

# Don't GIG Up, Never!

## RAPPORT FINAL

JUIN 2023



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



# Don't GIG Up, Never!

## RAPPORT FINAL

### AUTEURS:

Michele Faioli (Università Cattolica del Sacro Cuore / Fondazione Giacomo Brodolini); Barbara De Micheli (Fondazione Giacomo Brodolini); Matteo Luccisano (Università di Modena e Reggio Emilia / Fondazione Giacomo Brodolini); Sofia Gualandi (Fondazione Giacomo Brodolini); Heidi Ann Erbsen, Sabina Trankmann (Tartu Ülikool); Odile Chagny (IRES); Thomas Haipeter, Fabian Hoose (Fondazione Giacomo Brodolini / University of Duisburg-Essen); Dominik Owczarek, Małgorzata Koziarek (Institute of Public Affairs – IPA); Luis Pérez Capitán, Sofía Fernández de Lucas, Rubén Ranz Martín (Unión General de Trabajadoras y Trabajadores); Sirin Celik (Fondazione Giacomo Brodolini / Svenska Transportarbetareförbundet).

### PARTENAIRES DU PROJET:

FGB - Fondazione Giacomo Brodolini  
[www.fondazionebrodolini.it](http://www.fondazionebrodolini.it)

UIL - Unione Italiana del Lavoro  
[www.uil.it](http://www.uil.it)

UGT - Unión General de Trabajadores  
[www.ugt.es](http://www.ugt.es)

IRES - Institut de recherches économiques et sociales  
[www.ires.fr](http://www.ires.fr)

IPA - Instytut Spraw Publicznych/ Institute of Public Affairs  
<https://www.isp.org.pl/en>

UTARTU - University of Tartu  
<https://ut.ee/en>



*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 MATIERES

<b>INTRODUCTION. PROBLÉMATIQUE ET CADRE D'ANALYSE.....</b>	<b>1</b>
--	----------

<b>RAPPORT FINAL. RÉSULTATS ET RETOMBÉES SOCIALES.....</b>	<b>3</b>
--	----------

Caractéristiques et défis des plateformes. Présentation générale de ce que nous pouvons définir comme une plateforme fonctionnant avec les « nouveaux systèmes d'exploitation ».	4
--	---

Pourquoi se concentrer sur l'avenir des plateformes de type 3 et type 4 ? Combinaisons de tâches d'organisation humaine et automatisées du travail	6
---	---

Se concentrer sur les nouveaux systèmes d'exploitation de travail. Modèles économiques émergents pour les plateformes de type 3 et de type 4	18
--	----

Donner la priorité aux travailleurs et aux interactions entre la plateforme et les individus plutôt qu'aux processus et aux outils numériques. Protection des travailleurs	24
--	----

Conclusions. Conception organisationnelle, cadres juridiques et suggestions pour les politiques à venir au niveau de l'UE	30
---	----

Références	35
------------	----

# INTRODUCTION.

## PROBLÉMATIQUE ET CADRE D'ANALYSE

Ce Rapport final 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).

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.

Plus précisément, ce projet porte sur le travail effectué par le biais de plateformes de travail. 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 approfondir les activités mises en œuvre avec succès dans le projet « Don't GIG Up! », en actualisant les Rapports nationaux d'état des lieux, en renforçant le partenariat au sein du consortium, en augmentant la couverture géographique du projet, en élargissant les

<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.

études de cas et 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.

« Don't GIG up, Never! » a permis de produire :

- **Sept rapports nationaux d'état des lieux**<sup>2</sup> : ces derniers présentent une analyse des caractéristiques et des défis posés par les plateformes de travail dans les pays de l'UE impliqués dans le projet. Chacun des sept rapports actualise les conclusions des Rapports d'état des lieux du projet « Don't Gig Up! » Ces rapports portent sur l'emploi et les conditions de travail des travailleurs de plateforme, les débats politiques et académiques nationaux, les développements législatifs associés, l'évolution de la jurisprudence et les actions des partenaires sociaux ;
- Sept **rapports d'études de cas nationaux**<sup>3</sup> basés sur une recherche qualitative empirique, prévoyant un certain nombre d'études de cas nationales portant sur les plateformes de travail actives au niveau national et relevant des catégories 3 et 4 du tableau 1, conformément au champ visé par le projet ;
- Trois **ateliers d'apprentissage mutuel**<sup>4</sup> visant à comparer et à discuter des recherches et des pratiques avec les partenaires du projet, des experts et parties prenantes, en vue d'identifier les caractéristiques communes des plateformes de travail analysées et les recommandations politiques ;

En dernier lieu, les partenaires du projet ont élaboré le présent **Rapport final**, qui s'appuie sur les phases précédentes du projet et vise à aborder les caractéristiques des plateformes de type 3 et 4 au niveau national et au niveau européen, les politiques et stratégies existantes et possibles pour les partenaires sociaux, en résumant les principales conclusions du projet, en vue de formuler des recommandations politiques.

Le second résultat final du projet est le « **Modèle de conditions générales de service** », un court document autonome proposant une approche facile à lire et à adapter, avec des propositions d'améliorations possibles des Conditions générales actuelles des plateformes.

---

2 Le lien ci-après permet d'accéder aux Rapports nationaux d'état des lieux : <http://www.dontgigup.eu/resources/>

3 Le lien ci-après permet d'accéder aux Rapports d'études de cas nationaux : <http://www.dontgigup.eu/resources/>

4 Le lien ci-après permet de consulter les événements du projet : <http://www.dontgigup.eu/events/>

# RAPPORT FINAL. RÉSULTATS ET RETOMBÉES SOCIALES

Le projet « Don't GIG up, Never! » prend appui sur les résultats du projet « Don't GIG UP! » et analyse les enjeux de l'économie de plateforme pour le développement des conditions de travail et des formes d'emploi. Il met l'accent sur les plateformes de travail fournissant des services autres que la mobilité (, le transport et la livraison<sup>5</sup>. Il aborde également les initiatives des partenaires sociaux ou des acteurs et institutions étatiques visant à s'attaquer aux problèmes posés par ces acteurs et développer des solutions.

Les questions soulevées autour de la nature et des caractéristiques des plateformes ont été analysées en profondeur dans le précédent Rapport final du projet « Don't GIG UP! ». Dans le rapport actuel, le partenariat vise à actualiser les informations pour les 6 pays déjà parties prenantes de l'initiative précédente et à ajouter des informations sur l'Estonie, un pays qui a été impliqué dans les activités au cours de ce projet.<sup>6</sup>

Le rapport final du projet « Don't GIG UP! » fournit un cadre descriptif détaillé des plateformes du champ couvert par le projet. Il donne à voir les caractéristiques et les défis au centre du débat tant au niveau européen que dans chaque pays impliqué. Ce cadre a servi de référence théorique pour la recherche mise en œuvre dans ce projet. Les éléments clés de l'analyse sont rappelés dans les paragraphes suivants, le lecteur pouvant se référer à ce document<sup>7</sup> pour un examen plus approfondi.

---

5 Relevant des catégories 3 et 4 du Tableau 1

6 Il est possible de consulter les Rapports nationaux d'état des lieux pour les deux projets sur le site Web du projet : <http://www.dontgigup.eu/>

7 Don't GIG UP, rapport final. Voir la section « Références » pour une bibliographie complète.

## *Caractéristiques et défis des plateformes. Présentation générale de ce que nous pouvons définir comme une plateforme fonctionnant avec les « nouveaux systèmes d'exploitation ».*

McAfee et Brynjolfsson (2017) définissent les plateformes « comme un environnement numérique à coût marginal d'accès, de reproduction et de distribution quasi nul ». Elles se caractérisent par une double facette : médiation entre différents types d'utilisateurs, clients et établissement de règles pour les contributions. Les plateformes se positionnent comme des intermédiaires puisque (Srniczek 2017) ce sont des « infrastructures numériques qui permettent l'interaction entre deux ou plusieurs groupes ». Le marché des plateformes numériques compte un grand nombre d'*acteurs* (travailleurs, entreprises de plateformes et entrepreneurs achetant des biens/services). Chaque intervenant peut, théoriquement, tirer bénéfice de la relation contractuelle: les plateformes numériques tirent parti, d'une part, des demandes d'activité et, d'autre part, des demandes de services. La plateforme numérique gère les relations contractuelles et met en relation les travailleurs, les clients et les consommateurs. Une caractéristique clé est que l'entreprise de plateforme traite avec un grand nombre d'usagers et qu'elle souhaite répondre aux attentes des clients et des consommateurs. Par ailleurs, au-delà de l'adéquation entre l'offre et la demande, les outils déployés par les entreprises plateformes coordonnent les activités de travail, mesurent leur qualité et anticipent les besoins des consommateurs et des vendeurs de biens/services. Le rôle joué par les plateformes va souvent bien au-delà de l'intermédiation commerciale et se caractérise par une utilisation déséquilibrée de la technologie en faveur de l'entreprise plateforme elle-même. Les structures des investisseurs dans les plateformes sont également spécifiques. Le terme « capitalisme » de plateforme (Langley et Leyshon, 2016) fait référence au fait que les plateformes réalisent leurs investissements dans les infrastructures - ou les coûts de location de ces dernières - principalement à partir de capital-risque, qu'elles attirent en tant qu'objets d'investissements à risque et en tant que *startups*.<sup>8</sup> L'apport de capital-risque aux plateformes – malgré les bénéfices majoritairement négatifs des entreprises – leur permet de poursuivre des stratégies de croissance agressives.

Ces grandes caractéristiques posées, il est possible de distinguer plusieurs types de plateformes, en fonction des différentes classifications, comme expliqué dans le rapport final « Don't GIG Up ». Les différentes typologies existantes s'expliquent par le fait qu'elles reposent sur des caractéristiques différentes (par exemple, la classification de Langley et Leyshon (2016) est principalement basée sur la différenciation des marchés ; la classification proposée par Srniczek (2017), s'appuie sur la différence de modèles économiques et d'activités de plateformes qui sont au premier plan de la typologie ; etc.)<sup>9</sup>.

Dans les projets « Don't GIG Up » et « Don't GIG Up, Never! » la recherche a

---

8 OIT (2021). *Emploi et questions sociales dans le monde - Le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*. Voir notamment la partie 1.5 « Financement de l'essor des plateformes de travail numérique ».

9 Don't GIG UP Rapport final, p. 6.

porté sur les plateformes dans lesquelles les services sont fournis sous forme de travail. Il est important de rappeler que pour Langley et Leyshon (2016), on distingue parmi ces plateformes de travail : l'*économie de partage*, les plateformes servant d'intermédiaire entre l'utilisation de la propriété d'autrui et les services *de travail associés* tels que *les services de conduite* d'une part et, d'autre part, *le crowdsourcing*, dans lequel les entreprises soumissionnent des contrats à une foule sur des plateformes. Pour Srnicek (2017), *les plateformes de travail numérique* ne relèvent que d'une seule catégorie, les plateformes *lean*, qui regroupent tous les modèles économiques qui fournissent du travail, qu'il s'agisse d'un service local ou d'une activité informatique pouvant être exercée plus ou moins dans le monde entier.

Les spécificités des modèles économiques développés par les plateformes de travail numérique par rapport aux caractéristiques générales des plateformes sont celles déjà définies dans le projet « Don't GIG Up » :

- Les plateformes exploitent un modèle « d'hyper-externalisation » (Srnicek, 2017) qui externalise les travailleurs et les coûts de capital fixe ou de formation.
- Les plateformes détiennent deux atouts importants : l'infrastructure technologique de plateforme, le traitement des données numériques qu'elles collectent.
- Le travail est généralement externalisé, les travailleurs ne sont pas considérés comme des salariés, mais comme des auto-entrepreneurs et des indépendants payés à la commande.
- Les entreprises de plateformes économisent une part considérable des coûts salariaux directs (tels que les congés payés, les primes pour heures supplémentaires ou les indemnités maladie) et des coûts indirects de cotisations sociales ou de formation
- Les plateformes combinent cette stratégie avec une évaluation intensive des données, utilisée par une gestion algorithmique du contrôle de la qualité et du comportement ainsi que pour l'optimisation des processus.
- Le microtravail numérique est divisé en « microtâches » et en « microtravail basé sur des appels d'offre ».<sup>10</sup>
- Le microtravail créatif basé sur appel d'offre fait généralement référence à des tâches de conception ou de marketing.
- Le travail à la demande *offline*, généralement associé à un contact physique/personnel avec un client, est plus susceptible d'impliquer des exigences générales pour des activités de service telles que la convivialité et l'attention à la clientèle.

---

<sup>10</sup> OIT (2018). *Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail*. Le rapport distingue dix « catégories de tâches » typiques des microtâches : collecte de données telles que les adresses ou les coordonnées ; catégorisation des images ou autres ; accès au contenu tel que la création de comptes ; vérification et validation des données ou classifications ; modération du contenu dans le respect des lois ou des directives de la plateforme ; études de marché et revues de produits, services ou emplacements ; soutien à l'intelligence artificielle et à l'apprentissage automatique en collectant du matériel ; transcription d'informations provenant de différents media sous forme écrite ; création et édition de contenu en produisant de nouveaux designs ou en corrigeant des épreuves ou en éditant du matériel (l'aspect créatif peut également être classé sous la rubrique travail créatif basé sur un appel d'offres).

## Pourquoi se concentrer sur l'avenir des plateformes de type 3 et type 4 ? Combinaisons de tâches d'organisation humaine et automatisées du travail

Les partenaires du projet ont essayé de cartographier la présence des plateformes dans leurs pays, en mettant un accent particulier sur les plateformes fournissant des services autres que le transport et la livraison (plateformes de type 3 et de type 4). Comme le montrent les paragraphes suivants, en raison du manque de données officielles et des différentes méthodologies utilisées dans les enquêtes ou études *ad hoc* réalisées pour décrire les situations nationales ne sont pas toujours comparables et il n'est pas possible d'avoir une vue d'ensemble claire du phénomène tant au niveau national qu'au niveau de l'UE.

Pour autant, malgré l'absence de référentiels exhaustifs et devant la fragmentation des données disponibles, les investigations menées par les partenaires du projet montrent que les plateformes relevant des types 3 et 4 présentent des combinaisons de tâches d'organisation humaine et automatisées du travail qui apportent de précieuses informations sur la manière dont l'organisation du travail évolue/pourrait évoluer à l'avenir. Les plateformes de type 3 et 4 mettent l'accent sur les cadres juridiques et l'organisation traditionnelle du travail sous différents angles. Par conséquent, il peut être utile de se familiariser avec leur mode de fonctionnement afin d'anticiper les défis et de concevoir des solutions susceptibles d'être étendues à d'autres secteurs.

**L'Italie** ne dispose pas d'un référentiel public de plateformes de types 3 et 4. Certaines listes peuvent cependant provenir d'autres activités ou études.

L'exercice de cartographie des plateformes initié par le Centre commun de recherche (CCR) de la Commission européenne début 2017 (Fabo et al., 2017), a recensé 200 plateformes actives dans les pays européens (UE-28), dont 169 (84,5 %) ont été fondées en Europe et le reste dans d'autres pays (notamment aux États-Unis)<sup>11</sup>. Cette cartographie n'a identifié que cinq plateformes fondées en Italie (Be My Eye, GoPillar - ItTaxi, Starbytes et SupperShare). De plus, le travail de terrain réalisé par Huws et al. (2019) a fourni une liste de 14 plateformes comme options de réponse possibles pour les travailleurs basés en Italie. Deux sont établies en Italie, notamment SOSartigiani, un moteur de recherche pour trouver des artisans, et Semplifiko, une plateforme offrant des services de soins et domestiques, pour le moment actives uniquement à Turin et Milan. Il est difficile d'estimer le nombre de plateformes actives en Italie (Guarascio, 2018), alors qu'au moins un quart des plateformes présentes en Europe sont également opérationnelles dans ce pays. Selon les résultats les plus récents basés sur INAPP-PLUS, couvrant la période 2020-2021, on recense plus de 500 000 travailleurs de plateforme en Italie, soit 1,3 % de la population âgée de 18 à 74 ans.

<sup>11</sup> Pour plus de détails et une actualisation des données, voir « Study to support the impact assessment on improving working conditions in platform work », disponible à <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8428&furtherPubs=yes>

On trouvera ci-après un bref examen de certaines plateformes actives dans le champ des petits boulots de service traditionnels, des services qualifiés (type 3) et des plateformes de microtravail externalisant des micro-tâches (type 4).

Parmi les plateformes de soins et de services domestiques, on peut citer Helpling, une plateforme d'intermédiation qui met en relation des clients avec des femmes de ménage indépendantes, ainsi que LeCicogne, qui met en relation des baby-sitters et des nounous avec des clients, selon la même logique de « matchmaking » (Faioli, 2018).

Les plateformes vont être amenées à être de plus en plus un sujet de préoccupation pour ce que l'on considère généralement aussi comme les tâches de « cols blancs » (Faioli, 2018 et 2021 ; Palier, 2019). Le travail cognitif à la tâche peut lui-même être décomposé en micro-tâches, comme c'est le cas des tâches de veille humaine (HIT) d'Amazon Mechanical Turk. Si les HIT disponibles en Italie et pour les travailleurs italiens sont moins nombreuses que pour les Américains, en Italie, d'autres plateformes proposent les mêmes services. Des acteurs tels que Clickworker, Microworkers, ainsi que des plateformes de réponse à des sondages en ligne telles que Toluna et Greenpanthera proposent des tâches numériques peu qualifiées en contrepartie d'une faible rémunération et suivant des systèmes de notation et de retour (Pais, 2019).

Quelques acteurs peuvent être mentionnés parmi les plateformes s'adressant à des métiers qualifiés, qui souvent peuvent être fournis à la fois en ligne et « en personne ». C'est le cas par exemple de la plateforme d'enseignement italienne Schoolr, sur laquelle des diplômés ou des enseignants sans expérience s'inscrivent pour offrir un tutorat aux étudiants italiens et à de petits groupes tout en recherchant un emploi stable. (Pais et Gandini, 2020).

Les plateformes dédiées aux professions libérales traditionnelles sont elles aussi de plus en plus nombreuses.

Une analyse de la littérature publiée par le Parlement européen (Schmid-Drüner, 2016) permet de faire ressortir la plateforme italienne CoContest, destinée aux architectes. Depuis son lancement en 2015 en Italie, CoContest (plus tard rebaptisée GoPillar) a été très controversée et a été accusée de concurrence déloyale par le Conseil national des architectes et le Conseil national des professions (CNAPP) (Ferrigo, 2018). Sur GoPillar, tout le monde peut lancer un appel d'offre en ligne pour meubler ou rénover une maison, un bureau ou un magasin. Les architectes et les décorateurs participent à l'appel d'offre en soumettant leurs projets, et les meilleurs designs sont payés. En moyenne, cela prend environ 4 jours de travail, et le prix moyen est d'environ 700 €. Pour les clients qui ont besoin de rénover leur logement, GoPillar promet une économie de 20% par rapport à un architecte traditionnel. GoPillar met donc en relation la demande de décorateurs avec les demandes des clients potentiels : les décorateurs acceptent le défi de convaincre les clients en présentant leur propre idée de décoration tout en étant en concurrence avec leurs pairs. Cependant, le Conseil national des architectes et le CNAPP ont contesté la plateforme, s'appuyant sur la législation antitrust pour ouvrir une procédure et apporter son soutien à une enquête parlementaire en 2015.

Les psychologues sont également ciblés par des plateformes tierces mettant en relation leurs compétences et leur expérience avec les besoins des clients. En plus d'une redevance sur les services vendus via la plateforme, Psychologyonline.net permet par exemple de s'inscrire gratuitement à différents types d'abonnement mensuels offrant des services supplémentaires (comme par exemple, un agenda en ligne et un annuaire des patients). Surtout, la plateforme offre une plus grande visibilité aux utilisateurs premium, ce qui, équivaut concrètement à fausser le fonctionnement du marché.

La fourniture ou la vente, par les plateformes, de services aux travailleurs de plateforme semble constituer un outil courant pour augmenter les revenus de ces derniers, mais aussi pour attirer les travailleurs. Par exemple, Digital Work City, une plateforme s'adressant à des experts en informatique, des concepteurs et des experts en marketing, met à disposition des travailleurs de plateforme des formations, des conseils juridiques, voire même des services sociaux privés, mais ces services ne sont pour la plupart du temps pas gratuits. La plateforme, proposant des opportunités de travail sur la base de mots-clés liés aux compétences des travailleurs, se rémunère via des commissions prélevées sur le client et sur les travailleurs, en général de l'ordre de 10% du chiffre d'affaires.

Doc Servizi, une coopérative d'artistes, de musiciens et de techniciens apparentés fournit des services tels que des conseils juridiques, de l'appui à l'obtention de subventions et financements publics, la sécurisation des paiements par les clients. Ces activités sont financées via une commission de 14 % sur les revenus des travailleurs de plateforme, et par la vente de certains services eux-mêmes à prix réduit (Fondazione Giacomo Brodolini, 2020).

Enfin, il convient de citer, en périphérie du travail de plateforme, les « influenceurs ». En Italie, peu de chercheurs (Iervolino, 2021; Torsello, 2021) mettent l'accent sur les créateurs de contenu et les influenceurs, se demandant s'ils devraient être reconnus comme des travailleurs et donc protégés en conséquence. Apportant leur soutien ou leur appui à certaines marques, les influenceurs génèrent des revenus grâce à la publicité, participant à des interactions économiques avec lesdites marques, ce qui s'inscrit dans la même logique que celle d'autres travailleurs atypiques. Alternativement, c'est la plateforme elle-même qui rétribue les influenceurs pour avoir placé de la publicité dans leurs vidéos. Si la rémunération est établie en fonction de la visibilité de chacun, aucune protection n'est prévue pour ces relations économiques, qui peuvent être affectées par un retard, une annulation du paiement, un changement unilatéral des conditions d'utilisation par la plateforme, ou un gel brutal des comptes.

Une association professionnelle des « influenceurs » (Assoinfluencer) a ainsi été créée en 2019. Les statuts de l'association ont pour objectif, notamment, de : défendre les influenceurs contre des exigences excessives et des restrictions déloyales édictées par les institutions publiques ou par les réseaux sociaux, promouvoir une campagne de sensibilisation pour que les réseaux sociaux soient reconnus comme source première d'intégration sociale et en tant que média au même titre que la presse et la télévision, et reconnaître les créateurs de contenus en ligne en tant qu'artistes. L'association professionnelle vise à

les défendre contre les pratiques déloyales des plateformes, à assurer de meilleures perspectives de carrière, en faisant également pression pour que cette activité soit reconnue comme un nouveau secteur économique avec un code NACE distinct (Il Mattino, 2021). Pourtant, à ce jour, on ne dispose d'aucune actualisation sur les activités ou les initiatives de ce syndicat.

En **Allemagne**, il n'existe pas non plus de répertoire officiel des plateformes de travail. Jusqu'à présent, il n'a donc pas été possible d'en faire un recensement exhaustif. Le recensement des plateformes résulte d'un point réglementaire distinct du document du Ministère fédéral du travail et des affaires sociales (BMAS) consacré au travail équitable sur les plateformes, qui a ensuite été intégré dans la proposition de directive européenne sur l'amélioration des conditions de travail sur les plateformes. Une étude de Groen et al. (2021) propose une première approximation du nombre de plateformes actives. Selon cette étude, 217 plateformes de travail sont actives en Allemagne. 50 ont leur siège européen en Allemagne. Par rapport aux autres plateformes des pays européens, les plateformes actives en Allemagne ont le chiffre d'affaires le plus élevé, soit environ un milliard d'euros.

Ces dernières années, plusieurs nouvelles enquêtes sur le volume et les caractéristiques du travail plateforme en Allemagne ont été publiées. Leurs conclusions sont très diverses. À la suite du livre blanc « Working 4.0 », deux enquêtes allemandes ont été commanditées par le Ministère du travail et des affaires sociales (BMAS). Il s'agit notamment d'une enquête téléphonique représentative auprès d'adultes germanophones (10 000 participants) (Bonin et Rinne, 2017). Ainsi, au moment de l'enquête, seulement un peu moins de 1 % des répondants effectuaient des activités rémunérées via une plateforme, que ce soit dans le cadre d'un travail *online* (0,3 %) ou *offline* (0,6 %). Ici, la proportion d'hommes est supérieure à celle des femmes, la concentration est plus élevée parmi les cohortes d'âge plus jeunes et le niveau d'éducation est supérieur à la moyenne. Seul un travailleur sur trois des plateformes gagne régulièrement de l'argent sur les plateformes, et la part de l'activité en tant que principale source de revenus est également faible.

Également sous l'impulsion du BMAS, un « Crowdfunding Monitor » a été réalisé sur la base d'une enquête en ligne avec près de 500 000 réponses (Serfling, 2018 ; 2019). Selon cette enquête, la prévalence du travail de plateforme est de 6,9 %, 2,3 % des répondants ayant déclaré avoir effectué un travail de plateforme rémunéré au moment de l'enquête. Cette enquête montre également une nette surreprésentation des travailleurs masculins, plus jeunes et mieux qualifiés. Pour 28 %, le travail de plateforme constitue la principale source de revenus et 41 % travaillent moins de 10 heures par semaine. La part du travail *offline* n'est que légèrement supérieure à celle du travail *online* ; cependant, selon cette étude, près de 28 % des activités présentent également une combinaison des deux formes. L'enquête européenne COLLEEM donne des valeurs significativement plus élevées de la prévalence du travail de plateforme. Cette enquête commandée par la Commission européenne a été menée en deux vagues sous forme d'enquête en ligne (Pesole et al., 2018 ; Urzi Brancati et al., 2020). Comme les enquêtes allemandes citées ci-dessus, ces enquêtes sont nées d'un intérêt politique à obtenir plus d'informations sur le travail de plateforme afin de mieux évaluer les éventuels besoins de réglementation.

L'un des principaux résultats de ces enquêtes est que le travail de plateforme est moins important comme source principale de revenus. En effet, il génère principalement un revenu complémentaire aux côtés d'autres sources de revenus (Serfling 2019 ; Baethge et al. 2019). Néanmoins, on peut également observer ici une importante progression du travail de plateforme, même si cela varie considérablement selon les secteurs.

En Allemagne, l'économie de plateforme est très diverse. Ceci est illustré par la très grande variété des activités les plus fréquemment réalisées via les plateformes : location, services de livraison, tests de produits/participation à des enquêtes, activités informatiques et rédaction de textes (Baethge et al. 2019 : 15). Airbnb (location), Lieferando (livraison de nourriture), Freelancer (free-lance en IT), Clickworker (microtâches) et Testbirds (tests de logiciels) sont cités comme les cinq plateformes les plus fréquemment utilisées dans cette étude (Baethge et al. 2019). Les résultats des recherches disponibles à ce jour suggèrent une grande variété de conditions de travail. Par exemple, plus les activités sont complexes, meilleures sont les opportunités de revenus (Leimeister 2016 ; Serfling 2019). Parallèlement, les travailleurs de plateforme dont les revenus sont plus élevés dans leur « activité principale » peuvent obtenir des revenus plus élevés dans le cadre du travail de plateforme (Baethge et al. 2019).

Plus les activités des plateformes sont complexes, plus les plateformes qui offrent non seulement des tâches concrètes, mais aussi l'infrastructure numérique à travers laquelle les travailleurs (indépendants) des plateformes peuvent fournir des services par eux-mêmes, sont prévalentes. Cette catégorie comprend également, par exemple, les activités des créateurs de contenu (souvent appelés influenceurs). Ces travailleurs de plateforme combinent souvent diverses sources de revenus en plus des revenus directs des plateformes (Hoose et Rosenbohm 2022). L'exposition aux règles et algorithmes des plateformes est avérée, comme ailleurs dans l'économie de plateforme.

La similarité de ces expositions est à l'origine d'un intérêt collectif dans ce domaine (Hoose et Haipeter 2021). A cet égard, l'initiative « YouTubers Union » lancée par un créateur de contenu YouTube a attiré l'attention publique. Cette initiative est une réaction aux modifications des règles publicitaires de plateforme, les publications vidéo sur certains contenus étant désormais considérées comme non ouvertes à l'exploitation publicitaire (par exemple, des contenus liés aux armes ou à la drogue, etc.) et ne générant plus de revenus publicitaires pour le créateur de contenu. Depuis mi-2019, l'initiative a reçu le soutien du syndicat IG Metall. Ensemble, ils sont à l'origine de la campagne « FairTube ». L'un des arguments était que la plateforme vidéo imposait des règles tellement concrètes au travail des créateurs de contenu qu'ils étaient finalement de faux travailleurs indépendants. Cependant, le dialogue avec YouTube s'est avéré difficile. Néanmoins, l'initiative se poursuit et conseille aux créateurs de contenu de contacter le bureau de l'ombudsman du Code de conduite de Crowdsourcing pour résoudre les conflits avec les plateformes.

En **France**, il n'existe pas non plus de référentiel public des plateformes numériques. Depuis la loi de finances 2016, renforcée par la loi relative à la lutte contre la fraude fiscale du 23 octobre 2018, les plateformes doivent déclarer certaines informations à l'administration fiscale (DGFIP), détaillées à l'article

242 bis du code des impôts. Ces informations portent sur : les données d'identification de l'opérateur de plateforme concerné, les données d'identification de l'utilisateur, le statut de l'utilisateur (particulier ou professionnel), le montant brut total des transactions réalisées par l'utilisateur au cours de l'année civile précédente. De nombreuses plateformes n'ont pas respecté cette exigence légale et les informations collectées par l'administration sont souvent jugées de mauvaise qualité. De plus, le registre n'est pas public (Sénat, Mission relative à la protection sociale des travailleurs de plateforme 2021). En l'état, l'inventaire des plateformes repose sur la collecte d'informations éparses, souvent produites par des cabinets de conseil privés. Il devrait cependant s'améliorer à l'avenir, grâce à la création de l'ARPE (voir ci-dessous). Un pôle d'expertise de la régulation numérique a également été créé en 2020; hébergé par le ministère de l'Économie (PEREN).

Outre les enquêtes européennes menées par le Centre Commun de Recherche de la Commission européenne (le dispositif d'enquêtes COLLEEM<sup>12</sup>) un module *ad hoc* de l'enquête sur la main d'œuvre de l'INSEE avait interrogé en 2017 les indépendants (personnes se déclarant comme indépendants ou comme cadres salariés, à titre d'emploi principal) sur les contraintes auxquelles ils sont confrontés et sur les sources possibles de dépendance économique. L'enquête demandait aux répondants indépendants s'ils utilisaient ou non un intermédiaire.

La principale difficulté concernant les informations statistiques collectées sur le travail de plateforme est l'hétérogénéité des sources, qui entrave à la fois la qualité et la comparabilité des informations. Cependant, certaines convergences se dégagent. Par exemple, sur un échantillon d'environ 200 000 travailleurs, on constate une faible proportion de femmes (2% pour les livreurs, 34% pour les chauffeurs VTC), une forte proportion de travailleurs issus de l'immigration (32% pour les chauffeurs de VTC, 86 % pour les livreurs), des temps de travail longs (forte prévalence de plus de 50 heures par semaine/8 heures par jour) et une prédominance écrasante d'une faible ancienneté. La comparaison des résultats est par ailleurs rendue particulièrement difficile par l'absence d'harmonisation des définitions (résultats bruts ou nets, incluant ou non impôts et charges d'exploitation, etc.). De plus, les plateformes ont intérêt à diffuser des niveaux de revenus assez élevés et, en général, des conditions qui donnent une bonne image de leur modèle économique. Les informations concernant les revenus manquent donc de fiabilité.

La création récente de la nouvelle Autorité des Relations Sociales des Plateformes d'Emploi et du centre d'expertise PEREN devrait permettre une amélioration de la disponibilité et de la qualité des informations statistiques. Les élections organisées dans les secteurs de la livraison et des VTC, ont permis, par exemple, de dénombrier les effectifs de ces deux sous-secteurs (122 000 au printemps 2022). Au printemps 2023, et pour la première fois, il sera possible de publier des données statistiques sur la durée d'activité et les revenus des travailleurs des plateformes de mobilité. Ceci découle d'une obligation imposée aux plateformes par la loi d'Orientation des mobilités du 26 décembre 2019, qui a renforcé les obligations de ces plateformes envers leurs travailleurs, notamment en imposant une plus grande transparence sur le partage des

<sup>12</sup> [https://joint-research-centre.ec.europa.eu/scientific-activities-z/employment/platform-work\\_en](https://joint-research-centre.ec.europa.eu/scientific-activities-z/employment/platform-work_en)

données d'activité. Mais seuls les travailleurs des plateformes de type 1 et 2 sont concernés.

Pour les plateformes de type 4 (microtravail), une étude de 2019 (Le Ludec et al. 2019) a montré que sept principales plateformes étaient actives en France, du moins au moment de l'étude. La plateforme américaine Clixsense (ySense depuis 2020) et la plateforme allemande Clickworker sont les plus importantes. Elles représentent plus de 40 % des microtravailleurs recensés dans l'étude. Yappers.club (anciennement Foule Factory) est la première plateforme de micro-travail en France. Yappers.club compte 50 000 travailleurs inscrits. La plateforme est unique en ce sens qu'elle ne travaille qu'avec des travailleurs situés en France (métropole et outre-mer). Il existe un plafonnement du chiffre d'affaires des travailleurs, pour protéger la plateforme contre le risque de dépendance économique (250 euros par mois (sur un an)). La plateforme est également intéressante pour la façon dont son modèle économique a évolué au fil du temps. Initialement centrée sur une plateforme multi-faces (Foulefactory), la société se présente aujourd'hui (côté Wirk.io) comme une solution de gestion des opérations de back office des entreprises (centres de traitement, gestion des opérations), incluant la possibilité pour les clients d'utiliser la plateforme Yappers.club côté travailleurs.

On peut distinguer en France quatre types de plateformes de type 3 proposant des services qualifiés : des plateformes spécialisées liées à des acteurs « historiques » de l'intermédiation en main-d'œuvre (notamment déployées ou acquises par des acteurs du secteur de l'intérim) ; des « plateformes *start-up* » considérées comme « nativement numériques » ; des intermédiaires collectifs favorisant une gouvernance horizontale et distribuée et, enfin, des « intermédiaires de conseil ». Il s'agit notamment des « talents premium », groupes de freelances à haut niveau d'expertise, souvent créés par d'anciens consultants en stratégie, et souvent de petite taille (Chagny et al. 2022). 70 plateformes de ce type existent en France (Chagny et al. 2022). Des relais de type collectif décentralisé de freelances se développent. Deux plateformes sont représentatives de cette tendance : Collective.work et Hubl. La particularité de ces plateformes est qu'elles proposent de fédérer des collectifs d'indépendants déjà existants, avec une approche de gouvernance horizontale.

Hubl a ainsi été créé en 2019. Il s'agit d'une plateforme décentralisée, dont le fonctionnement repose sur la technologie interopérable SOLID (créée par Tim Berners Lee, le fondateur du web). L'originalité de Hubl est de fédérer des collectifs indépendants qui restent autonomes et de créer un effet de réseau distribué, grâce à l'interopérabilité.

Trois principales plateformes de type 3 correspondant aux petits boulots de services (par exemple, jardinage, ménage, baby-sitting, etc.) sont actives en France. 12 plateformes au moins sont actives pour le travail à la tâche. Pour HORECA, au moins trois plateformes majeures sont actives. Pour le sport et le bien-être, au moins 6 plateformes sont actives. Wecasa est un exemple typique de ce type de plateforme. Six types de services différents sont proposés via la plateforme : ménage, garde d'enfants, beauté, coiffure, massage, coaching sportif. 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. 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 au regard de 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.

En **Espagne**, l'absence de données officielles n'a pas permis aux syndicats de savoir combien de plateformes étaient actives dans le pays. Il est clair, comme le souligne un rapport de la Banque d'Espagne, que l'on manque de données statistiques liées à l'économie de plateforme.

Les syndicats ont en général tendance à diviser le périmètre des plateformes numériques en séparant les différents types et sous-types de plateformes existantes sur le territoire national : finance, santé et soins, emplois atypiques ou informels, mobilité urbaine, etc. L'UGT tend également à distinguer les plateformes *online* ou *offline* afin de mieux prendre en compte leurs différences - notamment, en matière de santé et sécurité au travail. Même si les secteurs tels que la mobilité urbaine, la distribution et le transport de marchandises, sont largement représentés et pertinents, nous nous concentrons ci-dessous sur certaines plateformes actives mettant en relation les «petits boulots de service», les services qualifiés (type 3) et les plateformes de microtravail externalisant les micro-tâches (type 4).

A cet égard, il convient de signaler que les plateformes de soins et de services à domicile relevant des plateformes de type 3 connaissent une croissance exponentielle en Espagne. Il s'agit notamment de Senniors, ainsi que d'Aiudo, qui agissent comme des intermédiaires mettant en relation les clients (ou les familles) avec des soignants et du personnel de ménage indépendant. TopNanny ou Yoopies, qui sont des plateformes mettant en relation des baby-sitters et des nounous avec des clients, suivent la même logique de « matchmaking ». Ce phénomène est une conséquence du contexte post Covid-19, qui a accru les besoins de prise en charge des enfants, des personnes âgées, des malades, etc. face aux carences des services publics. Comme dans le cas de l'Italie, l'utilisateur est parfois obligé d'embaucher la personne sous le Régime spécial des travailleurs domestiques (SETH en espagnol). Dans d'autres, l'utilisateur doit être enregistré comme travailleur indépendant. La plateforme définit les exigences : sélection du personnel, type de contrat, tarif des heures de travail et remplacement si le travailleur s'avère « ne pas convenir ».

Le développement des plateformes de type 4 suit la même tendance que dans d'autres pays européens, avec une forte influence du modèle Amazon Mechanical Turk, où des micro-emplois sont mis aux enchères ou proposés à une multitude de travailleurs disponibles à des prix extrêmement bas. En Espagne, Lowpost est un très bon exemple de la façon dont de petits textes ou des jeux de textes sont lancés sur la plateforme sous la forme d'une enchère à bas prix, renforçant la concurrence entre les travailleurs inscrits sur la plateforme.

En Espagne, les plateformes de travail qualifié se sont également développées ces dernières années. Des plateformes proposant du personnel formé à l'ingénierie pour le développement de logiciels, des applications mobiles, des sites

web comme YeePLY, mais aussi des sites dédiés à l'éducation, tels que Super-Prof ou Celebriti Edu, ou encore des sites dédiés à la finance -Fintech (Creditea), Insurtech (Divan), Legaltech (Easyoffer), ou PropTech (Housefy), ont connu des taux de croissance sans précédent. On estime à 1200 le nombre de ce type d'entreprises plateformes. Le modèle de plateforme numérique, qui, comme nous l'avons vu, affecte de manière exponentielle les travailleurs indépendants et les plus jeunes, s'impose de plus en plus dans les secteurs hautement qualifiés et étend la précarisation du travail.

D'autres secteurs tels que l'industrie des loisirs sont monopolisés en Espagne par des applications telles que FEVER, qui regroupent tout le spectre de la culture, des loisirs et du divertissement. Même si FEVER ne reprend pas les éléments typiques des litiges juridiques partagés par les plateformes numériques et réitérés par les tribunaux nationaux espagnols (notamment la classification incorrecte des travailleurs en tant qu'indépendants), cette plateforme soulève la question de l'externalisation des risques et des coûts par le biais de la sous-traitance et celle des problèmes transfrontaliers en termes de droit applicable. Cependant, de nouveaux acteurs du numérique ont tiré parti de l'industrie du divertissement. Avec la réforme du Décret royal 1435/1985, qui régleme la relation de travail spéciale des artistes interprètes dans les représentations publiques, l'extension du concept « d'artistes dans les représentations publiques », qui était devenue obsolète au cours des dernières décennies, a été abordée en 2022. Ainsi, cette adaptation prend en compte les nouvelles formes de réalisation, de production et de présentation du travail des artistes, qui s'expriment dans les réseaux sociaux, les formats de streaming, les plateformes vidéo ou les contenus en ligne.

Les syndicats ont été actifs dans la dénonciation des abus des plateformes numériques auprès de l'Inspection du travail, lorsque ces dernières ne respectaient pas la législation nationale espagnole. Un cas d'espèce est celui de Seniors qui, en 2021, a fait l'objet d'une plainte de l'UGT et de l'Inspection du travail du Ministère du Travail espagnol pour avoir annoncé un service et recherché le profil d'une personne, en suivant les directives de la plateforme qui fixe le tarif horaire et prend une commission d'organisation de l'activité. En 2022, Lowpost a également fait l'objet d'une plainte de l'UGT auprès de l'Inspection du travail en raison de son modèle économique.

En **Pologne**, les résultats de la première étude quantitative sur le travail de plateforme menée auprès d'un échantillon représentatif de la population<sup>13</sup> ont montré que 11% des répondants avaient effectué un travail en utilisant une plateforme en ligne au moins une fois dans le passé, mais seulement 4% des répondants ont déclaré travailler de cette manière de manière régulière. Le travail de plateforme en Pologne est plus souvent effectué par des travailleurs plus jeunes : 22 % dans la tranche d'âge 18-24 ans et 14 % dans la tranche d'âge 25-34 ans ; et parmi ceux qui ont suivi un enseignement primaire et premier cycle du secondaire – 17 % dans chacun des deux groupes d'âge. De plus, ils vivent plus fréquemment dans les grandes villes (15 % dans les villes de 200 à 499 000 habitants et 13 % dans les villes de plus de 500 000 habitants). Le travail de plateforme est le plus souvent un travail annexe (71 %), effectué de ma-

<sup>13</sup> (n=844) âgés de 18 à 65 ans entre juillet et septembre 2018 selon la méthodologie CAWI (Owczarek 2018)

nière irrégulière par la grande majorité du groupe. Pas moins d'un tiers (31 %) des travailleurs de plateforme en Pologne ont déclaré ne pas être en mesure d'estimer le nombre moyen d'heures travaillées par semaine.

Même s'il existe plusieurs études comparatives internationales reconnues sur le travail de plateforme couvrant un certain nombre de pays européens (c'est-à-dire Pesole et al. 2018, Huws et al., 2019, Urzi Brancati et al., 2020 ), la Pologne a été largement omise jusqu'à présent, ou présentée comme un cas « quasi vierge » en termes d'études menées sur le sujet (voir Vaughan et Daverio, 2016, Commission européenne 2017, Eurofound 2019, Aleksynska 2021).

Les plateformes de travail numérique polonaises offrent des opportunités de types de travail (à la commande) très variées dans toute une plage de domaines, notamment affectations de cols bleus et blancs, *online* ou *offline*.

Fixly.pl offre un accès à des missions, principalement sur place, pour les cols bleus et les cols blancs dans un large éventail de niveaux de compétence et de professions : du personnel de ménage aux bricoleurs, plombiers, électriciens, enseignants, architectes et avocats. Elle couvre les services liés à la maison et au jardin : conception, construction, décoration, montage, entretien, réparation ; nettoyage; entretien et réparation de voitures; transport; événements; santé et beauté; formation, éducation et traduction; conseils financiers et juridiques; mise en page et impression. D'autres plateformes ayant une portée et/ou un mode de fonctionnement similaires existent, comme par exemple oferteo.pl, zleca.pl. Cette dernière propose une estimation du prix du service demandé et publie des fourchettes de prix pour différents types de services. Il existe également des plateformes dédiées à un type d'activité, par exemple batmaid.pl ou pozamiatane.pl qui se concentrent sur les services de nettoyage.

On peut trouver différents types de petits boulots *online* pour les « cols blancs » via Useme.eu, une plateforme pour indépendants. Elle propose des missions de travail dans les catégories suivantes : sites Internet et boutiques en ligne ; informatique et programmation ; multimédia et photographie; secrétariat ; rédaction de texte, référencement, media sociaux ; graphisme, décoration, architecture; boulots pour les étudiants.

Designer.pl propose un espace pour les offres de conception graphiques, audios et vidéos, création de marques, de logos et de slogans publicitaires. Les œuvres ne remportant pas l'offre pourront être vendues par leurs auteurs sur la plateforme ou à l'extérieur.

Reachablogger.pl est une plateforme spécialisée dans la mise en relation d'éditeurs de media sociaux (influenceurs) avec des annonceurs (clients qui recherchent des opportunités de publier du contenu marketing). Les influenceurs gagnent de l'argent en développant et en publiant des textes ou du matériel vidéo dans leurs media selon les commandes des annonceurs. La communication et le règlement des transactions entre les deux parties sont gérés via la plateforme. Des plateformes similaires existent, comme Linkhouse.pl et Whitepress.pl. Cette dernière, qui s'est internationalisée, propose des missions non seulement pour les éditeurs, mais aussi pour les journalistes, et offre, en plus de formations payantes, un accès gratuit à des articles et des webinaires.

L'application TaskHero, gérée par TakeTask, qui a été utilisée pour le crowdsourcing de microtâches (prendre une photo dans un magasin, baisser le prix d'un produit, agir en tant que client mystère) simultanément par des utilisateurs dans de nombreux endroits dispersés pour les clients de TakeTask représente un type de modèle de plateforme de microtâches. Son équivalent mondial, également populaire en Pologne, est l'application BeMyEye gérée par Google.

En **Suède**, il est difficile de mesurer avec précision l'évolution dans le temps et dans l'espace du travail de plateforme car il n'existe aucun registre (public) des plateformes. Par ailleurs, et en partie pour cette raison, il n'y a pas de statistiques officielles sur le nombre de travailleurs de plateforme ni de données administratives permettant d'identifier les plateformes de travail numérique.

Néanmoins, il est possible, depuis peu, d'accéder à deux principales sources de données. La première source provient de plusieurs enquêtes européennes en ligne incluant la Suède (Brancati, et al. 2020), tandis que la deuxième source est constituée d'enquêtes menées en Suède qui ont été commanditées par le gouvernement suédois (SOU, 2017, et Gullers, 2016) ou par les syndicats (Unionen, 2019). Ces deux sources de données sont plus pertinentes, comme l'a souligné D. Anxo, « en raison de graves problèmes de comparabilité des données dans les enquêtes européennes (absence d'une définition commune du travail de plateforme et problèmes de méthode) entraînant de grandes variations dans le nombre estimé de travailleurs de plateforme en Suède, nous nous concentrons dans la section suivante sur les résultats des deux enquêtes suédoises susmentionnées, qui sont plus comparables » (Anxo, 2021). 27 % dans le transport personnel, la livraison de biens/nourriture et les services domestiques ; 25 % dans les activités de services administratifs et de soutien ; 22 % dans la culture et les media. Selon 83 % des répondants, le nombre d'affectations au cours de l'année de référence variait entre 1 et 20. Près de la moitié des affectations faisaient moins de 10 heures : plus de la moitié des travailleurs de plateforme en Suède peuvent donc être classés comme des travailleurs à temps partiel marginaux pour lesquels le travail de plateforme est principalement une occupation secondaire - combinée à l'éducation ou à d'autres emplois. La majorité des travailleurs de plateforme en Suède semble donc avoir d'autres sources de revenus.

On dénombre une vingtaine de plateformes de type 3 et 4, qui fournissent de la main-d'œuvre *online* et *offline*. Parmi elles, dix-sept se présentent comme des intermédiaires, les travailleurs de plateforme sont alors étiquetés comme indépendants ; trois se présentent comme des employeurs salariant leurs travailleurs de plateforme. De plus, seules quatre entreprises de plateforme ont conclu une convention collective.

En **Estonie**, bien que les plateformes opérant localement soient enregistrées auprès du registre estonien des entreprises<sup>14</sup>, il n'existe pas de réglementation commune pour l'enregistrement du travail de plateforme. Par conséquent, les statistiques les plus pertinentes relatives au travail de plateforme en Estonie sont basées sur deux grandes enquêtes menées par le *Foresight Center (Aren-guseire Keskus*, 2018 ; Vallistu ja Piirits, 2021, voir également Holts, 2018). Selon ces enquêtes, en Estonie, environ un adulte sur quatre a essayé au moins une

<sup>14</sup> <https://www.rik.ee/en/e-business-register>

fois le travail de plateforme. On peut estimer (à partir des données d'enquêtes de 2018 et 2021) qu'environ 7 à 8 % des Estoniens âgés de 18 à 64 ans (c'est-à-dire environ 60 000 personnes) travaillent sur certaines plateformes chaque semaine, et le nombre de personnes qui travaillent au moins une fois par mois sur certaines plateformes semble progresser. Ce chiffre est passé de 10,3 % en 2018 à 11,9 % en 2021. L'enquête renouvelée en 2021 a confirmé que la plupart des travailleurs de plateforme (plus de 75 %) continuent de ne travailler qu'à temps partiel sur les plateformes. Seuls 4,4 % des travailleurs considèrent le travail de plateforme comme leur seule source de revenus. Lorsque l'on additionne le travail à temps plein hors plateforme et le travail de plateforme, certains travailleurs ont un nombre total d'heures de travail très élevé (plus de 60 heures par semaine). Parmi ceux qui ont essayé le travail de plateforme au moins une fois, le revenu net mensuel moyen était de 1 017 € (en 2021), ce qui est inférieur au salaire net moyen de l'Estonie (1 255 €).

Le travailleur de plateforme typique en Estonie est un jeune homme russo-phonique qui vit dans le nord ou le nord-est de l'Estonie et qui occupe un emploi à temps plein dans le secteur des services. Les caractéristiques des travailleurs varient considérablement en fonction du type de travail de plateforme et il existe une combinaison de plusieurs facteurs différents plutôt qu'un ou deux facteurs sous-jacents qui motivent le travail de plateforme en Estonie.

Dans le cas du travail de plateforme, et notamment celui lié aux types 3 et 4 dans la présente étude, l'Estonie étant l'un des pays les plus développés dans le travail sur la E-gouvernance (indice de développement de l'administration en ligne) et sur les systèmes en ligne, les Estoniens sont donc familiers des services et du travail en ligne. Les services publics les plus importants étant disponibles et utilisés par la majorité de la population, la population et la main-d'œuvre estoniennes ont une solide culture numérique et s'adaptent également facilement au travail de plateforme qui reproduit les services traditionnels et au travail qui est entièrement en ligne. Les réglementations actuelles pour le travail de plateforme ne s'écartent pas, mais au contraire intègrent des modèles utilisés dans les secteurs traditionnels. Ceci sera abordé plus en détail dans la section suivante de ce rapport. Outre les facteurs technologiques, la COVID-19 a également accru la fourniture de services informatiques et professionnels en Estonie. Dans une interview de 2022, Johanna Vallistu du Foresight Center d'Estonie a indiqué que les plateformes les plus importantes et les plus discutées restent dans les types 1 et 2 : transport (Uber) et livraison (Bolt et Wolt). Il est difficile d'estimer les tendances futures en raison du manque de données et d'enregistrement des travailleurs. Certaines plateformes plus récentes incluent des « petits boulots de service » plus spécialisés (type 3) tels que les services de soins ([caremate.ee](https://caremate.ee)), de santé et de conseil ([helpi.c.com/en](https://helpi.c.com/en)), de santé et de conseil ([minudoc.ee](https://minudoc.ee)) ou juridiques ([hugo.legal/en](https://hugo.legal/en)) et des services de nounou en ligne ([kideocall.com](https://kideocall.com)). Il s'agit également de plateformes mettant en relation employeurs et travailleurs pour effectuer une grande variété de tâches traditionnelles, principalement physiques ([treamer.com/en/Estonie](https://treamer.com/en/Estonie)) (également de type 3), et de plateformes qui mélangent travail physique et travail en ligne ([goworkabit.com](https://goworkabit.com)) ou de plateforme où toutes les tâches sont effectuées en ligne ([wisestly.ee](https://wisestly.ee)) (types 3 et 4).

Depuis 2022, huit catégories principales de travail de plateforme peuvent être distinguées en Estonie. La catégorie 1 comprend le transport et la catégorie 2 comprend la livraison de nourriture ou d'autres services de livraison. Elles ont été étudiées dans le projet précédent « Don't Gig Up » (types 1 et 2). Les catégories 3 à 6 comprennent : les travaux ménagers, les services de soins à la personne, le travail de bureau et les services professionnels (type 3 dans le projet actuel démontré par les études de cas de Treamer, CareMate et GoWorkaBit). Les catégories 7 et 8 couvrent le travail administratif et le travail créatif ou les services informatiques (type 4 dans le projet actuel démontré en partie par Wisestly).

## *Se concentrer sur les nouveaux systèmes d'exploitation de travail. Modèles économiques émergents pour les plateformes de type 3 et de type 4*

ICI

La caractéristique la plus intéressante des plateformes de type 3 et de type 4 est leur modèle économique émergent.

En Italie, on ne dispose pas d'une analyse théorique des modèles économiques pour les plateformes de type 3 et 4. Pour les plateformes de type 3, DIGITAL WORK CITY développée par la start-up White Libra Srl analysée dans ce projet représente un modèle économique émergent. Il s'agit d'une industrie du logiciel qui accompagne la contractualisation du travailleur, en lui apportant des conseils contractuels et en simplifiant les procédures de négociation. White Libra s'adresse principalement aux professionnels du numérique, aux professionnels du marketing, aux techniciens spécialisés mais aussi aux profils opérationnels tels que les designers, offrant un espace et des services de haut niveau pour accompagner les travailleurs. C'est une sorte de DIGITAL WORK CITY, une « co-plateforme », c'est-à-dire une structure numérique qui, tout en rassemblant la demande et l'offre d'emplois individuels, fournit également tous les services et aides nécessaires à la réalisation de ce travail. A la manière d'un co-robot ou d'une co-IA, DIGITAL WORK CITY est une infrastructure technologique qui accompagne le travailleur en lui fournissant tous les services dont il a besoin en temps réel. L'ambition de la plateforme est d'être un «green-field» pour les travailleurs en offrant de la flexibilité, mais aussi de soutenir des politiques actives en facilitant le redéploiement des travailleurs en cas de crise dans l'entreprise. Cependant, il existe un risque que White Libra puisse être considérée comme une agence de travail temporaire. La législation applicable aux travailleurs de DIGITAL WORK CITY est le droit du travail italien, la convention collective nationale du secteur tertiaire et les conventions collectives spécifiques au niveau de l'entreprise. La plateforme donne également des informations aux consultants locaux pour leur permettre de comprendre s'il existe une exception pour les travailleurs étrangers. La plateforme peut embaucher des travailleurs avec un contrat à long terme, un contrat à court terme ou un indépendant, selon la préférence des travailleurs et le type de projet dans lequel ils seront impliqués. White Libra a développé un recommandeur qui fait correspondre les données du projet (descriptions, objectifs, coûts, durée, etc.) et les données de l'entreprise (budget, contrats, secteur, etc.) avec les données de l'utilisateur (compétences, agenda, informations personnelles, portefeuille,

etc.) . La mise en relation est également effectuée avec la publication d'offres d'emploi, la recherche de conseils et la demande de données, mais les tâches sont assignées aux travailleurs par le chef de projet. La politique de rémunération est définie en fonction du type de contrat, et la plateforme calcule l'écart entre le coût du contrat et la somme de la valeur des travailleurs sur des tâches uniques. White Libra paiera une prime si les travailleurs sur-performent, tandis que si les travailleurs sous-performent, White Libra discutera en interne d'une solution pour améliorer l'efficacité du travailleur (formation en ligne, nouveau contrat ou nouvelles missions, etc.). White Libra propose essentiellement de l'externalisation de RH aux PMI et aux Startups (recrutement, contractualisation, gestion RH) et du management freelance pour les grandes entreprises. White Libra offre également un produit SaaS (Logiciel en tant que service) pour les entreprises qui souhaitent construire un environnement propriétaire.

En **Allemagne**, les modèles économiques des plateformes de type 3 et 4 sont assez divers. Les deux plateformes de type 3 analysées représentent des stratégies commerciales différentes. Content.de est un exemple de tâches plus qualifiées confiées à une foule, avec un domaine d'activité axé sur la création et la gestion professionnelles de contenu textuel (Internet). En outre, la plateforme offre d'autres services tels qu'un service complet, en prenant en charge l'ensemble du processus, du briefing à la gestion des auteurs avec la coordination et l'évaluation des textes, les services de conseil, l'analyse des données ou les traductions, avec une orientation B2B et B2C. Les qualifications de base des auteurs sont vérifiées par un test avec des questions concernant la ponctuation et l'orthographe et la soumission d'un exemple de texte de 300 à 400 mots, après quoi une décision est prise sur la notation initiale des auteurs. La rémunération – et le prix du produit – sont strictement couplés au classement des auteurs. Même si cela offre la possibilité d'avoir une stratégie de rémunération élevée pour une bonne qualité, du moins pour certains segments des services, la plateforme se décrit comme une place de marché pour la création de textes à faible coût, qui comprend une stratégie à bas prix. Cela marque une tension entre la qualité et le prix ; cependant, le modèle commercial de ces plateformes dépend également de la volonté des indépendants qualifiés d'offrir des services qualifiés dans des conditions volatiles, qui ne fournissent généralement que des revenus qui viennent en complément d'autres sources de revenus.

Pour l'autre plateforme de type 3, Helpling, qui sert d'intermédiaire pour des services de nettoyage, cette tension est beaucoup moins visible car ici c'est clairement une stratégie bas prix – faible coût qui prévaut. La plateforme propose des services B2B et, surtout, des services B2C basés sur de bas salaires horaires, entre 12 et 16 euros, desquels sont déduits les frais de plateforme (de 25 %), ce qui se traduit souvent par des revenus inférieurs au salaire minimum national allemand. Ce modèle économique repose donc principalement sur des femmes migrantes, qui ont besoin d'accéder facilement au travail avec des seuils bas d'accès au marché du travail et qui sont prêtes à accepter des faibles revenus, du moins pendant un certain temps.<sup>15</sup> Sans un afflux continu de travailleurs migrants, ce modèle économique serait difficilement viable.

---

<sup>15</sup> ISA (2021). Helpling hilft nicht. Zur Auslagerung von Hausarbeit über digitale Plattformen, dans : Altenried, Moritz et al. (éd.): Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion. Munster : Westfälisches Dampfboot, 148-167.

Par ailleurs, l'organisation du travail de ménage dans les foyers via des plateformes telles que Helping pourrait réduire l'ampleur du travail non déclaré.

La stratégie commerciale des plateformes de type 4 ressemble à celle de Helping. Même si Clickworker s'est engagé à respecter le Code de Conduite Allemand des sociétés de plateforme, à l'instar de Content.de, cette plateforme privilégie clairement une stratégie « bas prix, coûts réduits ». La plateforme est active dans les domaines suivants : l'apprentissage de l'IA et l'exploitation des données, le commerce électronique (textes, descriptions de produits, etc.), le crowdsourcing mobile (évaluation mystère) et les enquêtes en ligne (études de marché et sondages d'opinion). Pour organiser ces services, principalement B2B, la plateforme aide les entrepreneurs à découper de grands projets à forte intensité de main-d'œuvre en petits lots de travaux, qui sont ensuite traités par la plateforme. Bien qu'il n'y ait pas de système de classement, un système de filtrage fait correspondre certaines exigences telles que les compétences linguistiques avec les tâches proposées. Les clients souhaitent généralement payer le moins possible, la plateforme transmet des données empiriques aux clients en proposant un niveau de rémunération qui permet de supposer que l'on trouvera suffisamment de travailleurs pour la tâche concernée et ce dans un délai raisonnable. Les niveaux de rémunération étant très bas, la plateforme décrit les opportunités de travail comme un revenu complémentaire. C'est, par ailleurs, ce qui rend la plateforme attractive pour les travailleurs indépendants, qui peuvent avoir une source de revenus complémentaires sans complications contractuelles ou formelles. Ainsi, le travail de plateforme étant, en Allemagne, principalement utilisé comme source de revenus secondaires permet à ce modèle économique d'être viable et durable - tant que les travailleurs de plateforme acceptent de faibles rémunérations.

En **France**, on assiste à une sorte d'hybridation entre acteurs traditionnels et acteurs plateformes. Cette tendance est particulièrement visible dans les plateformes de services qualifiés de type 3. Face aux défis posés par la concurrence des intermédiaires de plateformes, tant sur leurs propres marchés que dans la recherche de « talents », les acteurs traditionnels développent des stratégies variées. Pour les entreprises de services numériques (les « SSII »), l'enjeu est de créer des plateformes privées destinées à attirer les freelances et de répondre aux besoins des clients tout en réduisant les coûts de transaction. C'est aussi la voie empruntée par les grands cabinets de conseil qui créent leurs propres plateformes de marque. Les agences d'intérim, quant à elles, ont lancé ou acheté des plateformes d'intermédiation avec des résultats mitigés, devant la difficulté à concilier une activité d'intérim basée sur un modèle salarié, physique et un travail de freelance virtuel et indépendant. Comme c'est souvent le cas sur des marchés en croissance avec des acteurs de plus en plus important nombreux, la question de la rationalisation pour des raisons de coût et d'efficacité opérationnelle se pose. Dans ces conditions, il est probable que le marché des plateformes d'intermédiation freelance connaîtra un processus identique, avec l'émergence de « super intermédiaires » qui viendront s'intercaler entre les clients-usagers et les intermédiaires de plateforme (Chagny et al. 2022).

Une autre tendance très intéressante est le développement des collectifs d'indépendants. Jusqu'à présent, les collectifs d'indépendants auto-organisés avaient du mal à se positionner face à la concurrence des grandes plateformes capitalistes d'indépendants. Ces plateformes sont principalement axées sur la création de valeur pour le client, au détriment des travailleurs, sur lesquels elles transfèrent tous les risques. En revanche, les collectifs d'indépendants sont avant tout conçus pour permettre à ces derniers de maximiser leurs opportunités de trouver des clients et de s'organiser collectivement. C'est notamment le cas d'une plateforme telle que Hubl, mais aussi de Collective.work.

En **Espagne**, Lowpost pourrait être considérée comme une plateforme de type 4. Elle se présente comme une entreprise qui dispose de plus de 65 000 rédacteurs pour la création de presque tous les types de contenu en ligne. Elle propose des jobs ou des forfaits de texte sous la forme d'une enchère à bas prix, mettant en concurrence les travailleurs inscrits à la recherche d'une rémunération. Cependant, tous les travailleurs sont indépendants, et l'entreprise fait peser sur eux toute la responsabilité et les pénalise si leurs livraisons ne sont pas conformes à ses exigences et à celles des clients. De plus, le travail fourni par les travailleurs de la plateforme et par les clients fait l'objet d'une évaluation. TaskRabbit est une autre plateforme qui pourrait être considérée comme une plateforme de type 4. Elle utilise le même système, mais est ciblée sur les tâches ménagères et le montage de meubles. Par ailleurs, les plateformes de type 3, telles que Senniors, Auido ou Cuidum, se présentent en mettant en avant l'aide aux familles et la recherche d'une personne appropriée pour prendre soin de ses aînés. La structure de travail est similaire mais à la différence de Lowpost le travailleur n'est pas indépendant, mais est embauché par les familles. De plus, la plateforme fixe des conditions minimales pour le travailleur et se désolidarise de tout risque ou obligation envers ce dernier.

En ce qui concerne leur financement et leur survie, il convient de noter que l'État et l'administration publique sont des investisseurs importants dans les plateformes numériques. Des entreprises telles que YeePLY ou Lowpost - qui font toutes deux l'objet de l'étude - ont pu accéder à des financements provenant de subventions et de fonds publics, voire des fonds FEDER de l'Union européenne via, notamment, des subventions à l'entrepreneuriat. Cette stratégie est sans cesse déployée par les plateformes et forge leur modèle économique. Les employeurs lancent une application mobile sur le marché, en général avec un investissement initial de leurs propres revenus, ou avec des subventions ou des fonds publics. Lorsque les plateformes émergent et décollent, elles sont toutes, ou la plupart, financées par des tours de table de sociétés privées ou de fonds d'investissement. C'est le cas de Senniors qui, deux ans après sa naissance en 2020, récoltait fin 2022 5 millions d'euros de fonds d'investissement d'entreprises spécialisées dans la santé, de banques et d'autres entreprises privées. Ce n'est pas un phénomène nouveau alors que de nombreuses startups manquent de financement ou n'arrivent pas à survivre au-delà de leurs premières années de vie.<sup>16</sup> Cependant, de nombreuses plateformes non seulement reçoivent un soutien financier, mais elles ont également comme clients de grandes entreprises et des organismes publics, ce qui les aide à se maintenir sur le marché.

---

<sup>16</sup> Vera H., Lucia (2015). [Nueve de cada diez startups no llegan a los tres años de vida. Emprendedores, Cinco Días.](#)

En **Pologne**, on peut identifier trois grands modèles économiques. Le premier modèle, avec Fixly.pl ou Oferteo.pl, un prestataire de services (travailleur) inscrit sur la plateforme paie pour accéder aux offres (demandes de services) qui y sont publiées pendant une période déterminée et les frais peuvent impliquer des limitations quant au nombre d'offres mises à disposition ou au nombre d'offres (soumissions) auxquelles le prestataire de services peut répondre. Ici, la plateforme n'interfère pas dans la relation contractuelle entre le prestataire de services et le client ou ses conditions. Elle ne prend pas la responsabilité de l'exactitude des informations fournies par les parties dans leurs offres, ni de la qualité des services qui ont été contractés. Elle se distingue des par l'utilisation d'un algorithme pour attribuer des commandes (ou demandes d'offres) et fixer des tarifs pour accéder à des commandes particulières (demandes d'offres).

Avec le second modèle économique, les prestataires de services (travailleurs) se voient facturer un pourcentage de leur rémunération des transactions conclues via la plateforme pour la fourniture d'un service donné (réalisation d'une tâche donnée). Ce modèle est utilisé par les plateformes qui mettent en relation des éditeurs (influenceurs) ou des journalistes avec des annonceurs : par exemple, Reachablogger.pl facture un taux forfaitaire de 15 %, Whitepress.pl facture 20 % sur la première commande, et 10 % sur les commandes suivantes effectuées pour le même client. Ici, non seulement la plateforme met en relation les parties, mais elle règle les comptes entre ces dernières via un compte séquestre ou un arrangement similaire (de sorte que le client paie la plateforme lors de la passation de la commande, tandis que l'entrepreneur est payé par la plateforme à l'achèvement de la tâche et après son acceptation par le client). La plateforme reste le canal de communication exclusif entre les parties. Useme.eu, une plateforme pour les indépendants, suit le même modèle, et se rémunère en émettant des factures pour le compte d'indépendants qui n'ont pas d'activité commerciale enregistrée, mais en ont besoin pour se faire payer par leurs clients, ce qu'elle fait moyennant une redevance.

Le troisième modèle, représenté par TaskHero, s'attache à la relation bilatérale entre la plateforme et les soi-disant agents. Les tâches sont payées selon les tarifs fixés par TaskHero, aucun frais n'est déduit et les agents s'inscrivent gratuitement. La plateforme se rémunère en fournissant des services à des clients tels que des entreprises du secteur de la grande consommation et, l'accès aux informations marketing obtenues grâce aux microtâches, n'est qu'une partie de ces services.

En **Suède**, le modèle économique de plateforme de type 4 n'existe pas. Il est intéressant de noter que les plateformes de type 3 telles que TaskRunner, Tiptapp et Yepstr ont absorbé l'intermédiation des anciens petits boulots traditionnels. En 2018, le gouvernement suédois a chargé l'Autorité suédoise de l'environnement du travail de mener un projet pilote sous la forme d'un effort d'encadrement axé sur ces nouvelles formes d'organisation du travail. Dans le cadre de ce projet pilote, l'Autorité suédoise du travail a effectué 48 inspections, avec suivis. 28 entreprises ont été incluses, notamment huit sociétés de portage salarial et cinq sociétés de plateforme. L'agence a infligé une amende à deux d'entre elles (TaskRunner et Tiptapp) pour avoir manqué à leurs devoirs d'employeurs en matière d'environnement de travail. Dans les

deux cas, le tribunal administratif suédois a statué en faveur des entreprises, déclarant qu'elles ne devaient pas être considérées comme des employeurs et qu'elles n'étaient donc pas responsables de l'environnement de travail des Coursiers. D'autre part, Yepstr a décidé d'adapter son modèle économique en employant directement des travailleurs fournissant des services via cette plateforme. En effet, en 2020, l'Autorité suédoise du travail a critiqué l'industrie des petits boulots et a exigé que les entreprises assument une responsabilité accrue pour l'environnement de travail des personnes qui exécutent les services. Cela a permis à la plateforme de gagner un consensus auprès du public et des politiciens suédois.

Sur les quatre études de cas **estoniennes**, une seule plateforme (Tremer) n'a pas été fondée en Estonie. Alors que les trois autres diffèrent par les types de travail (Caremate se consacrant aux services de soins, GoWorkaBit visant principalement le travail physique et Wisestly principalement le travail en ligne), elles partagent des similitudes dans les modèles économiques utilisés. De nombreux Estoniens ont leur propre entreprise (19% selon les données les plus récentes d'une enquête SEB en 2019). Depuis 2018, les autorités estoniennes ont promu l'option d'un compte d'entrepreneuriat pour les entrepreneurs indépendants afin de déclarer les revenus du travail indépendant, notamment le travail de plateforme. Dans de nombreux cas, les entreprises estoniennes basées sur une plateforme exigent (dans le cas de Caremate) que le travailleur puisse travailler en tant qu'entrepreneur ou, du moins, offrent cette possibilité (GoWorkaBit et Wisestly). Dans le cas de CareMate, les soignants ou «travailleurs» de plateforme sont tenus d'avoir leur propre entreprise et d'assumer la responsabilité de leurs propres clients qui sont ceux qui demandent le service via la plateforme. Dans ce cas, le modèle économique est B2B2C. Le travailleur et la plateforme interagissent en tant qu'entreprises et le travailleur fournit le service au client.

Si les plateformes GoWorkaBit et Wisestly proposent également le modèle B2B2C si un travailleur a sa propre entreprise, dans de nombreux cas, la plateforme négocie le contrat du travailleur avec l'entreprise qui contracte le travail. Ainsi, le modèle économique peut également être B2B. La plateforme mettant à disposition les travailleurs et l'entreprise qui emploie le travailleur prenant la responsabilité du travailleur en tant qu'employé dans le cadre de contrats à court terme entre l'entreprise et l'employé. Dans les deux cas (lorsqu'un individu est enregistré en tant qu'entrepreneur ou lorsqu'une entreprise embauche un travailleur de plateforme), la plateforme transfère la responsabilité de la prestation de service à l'entrepreneur ou à l'entreprise contractante.

Tremer, qui est une entreprise finlandaise, est la seule dans l'étude de cas estonienne qui emploie et enregistre directement les travailleurs auprès de la plateforme. Dans ce cas, le modèle économique est largement B2C, la plateforme met à disposition des travailleurs et assume la responsabilité de la prestation de service au client (dans ce cas, l'entreprise ayant besoin de travail à court terme). Les travailleurs de la plateforme Tremer n'ont pas de statut d'entrepreneur. La plateforme revendique assumer davantage de responsabilité pour le travailleur en l'employant directement et en signalant le travail effectué via la plateforme.

## *Donner la priorité aux travailleurs et aux interactions entre la plateforme et les individus plutôt qu'aux processus et aux outils numériques. Protection des travailleurs*

Le rapport final du projet Don't GIG up reconnaissait déjà que le modèle économique de nombreuses plateformes avait une dimension mondiale ou, du moins, internationale. Cela est particulièrement vrai pour les plateformes de microtravail qui peuvent fonctionner dans le monde entier, la seule condition préalable étant d'utiliser l'anglais comme langue de travail sur la plateforme. Cela soulève la question de savoir si et comment les plateformes s'adaptent aux institutions et réglementations nationales ou locales et si les plateformes de différents pays présentent des caractéristiques différentes dans l'organisation du travail.

L'actualisation de l'état des lieux des initiatives politiques dans différents pays souligne encore cet aspect et permet de constater que la situation n'a pas beaucoup évolué par rapport aux résultats du précédent projet.

Par ailleurs, la plupart des réflexions, initiatives politiques et actions de terrain visant à protéger les droits des travailleurs de plateforme et à rendre les modèles économiques des plateformes plus transparents se concentrent sur les plateformes de type 1 et 2, les plateformes de transport et livraison monopolisant toujours le débat.

On trouvera ci-après un bref examen de certains problèmes rencontrés par les travailleurs plateformes de petits boulots de service traditionnels et de services qualifiés (type 3), ainsi que les plateformes de microtravail externalisant des micro-tâches (type 4). Cependant, les principales initiatives menées par les mouvements de terrain et les syndicats ces dernières années ont porté sur les conditions de travail dans les plateformes de livraison de marchandises. Le développement de la jurisprudence ainsi que les initiatives de terrain concernent aussi presque exclusivement les livreurs et les chauffeurs.

En **Italie**, malgré le débat autour du statut social et économique des travailleurs à la demande, le statut d'emploi continue d'être la pierre angulaire des initiatives et des demandes dans l'économie des « petits boulots ». Le débat public et politique se concentre toujours presque exclusivement sur les plateformes de livraison et de transport de personnes. La Loi N°128/2019, modifiant le décret loi 81/2015 (Loi sur l'emploi), a établi deux régimes différents pour les travailleurs de plateforme. Le premier régime plus large (nouvel article 2, paragraphe 1, Loi sur l'emploi) couvre les travailleurs dits hétéro-organisés (c'est-à-dire dont les activités sont principalement personnelles, continues et unilatéralement « organisées par le client ») « au moyen de plateformes ». Dans ces conditions, les travailleurs de plateforme restent « quasi subordonnés » tout en bénéficiant des protections du statut de salarié. Le second régime plus étroit (nouveau Chapitre-V bis, c'est-à-dire art. 47 ff., Loi sur l'emploi) énumère un ensemble de garanties de travail uniquement pour les « livreurs indépendants livrant des marchandises au moyen de véhicules à deux roues dans les zones urbaines » (mesures de SST ; interdiction pour les plateformes de réduire les possibilités de travail en raison d'un refus de livraison ; dispositions relatives à

la rémunération, par exemple interdiction de rémunération à la pièce, etc.). Il convient de noter que cette règle confirme l'accent mis par le législateur sur les plateformes de livraison de marchandises, laissant de nombreuses questions ouvertes sur la réglementation des plateformes de travail fournissant différents services. Cependant, en effet, avec ces réformes, le législateur a tenté de résoudre le problème de la classification erronée du statut de salarié.

Le cadre juridique italien fait toujours l'objet d'un processus de réforme complexe. En particulier, le gouvernement italien propose d'englober les gig-workers, également sur indication des juges des prud'hommes (C. Cass. 24 janvier 2020, n. 1663, l'affaire dite Foodora), dans le cadre personnel prévu par l'article 2 de la loi N°81 du 15 juin 2015 (c'est-à-dire le régime spécial s'étendant à toute relation de travail indépendant, ayant des caractéristiques de relations de salariat, avec l'application des protections de l'emploi – salaire, sécurité sociale, maternité, temps de travail, etc.). Des auteurs s'inscrivent dans cette optique protectrice (Carabelli, Spinelli, 2019). On dispose également d'une analyse juridique qui s'attache à une autre problématique (Faioli, 2017, 2020 et 2023) : estime que les emplois exercés via des plateformes numériques – dans le cas spécifique du travail réalisé pour des entreprises de petits boulots livrant des marchandises (par exemple Deliveroo, Foodora, Just Eat, etc.) ou fournissant des services aux particuliers et aux ménages (par exemple Vicker, Task Rabbit, etc.) - relèvent du travail intérimaire conformément aux lois italiennes nos. 81 du 15 juin 2015 et 276 du 10 septembre 2003. La plateforme numérique (ex. Foodora) coordonne, cogère, co-surveille, avec le client (restaurants, pizzeria, etc.) et, dans certains cas, sanctionne le travailleur/livreur en vue de satisfaire à une demande de l'utilisateur (par exemple un restaurant ou un café qui rejoint la plateforme) en relation avec la livraison de nourriture aux clients. Ainsi, en accédant à la plateforme numérique (Foodora) les restaurateurs ne font pas appel à un salarié mais à un intérimaire. Cela implique un double glissement conceptuel : d'une part, *de jure condendo*, si la plateforme numérique (Foodora, Deliveroo, etc.) devenait une agence de travail temporaire, elle serait soumise aux dispositions prévues par les lois n° 111/2006, 81/2015 et 276/2003 (avec quelques modifications législatives nécessaires concernant les sanctions et les références à la négociation collective) ; d'autre part (et c'est l'aspect le plus important de la présente analyse), une telle plateforme numérique (Foodora, Deliveroo, etc.) ferait partie du réseau unifié (ou, mieux, unitaire) des politiques actives du marché du travail, pouvant participer à des activités de placement professionnel et de mise en relation des travailleurs (à savoir faire correspondre l'offre et la demande de main-d'œuvre) en ce qui concerne à la fois les emplois traditionnels (ce qui existe déjà) et les petits boulots. En supposant que le travail effectué via des plateformes numériques (comme dans le cas de Deliveroo, Foodora, etc.), spécifiquement destiné à livrer des marchandises, puisse être considéré comme du travail intérimaire, il convient de souligner que, au moins *de jure condendo*, le législateur italien et européen devrait s'écarter de cet aspect afin : (i) d'étendre aux travailleurs de ces plateformes numériques un ensemble de mesures déjà établies en matière de droit du travail, de sécurité sociale et de protection syndicale, en faisant référence à la négociation collective pour la définition de certains aspects concernant les salaires et les coûts de main-d'œuvre ; et (ii) de profiter de l'occasion pour améliorer l'employabilité grâce à la promotion de mécanismes de mise en relation intelligents et efficaces. Cette théorie découle de l'idée qu'en ce qui concerne le

travail effectué via des plateformes numériques, il est nécessaire d'introduire un ensemble spécifique de règles faisant référence à la législation sur le travail intérimaire (conception du marché).

La capacité des syndicats italiens à déterminer - par la négociation collective - un niveau de revenu pour les gig-workers ou d'autres formes de protection a été exprimée par la convention collective nationale (NCBA) pour la Logistique, le transport de marchandises et les livraisons en 2017 et 2021. Une nouvelle disposition a été mise en place (à savoir « *cicofattorino* ») en vue d'appliquer des protections par rapport aux employés de ce secteur de l'économie. Ces protections sont *au prorata* et liées aux tâches temporaires spécifiques (voir CCNL Logistica, Trasporto Merci, Spedizione et le protocole connexe du 20 novembre 2020). Les syndicats italiens se sont également concentrés sur les seuls travailleurs des plateformes de livraison de marchandises, ayant du mal à orienter leurs activités vers les plateformes de type 3 et 4, qui sont restées jusqu'à présent hors de leur radar. On peut trouver une exception avec la plateforme italienne de baby-sitting Le Cicogne, qui applique la Convention collective nationale du Travail domestique.

L'**Allemagne** se distingue par l'absence de nouvelles réglementations sur le travail de plateforme. Cependant, les décideurs politiques ont continué à progresser sur certains des processus initiés dans le livre blanc « Travailler 4.0 » du BMAS. Il s'agit notamment d'améliorer les données sur la diffusion et les formes du travail de plateforme et de créer le « Groupe de réflexion sur la société du travail numérique » qui vise à intensifier le dialogue social et politique sur le travail de plateforme. L'un des principaux résultats de ce dialogue est le document « Points clés pour un Travail équitable dans l'économie de plateforme » du BMAS, que le ministère du Travail a publié fin 2020 et qui vise à définir le cadre d'autres initiatives politiques et réglementations juridiques (BMAS, 2020).

Plus précisément, le document du BMAS identifie plusieurs domaines de réglementation qui devraient « assurer un travail équitable dans l'économie de plateforme » et établir des « règles du jeu équitables » :

- i. Inclure les travailleurs de plateforme indépendants dans le régime légal de retraite et impliquer les plateformes dans le paiement des cotisations ;
- ii. Examiner si et comment la couverture de l'assurance-accidents peut être améliorée ;
- iii. Ouvrir la possibilité aux travailleurs de plateforme indépendants de s'organiser et de négocier conjointement avec les plateformes les conditions de base de leur activité ;
- iv. Introduire un renversement de la charge de la preuve dans les procès pour clarifier le statut de salarié, abaissant ainsi le seuil d'inhibition pour les travailleurs de plateforme pour faire valoir leurs droits devant les tribunaux ;
- v. Permettre aux travailleurs de plateforme de transférer leurs évaluations sur une autre plateforme, limitant ainsi la dépendance à l'égard des plateformes individuelles ;

- vi. Décourager certaines pratiques contractuelles des plateformes, par exemple en fixant des délais de préavis minimaux ;
- vii. Veiller à ce que les conditions générales unilatéralement préjudiciables aux opérateurs de plateforme puissent être révisées en justice de manière plus simple et moins compliquée ;
- viii. Établir des obligations de transparence et de déclaration pour tous les opérateurs de plateformes afin d'améliorer la situation des données sur l'économie de plateforme.

La participation au système de sécurité sociale a été introduit dans l'accord de coalition du gouvernement fédéral actuel, tant sous la forme d'un accès facilité des indépendants à l'assurance-chômage que sous la forme d'une intégration des indépendants dans le régime des pensions de vieillesse. Ces changements affecteraient de nombreux travailleurs de plateforme sur les plateformes de type 3 et 4, du moins ceux qui tirent leur principal revenu du travail de plateforme.

De plus, les décisions du Tribunal fédéral du travail (BAG) sur le travail sur plateforme ont remis en question la notion selon laquelle le travail de plateforme serait un travail indépendant. C'est notamment le cas d'une décision de 2020 dans le cadre du procès d'un travailleur de plateforme qui avait utilisé une application pour exécuter des commandes d'inspection de marchandises, activité qui peut être qualifiée de travail de plateforme de type 4. Le travailleur vérifiait régulièrement la présentation des marchandises dans les magasins et les stations-service d'une entreprise depuis 2017, en utilisant des photos et en posant des questions pour promouvoir les produits. Il s'agissait de micro-emplois proposés par le biais d'une plateforme sur la base d'un « accord de base » et des conditions générales de l'entreprise. Le BAG a statué en dernier ressort que bien que cette obligation n'existait pas, le travailleur était incité par le système d'évaluation de plateforme à assumer les activités de contrôle afin de pouvoir gagner ainsi un revenu plus élevé. Du point de vue du BAG, il doit donc être qualifié de salarié qui a effectué un travail lié par des instructions et déterminé par autrui dans sa dépendance personnelle. Cette décision représente une rupture avec les interprétations juridiques antérieures car c'était la première fois que la plus haute instance judiciaire évaluait le travail de plateforme indépendant comme une relation de salariat. Le facteur décisif est la spécificité du travail et la mise en œuvre de la relation de salariat. Par conséquent, selon cette décision, les classifications générales de la relation de travail doivent être examinées légalement au cas par cas (BAG, 2020).

En **France**, récemment encore, le débat portait sur la requalification en contrat de salariat des travailleurs de plateforme de types 1 et 2. Les plateformes de travail qualifié de type 3 ont même développé leur activité en prétendant, aux yeux des donneurs d'ordre et des clients, qu'elles leur permettaient de se prémunir contre certains des risques inhérents à l'utilisation des prestations intellectuelles. Elles leur permettent de limiter leur exposition au risque de prêt illicite de main-d'œuvre (opération lucrative dont l'unique objet est le prêt de main-d'œuvre) ou au risque de « délit de marchandage » (acte par lequel un employé d'un prestataire passe de l'autorité de son employeur à celle du client), deux risques identifiés depuis longtemps comme majeurs pour les en-

treprises de service numérique. Mais certaines organisations professionnelles sont très actives pour faire valoir que certaines plateformes doivent être considérées comme des entreprises du secteur de l'intérim. C'est notamment le cas de Prism'Emploi, la fédération professionnelle des entreprises d'intérim. Une décision récente du Conseil des prud'hommes du 9 janvier 2023 a pour la première fois requalifié en CDI la relation de travail d'un travailleur de plateforme de type 3 (la plateforme Staffme, plateforme d'emploi pour étudiants).

En tout état de cause, force est de constater que la question de la gestion algorithmique est un angle mort de la régulation. Or, c'est souvent le cas des plateformes à forte intensité capitalistique de type 3. Le projet de Directive européenne représenterait une avancée pour ces travailleurs.

À l'automne 2021, le gouvernement avait présenté un plan pour les indépendants, avec plusieurs mesures impactant les travailleurs de plateforme. Ces mesures ont conduit à l'adoption de la loi du 14 février 2022 en faveur de l'activité professionnelle indépendante. La loi facilite l'accès au régime d'assurance volontaire contre les risques d'accidents du travail, en abaissant le taux de cotisation qui permet d'y accéder. Cette disposition est considérée comme insuffisante par les collectifs et syndicats de travailleurs de plateforme. Une autre disposition facilite l'accès des travailleurs à l'Allocation des travailleurs indépendants. En particulier, la loi étend les conditions d'accès à l'allocation des travailleurs indépendants (ATI) aux travailleurs indépendants qui cessent définitivement leur activité devenue non viable. Auparavant, seuls les indépendants en liquidation ou en redressement judiciaire et qui généraient 10 000 € de revenus par an pouvaient en bénéficier.

En **Espagne**, entre août 2018 et octobre 2019, l'Inspection du travail a mené une campagne spécifique dans le cadre du Plan directeur pour un travail décent sur les plateformes numériques et dans le commerce électronique. Cette action a conduit à la régularisation de 8451 faux indépendants et la Sécurité Sociale a récupéré 15 millions d'euros de cotisations Sociales que ces entreprises économisaient.

L'activité syndicale ne s'est pas seulement concentrée sur les livreurs, mais aussi sur d'autres plateformes utilisant des modes d'organisation du travail similaires. Les syndicats ont dénoncé à l'Inspection du travail six plateformes qui, en plus d'être des agences de placement, se sont imposées comme des intermédiaires entre les aidants de personnes âgées et les familles ayant besoin de services d'aide à domicile. Ces plateformes se sont développées en Espagne suite à la pandémie de COVID-19 comme alternative aux maisons de retraite. Elles perçoivent une commission pour le service de sélection de l'aidant. De plus, elles établissent les horaires de travail, remplacent l'aidant si ce dernier ne convient pas à la famille et adaptent le service en fonction des besoins de la personne dont ils ont la charge. Elles ont également mis en place un système de notation par étoiles pour les aidants qui peut limiter les emplois futurs en cas de mauvaises notes. Ces plateformes utilisent le Régime Spécial des Travailleurs Domestiques qui a un régime différent du Régime Général de la Sécurité Sociale (RGSS), c'est-à-dire que leur salaire est fixé par le Salaire Minimum Interprofessionnel (SMI) et qu'ils ne cotisent pas dans les mêmes pourcentages ou montants que les salariés. Ils relèvent du Régime Spécial des

Employés de Maison (SSHE). De plus, la relation contractuelle se fait entre le travailleur et la famille, qui assume les charges sociales. Ainsi, les plateformes, bien qu'elles soient chargées de superviser et d'organiser l'activité de soins, sont considérées comme de simples intermédiaires et n'ont pas de responsabilités directes telles que le respect de la réglementation en matière de prévention des risques professionnels.

Des plateformes de nettoyage, telles que Clintú, ont également été dénoncées par les syndicats à l'Inspection du travail. Leur modèle reposait également sur des travailleurs domestiques travaillant sur une base horaire, le client pouvait fixer un prix inférieur au prix proposé par la plateforme. Les prix variaient selon qu'il y avait ou non des produits de nettoyage dans la maison. La plateforme gardait une commission pour l'exercice de l'activité d'intermédiation. De plus, les agents d'entretien étaient soumis à un système de notation par étoiles qui pourrait limiter leurs possibilités de travail s'ils recevaient une mauvaise note.

En **Pologne**, des développements prometteurs en termes d'organisation des travailleurs ont été observés, puisque le premier syndicat au niveau de l'entreprise a été créé chez Pyszne.pl (plateforme de livraison de nourriture) en 2022, il est affilié à OPZZ Konfederacja Pracy. Les dirigeants syndicaux ont organisé des événements pour les travailleurs de plateforme de l'entreprise en les informant sur les droits des travailleurs et sur la possibilité d'adhérer à l'organisation. Le syndicat a été actif dans le débat public et parlementaire en menant des actions de plaidoyer en faveur de l'amélioration des conditions de travail et a fait appel au projet de Directive sur le travail de plateforme. Récemment, leur manifeste a été publié pour articuler leurs revendications et accroître leur visibilité.

Le législateur **suédois** a fait le choix de ne pas intervenir avec une législation spécifique sur le travail de plateforme. Malgré le débat sur les questions de requalification de la relation contractuelle et les questions sociales connexes, le gouvernement suédois a décidé de temporiser, dans l'attente des décisions judiciaires et de l'évolution des positions des partenaires sociaux. A la différence d'autres pays européens, il n'y a pas encore eu en Suède de décision de justice concernant le travail de plateforme. Les partenaires sociaux suédois n'ont pas pour habitude de recourir aux contentieux juridiques. L'une des raisons de ce choix est que les partenaires sociaux préfèrent l'autorégulation. L'un des principaux problèmes rencontrés par les travailleurs de plateforme en Suède est l'absence de garantie légale d'un nombre minimum d'heures de travail effectif, ce qui les expose à un risque de pauvreté. Cependant, il n'est actuellement pas à l'ordre du jour de légiférer sur le nombre total d'heures de travail minimum par contrat de travail. En Suède, malgré l'absence de disposition juridique et de jurisprudence, les acteurs du marché du travail ont mis en place leur modèle social pour tenter de résoudre certains des problèmes des travailleurs de plateforme par le biais de négociations collectives.

En **Estonie**, le flou qui entoure la définition des travailleurs de plateforme a rendu difficile l'élaboration d'une législation ou l'évaluation des litiges impliquant des travailleurs de plateforme. En Estonie, les travailleurs de plateforme sont considérés comme des entrepreneurs et, par conséquent, responsables des obligations légales liées au type d'entrepreneuriat exercé (indépendant, socié-

té à capitaux privés, société anonyme, etc.). Le problème est que certains travailleurs de plateforme échappent à l'impôt parce qu'il n'y a ni registre ni obligation de déclarer leur activité sur une plateforme. Mais la loi sur les contrats de travail (Töölepingu seadus) fait actuellement l'objet de réformes. Pour autant, ces réformes ne comportent aucune disposition spécifique concernant les travailleurs de plateforme. La question de savoir si le travail de plateforme doit être défini comme un « type » de travail contractuel distinct et disposer de ses propres réglementations légales fait l'objet d'un débat (Entretien avec Johanna Vallistu, 2022). À ce jour cependant, les acteurs estoniens attendent la Directive européenne pour prendre ces décisions (Entretien avec Maria-Helena Rahumets, 2022).

## *Conclusions. Conception organisationnelle, cadres juridiques et suggestions pour les politiques à venir au niveau de l'UE*

La réglementation du travail effectué via les plateformes de type 3 et 4 constitue probablement la tâche la plus difficile pour les autorités de réglementation dans le paysage socio-économique actuel. Compte tenu des caractéristiques de ce type de travail, notamment le fait que les plateformes sont situées dans des pays différents de celui où la personne réalise effectivement ses tâches, les législateurs se sont montrés prudents dans l'introduction de règles spécifiques applicables exclusivement aux travailleurs de plateforme. Les systèmes juridiques nationaux, en fonction de l'ampleur du travail de plateforme et de l'adaptabilité des réglementations du travail, ont généralement répondu par la jurisprudence aux besoins émergents des travailleurs de plateforme, qui pâtissent de plus en plus de l'absence de conditions de travail garanties et de la précarité qui en découle.

### **(i) Référentiel public des plateformes de travail et de la protection sociale**

Dans de nombreux pays partenaires, il n'existe pas de registre public de ces plateformes (types 3 et 4). Par conséquent, il n'existe pas de données officielles sur leur nombre ni sur le nombre de personnes travaillant pour ces plateformes ou par leur intermédiaire. Ainsi, la question du manque de données sur ces plateformes et leurs travailleurs n'a toujours pas été résolue. Seules des entités officielles peuvent remédier à cette lacune ; il s'agit de trouver une solution pour établir une liste européenne de ces plateformes, mais aussi de mieux protéger cette catégorie de travailleurs.

La création d'un tel registre est une tâche exigeante. Elle nécessite une définition claire et précise des plateformes de type 3 et 4. Mais, par ailleurs, cette définition doit être suffisamment ouverte pour couvrir les domaines parfois très hétéroclites de l'économie de plateforme.

Dans le même temps, il devrait être possible de faire respecter l'obligation de déclarer dans des registres les plateformes et le travail effectué par les travailleurs de plateforme. Il serait souhaitable de pouvoir comparer les enquêtes nationales, au moins au niveau européen. Il serait également important que

la proposition de Directive (sur l'amélioration des conditions de travail via une plateforme) impose un tel registre, en mettant l'accent sur la relation entre les plateformes et les travailleurs, sur le(s) contrat(s) utilisé(s) par la plateforme (le cas échéant) et les conséquences qui en découlent en termes de droits du travail et de protection sociale. En outre, les conventions entre les plateformes et les travailleurs devraient indiquer explicitement quel régime de protection sociale s'applique aux travailleurs de plateforme (par exemple, règle appliquée pour l'identification et l'enregistrement des travailleurs dans les registres des entreprises, règle en matière de fiscalité, cotisations de sécurité sociale, etc.), et quel régime de santé et de sécurité au travail s'applique aux travailleurs de plateforme (par exemple, obligation de formation SST des travailleurs, obligation de fourniture d'équipements de protection individuelle, obligation d'évaluation, de supervision et de contrôle des risques liés au travail, etc.).

## **(ii) Législation applicable et juridiction compétente**

La réglementation du travail de plateforme constitue probablement la tâche la plus difficile pour les autorités de réglementation dans le paysage socio-économique actuel. Compte tenu des caractéristiques de ce type de travail, notamment du fait que les plateformes sont situées dans des pays différents de celui où la personne réalise effectivement ses tâches, les législateurs se sont montrés prudents dans l'introduction de règles spécifiques applicables exclusivement aux travailleurs de plateforme. Les systèmes juridiques nationaux, en fonction de l'ampleur prise par le travail de plateforme et de l'adaptabilité des réglementations du travail, ont généralement répondu par la jurisprudence aux besoins émergents des travailleurs de plateforme, qui pâtissent de plus en plus de l'absence de conditions de travail garanties et de la précarité qui en découle. Un nombre croissant de travailleurs sont susceptibles de commencer à travailler depuis l'étranger. Il en résulte de nouveaux défis juridiques qu'il faudra relever à l'avenir.

Dans cette situation chaotique, l'intégration du travail de plateforme (et du travail indépendant dans le cadre de l'économie des petits boulots) dans le système de sécurité sociale (sous la forme d'une assurance obligatoire) doit être discutée. Les plateformes de travail numérique qui sont des employeurs doivent déclarer le travail effectué par les travailleurs de plateforme aux autorités compétentes en matière de travail et de protection sociale de l'État membre, mais avant tout, il convient de définir clairement la juridiction compétente si la plateforme est basée dans un pays et que le travailleur de plateforme exerce son activité dans un autre.

En d'autres termes, il est important d'appliquer aux travailleurs la règle la plus protectrice, surtout lorsque la prestation est effectuée dans un pays qui ne prévoit pas de système de sécurité sociale, de conventions collectives, de représentation syndicale et de salaires proportionnés et suffisants.

Pour ces raisons, les accords juridiques passés entre un prestataire de services et toute personne souhaitant utiliser ces services 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<sup>17</sup>) et, en tout état de

---

<sup>17</sup> Note du traducteur : qui concerne les situations concernant un conflit de lois.

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 conditions générales de service doivent également être explicites, en indiquant le ou les secteurs NACE spécifiques, auxquels appartiennent les activités menées par l'intermédiaire de la plateforme. Cela faciliterait : (i) l'identification des conventions collectives nationales sectorielles ; (ii) l'identification des réglementations nationales relatives aux secteurs professionnels spécifiques ou des réglementations d'organismes/associations professionnels (le cas échéant).

### **(iii) Politique de rémunération, frais d'adhésion pour les travailleurs et frais des clients**

Il est important de porter une attention particulière à la politique de rémunération des travailleurs de plateforme, au regard des salaires minimums prévus par la loi/les conventions collectives, en essayant de comprendre l'implication des algorithmes et des systèmes d'évaluation/notation dans la définition de la rémunération et s'il existe une marge de négociation pour les clients, les plateformes et les travailleurs.

Les relations entre les plateformes et les travailleurs doivent détailler la politique de rémunération appliquée au travailleur de plateforme conformément à la législation nationale applicable. Dans ce cas, la relation de travail doit préciser dans quelle mesure la rémunération est définie par la plateforme, par opposition à une décision du travailleur ou du client, ou à une négociation entre le travailleur et le client, et s'il existe des seuils/plafonds de revenus maximums (mensuels et/ou annuels) que les travailleurs peuvent gagner par l'intermédiaire de la plateforme, en expliquant les raisons.

Pour les pays disposant d'un salaire minimum légal, les accords juridiques doivent préciser si le salaire minimum légal est appliqué aux travailleurs de plateforme ; pour les pays ne disposant pas d'un salaire minimum légal, ils doivent préciser si les salaires minimums définis par les conventions collectives sectorielles s'appliquent et à quelles conditions. Dans ce cas, le(s) secteur(s) et la ou les conventions collectives correspondantes doivent être identifié(s) sur la base de l'activité de travail réelle prestée via la plateforme et le(s) secteur(s) NACE dédié(s).

Il existe un autre aspect important à prendre en compte car les conditions générales de ces relations doivent préciser si un abonnement est requis pour opérer sur la plateforme, en tant que travailleur ou en tant que client, et définir le montant, la méthode et la fréquence de paiement, ainsi que tout autre frais supplémentaire.

Dans le cas de commissions/frais facturés sur des transactions individuelles effectuées sur la plateforme, il convient de se faire une idée du montant des commissions/frais (en termes absolus ou en pourcentage), et de la partie (le travailleur ou le client ou les deux) à laquelle les commissions/frais sont imputés.

Pour les plateformes en ligne qui proposent également le développement de projets - commandés à un groupe de personnes dont le travail doit être élaboré à l'avance - il faut obligatoirement que tous les projets proposés/soumis soient rémunérés au titre de l'anticipation du développement du projet et de la participation aux enchères. Il est proposé que la rémunération corresponde aux taux du marché ou ne soit jamais inférieure au salaire minimum du pays concerné et, surtout, que le travail à perte soit proscrit.

L'objectif de cette recommandation est de garantir une certaine sécurité aux travailleurs et une rémunération adéquate pour le travail effectué, en veillant à ce que les plateformes ne puissent pas imposer des conditions inéquitables et inappropriées qui contribuent à la précarisation du travail.

La réglementation de l'attribution des tâches et l'interdiction du système d'enchères permettent aux travailleurs de plateforme d'accéder à une rémunération juste et adaptée pour l'exécution de leurs tâches, ce qui conduit à une professionnalisation. Là encore, cela contribue à réduire l'insécurité et l'instabilité de l'emploi, favorise la déconnexion numérique et permet de mieux matérialiser la journée de travail (ainsi que les temps de repos).

#### **(iv) Attribution des tâches/emplois et inadéquation entre les plateformes et les travailleurs**

Il est nécessaire de réfléchir aux 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. En outre, une attention doit être portée aux perspectives de développement personnel en tant que travailleur de plateforme, à la manière dont les plateformes contribuent au développement des compétences des travailleurs et dont les travailleurs améliorent eux-mêmes leurs compétences dans le cadre de leur travail de plateforme.

Dans ce cas, les accords juridiques entre les plateformes et les travailleurs doivent clarifier le type de compétences spécifiques et générales requises pour travailler via la plateforme, en garantissant un système interne de vérification/certification des compétences 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 conditions générales 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'éventuelle évaluation et/ou notation des travailleurs dans le cadre de ces processus, mais aussi préciser 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 lois nationales concernant les mécanismes légitimes de rotation des emplois, les variations des tâches, la discrimination.

À cet égard, les accords juridiques doivent préciser s'il existe un système d'évaluation des performances via les commentaires des clients, expliquer son fonctionnement et ses critères, son impact sur l'attribution des tâches/emplois,

mais aussi 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.

### **(v) Accroître la représentation des travailleurs dans les unités de production numérique**

La question de la nouvelle dimension spatiale des travailleurs de plateforme a déjà été abordée : désormais, l'unité de production numérique peut aussi être représentée par un seul travailleur exerçant son activité dans un pays différent de celui du siège de l'entreprise. L'utilisation des outils de travail numérique est source d'ubiquité et impose la création de nouveaux modèles d'organisation du travail. La notion d'unité de production devra être redéfinie dans le contexte de la transformation numérique.

Il est nécessaire de clarifier le concept d'unité de négociation appropriée, au sens d'une communauté d'intérêts suffisante. Les plateformes proposent généralement des canaux de communication permettant aux travailleurs de plateforme de s'adresser à ces dernières. Toutefois, la communication entre les travailleurs est rarement possible. De plus, les acteurs externes représentant des syndicats ou d'autres formes de défense d'intérêts n'ont pas accès à ces canaux. En outre, les syndicats dans les pays de nombreux partenaires ne sont pas autorisés à négocier des conventions collectives pour les travailleurs indépendants ou à fixer des niveaux de rémunération collective. La représentation syndicale est une condition préalable à la mise en place de négociations collectives dignes de ce nom. Seul le renforcement de la négociation collective permettra de remédier à ce type de problème, qui constitue la principale question à résoudre. La relation de travail entre le travailleur et la plateforme doit être reconnue en tant que première étape du renforcement de la négociation collective et de la représentation syndicale dans le monde des plateformes.

Il est essentiel d'exiger des entreprises plateformes une plus grande représentation des travailleurs. Cette exigence va de pair avec la nécessité d'assurer une représentation syndicale dans le travail de plateforme afin de garantir les droits des travailleurs en matière d'emploi. La représentation syndicale est un élément fondamental du travail qui doit également exister dans le monde des plateformes numériques. Pour cela, il faudrait par exemple entamer des négociations collectives avec les plateformes numériques de type 3 et 4 où l'on retrouve ces travailleurs indépendants économiquement dépendants, car ils ont la possibilité d'établir des accords qui améliorent leurs conditions et leur autonomie et, en même temps, de veiller à ce que tous les travailleurs du secteur en bénéficient.

## Références

Aleksynska, M. (2021). Digital Work in Eastern Europe: Overview of Trends, Outcomes and Policy Responses. ILO Working Paper, 32. Geneva: ILO;

Anxo D. (2021). Industrial Relations, Social Dialogue and the Transformation of the World of Work: the Swedish Experience. Forthcoming in Daniel Vaughan-Whitehead and Youcef Ghellab (eds.): Enhancing social partners' and social dialogue's roles and capacity in the new world of work, Cheltenham and Northampton, MA, USA, Edward Elgar and ILO, 2021;

Arenguseire Keskus (2018), Platvormitöö levik Eestis;

Baethge, C. B., Borberach, M., Hoffmann, A., Wintermann, O. (2019). Plattformarbeit in Deutschland: Freie und flexible Arbeit ohne soziale Sicherung. Gütersloh. Available at: [https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/Plattform\\_.pdf](https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/Plattform_.pdf);

BAG (2020). 09 AZR 102/102/20: Arbeitnehmerstatus eines Crowdworkers. Available at: <https://www.bundesarbeitsgericht.de/entscheidung/9-azr-102-20/>;

Barcevičius, E. et al. (2021). Study to support the impact assessment of an EU initiative to improve the working conditions in platform work. Final Report. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2021. Available here: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8428&furtherPubs=yes>;

BMAS (2020). Eckpunkte des BMAS: Faire Arbeit in der Plattformökonomie. Available at: <https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Pressemitteilungen/2020/eckpunkte-faire-plattformarbeit.pdf>;

Bonin, H., Rinne, U. (2017), Omnibusbefragung zur Verbesserung der Datenlage neuer Beschäftigungsformen, IZA Research Report Series No. 80;

Brancati, C., Pesole, A., Fernández-Macías, E. (2020). New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey. EUR 29958 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2020, ISBN 978-92-76-12949-3;

Carabelli, U. (2021). Anche il lavoro dei cicofattorini ha un'essenza subordinata. In RGL 2021, I, 1 ss;

Chagny, O., Casilli, A., Chartier, D., d'Avezac, T., Pailler, F., Rothery, P., Tubaro, P., Cornet, M., Joulin, M., Kagambega, S. (2022). Les Nouveaux Intermédiaires du Travail B2B: comparer les modèles d'affaires dans l'économie numérique collaborative. Rapport pour la DARES, également publié sous forme de document de travail pour l'IRES. Available at: <https://inria.hal.science/hal-03615806>;

de Groen, W.P. (2021). Digital labour platforms in the EU. Mapping and business models: final report. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2021. Available at: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/b92da134-cd82-11eb-ac72-01aa75ed71a1/language-en/>;

Del Conte, M., Razzolini, O. (2018). La «gig economy» alla prova del giudice: la difficile reinterpretazione» della fattispecie e degli indici denotativi, in DRLI, CLIX, 673 ss;

Eurofound (2019). Employment and Working Conditions of Selected Types of Platform Work. Available at: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2018/employment-and-working-conditions-of-selected-types-of-platform-work/>;

Faioli, M. (2017). “Jobs App”, “Gig economy” e sindacato - Gig economy, individual employment contract and collective law. In Rivista giuridica del lavoro e della previdenza sociale, 2017 fasc. 2, pp. 291 – 305;

Faioli, M. (2020). Situazione italiana delle tutele del lavoro nella “gig-economy”. I ciclo-fattorini (riders) tra giurisprudenza del 2020 e legge del 2019. In Rivista giuridica del lavoro e della previdenza sociale, 2020 fasc. 2, pp. 252 – 265.

Faioli, M. (2021). Discriminazioni digitali e tutela giudiziaria su iniziativa delle organizzazioni sindacali. In Diritto delle relazioni industriali, 2021 fasc. 1, pp. 204 – 213;

Faioli, M. (2023). Giustizia contrattuale, tecnologia avanzata e reticenza informativa del datore di lavoro. Sull'imbarazzante “truismo” del decreto trasparenza. In Diritto delle relazioni industriali, 2023 fasc. 1, pp. 45 – 59;

Faioli, M. (ed.) (2018), Il lavoro nella gig-economy, I Quaderni del CNEL. Available at: [https://www.cnel.it/Portals/0/CNEL/Pubblicazioni/quaderni/Quaderni\\_Cnel\\_3\\_GigEconomy\\_Faioli.pdf?ver=2018-12-11-111816-207](https://www.cnel.it/Portals/0/CNEL/Pubblicazioni/quaderni/Quaderni_Cnel_3_GigEconomy_Faioli.pdf?ver=2018-12-11-111816-207;);

Guarascio, D. (ed.) (2018). Report sull'economia delle piattaforme in Europa e in Italia. INAPP REPORT no. 7, INAPP;

Gullers Grupp AB, (2016). Trender i arbetslivet, En undersökning för Regeringskansliet, in Utredningen om arbetsmiljöregler för ett modernt arbetsliv [Trends in working life, A survey for the Swedish Government Offices, Inquiry into work environment rules for a modern working life]. SOU 2017:24;

Haipeter, T., Owczarek, D., Faioli, M., Iudicone, F. (2020). Don't GIG UP. Final Report. Edited by Fondazione Giacomo Brodolini in the framework of the Don't GIG UP Project. Available at: <http://www.dontgigup.eu/wp-content/uploads/2020/04/Final-Report-3.pdf>;

Holts, K. (2018). Understanding Virtual Work. Prospects for Estonia in the Digital Economy. Arenguseire Keskus;

Hoose, F., & Rosenbohm, S. (2022). Tension between autonomy and dependency: insights into platform work of professional (video)bloggers. *Work in the Global Economy*, 2(1), 88–108. Available at: <https://doi.org/10.1332/273241721X16511338948741>;

Hoose, F., Haipeter, T. (2021). Individualisierte Plattformarbeit und kollektive Interessenartikulation. In T. Haipeter, F. Hoose, & S. Rosenbohm (Eds.), *Arbeitspolitik in digitalen Zeiten: Entwicklungslinien einer nachhaltigen Regulierung und Gestaltung von Arbeit* (pp. 143–178). Nomos. Available at: <https://doi.org/10.5771/9783748923046-143>;

Huws, U., Spencer, N.H., Coates, M., and Holt, K. (2019). *The Platformisation Of Work In Europe: Results from research in 13 European countries*. FEPS – Foundation for European Progressive Studies, UNI Europa, Hertfordshire Business School, University of Hertfordshire;

Iervolino, P. (2021). Sulla qualificazione del rapporto di lavoro degli influencers. *Labour & Law Issues*, vol. 7, no. 2, pp. 26-51. Available at: <https://labourlaw.unibo.it/article/view/13986>;

ILO (2018). *Digital Labour Platforms and the Future of Work*. Geneva;

ILO (2021). *World Employment and Social Outlook - The role of digital labour platforms in transforming the world of work*. Available at [https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS\\_771749/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm);

Langley, P., Leyshon, A. (2016). Platform Capitalism: The Intermediation and Capitalisation of Digital Economic Circulation. *Finance and Society*. Available at: [http://financeandsociety.ed.ac.uk/ojs-images/financeandsociety/FS\\_Early-View\\_LangleyLeyshon.pdf](http://financeandsociety.ed.ac.uk/ojs-images/financeandsociety/FS_Early-View_LangleyLeyshon.pdf);

Le Ludec, C., Tubaro, T., Casilli A. (2019). Combien de personnes micro-travaillent en France? Estimer l'ampleur d'une nouvelle forme de travail. *i3 Working Papers Series*, 19-SES-02. Available at: <https://i3.cnrs.fr/workingpaper/combien-de-personnes-micro-travaillent-en-france/>;

Leimeister, J. M., Durward, D., Zogaj, S. (2016). *Crowd Worker in Deutschland: Eine empirische Studie zum Arbeitsumfeld auf externen Crowdsourcing-Plattformen* (Study No. 323). Düsseldorf. Hans-Böckler-Stiftung (HBS). Available at: [https://www.boeckler.de/pdf/p\\_study\\_hbs\\_323.pdf](https://www.boeckler.de/pdf/p_study_hbs_323.pdf);

Magnani, M. (2020). Subordinazione, eterorganizzazione e autonomia tra ambiguità normative e operazioni creative della dottrina. In *q. Rivista*, 2020, 1, 105 ss.;

Maresca, A. (2020). La disciplina del lavoro subordinato applicabile alle collaborazioni etero-organizzate (nota a Cass. 24 gennaio 2020, n. 1663). In *DRI*, 2020, I, 146 ss.;

McAfee, A., Brynjolfsson, E. (2017). *Machine, Platform, Crowd. Harnessing our Digital Future*. Norton, New York;

- Pais, I. (2019). La platform economy: aspetti metodologici e prospettive di ricerca. Polis no. 1, XXXIII, pp. 143-160;
- Pais, I., Gandini, A. (2020). Reputation and Personal Branding in the Platform Economy. In: Taylor, S., Luckman, S. (eds), Pathways into Creative Working Lives, Palgrave Macmillan, Cham, pp. 231-248;
- Perulli, A. (2020). Collaborazioni etero-organizzate, coordinate e continuative e subordinazione: come «orientarsi nel pensiero». In q. Rivista, 2020, 2, 267 ss.;
- Pesole, A., et al. (2018). Platform Workers in Europe - Evidence from the COLLEEM Survey. JRC Science for Policy Report, EU Commission. Available at <https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/eur-scientific-and-technical-research-reports/platform-workers-europe-evidence-colleem-survey>;
- Recchia, G. A. (2020). La Cassazione “consegna” ai ‘riders’ la collaborazione etero-organizzata. In LG, 2020, III, 245 ss.;
- Santoro Passarelli, G. (2020). Sui lavoratori che operano mediante piattaforme anche digitali, sui riders e il ragionevole equilibrio della Cassazione 1663/2020. In WP CSDLE «Massimo D’Antona».IT, 2020, CDXI, 1 ss.;
- Schmid-Drüner, M. (2016). The situation of workers in the collaborative economy. In-depth-analysis, European Parliament, available at: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2016/587316/IPOL\\_IDA\(2016\)587316\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2016/587316/IPOL_IDA(2016)587316_EN.pdf);
- Sénat Français (2021). *Plateformisation du travail: agir contre la dépendance économique et sociale*. Rapport d’information de M. Pascal SAVOLDELLI, fait au nom de la MI Uberisation n° 867 (2020-2021). Accessible at: <http://www.senat.fr/notice-rapport/2020/r20-867-notice.html>;
- Serfling, O. (2019). Crowdfunding Monitor No. 2. Kleve. CIVEY. Hochschule Rhein-Waal. Available at: <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.36135.91044>;
- Söderqvist, F., Bernhardt, V. (2019). Labor Platforms with Unions Discussing the Law and Economics of a Swedish collective bargaining framework used to regulate gig work. Working Paper 2019:57, Swedish Entrepreneurship forum. Available at [https://entreprenorsforumsforum.se/wp-content/uploads/2019/03/WP\\_57.pdf](https://entreprenorsforumsforum.se/wp-content/uploads/2019/03/WP_57.pdf);
- Srnicek, N. (2017), ‘Platform Capitalism’, Polity Press, Cambridge;
- Torsello, L. (2021). Il lavoro degli influencers: percorsi di tutela, Labour & Law Issues, vol. 7, no. 2, pp. 1.52- 1.71, available at: <https://labourlaw.unibo.it/article/view/13982>;
- Treu, T. (2017). Rimedi, tutele e fattispecie: riflessioni a partire dai lavori della «Gig Economy». In LD, 2017, III, 367 ss.;
- Vallistu, J., Piirots, M., (2021). Platvormitöö Eestis 2021. Küsitlusuuringu tulemused. Arenguseire Keskus;

Vaughan, R. Daverio, R. (2016). Assessing the Size and Presence of the Collaborative Economy in Europe. London: PWC. Available at: <https://op.europa.eu/pl/publication-detail/-/publication/2acb7619-b544-11e7-837e-01aa75ed71a1>.



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