par la réglementation, il est nécessaire de tourner vers deux autres pistes potentielles pour améliorer la transparence dans le cas de travail de plateforme: l'autorégulation volontaire et les actions collectives des travailleurs via les syndicats et les représentants des travailleurs. Dans ce qui suit, nous explorons les possibilités d'aborder la responsabilité algorithmique tant au niveau d'un secteur qu'au sein de l'entreprise plateforme elle-même, en discutant de la possibilité de clauses contractuelles, de codes de conduite, de déclarations d'impact, pour traiter des enjeux de la responsabilité algorithmique dans le cas des plateformes de type 3 et 4 mentionnées ci-dessus. L'autorégulation n'est pas à même de résoudre tous les problèmes soulevés par les algorithmes, en particulier en matière d'équité. Des arguments puissants peuvent être avancés sur les incitations limitées pour les entreprises à examiner avec rigueur les implications qui sous-tendent des technologies tout à la fois rentables et puissantes. Cependant, comme nous le démontrerons, il y a peut-être une certaine marge de manœuvre pour explorer des alternatives potentielles dans le cas des entreprises de plateforme. L'explosion des actions menées par des acteurs divers (organisations, associations, etc.), liées à l'IA et se centrant sur les questions de responsabilité des entreprises plateformes autorise à un certain optimisme quant fait que ces dernières soient amenées à traiter les problèmes de transparence et de responsabilité.

A des fins de clarté et de définition, les « Conditions Générales » (également appelées « Conditions d'utilisation », « Conditions Générales d'Utilisation », « Conditions de Service », etc.) sont les accords juridiques passés entre un prestataire de services et celui qui veut utiliser ce service. Les Conditions générales sont établies par le prestataire de services. Elles détaillent les règles applicables à l'exécution d'un contrat particulier et font partie intégrante de ce contrat. Le contenu peut varier considérablement en fonction du service proposé par l'en-

---

<sup>2</sup> Le lien ci-après permet d'accéder aux Rapports d'études de cas nationales du projet Don't GIG Up, Never ! : <http://www.dontgigup.eu/resources/>

treprise plateforme, même s'il existe un noyau de contenu que l'on retrouve de façon récurrente. Ceux qui souhaitent utiliser le service doivent s'engager à respecter les Conditions générales quand ils utilisent le service offert. Un accord légitime sur les Conditions générales est juridiquement contraignant et est susceptible d'être modifié par le prestataire de services, qui est tenu d'en informer rapidement les utilisateurs.

L'observation des entreprises plateformes numériques de type 3 et 4 montre que la relation contractuelle entre la plateforme (c'est-à-dire le prestataire de services), les travailleurs (c'est-à-dire la première catégorie d'utilisateurs, qui participent, via leur prestation pour la plateforme, à garantir la fourniture du service) et les clients (c'est-à-dire la seconde catégorie d'utilisateurs, qui bénéficient du service fourni) est simplement établie et formalisée via la souscription aux Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme, d'où leur intérêt comme objet d'analyse tant pour leur contenu que pour les modalités de mise en œuvre dans la pratique.

Partant de l'analyse croisée des Conditions générales d'utilisation des plateformes de type 3 et 4 prises en compte dans les études de cas nationales, le présent rapport vise à présenter des modèles possibles de Conditions générales que pourraient respecter les plateformes numériques, en conformité avec les normes européennes en vigueur et les cadres juridiques nationaux pour les aspects les plus notables (notamment conditions d'emploi, surveillance des travailleurs, respect de la vie privée - également à la lumière du RGPD et des dispositions de ce dernier sur la notation et l'évaluation, la législation applicable à des fins d'emploi et de protection sociale, etc.).

Le résultat est un document court, proposant une approche facile à lire et à adapter, pour une variété de destinataires potentiels intéressés par son contenu. Ce « Modèle de Conditions générales de service » peut servir de base aux entreprises plateformes souhaitant proposer leurs services de manière légale dans les pays couverts. Il peut contribuer à améliorer les conditions de travail des travailleurs opérant via ces plateformes. En conséquence, ce document peut être un instrument d'aide pour les partenaires sociaux (syndicats et organisations patronales) et servir de « check-list » pour évaluer les pratiques des plateformes en la matière. Enfin, il peut être utile aux utilisateurs de plateformes, qu'ils soient travailleurs ou clients, en vue de prendre des décisions éclairées sur les plateformes numériques qu'ils utilisent, que ce soit pour travailler, offrir ou acheter des services.

Le « Modèle de Conditions générales de service » est divisé en neuf sections courtes, correspondant aux neuf sujets sur lesquels les chercheurs nationaux qui ont réalisé les études de cas se sont attachés lors de l'analyse des Conditions générales et des bonnes/mauvaises pratiques des plateformes sélectionnées. Pour chacune des neuf sections, un *encadré* répertorie les améliorations possibles des Conditions générales (ci-après : « CG »), rassemblant des propositions type avec des remarques ajoutées chaque fois qu'existent des différences notables dans la législation nationale et précisant les aspects devant être laissés à la négociation collective ou au choix individuel des travailleurs.

# MODÈLE DE CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

## 1. *Législation applicable*

Concerne la législation applicable aux activités des plateformes et la juridiction compétente ; l'application des réglementations et dispositions sectorielles spécifiques aux utilisateurs de la plateforme ; les périmètres sectoriels d'activité de la plateforme.

### **ENCADRÉ 1 – Modèle de CG**

Les CG doivent appliquer la législation conformément aux Sections 8 et 9 du Règlement (CE) n° 593/2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I) et, en tout état de cause, conformément aux régimes juridiques nationaux découlant de la Directive (UE) 2019/1152 relative à des conditions de travail transparentes et prévisibles dans l'Union européenne ;

Les CG doivent préciser quelles sont les activités prestées via la plateforme en indiquant, en plus du ou des secteurs NACE enregistrés<sup>3</sup>, souvent liés à l'information et à la communication, le(s) secteur(s) NACE spécifique(s) des services effectivement fournis via la plateforme. Cela faciliterait : (1) l'identification des conventions collectives nationales sectorielles ; (2) l'identification des réglementations nationales relatives aux secteurs professionnels spécifiques ou des réglementations d'organismes/associations professionnels (le cas échéant) ;

Les CG doivent garantir le respect par la plateforme des régimes juridiques de l'UE en matière d'IA, ainsi que le respect du Règlement général sur la protection des données et clarifier la politique appliquée à la protection et à la gouvernance des données des travailleurs, les stratégies et les outils en place pour garantir le droit au respect de la vie privée, notamment le droit à la portabilité de la réputation numérique ;

Les CG doivent préciser quel Tribunal est compétent pour régler les litiges entre la plateforme et les utilisateurs ;

Les CG doivent être rédigées avec l'aide d'experts juridiques dans le domaine, et ne doivent pas se contenter de s'appuyer sur des générateurs automatiques de CG disponibles en ligne ;

Les CG doivent préciser quelles réglementations et dispositions normatives spécifiques sont appliquées dans la relation avec le client, par exemple, le droit civil, le droit commercial, etc., et doivent fournir les références réglementaires les plus récentes.

<sup>3</sup> <https://nacev2.com/en>

## 2. Type de relation entre la plateforme et le travailleur

Concerne la relation entre les plateformes et les travailleurs ; les contrats utilisés par la plateforme (le cas échéant) et les conséquences qui en découlent en termes de droits du travail et de protection sociale ; la relation bipartite ou tripartite entre la plateforme, le travailleur de plateforme et le client.

### ENCADRÉ 2 – Modèle de CG

Les CG des plateformes de type 3 doivent préciser quelle est la relation juridique entre la société gestionnaire de la plateforme (prestataire de services), l'utilisateur agissant en tant que travailleur via la plateforme (travailleurs de plateforme) et le client (bénéficiaire du service) ;

Lorsque la plateforme agit en tant qu'intermédiaire (marché en ligne de la main-d'œuvre et prestataire de services) entre les travailleurs de plateforme et les clients, la plateforme de type 3 doit préciser la législation en vertu de laquelle elle peut fournir le service d'intermédiation en matière d'emploi ;

Si différents modèles d'ententes contractuelles sont envisagés par la plateforme, les CG doivent préciser dans quelles circonstances s'applique un modèle particulier ;

Les CG déterminant le modèle de relations contractuelles doivent être conformes à la législation nationale, à la Directive européenne (à venir) sur l'amélioration des conditions de travail sur les plateformes et aux décisions de justice, afin d'éviter tout conflit potentiel entre les CG et les dispositions légales respectives.



### 3. *Frais d'adhésion pour les travailleurs et frais des clients*

Concerne les coûts des services des plateformes, les frais d'adhésion, les frais ou commissions facturés aux travailleurs et/ou aux clients pour l'utilisation de la plateforme.

#### **ENCADRÉ 3 – Modèle de CG**

Les CG doivent préciser si un abonnement est nécessaire pour utiliser la plateforme, en tant que travailleur ou en tant que client, et définir le montant, les modalités et la fréquence de paiement, les éventuels frais supplémentaires et le régime fiscal applicable ;

Lorsque les CG exigent que le travailleur et/ou le client ait un abonnement pour utiliser la plateforme, les CG doivent également préciser le montant, les modalités et la fréquence de paiement, le régime fiscal applicable, elles doivent également détailler les services dédiés aux abonnés (premium) ;

Dans le cas où des commissions/frais sont facturés sur des transactions individuelles par la plateforme, les CG doivent préciser le montant de la commission (en termes absolus ou en pourcentage), la partie à laquelle la commission est facturée (le travailleur, le client ou les deux), le moment où la commission est imputée et le régime fiscal applicable ;

Dans le cas de commissions/frais facturés sur des transactions individuelles intervenant sur la plateforme, les CG doivent préciser pour quels services ces dépenses sont imposées et comment le montant est établi.

## 4. Attribution des tâches/emplois

Concerne les modalités d'attribution des tâches/emplois via les plateformes, avec une référence particulière au rôle d'évaluation des compétences, de l'intelligence artificielle et des mécanismes d'évaluation/notation.

### ENCADRÉ 4 – Modèle de CG

Les CG doivent clarifier le type de compétences spécialisées et générales requises pour travailler avec la plateforme ;

Les CG doivent garantir un système interne de vérification/certification des compétences professionnelles des travailleurs, avant qu'ils ne soient autorisés à travailler via la plateforme, afin de garantir la sécurité et la satisfaction des travailleurs et des clients ;

Les CG doivent clarifier le rôle de l'intervention humaine et/ou de l'intelligence artificielle en rapport avec les déclarations de compétences, la vérification/certification des compétences et l'évaluation et/ou le classement éventuel des travailleurs par rapport à ces processus ;

Les CG doivent détailler le rôle de l'intelligence artificielle par rapport à l'attribution des tâches/emplois via la plateforme, expliquer le fonctionnement des algorithmes utilisés de manière claire et compréhensible et, par conséquent, être en conformité avec les lois nationales concernant les mécanismes de rotation des emplois, les variations des tâches, la discrimination ;

Les CG doivent garantir la transparence, en expliquant les détails de la gestion algorithmique (par exemple, l'attribution et la tarification des tâches), conformément à la directive européenne (à venir) relative à l'amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme ;

Les CG doivent préciser si l'algorithme peut faire l'objet de négociations avec les travailleurs et les syndicats ;

Les CG doivent préciser si un système d'évaluation des performances des travailleurs (via les commentaires des clients) est en place sur la plateforme. Elles doivent expliquer son fonctionnement et ses critères et préciser si/comment ce système d'évaluation a un impact sur l'attribution des tâches/emplois (tant en termes de profilage qu'en termes d'impact sur l'algorithme, le cas échéant) et, par conséquent, elles doivent être en conformité avec les lois nationales relatives à un contrôle légitime ;

Les CG doivent préciser si la plateforme dispose d'un système de classement, elles doivent expliquer son fonctionnement et ses critères, et préciser si/comment ce système de classement a un impact sur l'attribution des tâches/emplois (tant en termes de profilage qu'en termes d'impact sur l'algorithme, le cas échéant) et, par conséquent, elles doivent être en

conformité avec les lois nationales relatives au contrôle légitime ;

Les CG doivent clarifier l'impact de l'acceptation ou du refus d'un travailleur d'exécuter une tâche/un travail sur le futur processus d'attribution des tâches et, par conséquent, elles doivent être en conformité avec les lois nationales relatives au contrôle légitime ;

Les CG doivent expliquer si et comment la supervision par la plateforme de l'exécution de la tâche/du travail effectué par les travailleurs avec des moyens électroniques et l'intelligence artificielle a lieu et, par conséquent, elles doivent être en conformité avec les lois nationales relatives au contrôle légitime.

## 5. Politique de rémunération

Concerne la politique de rémunération des travailleurs de plateforme ; la référence aux salaires minima légaux/fixés par convention collective ; l'implication des algorithmes, des systèmes d'évaluation/classement dans la définition de la rémunération ; la définition de seuils ou de chiffres précis par la plateforme, le client, le travailleur, ou la marge de négociation entre les parties.

### ENCADRÉ 5 – Modèle de CG

Les CG doivent détailler la politique de rémunération appliquée au travailleur de plateforme conformément à la législation nationale applicable ;

Les CG doivent préciser si les travailleurs de plateforme sont rémunérés sous une forme monétaire (transaction économique) ou sous une forme non monétaire (opération de troc, par exemple via des bons d'achat ou des bons de réduction ou d'autres formes) ;

Les CG doivent préciser dans quelle mesure la rémunération est définie par la plateforme ;

Les CG doivent indiquer s'il existe des seuils/plafonds de revenu maximaux (mensuels et/ou annuels) que les travailleurs peuvent gagner via la plateforme, en détaillant les chiffres (à savoir unités et devise) et en expliquant les raisons ;

Pour les pays sans salaire minimum légal, les CG doivent préciser si les salaires minimums définis par les conventions collectives concernées s'appliquent. Dans ce cas, le(s) secteur(s) et la ou les conventions collectives correspondantes doivent être identifié(e)s sur la base de l'activité de travail réelle prestée via la plateforme et le(s) secteur(s) NACE dédié(s) ;

## 6. *Clauses de non-concurrence*

Concerne le rôle des clauses de non-concurrence en vigueur ; l'encouragement ou le frein à travailler via d'autres plateformes (par exemple, en raison du fonctionnement des systèmes d'évaluation) ou sous d'autres modalités contractuelles travail traditionnelles.

### **ENCADRÉ 6 – Modèle de CG**

Les CG doivent appliquer les réglementations nationales et européennes régissant l'utilisation des clauses de non-concurrence, afin de protéger à la fois l'intérêt de la plateforme et la liberté du travailleur de plateforme ;

Les CG doivent clarifier les règles et sanctions appliquées dans le cas où le travailleur de plateforme contourne la plateforme et entre en relation contractuelle directement avec le client ;

Si le CG contiennent des clauses de non-concurrence pour les travailleurs de plateforme, ces clauses doivent préciser les raisons de cette restriction, les sujets auxquels ces limitations s'appliquent, la limitation géographique, la durée des limitations ainsi que les éventuelles pénalités en cas de non-respect de ces limitations ;

## 7. Droits intellectuels

Concerne les limitations appliquées à la propriété intellectuelle des contenus vendus via les plateformes analysées, et les possibilités et limites de leur réutilisation par le créateur (le cas échéant).

### ENCADRÉ 7 – Modèle de CG

Les CG doivent appliquer les réglementations nationales et européennes régissant la propriété intellectuelle ;

Les CG doivent préciser si la propriété intellectuelle de la plateforme est protégée par les droits d'auteur, le droit des marques et le secret commercial et préciser les réglementations nationales spécifiques qui sont appliquées ;

Les CG doivent préciser si et dans quelle mesure les travailleurs de plateforme peuvent utiliser les logos, la marque et le contenu de la plateforme, et si et comment et dans quelle mesure les travailleurs de plateforme peuvent distribuer, reproduire, publier, diffuser ou exploiter commercialement d'une autre manière des éléments couverts par la propriété intellectuelle de la plateforme.

Les CG doivent préciser si et dans quelle mesure la propriété intellectuelle et le droit d'auteur des travailleurs de plateforme sont accordés, comment les droits de propriété intellectuelle relatifs au contenu généré par les travailleurs de plateforme sont gérés (applicables uniquement aux plateformes de type 3 fournissant des « services spécialisés », par exemple, marketing, publicité, traduction, design, etc.) ;

Les CG doivent préciser si les clients reçoivent un droit/une licence d'utilisation illimité(e) et exclusif/ve sur le contenu fourni par les travailleurs de plateforme, ou si des limitations sont introduites en termes de non-exclusivité, de durée, d'espace et d'autres critères (applicable uniquement aux plateformes de type 3 fournissant des « services qualifiés », par exemple, marketing, publicité, traduction, design, etc.).

## 8. Services aux clients et aux travailleurs

Concerne les fonctionnalités et l'efficacité des services de plateforme fournis au client, ainsi que sur les services de plateforme (support) fournis aux travailleurs de plateforme.

### ENCADRÉ 8 – Modèle de CG

Les CG doivent clairement répertorier les services fournis au travailleur de plateforme et au client, en soulignant s'il s'agit de services gratuits ou payants, et en décrivant, le cas échéant, les coûts ;

Les CG doivent préciser si la plateforme est responsable envers le client de l'assurance qualité du service fourni par les travailleurs de plateforme, et doivent préciser si la plateforme garantit un nouveau service (payant ou gratuit) si le travail/service fourni est jugé insatisfaisant ;

Les CG doivent préciser si le travailleur est responsable envers le client de l'assurance qualité du service fourni via la plateforme ;

Les CG doivent préciser si les comptes des travailleurs de plateforme et des clients disponibles sur la plateforme sont vérifiés ou non, et comment fonctionne le système d'évaluation et de vérification des profils ;

Les CG doivent préciser de manière explicite les motifs et les délais de préavis en cas de décision de fermeture du compte d'un travailleur ou d'un client par la plateforme et doivent permettre aux utilisateurs de faire appel de cette décision ;

Les CG doivent préciser si une formation et/ou une assurance sont fournies aux travailleurs de plateforme, en particulier si la plateforme est responsable envers le client de l'assurance qualité du service fourni et, si tel est le cas, si la formation et/ou l'assurance des travailleurs sont un service gratuit ou payant ;

Les CG doivent préciser si les moyens de production ou les outils liés au travail nécessaires pour fournir le service sont mis à disposition et sont à la charge de la plateforme, ou s'ils sont à la charge du travailleur de plateforme ou du client, et doivent préciser les éventuels frais et remboursements applicables ;

Les CG doivent préciser si et comment la plateforme gère les transactions et facture les paiements, en expliquant quels canaux de paiement sont disponibles ainsi que leur calendrier ;

Les CG doivent préciser si et comment la plateforme sécurise les paiements aux travailleurs fournissant des services via la plateforme, en cas de non-paiement par le client ;

Les CG doivent fournir un lien vers des informations détaillées sur l'utilisation de la plateforme et des FAQ, au cas où ces dernières ne seraient pas couvertes par les CG elles-mêmes, afin d'assurer une assistance supplémentaire pour l'utilisation de la plateforme ;

Les CG doivent détailler la portée, les fonctionnalités, le fonctionnement et le calendrier du Service d'assistance aux utilisateurs, et doivent permettre aux clients et aux travailleurs de recevoir une assistance humaine (par exemple, par courrier électronique, téléphone, etc.) en cas d'insatisfaction concernant l'assistance fournie par les outils basés sur des algorithmes ;

Les CG doivent préciser quelle entité commerciale exploite la plateforme et publier les renseignements sur les contacts ;

Les CG doivent être publiées tant dans la langue du pays d'immatriculation que dans la langue du pays d'exploitation.



## 9. Mécanismes de règlement des litiges

Concerne la fourniture par les plateformes de mécanismes internes de règlement des litiges ; le renvoi à la juridiction des tribunaux nationaux et des mécanismes alternatifs de règlement des litiges.

### ENCADRÉ 9 – Modèle de CG

Les CG doivent préciser s'il existe un système interne de règlement des litiges fourni par la plateforme, en cas de conflit entre un travailleur de plateforme et un client de la plateforme.

Si un mécanisme interne de règlement des litiges est en place, les CG doivent préciser le champ d'application, les parties impliquées, la personne de contact, les caractéristiques de la procédure, les moyens de communication, les moyens d'assurer l'impartialité, l'estimation des délais d'attente, les issues possibles de la médiation/conciliation et du mécanisme de recours ;

Si le mécanisme interne de règlement des litiges est basé sur des algorithmes, les CG accordent le droit de contester les décisions automatisées ;

Si un mécanisme interne de résolution des litiges n'est pas en place, les CG doivent préciser le tribunal compétent ou les mécanismes alternatifs de solution des litiges disponibles (par exemple, en Allemagne, le Code de conduite du crowdsourcing offre la possibilité de s'adresser au Bureau du médiateur).



**DON'T GIG UP**  
**NEVER!**