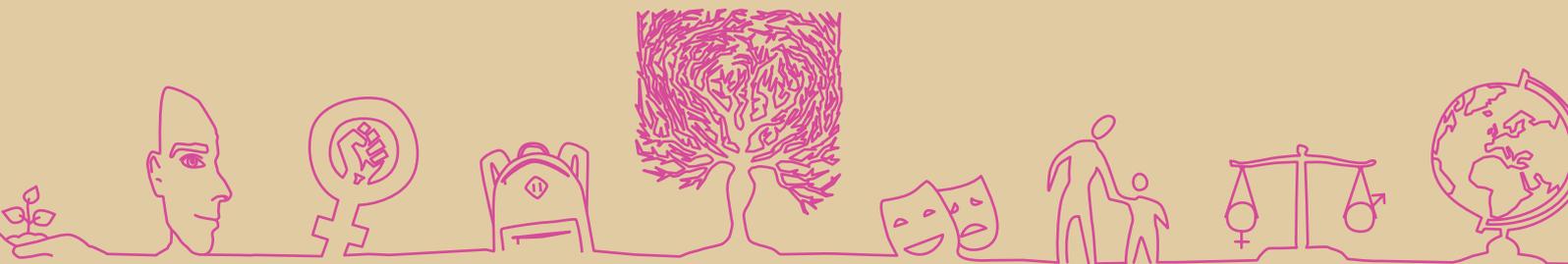


Famille, Culture & Éducation | Emma Raucent

# Le travail sous l'ère du capitalisme de plateforme

## Le salariat en miettes ?





: lien consultable ou téléchargeable

Introduction	05
I. La plateformeisation : l'essor d'un nouveau modèle de travail	08
A. Cartographie des plateformes et de leurs travailleurs en Europe	08
B. Le <i>business model</i> des plateformes numériques « allégées »	11
1. La captation et l'exploitation des données du travail	11
2. Le management algorithmique : contrôle drastique des travailleurs	12
3. L'effet de réseau et la course au monopole	14
4. L'externalisation du travail	15
5. Le capital-risque : de l'hyper-croissance à la vampirisation de la force de travail	15
6. Les stratégies de tarification : bonus et malus au travail	16
7. Règles de gouvernance ou le cadenas de l'exploitation	17
II. De la violence structurelle et institutionnelle du travail de plateforme	18
A. Plus ça change, plus c'est pareil ?	18
B. L'externalisation : une nouvelle forme de violence socioéconomique ?	19
C. La violence psychosociale de la gestion algorithmique : de la perte de sens à l'isolement	21
III. Les conditions structurelles d'émergence du modèle de plateforme	24
A. La plateforme, point culminant du capitalisme financier	24
B. Précarisation et fragmentation du travail	25
C. L'apparence d'un pouvoir d'achat constant	28
IV. Flexibilité et autonomie : obstacles ou soutiens à l'émancipation des travailleurs ?	30
A. Faire profil bas pour garder son profil	30
B. Derrière la flexibilité et l'autonomie, une violence symbolique ?	31
1. La « ringardisation » du statut d'employé	31
2. Double-contrainte et suspension de la pensée	33
C. Le besoin légitime en autonomie de tout travailleur	35
1. La notion de faux indépendant, une fausse bonne idée ?	35
2. Revendiquer une conscience de classe : détour par la pensée gramscienne	36
3. L'hégémonie culturelle des plateformes et ses contradictions : l'exemple californien	37
V. Les stratégies d'action : entre lutte sociale et enjeux juridiques	40
A. De la naissance d'une lutte aux enjeux de la représentation syndicale	40
1. Les coursiers, pionniers de la reconquête du salariat ?	40
2. Quelle représentation syndicale pour les travailleurs de plateforme ?	43
B. L'acquis social à l'épreuve du capitalisme de plateforme	45
1. L'exception belge : le tribunal qui tranche en faveur des plateformes	45
2. Faire évoluer la définition du salariat : oui mais comment ?	47
3. Des droits sociaux numériques aux modèles de travail dénumérisés	52
Conclusion	56



La présente étude s'inscrit dans le cadre d'un projet collectif de recherche sur le thème des violences institutionnelles. Ce projet rassemble différentes publications portant chacune sur une institution particulière et sur les violences qu'elle génère vis-à-vis de ses usagers et/ou de ses membres. Dans le cadre de ce projet, on entend par institution toute organisation ou tout établissement, privé.e ou public/que, qui établit des règles de fonctionnement, de vie et de penser et, par ces règles, exerce un contrôle total ou partiel sur la vie de ses agents et bénéficiaires. Nous définissons la notion de violence institutionnelle comme toute violence qui trouve ses origines dans le (dys)fonctionnement même d'une institution, soit que cette violence provient d'une logique d'intervention propre à l'institution, soit qu'elle relève de l'inaction ou du laisser-faire des responsables de cette institution. Selon son sens le plus commun, cette violence peut consister en une atteinte à l'intégrité physique, psychologique et/ou sexuelle des usagers ou des membres de l'institution. Mais la violence institutionnelle peut également être diffuse et se manifester dans les rouages structurels de l'institution sous la forme de discriminations systématiques ou d'exploitation économique. Chacune des publications a pour objectif de repérer ces violences dans une institution particulière, d'en décrire la nature institutionnelle, d'en identifier les potentielles causes et de déceler la marge d'action dont peuvent se saisir les sujets concernés pour les enrayer.

## INTRODUCTION

Parmi les dix premières entreprises mondiales, plus de la moitié sont des plateformes numériques. On y retrouve les GAFAM (Google, Apple, Facebook (Meta), Amazon et Microsoft) ainsi qu'un de leurs concurrents chinois (Tencent). Si les plateformes numériques ont révolutionné notre quotidien, de nos moyens de communication à nos modes de consommation en passant par nos sources d'information, elles sont également en passe de transformer radicalement nos façons de travailler. En effet, à côté de ces mastodontes publicitaires et du *cloud*, des plateformes d'un nouveau genre ont pris leur essor depuis la crise financière mondiale de 2008 : les plateformes de services telles Uber et Deliveroo pour ne citer que les plus connues. Usant de stratégies commerciales et lobbyistes agressives, ces plateformes, dites allégées, imposent leur modèle économique dans un nombre grandissant de secteurs à travers le monde, et ce avec la connivence de nombreux décideurs politiques comme les Uber Files l'ont récemment démontré.<sup>1</sup> Au moyen d'algorithmes toujours plus élaborés, ces plateformes se présentent comme des intermédiaires techniques entre des travailleurs et des consommateurs qu'elles mettent en relation pour une prestation donnée. Les moyens de production de l'économie de plateforme que constituent les outils d'intelligence artificielle permettent ainsi aux plateformes de générer l'essentiel de leur valeur, non plus par la création d'un produit ou d'un service propre, mais par l'acapement et l'exploitation massive des données produites par les travailleurs,

<sup>1</sup> Ces stratégies impliquent notamment la violation des règles sectorielles (du transport de personne), la destruction de données, l'obstruction à la justice, la fraude fiscale, la création d'entreprises écran pour contourner la loi, etc. (FREEDBERG S. P., SADEK N., MEDINA B., ARMENDARIZ A., KEHOE K., « How Uber wan access to world leaders, deceived investigators and exploited violence against its drivers in battle for global dominance », *ICIJ*, 10 juillet 2022, [en ligne :] <https://www.icij.org/investigations/uber-files/uber-global-rise-lobbying-violence-technology>, consulté le 18 juillet 2022).

les clients et autres « partenaires externes ». La particularité du travail de plateforme est double : d'une part, les travailleurs sont généralement considérés comme des indépendants payés à la tâche, d'autre part, ils sont soumis à un management algorithmique qui rythme chacune de leurs prestations. Ainsi, si les plateformes externalisent la totalité de leurs activités (de taxi, de livraison, etc.) de telle sorte à ne devoir assumer aucune charge patronale, elles maintiennent un contrôle et un pouvoir de sanction considérables sur leurs travailleurs. Comme nous le verrons dans cette étude, la digitalisation des modes de gestion des travailleurs dont le travail de plateforme constitue l'aboutissement, a généralement pour effet de précariser les conditions de travail et de tirer les rémunérations à la baisse.

Notre étude a pour objectif de comprendre le fonctionnement de ces entreprises et la façon dont elles transforment la position sociale et économique des travailleurs. Avec la notion de violence institutionnelle comme grille d'analyse, cette étude tente de décrire la dimension structurelle de la production et de la reproduction du modèle de travail instauré au sein du capitalisme de plateforme. Elle restitue également une vue d'ensemble des mécanismes de fragilisation de la position des travailleurs au fondement de ce modèle. Plus spécialement, nous cherchons à définir ce que le travail de plateforme peut susciter de violent pour ceux qui y sont engagés et en quoi cette violence s'inscrit dans le prolongement de l'histoire récente des rapports de production capitaliste, de l'intensification du travail (constatée depuis le milieu des années 1990) à l'atomisation des travailleurs. Mais nous relèverons aussi les nouveaux régimes de domination qu'inaugurent les plateformes, de l'externalisation (quasi-)totale du travail à l'automatisation complète du management. Il sera également question d'analyser la violence symbolique produite par ces régimes (essentiellement, un faux sentiment de liberté chez les travailleurs) qui semble faire de ces derniers les vecteurs de leur propre domination. Si elle est jalonnée d'exemples concrets (concernant entre autres la situation sociale et juridique des coursiers en Belgique), cette étude a surtout vocation à interroger le phénomène général de l'« ubérisation » du travail. En effet, bien que l'économie de plateforme ne concerne encore qu'une minorité de travailleurs en Belgique et en Europe, elle rogne graduellement sur l'espace occupé par l'économie traditionnelle et menace ainsi le modèle social (salarié) sur lequel cette économie s'est largement construite.

La première partie de cette étude décrit la réalité statistique du travail de plateforme en Europe : combien de personnes prestent pour l'économie de plateforme, quel type d'activité exercent-ils généralement et dans quelles conditions ? Nous identifions également les éléments caractéristiques du capitalisme de plateforme et en tirons les enjeux les plus importants sur le plan du travail. Dans la deuxième partie, nous nous interrogeons sur les violences qu'un tel modèle peut générer vis-à-vis des travailleurs. De quelles violences parle-t-on ? Dans quelle mesure peut-on les qualifier d'institutionnelles ? Ensuite, il sera question de comprendre les conditions structurelles de notre économie et du marché du travail qui permettent l'émergence des plateformes et de leur modèle de travail. Nous engagerons ensuite une réflexion autour de la flexibilité et de l'autonomie que les plateformes prétendent offrir aux travailleurs. Leur modèle de travail fondé sur l'idéal de l'autoentrepreneur est-il constitutif d'une violence symbolique ? Si la flexibilité et l'autonomie des travailleurs de plateformes se révèlent largement fictives et semblent faire d'eux des « faux indépendants », doit-

on pour autant ignorer l'aspiration des travailleurs à plus de liberté au travail ? Finalement, les opportunités de résistance et de lutte pour la préservation de l'acquis social, par la mobilisation des travailleurs et par l'action juridique, seront abordées dans la dernière partie de cette étude. Nous évoquons principalement la situation et les droits des travailleurs de plateforme belges et européens ainsi que leurs perspectives d'évolution futures.

À l'occasion de notre recherche sur les droits des travailleurs de plateforme, nous avons eu l'opportunité d'interroger Anne Dufresne (chercheuse en matière d'euro-syndicalisme, de mobilisation et de négociation collective au Greesa), Martin Willems (responsable des United Freelancers à la CSC) et Marco Rocca (chercheur en droit du travail européen et international au CNRS) afin de recueillir leur expertise en la matière. Nous les remercions chaleureusement pour leur contribution précieuse au contenu de cet article.

## I. LA PLATEFORMISATION : L'ESSOR D'UN NOUVEAU MODÈLE DE TRAVAIL

### A. Cartographie des plateformes et de leurs travailleurs en Europe

Tout d'abord, qu'est-ce qu'une plateforme ? En termes généraux, il s'agit d'une infrastructure numérique qui permet à deux ou à plusieurs groupes d'interagir.<sup>2</sup> Il en existe différentes sortes<sup>3</sup> mais celles sur lesquelles notre étude se concentrera sont les plateformes dites allégées ou maigres (*lean platforms*). Les plateformes allégées sont celles qui appariant des travailleurs à des clients, fournissent des outils et/ou des services essentiels à l'exécution du travail (en échange d'une rémunération) et contrôlent la bonne exécution de ce travail via l'application automatisée de règles de gouvernance.<sup>4</sup> On y retrouve non seulement les plateformes de services réalisés « sur le terrain », notamment de livraison (Deliveroo, Uber Eats, etc.), de taxi (Uber) ou à domicile (Ring Twice), mais aussi des plateformes de travail en ligne (Amazon Mechanical Turk, Upwork, etc.).

Avant d'analyser plus en détails le modèle économique de ces entreprises et leurs conséquences sur le travail, il est fondamental de se représenter la part de travailleurs qui prestent pour ces entreprises en Europe ainsi que leurs différents profils. En effet, les statistiques relatives au travail de plateforme sont utilisées pour façonner les récits légitimant ou non ce modèle.<sup>5</sup> La maîtrise de leur évolution est donc un enjeu important. Or une certaine opacité caractérise encore la réalité du travail de plateforme. Selon Ludovic Voet (secrétaire à la Confédération européenne des syndicats), la nécessité de mener des études indépendantes à ce sujet témoigne du désinvestissement des États dans leur responsabilité de contrôler ces entreprises et d'exiger d'elles un minimum de transparence.<sup>6</sup>

Selon les dernières estimations de l'Institut syndical européen (ETUI), 1,1 % de la population active européenne exerce un travail de plateforme à titre d'activité principale<sup>7</sup> (et 3,2 % à titre d'activité complémentaire). Cela équivaut en tout à douze millions de travailleurs. Selon les estimations de la Commission européenne, le nombre de travailleurs de plateforme dans l'Union européenne

<sup>2</sup> SRNICEK N., *Platform capitalism*, Cambridge: Polity, 2017, p. 25.

<sup>3</sup> Srnicek en identifie cinq : les plateformes publicitaires (telles que Google et Facebook), les *clouds* (comme la plateforme d'e-commerce d'Amazon), les plateformes industrielles (servant à rendre la production de biens la plus efficace possible, comme General Electric), les plateformes de produits (comme Spotify) et les plateformes maigres (fondées sur l'appariement de travailleurs et de clients, comme Deliveroo ou Amazon Mechanical Turk) (*ibid.*).

<sup>4</sup> Organisation Internationale du travail, « Job quality in the platform economy », Issue Brief n°5, Genève: ILO, 2018, p. 1.

<sup>5</sup> ALOISI A. (IE Law School, IE University, Madrid), *Conférence - working conditions in the platform economy*, Bruxelles : ETUI, 17 février 2022.

<sup>6</sup> VOET L. (Confédération européenne des syndicats), *Conférence - working conditions in the platform economy*, Bruxelles : ETUI, 17 février 2022. De fait, bien que certains États, comme l'Espagne, tentent de réglementer le modèle de travail des plateformes, la plupart des nations européennes ont jusqu'à présent cautionné quasi-inconditionnellement le développement de ces dernières. Quant à la Commission européenne, elle ne s'est saisie de la question que depuis quelques années. Comme nous le verrons plus loin dans cette étude, la Commission a récemment lancé une proposition de directive en vue d'améliorer les conditions de travail des travailleurs de plateforme (tout en insistant sur l'importance d'accorder aux plateformes la possibilité de tirer pleinement parti du potentiel économique du marché unique). Pour une analyse de cette proposition de directive, voy. : ALOISI A., GEORGIU D., « Two steps forward, one step backward : the EU's plans for improving gig working conditions », *Ada Lovelace Institute*, 7 avril 2022, [en ligne :] <https://www.adalovelaceinstitute.org/blog/eu-gig-economy>, consulté le 15 avril 2022.

<sup>7</sup> Ces personnes travaillent vingt heures ou plus par semaine ou gagnent plus de 50 % de leurs revenus grâce à cette activité (PIASNA A., ZWYSEN W., DRAHOKOUPIL J., *The platform economy in Europe - Results from the second ETUI Internet and platform work survey*, Bruxelles : ETUI, 2022, p. 4, [en ligne :] <https://www.etui.org/publications/platform-economy-europe>, consulté le 17 février 2022).

s'élèverait plutôt à vingt-huit millions.<sup>8</sup> S'ils forment encore une minorité au sein du marché du travail européen, ces travailleurs sont de plus en plus nombreux<sup>9</sup> et tendent à se professionnaliser. Par exemple, pour ce qui concerne le travail de livraison via plateforme, la part de livreurs « professionnels » (c'est-à-dire n'exerçant pas d'autre activité)<sup>10</sup> aurait augmenté drastiquement, passant de 25 à 48 % en deux ans (pour la population étudiée en France).<sup>11</sup> Par ailleurs, une étude de 2015 menée par l'Organisation mondiale du travail révèle que parmi les travailleurs d'Amazon Mechanical Turk et de Crowdfunder interrogés, 40 % d'entre eux dépendent de ce travail comme source principale de revenus.<sup>12</sup>

Ceci étant dit, nous ne devrions pas négliger la part majoritaire de travailleurs pour qui le travail de plateforme représente plutôt un complément à des revenus principaux. Contrairement à ce que de nombreuses plateformes prétendent, ce travail, et particulièrement les activités prestées sur place (comme sur Ring Twice), de transport ou de livraison, ne représentent pas un simple passe-temps ou un hobby. Au contraire, ils constituent souvent une source non négligeable de revenus pour les nombreux travailleurs dont les activités principales ne sont pas protégées par des contrats stables.<sup>13</sup> Ainsi, en termes d'heures de travail, le travail de plateforme ne remplace pas le travail hors-plateforme. Le plus souvent, il vient plutôt s'y ajouter par nécessité. En effet, selon l'étude menée par ETUI, ceux qui sont également employés au sein de l'économie « traditionnelle » y consacrent déjà trente-huit heures par semaine en moyenne (auxquelles viennent s'ajouter les heures du travail de plateforme).<sup>14</sup>

Concernant les différents types de travail de plateforme, c'est le travail du clic qui est le plus fréquent en Europe (trois millions huit cent mille de travailleurs), c'est-à-dire la réalisation de micro-tâches en quelques étapes sur des plateformes telles qu'Amazon Mechanical Turk ou encore Clickworker.<sup>15</sup> La livraison, le travail à distance et le travail « sur place » représentent chacun deux millions de travailleurs, suivis du travail de transport (un million cinq cent mille).

<sup>8</sup> « Commission proposals to improve the working conditions of people working through digital labour platforms », communiqué de presse du 9 décembre 2021, Bruxelles: Commission européenne, [en ligne :] [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_21\\_6605](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_6605), consulté le 7 janvier 2022. Voy. aussi : CEPS, *Digital labour platforms in the EU. Mapping and business models*, rapport final, Bruxelles: Commission européenne, 2021, [en ligne :] <https://www.ceps.eu/ceps-publications/digital-labour-platforms-in-the-eu>, consulté le 14 avril 2022.

<sup>9</sup> Un tiers d'entre eux ont débuté ce travail au cours de l'année précédant l'étude statistique d'ETUI (*ibid.*).

<sup>10</sup> À l'inverse des livreurs exerçant cette activité à titre complémentaire ou pour financer leurs études.

<sup>11</sup> DUFRESNE A., LETERME C., *Travailleurs de plateforme - La lutte pour les droits dans l'économie numérique*, Bruxelles : Gresea, avril 2021, p. 47.

<sup>12</sup> Pour une analyse détaillée de cette étude, voy. : BERG J., « Income Security in the On-Demand Economy: Findings and Policy Lessons from a Survey of Crowdworkers », *Comp. Lab. L. & Pol'y J.*, 2016, vol. XXXVII, n°3.

<sup>13</sup> PIASNA A., ZWYSEN W., DRAHOKOUPIL J., *op. cit.*, p. 53.

<sup>14</sup> *Ibid.*, p. 47.

<sup>15</sup> « Pour quelques centimes à quelques dollars, les humains, éparpillés à travers le monde, assistent les algorithmes en les complétant ou les paramétrant : réaliser un travail de saisie de quelques secondes, vérifier des fichiers, transcrire, traduire, corriger, coder, prendre des photos, ordonnancer, effectuer des clics sur une page. » (ACQUIER A., « Retour vers le futur ? Le capitalisme de plate-forme ou le retour du "domestic system" », *Le Libellio d'AEGIS*, printemps 2017, vol. XIII, n°1, p. 90).

## Amazon Mechanical Turk et l'invisibilité du travail

Amazon Mechanical Turk, la plateforme de travail du clic lancée par Amazon, tient son nom d'une invention datant de la fin du XVIII<sup>e</sup> siècle, le turc mécanique. Il s'agit d'un faux automate dont on fait croire qu'il est doté d'une intelligence artificielle et est capable de jouer aux échecs contre un être humain. Un joueur bien réel est en réalité caché à l'intérieur du mécanisme. L'utilisation de ce terme est révélatrice de l'intention de la plateforme : recourir au travail humain tout en le cachant pour donner l'illusion de l'automatisme et d'une intelligence artificielle parfaitement autonome.<sup>16</sup> L'objectif assumé est donc de rendre invisible l'assistance humaine dont les algorithmes ont besoin pour fonctionner, et de l'assimiler à tout sauf du travail. Cependant, l'Amazon Mechanical Turk semble bien moins amusant que la version d'origine, ce qui rend l'analogie quelque peu trompeuse. L'ensemble des travailleurs sur-précarisés de la plateforme, prestant chaque tâche pour quelques centimes ou quelques dollars, n'ont pas vocation à sortir de l'automate pour un effet de surprise et semblent plutôt rester coincés dans les engrenages de son modèle d'exploitation.<sup>17</sup>

Concernant le profil des travailleurs de plateforme, l'étude d'ETUI suggère qu'ils sont plus jeunes que la moyenne des travailleurs, bien qu'ils ne correspondent pas de façon prédominante au profil de « l'étudiant cherchant à se faire un peu d'argent ». <sup>18</sup> Par ailleurs, le profil des travailleurs de plateforme, et spécialement des coursiers, a fortement évolué et la part de travailleurs dépendant économiquement de cette activité semble augmenter. Comment expliquer cette évolution ? Selon Anne Dufresne (chercheuse au Gresea <sup>19</sup>), « très vite, les rémunérations ont diminué, des modifications de l'algorithme ont créé une concurrence encore plus forte entre les coursiers ». Cela a eu pour effet de modifier le profil des travailleurs disposés à réaliser ce type de travail : parmi ces travailleurs, on retrouve notamment de nombreux sans-papiers ainsi que des personnes peu qualifiées travaillant soixante à septante heures par semaine pour subvenir à leurs besoins. Ainsi, « [le profil des coursiers] a beaucoup évolué parce que les conditions de travail ont régressé, et donc ne se retrouvent dans ce secteur de travail que les gens qui n'ont absolument pas le choix [d'accepter de telles conditions] ». <sup>20</sup>

L'étude menée par ETUI ajoute en effet que le travail de plateforme est particulièrement mal payé, avec le travail du clic présentant le taux moyen de rémunération le plus bas. Par ailleurs, pour la grande majorité des travailleurs de plateforme, ce travail représente une part faible de leurs revenus. Dans la conclusion de leur étude statistique, les chercheurs d'ETUI s'interrogent : ces faibles rémunérations reflètent-elles le choix des travailleurs de traiter ce travail comme un complément modeste à leurs revenus ou font-elles plutôt partie intégrante du modèle du capitalisme de plateforme ? Voici leur tentative de réponse : l'offre

<sup>16</sup> « Pour quelques centimes à quelques dollars, ... », *op. cit.*

<sup>17</sup> Sur la notion de travail invisible, voy. : GOMEZ P-Y, *Le travail invisible. Enquête sur une disparition*, Paris : François Bourin Éditeur, 2013.

<sup>18</sup> PIASNA A., ZWYSEN W., DRAHOKOUPIL J., *op. cit.*, p. 47. On présume souvent que la majorité des travailleurs de plateforme de livraison sont des étudiants. Or, ce n'est pas (ou en tout cas plus) le cas. En effet, ces plateformes ne pourraient pas fonctionner avec une majorité de livreurs « étudiants » dans la mesure où ces derniers s'absentent aux mêmes moments pour plusieurs jours, voire plusieurs semaines (pour leurs examens ou lors des vacances scolaires), et donc dans les périodes de grandes affluences de commandes. Nous aborderons plus loin dans l'étude les facteurs ayant fait évoluer le profil des livreurs de plateforme.

<sup>19</sup> Le Gresea est « un centre de recherche et d'information sur l'économie internationale et ses impacts sociaux, écologiques et culturels, ainsi que les formes de résistances et d'alternatives au modèle économique » (Gresea, « Présentation », 12 décembre 2017, [en ligne :] <https://gresea.be/-Presentation>).

<sup>20</sup> DUFRESNE A. (chercheuse au Gresea), entretien avec l'auteure, 8 février 2022

insuffisante de travail par rapport au nombre de travailleurs disponibles<sup>21</sup> et la quantité de travail exigée mais non rémunérée par les plateformes<sup>22</sup> suggèrent que les faibles rémunérations sont propres au fonctionnement même des plateformes et s'imposent de façon contraignante aux travailleurs.

La question du modèle de fonctionnement des plateformes allégées et de ses conséquences sur le travail est donc cruciale et sera abordée dans les paragraphes qui suivent. La compréhension de ce modèle est rendue d'autant plus importante que le phénomène de plateformes de l'économie recèle un territoire encore largement inexploré : une part importante des entreprises en ligne sont des quasi-plateformes en voie d'adhérer totalement à ce modèle.<sup>23</sup>

## B. La *business model* des plateformes numériques « allégées »

L'Organisation internationale du travail (OIT)<sup>24</sup> a identifié sept éléments caractéristiques du *business model* des plateformes allégées :<sup>25</sup>

- L'exploitation des données
- La gestion algorithmique
- L'effet de réseau
- Le fonctionnement à faible intensité capitalistique
- Le financement provenant du capital-risque
- Les stratégies de tarification
- Les règles de gouvernance imposées unilatéralement

Nous examinons ici les effets que chacun de ces aspects exerce sur les conditions de travail des travailleurs de plateforme.<sup>26</sup>

### 1. La captation et l'exploitation des données du travail

Premièrement, le modèle des plateformes (et pas uniquement des plateformes allégées) est fondé sur **la captation, l'exploitation et la monétisation des données** circulant à travers leurs applications mobiles. Cela concerne non seulement les données tirées des consommateurs (ou des clients) des plateformes,

<sup>21</sup> PIASNA A., DRAHOKOUPIL J., « Flexibility unbound: understanding the heterogeneity of preferences among food delivery platform workers », *SocioEconomic Review*, 2021, vol. XIX, n°4, pp. 1397-1419 ; VALLAS S., SCHOR J.B., « What do platforms do? Understanding the gig economy », *Annual Review of Sociology*, 2020, n°46, 273-294.

<sup>22</sup> PULIGNANO V. et al. *Does it pay to work? Unpaid labour in the platform economy*, Policy Brief 2021.15, Bruxelles: ETUI, 2021.

<sup>23</sup> PIASNA A. (ETUI), *Conférence - working conditions in the platform economy*, Bruxelles : ETUI, 17 février 2022.

<sup>24</sup> L'OIT est une agence tripartite de l'ONU, réunissant les représentants des gouvernements, des employeurs et des travailleurs de cent quatre-vingt-sept États membres. Elle a pour objectif d'établir des normes internationales, notamment via des conventions internationales contraignantes, ainsi que des rapports d'évaluation en vue de promouvoir le travail décent pour l'ensemble des hommes et des femmes à travers le monde.

<sup>25</sup> Organisation internationale du travail (OIT), « Emploi et questions sociales dans le monde 2021 : Le rôle des plateformes de travail numériques dans la transformation du monde du travail », *InfoStories*, février 2021, [en ligne :] <https://ilo.org/infostories/fr-FR/Campaigns/WESO/World-Employment-Social-Outlook-2021>, consulté le 4 janvier 2022. Pour aller plus loin, voy. : OIT, *World employment and social outlook: the role of digital labour platforms in transforming the world of work*, ILO Flagship Report, Geneva: International Labour Office, 2021, [en ligne :] [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), consulté le 4 janvier 2022.

<sup>26</sup> Les conséquences de l'essor des plateformes ne se font pas uniquement ressentir sur le plan social mais concernent également le droit fiscal, le droit de la protection du consommateur, le droit de la concurrence, la régulation du lobbying au niveau européen et national, etc. (pour une analyse pionnière et transversale sur les plateformes en Belgique, voy. : LAMBRECHT M., « L'économie des plateformes collaboratives », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 2016, vol. XXVI, n°2311-2312, pp. 5-80).

mais également les données produites par leurs travailleurs et autres partenaires contractuels. En ce qui concerne les travailleurs, ces données peuvent notamment concerner leur identité (nom, âge, sexe, nationalité, etc.), leurs compétences, leurs données bancaires, leur numéro de téléphone, leur adresse, leur géolocalisation, des données comportementales et biométriques,<sup>27</sup> leur performance en temps réel, etc. L'exploitation quasi-exclusive de ces données constitue une source importante (sinon la plus importante) de profits pour les plateformes, et transforme l'activité économique à un niveau qui dépasse la capacité des entreprises traditionnelles. Or, non seulement le contrôle du traitement de leurs données, mais aussi et surtout les profits tirés de l'exploitation de ces données échappent totalement aux travailleurs. La question de savoir si cette « exploitation invisible »<sup>28</sup> constitue une forme impayée de travail ou si elle devrait donner accès à des droits économiques innovants sera abordée dans la dernière partie de cette étude.

## 2. Le management algorithmique : contrôle drastique des travailleurs

Deuxièmement, ces données (telles des matières premières) sont transformées grâce aux biens de production du capitalisme de plateforme, la *data intelligence*. La *data intelligence* renvoie à tous les mécanismes numériques de traitements de données, de l'analyse algorithmique aux formes plus avancées d'intelligence artificielle. Ces outils numériques forment les biens de production principaux du nouveau modèle économique mondial que les plateformes inaugurent. Si la révolution industrielle a vu la force physique des humains et des animaux se désincarner au profit de la mobilisation de machines permettant la production de masse, la révolution digitale implique la désincarnation systématique de l'intelligence humaine.<sup>29</sup> En effet, elle se centre sur la production de l'intelligence numérique qui vient instruire, voire remplacer, la prise de décision humaine (collective et individuelle).

Via ses algorithmes, la plateforme dite « allégée » apparie de façon (semi-)automatisée les travailleurs et les clients, et organise une économie « à la demande » qu'elle orchestre avec minutie. Dans cette économie, les travailleurs sont payés à la tâche, une large partie du travail (notamment de prospection, de gestion de profil et de préparation) n'étant donc pas rémunérée.<sup>30</sup> En outre, le management traditionnel (largement interpersonnel) est remplacé par le « **management algorithmique** »<sup>31</sup>. En d'autres termes, la plateforme met en

<sup>27</sup> Amazon a par exemple mis en place un système de traçage biométrique de ses conducteurs afin de savoir si et quand ces derniers quittent la route des yeux ou dépassent les limitations de vitesse (CATER L., HEIKKILÄ M., « Your boss is watching: how AI-powered surveillance rules the workplace », *Politico*, 27 mai 2021, [en ligne :] <https://www.politico.eu/article/ai-workplace-surveillance-facial-recognition-software-gdpr-privacy>, consulté le 14 mars 2022). Voy. également: A. TODOLÍ-SIGNES, « Making algorithms safe for workers: occupational risks associated with work managed by artificial intelligence », *Transfer*, 2021, vol. XXVII, n°4, pp. 433-452.

<sup>28</sup> CASILLI A., *En attendant les robots, Enquête sur le travail du clic*, Paris : Seuil, 2019.

<sup>29</sup> SINGH P. J., *Economic rights in a data-based society - collective data ownership, workers' rights, and the role of the public sector*, Public Services International, 21 mai 2020, pp. 3-4 [en ligne :] <https://publicservices.international/resources/publications/economic-rights-in-a-data-based-society?id=10819&lang=en>, consulté le 21 janvier 2022.

<sup>30</sup> GRAY M. L., SURI S., *Ghost Work: how to stop Silicon Valley from building a new global underclass*, Boston: Houghton Mifflin Harcourt, 2020. En moyenne, 7 heures de travail sur une semaine de travail « typique » ne sont pas rémunérées (OIT, *World employment and social outlook, op. cit.*, p. 18).

<sup>31</sup> DE STEFANO V., « "Negotiating the algorithm": Automation, Artificial Intelligence and Labour Protection », *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 2019, vol. XLI, n°1, 38 p; IVANOVA M., BRONOWICKA J., « The App as a Boss ? Control and autonomy in application-based management » (working paper), *Europa-Universität Viadrina*, 12 novembre 2018, [en ligne:] <http://labourlawresearch.net/papers/app-boss-control-and-autonomy-application-based-management>, consulté le 15 février 2022.

place un algorithme<sup>32</sup> qui implémente les directives et les règles de gouvernance de la plateforme, attribue des tâches aux travailleurs, évalue et classe les travailleurs selon leurs performances et leurs comportements, et les récompense ou les sanctionne en fonction de cette évaluation (ce qui peut aller jusqu'à l'expulsion de la plateforme). Dans le cas du travail du clic par exemple, il arrive que l'algorithme rejette sans raison apparente le travail fourni par un travailleur, ce dernier n'étant donc pas rémunéré pour les tâches correspondantes. Cette annulation unilatérale affecte négativement son classement et limite ainsi ses possibilités d'offres futures de travail.<sup>33</sup>

Les travailleurs de plateforme sont donc soumis à une surveillance et une gestion dont ils ignorent les modalités précises. Face à cette opacité, Martin Willems (CSC – United-Freelancers) s'interroge : « Comment savoir si l'algorithme ne discrimine pas les travailleurs ? Par exemple, en fonction de l'origine ou l'identité supposée du client à qui la commande doit être livrée ? Un jugement italien par exemple a établi que l'algorithme discriminait les travailleurs qui avaient décidé de faire grève. Mais il est probable qu'il y ait des discriminations que l'on n'ait pas encore décelées. »<sup>34</sup> Cette supposition n'est pas sans fondement au vu des risques de discrimination structurelle, déjà soulignés par la recherche, que présentent l'extraction en masse des données du travail<sup>35</sup> et leur traitement algorithmique<sup>36</sup>, de l'assignation d'un certain type de tâche en fonction du profil du travailleur à l'évaluation de ses prestations en passant par son remplacement.<sup>37</sup> Derrière ces « infrastructures algorithmiques »<sup>38</sup>, faut-il le rappeler, se cachent des décisions bien humaines. À travers elles, les critères suivis par l'algorithme sont fixés puis changés sans grande transparence selon des exigences de rentabilité et d'efficacité en constante évolution.<sup>39</sup> Dans la mesure où il est automatisé, opaque, continu et unilatéral (c.-à-d. difficilement contestable par les travailleurs)<sup>40</sup>,

<sup>32</sup> Un algorithme est une procédure le plus souvent programmée par ordinateur et servant à la transformation de données d'entrée en un résultat souhaité (KELLOGG K. C., VALENTINE M., CHRISTIN A., « Algorithms at Work: The New Contested Terrain of Control », *Academy of Management Annals* 2020, vol. XIV, n°1, p. 341).

<sup>33</sup> OIT, *World employment and social outlook*, op. cit., p. 17.

<sup>34</sup> WILLEMS M. (CSC United Freelancers), entretien avec l'auteure, Bruxelles, 17 février 2022.

<sup>35</sup> BAROCAS, S., SELBST, A., « Big data's disparate impact », *California Law Review*, 2016, n°104, pp. 671- 732.

<sup>36</sup> O'NEIL, C., *Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy*, Broadway Books: 2016.

<sup>37</sup> KELLOGG C. K., VALENTINE M. A., CHRISTIN A., « Algorithms at work: the new contested terrain of control », *Academy of Management Annals*, 2020, vol. XIV, n°1, pp. 366-410. Loin de constituer des modes de prise de décision dépassionnés et objectifs, les algorithmes ont parfois tendance à reproduire certaines formes de discrimination déjà présentes au sein de la société ou à en produire de nouvelles du fait d'un échantillon de données biaisé (sous- ou surreprésentant un certain groupe). Plusieurs solutions techniques ont été avancées par la recherche afin d'améliorer l'équité, la responsabilité et la transparence des algorithmes (voy. par exemple : LEPRI B. et al. « Fair, Transparent, and Accountable Algorithmic Decision-Making Processes » *Philosophy & Technology*, décembre 2018, vol. XXXI, n°4, pp. 611-627).

<sup>38</sup> SRNICEK N., op. cit.

<sup>39</sup> Cela donne lieu à des asymétries d'information difficiles à rééquilibrer et que les plateformes cherchent à cadenciser et à justifier par la protection du secret des affaires (cf. *infra*) (voy. : GREGORY K., « "My Life Is More Valuable Than This": Understanding Risk among On-Demand Food Couriers in Edinburgh », *Work, Employment and Society*, 2021, vol. XXXV, n°2 ; VEEN A., BARRATT T., GOODS C., « Platform-Capital's "Appetite" for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia », *Work, Employment and Society*, 2020, vol. XXXIV, n°3, pp. 388-406).

<sup>40</sup> L'opacité des algorithmes annihile la possibilité pour les travailleurs de contester les traitements injustes et discriminatoires de la plateforme (WOOD A., LEHDONVIRTA V., « Antagonism beyond employment: how the "subordinated agency" of labour platforms generates conflict in the remote gig economy », *Socio-Economy Review*, 2021, vol. XIX, n°4, pp. 1369-1396).

le management algorithmique institue un contrôle particulièrement drastique des travailleurs, ce qui limite, voire annihile, leur autonomie<sup>41</sup> et peut constituer une source importante de stress.<sup>42</sup>

### 3. L'effet de réseau et la course au monopole

Troisièmement, la captation et le traitement de toujours plus de données permettent, par un **effet de réseau**, une accumulation de richesse exponentielle. L'effet de réseau désigne « le processus à travers lequel l'utilité d'un bien ou d'un service augmente avec le nombre de personnes qui l'utilisent ». <sup>43</sup> Ce processus favorise ainsi la constitution de monopoles ou d'oligopoles dans chaque secteur : les plateformes se livrent une compétition acharnée pour couvrir un nombre de clients toujours plus important. Cette compétition a pour effet général de tirer vers le bas les conditions de travail et de rémunération des travailleurs. En effet, ces conditions sont l'une des plus importantes variables d'ajustement que les plateformes mobilisent pour maintenir des tarifs concurrentiels et attirer toujours plus de clients. <sup>44</sup> Concrètement, pour tenter d'atteindre une rentabilité tout en offrant des tarifs très bas, les plateformes externalisent leurs activités en les faisant prestre par des indépendants pour lesquels elles n'endossent aucune charge patronale. Par ailleurs, pour les activités demandant peu sinon pas de qualification, elles rétribuent ces travailleurs à la tâche sur la base de taux de rémunération singulièrement faibles. Par exemple, les micro-tâches exécutées par les travailleurs du clic sont à ce point parcellisées et déqualifiées qu'elles permettent aux plateformes d'augmenter au maximum la concurrence entre les travailleurs (parfois à l'échelle internationale) et ainsi de tirer à la baisse les rémunérations. <sup>45</sup> Les possibilités de rémunération sont si faibles et incertaines qu'elles contraignent souvent les travailleurs à prestre de longues heures de travail et ce, au détriment de leur santé et d'un équilibre entre leur vie privée et leur vie professionnelle. <sup>46</sup> Par exemple, un coursier à Bruxelles témoigne devoir travailler de 8 h à 16 h puis de 18 h à 23 h chaque jour de semaine pour subvenir à ses besoins. <sup>47</sup>

Mais cet effet de réseau impose aussi à la plateforme d'attirer un nombre important de travailleurs (et pas seulement de clients). Nous verrons dans les cinquième et sixième points comment les plateformes se garantissent un pool de travailleurs suffisant malgré ces faibles rémunérations.

<sup>41</sup> La surveillance, l'évaluation et le manque d'autonomie dans l'allocation des tâches concerne tous les travailleurs de plateforme, et le manque d'autonomie dans l'organisation du travail concerne plus particulièrement les travailleurs de plateforme peu qualifiés (CEPS, EFTHA, HIVA-KU Leuven, *Study to gather evidence on the working conditions of platform workers*, Bruxelles: Commission européenne, mars 2020, p. 65).

<sup>42</sup> GRAM A. W., WIENER M., TARAFDAR M., BENLIAN A., « Algorithmic controls and their implications for gig workers well-being and behavior », *Forty-first International Conference on Information Systems*, Inde, 2020; BERGER T, FREY C. B., LEVIN G., DANDA S. R., « Uber Happy? Work and Wellbeing in the "Gig Economy" », *Economic Policy*, 2019, vol. XXXIV, n°99, pp. 429-477.

<sup>43</sup> DUFRESNE A., LETERME C., *op. cit.*, p. 22. Voy. aussi : PARKER G. G., VAN ALSTYNE M. W., CHOUDARY S. P., *Platform revolution: how networked markets are transforming the economy and how to make them work for you* (chapitre 2), W. W. Norton & Company, 2016, 352 p.

<sup>44</sup> Comme l'explique Srnicek : « L'espoir est que l'activité à marge faible des taxis finira par payer une fois qu'Uber aura acquis une situation de monopole. En attendant (et cela continuera peut-être même à être le cas par la suite), la rentabilité de ce type d'entreprise ne semble provenir que de la *compression des coûts et de la baisse des salaires*, et non pas de quoi que ce soit de substantiel. » (SRNICEK N., *op. cit.*, pp. 44-45).

<sup>45</sup> OIT, « Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworker », *Conditions of Work and Employment*, Séries n°74, Genève: ILO, 2016.

<sup>46</sup> La minorité de travailleurs dépendant de ce travail pour vivre travailleraient régulièrement plus de soixante heures par semaine (PESOLE A. *et al.*, « Platform Workers in Europe. Evidence from the COLLEEM Survey », Publications Office of the European Union, 2018, [en ligne :] <http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC112157>, consulté le 22 mars 2022).

<sup>47</sup> X, [Film + débat] *Livrer bataille*, Bruxelles : ZIN TV et Éconosphères, 21 avril 2022.

#### 4. L'externalisation du travail

Quatrièmement, le recours des plateformes au statut indépendant explique pourquoi ces plateformes sont dites « allégées » : elles fonctionnent à **faible intensité capitalistique**. En d'autres termes, ces plateformes n'investissent quasiment pas dans des machines, des véhicules ou des salariés. Leur modèle est en effet essentiellement basé sur l'externalisation de leurs activités (soit l'évitement du salariat).<sup>48</sup> En conséquence, les travailleurs de ces plateformes sont considérés comme des indépendants (ou des travailleurs atypiques) devant eux-mêmes investir dans leurs outils de travail. Ils prennent également en charge l'essentiel des risques liés au métier qu'ils exercent via ces plateformes.<sup>49</sup>

Par contre, bien qu'elles ne supportent aucun risque, ni aucune charge sociale vis-à-vis des travailleurs, ces plateformes préservent un contrôle hiérarchique sur ces derniers via le management algorithmique. Ainsi, alors que le travailleur preste à titre d'indépendant, il est en réalité soumis à des conditions de travail et à un contrôle semblables (voire encore plus contraignant) que ceux d'un employé. Jeremias Prassl (professeur de droit à l'université d'Oxford) le confirme, « les algorithmes fournissent un degré de contrôle et de surveillance auquel n'auraient pas osé rêver les ingénieurs tayloriens les plus chevronnés<sup>50</sup> ». Des recherches menées par la Commission européenne suggèrent d'ailleurs que jusqu'à cinq millions cinq cent mille travailleurs de plateforme seraient susceptibles d'être requalifiés en employés au sein de l'Union européenne.<sup>51</sup> Comme nous le verrons plus loin, la combinaison de ces deux caractéristiques, l'externalisation et le maintien d'un contrôle sur les travailleurs, floute la distinction entre le statut indépendant et le statut employé, et « pulvérise » la relation employeur-employé et sa stabilité.<sup>52</sup>

#### 5. Le capital-risque : de l'hyper-croissance à la vampirisation de la force de travail

Cinquièmement, les plateformes sont en partie **financées par des fonds de capital-risque**. Le capital-risque recouvre les fonds investis dans des jeunes entreprises innovantes orientées vers l'hyper-croissance (le plus souvent, des startups). Ces entreprises ont vocation à croître rapidement mais peuvent « chuter » tout aussi vite. En d'autres termes, alors que leur chiffre d'affaire monte

<sup>48</sup> Une plateforme comme Uber n'est viable que parce que l'essentiel de ses activités est réalisé par des indépendants. Cette réalité transparait clairement dans le prospectus de son appel public d'épargne (APE) : « Nos activités seraient négativement affectées si les chauffeurs étaient qualifiés en employés plutôt qu'en indépendants. (...) Si, à l'issue d'une législation ou d'une décision judiciaire, nous sommes dans l'obligation de requalifier nos chauffeurs en employés (ou en quasi-employés là où ce type de statut existe), nous encourrions des dépenses additionnelles pour compenser les chauffeurs, incluant potentiellement des dépenses associées à l'application de lois sur le salaire ou sur l'horaire de travail (y compris le salaire minimum, les heures supplémentaires, et les exigences en matière de temps de repos et de repas), aux avantages sociaux, aux contributions à la sécurité sociale, aux taxes, et à différentes sanctions pécuniaires. Par ailleurs, une telle reclassification exigerait de nous de changer fondamentalement notre business model et donc aurait un effet négatif sur notre business et notre situation financière. » (Uber, *Prospectus UBER TECHNOLOGIES, INC.* (notre traduction), tel que déposé par [the Securities and Exchange Commission] le 11 avril 2019, [en ligne :] <https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/1543151/000119312519103850/d647752ds1.htm>, consulté le 6 janvier 2022).

<sup>49</sup> CEPS, EFTHA, HIVA-KU Leuven, *op. cit.*, p. 64.

<sup>50</sup> O'CONNOR S., « When your boss is an algorithm », *Financial Times*, 8 septembre 2016, [en ligne:] <https://www.ft.com/content/88fdc58e-754f-11e6-b60a-de4532d5ea35>, consulté le 31 mars 2022.

<sup>51</sup> Commission européenne, *Commission staff working document impact assessment report, accompanying the document Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council On improving working conditions in platform work*, Bruxelles: Commission européenne, 2021 [en ligne :] [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52021SC0396\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52021SC0396(01)), consulté le 14 avril 2021.

<sup>52</sup> DE STEFANO V., ALOISI A., *European legal framework for « digital labour platforms »*, Luxembourg: Commission européenne, 2018, p. 13.

en flèche dans des délais très courts, leur forte dépendance aux investisseurs pour se garantir un fonds de roulement (c.-à-d. des ressources stables) les expose à des risques de faillite importants. Le plus souvent, ces investissements permettent d'ailleurs à la plateforme de fonctionner à perte durant de longues périodes. Nombres d'entre elles ne sont de fait (toujours) pas rentables.<sup>53</sup>

La particularité de ces fonds est qu'ils alimentent souvent différentes plateformes concurrentes et sont ensuite redirigés vers la plateforme la plus performante selon le principe *winner takes all*. Ces investissements colossaux permettent entre autres aux plateformes d'attirer un grand nombre de travailleurs en leur accordant au début des primes généreuses. Grâce à cette stratégie, les plateformes se développent rapidement. Mais après avoir acquis une position dominante sur le marché (d'une ville par exemple), elles réduisent ces primes et vont même jusqu'à augmenter les commissions imposées aux travailleurs. C'est typiquement le cas de la plateforme de « voiture avec chauffeur », Uber. Cette dernière se rend d'abord indispensable à ses chauffeurs pour vivre, ceux-ci ayant parfois investi des sommes importantes pour l'acquisition d'un véhicule,<sup>54</sup> pour ensuite vampiriser ces travailleurs en les soumettant à des conditions de travail et de rémunération toujours plus indécentes. Par ailleurs, en cas de faillite d'une plateforme – ce qui n'est pas rare au vu de leur faible rentabilité et de leur haute dépendance au capital-risque –, les travailleurs indépendants (contrairement aux employés) sont parmi les derniers créanciers à pouvoir bénéficier de la liquidation de la société pour le paiement des tâches non-encore rémunérées.<sup>55</sup>

## 6. Les stratégies de tarification : bonus et malus au travail

Sixièmement, les plateformes allégées mettent en place des **stratégies de tarification** afin d'augmenter la concurrence entre les travailleurs. À travers des bonus et des défis, les travailleurs sont incités à réaliser le plus de tâches possibles endéans un certain délai. Cela entraîne des prises de risques de la part des travailleurs, et notamment des livreurs à vélo, pour qui ces bonus représentent une manière de rentabiliser un minimum leur temps de travail. Par une stratégie de *gamification* [ludification] des primes, les plateformes de taxi poussent également les chauffeurs à travailler de longues heures, une part importante d'entre eux (47 %) travaillant d'ailleurs sept jours sur sept dans les pays du G20.<sup>56</sup> Les risques liés au métier sont donc foncièrement aggravés par ce système de tarification mais restent entièrement à la charge des travailleurs. D'autre part, certaines plateformes, comme Upwork ou Uber, exigent des travail-

<sup>53</sup> Deliveroo a même vu accroître sa perte nette en 2021 (voy. : La Libre Eco avec AFP, « Deliveroo accroît sa perte nette en 2021, malgré une croissance de ses recettes », *La Libre*, 17 mars 2022, [en ligne :] <https://www.lalibre.be/economie/entreprises-startup/2022/03/17/deliveroo-accroit-sa-perte-nette-en-2021-malgre-une-croissance-de-ses-recettes-A7ZG4DKWIVEVBMGN6NB2RKJ4QE>, consulté le 17 mars 2022).

<sup>54</sup> Certains travailleurs sont d'ailleurs tentés de s'endetter pour acquérir un véhicule « haute gamme » leur permettant ainsi d'accéder à un programme de course un peu mieux rémunéré (tel qu'UberBlack ou Lyft Lux).

<sup>55</sup> CINGOLANI P., « Le "salarié autonome" et la solidarité des employeurs dans l'obligation juridique », *Droit social*, 2018, Dossier : quels avenir face aux stratégies et au fractionnement des employeurs, n°3.

<sup>56</sup> OIT, *World employment and social outlook, op. cit.*, p. 18.

leurs le paiement de commissions ou le remboursement de frais grâce auxquels elles réalisent une grande part de leurs bénéfices.<sup>57</sup> Cette pratique pourrait pourtant se révéler contraire aux normes internationales du travail.<sup>58</sup>

## 7. Règles de gouvernance ou le cadenas de l'exploitation

Septièmement, le déséquilibre de pouvoir qui caractérise la relation entre les travailleurs et la plateforme permet à cette dernière d'imposer unilatéralement **ses règles de gouvernance**. Les travailleurs ne peuvent accéder aux plateformes que s'ils acceptent ces règles par la signature d'un contrat (de prestation). Les termes de ce contrat sont d'ailleurs largement désavantageux aux travailleurs : « recours à un langage complexe et technique, faible protection de certains droits contractuels de base, faible protection en cas de suspension ou de rupture du contrat, ou encore faibles mécanismes de résolution de conflit ». <sup>59</sup> Ces termes permettent aux plateformes de limiter considérablement la liberté de travail des travailleurs et rendent la contestation des conditions de travail par ces derniers d'autant plus complexe. <sup>60</sup>

<sup>57</sup> En 2019, Upwork a par exemple tiré un bénéfice de trois cents millions de dollars (USA) dont 62% provenait des commissions imposées aux travailleurs et 38% des frais facturés aux clients (OIT, « Emploi et questions sociales dans le monde 2021, » *op. cit.*).

<sup>58</sup> DE STEFANO V., WOUTERS M., « Time to stop platforms from charging recruitment fees to workers », *Global Workplace Law & Policy*, 3 juillet 2019, [en ligne :] <http://global-workplace-law-and-policy.kluwerlawonline.com/2019/07/03/time-to-stop-platforms-from-charging-recruitment-fees-to-workers/?output=pdf>, consulté le 7 juillet 2022.

<sup>59</sup> DUFRESNE A., LETERME C., *op. cit.*, p. 33.

<sup>60</sup> *Ibid.*

## II. DE LA VIOLENCE STRUCTURELLE ET INSTITUTIONNELLE DU TRAVAIL DE PLATEFORME

### A. Plus ça change, plus c'est pareil ?

Bien sûr, il faut se garder d'assimiler toutes les plateformes à un fonctionnement identique : des variations sont possibles dans la mise en œuvre de ces sept paramètres et leurs effets sur le travail dépendent des choix managériaux de chaque plateforme.<sup>61</sup> Par exemple, Takeaway Belgium est une plateforme de livraison qui emploie ses travailleurs en intérimaire et signe avec eux des contrats de travail au shift. Bien qu'employés, les livreurs de cette plateforme travaillent dans des conditions précaires et sont faiblement rémunérés. Les plateformes allégées ont aussi pour habitude de régulièrement modifier les modalités de leur management algorithmique, soit pour échapper à une condamnation (de requalification en salariat par exemple), soit par pur souci de rentabilité. Même si ces variations semblent parfois bénéficier aux travailleurs, elles n'enlèvent rien aux effets intrinsèquement problématiques du fonctionnement actuel des plateformes sur le travail. Elles ne devraient donc pas empêcher la remise en question globale du modèle de plateforme,<sup>62</sup> voire la plateformesation de notre économie dans son ensemble.

D'autre part, la grande diversité des activités prestées dans le cadre du capitalisme de plateforme suggère qu'une compréhension unifiée du phénomène ne se révélera pas toujours aisée ni même souhaitable. Par exemple, pour comprendre la façon dont le travail de plateforme transforme (et le plus souvent détériore) les conditions de travail, il est utile d'établir une distinction entre les nouvelles tâches que le capitalisme de plateforme crée (comme les micro-tâches en ligne) et les tâches déjà existantes (comme la livraison ou le transport de personnes).<sup>63</sup> En ce qui concerne les premières, et plus spécialement le travail du clic, elles semblent faire naître de nouveaux risques psychologiques et physiques au travail qui appellent à une analyse et à une réponse spécifiques. Par exemple, comment protéger la santé des travailleurs d'Amazon Mechanical Turk confrontés durant leur travail à des contenus ultra-violents ou à caractère pornographique ?<sup>64</sup> Doit-on réguler ou interdire un tel type de travail ? En ce qui concerne le second type de tâches, les risques et les difficultés associées ne sont pas fondamentalement différents de ceux présents dans un environnement de travail traditionnel. Ces risques sont plutôt lourdement aggravés dans le contexte du travail de plateforme et ce, pour deux raisons principales : l'externalisation du travail et le management algorithmique. Dans la présente étude, nous nous concen-

<sup>61</sup> Fairwork est une initiative ayant pour objectif d'imaginer un modèle de plateforme plus juste pour l'ensemble des travailleurs. Elle organise un classement des plateformes qui permet d'évaluer leur adéquation à différents principes relatifs au travail décent : Fairwork, *Ratings*, [en ligne :] <https://fairwork/en/fw/ratings>, consulté le 8 février 2022.

<sup>62</sup> D'autres modèles sont développés en marge des mastodontes de l'économie de plateformes. Parmi ces alternatives, on trouve des coopératives de coursiers dont les algorithmes vertueux sont notamment développés par Coopcycle, la Fédération européenne des coopératives de coursiers (AUFRÈRE L., ACOSTA ALVARADO A. S., SRNEC C., « CoopCycle, un projet de plateforme socialisée et de régulation de la livraison de vélo », *New Economic Papers*, septembre 2021, [en ligne :] <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03364001/document>, consulté le 15 février 2022).

<sup>63</sup> CEPS, EFTHA, HIVA-KU Leuven, *op. cit.*, p. 64.

<sup>64</sup> MEHROTRA D., « Horror stories from inside Amazon's Mechanical Turk », *Gizmodo*, 28 janvier 2020, [en ligne :] <https://gizmodo.com/horror-stories-from-inside-amazons-mechanical-turk-1840878041>, consulté le 18 mars 2022.

trons sur ces deux modalités du capitalisme de plateforme car elles constituent les facteurs clefs de la violence structurelle et institutionnelle générée par cette économie en plein essor. En effet, au-delà de la diversité des activités et des secteurs que les plateformes transforment en s'y déployant, ces deux modalités alimentent systématiquement les mêmes processus d'appropriation, de monétisation et d'automatisation du travail humain.<sup>65</sup>

### Capitalisme de plateforme versus économie collaborative

Comme nous le rappelle Anne Dufresne, il est essentiel de distinguer le capitalisme de plateforme de l'économie collaborative : « l'économie collaborative est censée renvoyer à une activité non lucrative de particulier à particulier (peer to peer) »<sup>66</sup>, telle que la mutualisation d'outils ou l'échange de services « entre voisins ». Elle a pour objet la promotion d'une économie plus écologique, plus cohésive sur le plan social et/ou plus démocratique, et se pense donc généralement comme une alternative au capitalisme. Quant au capitalisme de plateforme, il se caractérise par trois éléments : la tendance monopolistique extrême, l'extraction des données et l'exploitation de la force de travail.<sup>67</sup> Si l'économie collaborative et le capitalisme de plateforme font tous les deux appel au même outil (la plateforme numérique), leurs raisons d'être, objectifs et fonctionnements sont plutôt diamétralement opposés. Ainsi, « l'économie de plateforme (et non l'économie collaborative) renvoie donc indistinctement aux pratiques capitalistes exacerbées du « capitalisme de plateforme » comme aux activités auxquelles leurs prestataires attribuent de grandes valeurs solitaires, démocratiques et/ou environnementales. »<sup>68</sup> Les plateformes capitalistes ont tout intérêt à maintenir la confusion dans les termes et à s'arroger leur appartenance à l'économie collaborative. Elles cherchent en effet à véhiculer l'idée que les activités que les individus prestent via leurs outils numériques sont tout sauf du travail et relèvent de l'entraide ou du volontariat.<sup>69</sup> Anne Dufresne remarque à cet égard que « c'est aussi grâce au terme d'économie collaborative que les travailleurs ne sont pas définis comme des "travailleurs" mais comme des "collaborateurs". »<sup>70</sup> Cette stratégie semble fonctionner puisqu'on voit de nombreuses institutions, comme la Commission européenne par exemple, tomber dans le panneau et publier des documents sur les « plateformes de l'économie collaborative » consacrés à Uber et consorts.<sup>71</sup>

## B. L'externalisation : une nouvelle forme de violence socioéconomique ?

Le modèle de travail du capitalisme de plateforme n'est pas le premier mécanisme d'externalisation introduit par les entreprises pour échapper à leurs obligations d'employeur. D'autres mécanismes ont déjà donné naissance (une fois légalisés a posteriori) à des « statuts atypiques » et précarisés : le travail à la demande, le travail intermittent, le travail intérimaire, etc. Cependant, essentiellement fondé sur le recours au statut indépendant,<sup>72</sup> le modèle des plateformes pousse à l'extrême cette logique d'externalisation et semble radicaliser la tendance à la précarisation du travail. Aujourd'hui, dans l'économie de plateforme

<sup>65</sup> CASILLI A., *op. cit.*

<sup>66</sup> DUFRESNE A., *Entretien, op. cit.*

<sup>67</sup> HANIN J., « Le capitalisme de plateforme se travestit en "économie collaborative" », *Econosphère*, Bruxelles : septembre 2019, [en ligne :] <https://www.econospheres.be/Le-capitalisme-de-plateforme-se-travestit-en-economie-collaborative>, consulté le 26 mars 2022.

<sup>68</sup> *Ibid.*

<sup>69</sup> STEFANO V., ALOISI A., *European legal framework for "digital labour platforms"*, JRC science for policy report, Luxembourg: Commission européenne, 2018, p. 10.

<sup>70</sup> DUFRESNE A., *Entretien, op. cit.*

<sup>71</sup> Même si elle propose une directive pour réglementer le travail de plateforme, la Commission n'a pas adopté un regard critique sur le plan sémantique vis-à-vis de la notion d'économie collaborative.

<sup>72</sup> Ou à un tiers statut entre l'indépendant et l'employé.

(mais pas seulement), on voit apparaître des travailleurs indépendants qui ne bénéficient en rien de la liberté entrepreneuriale qui définit normalement leur statut. Ce qui caractérise ce nouvel indépendant, c'est le fait :

- qu'il entre en compétition avec un pool énorme de travailleurs (souvent peu sinon pas qualifiés) ;<sup>73</sup>
- qu'il preste son travail en personne et vend, de façon similaire à un employé, sa force de travail et non un produit fini ;<sup>74</sup>
- et qu'il est de facto contraint de travailler pour un nombre très limité de partenaires contractuels (souvent une ou deux plateformes) sans pouvoir développer sa propre clientèle.<sup>75</sup>

Ces travailleurs sont considérés comme des indépendants au nom de la flexibilité qui caractérise formellement l'organisation de leur temps de travail. Cette flexibilité signifie essentiellement qu'ils peuvent choisir quand se connecter à la plateforme et décider s'ils acceptent l'offre de travail proposée par la plateforme. Cependant, dans de nombreux cas, cette flexibilité se révèle largement fictive : les faibles rémunérations et opportunités de travail ainsi que la logique de classification (*ranking*) des travailleurs contraignent de facto ces derniers à se connecter le plus souvent possible et à accepter un maximum d'offres de travail.<sup>76</sup>

En conséquence, en tant qu'indépendant (ou sous un tiers statut), le travailleur de plateforme souffre d'une position particulièrement précaire puisqu'il ne bénéficie que de faibles (voire d'aucune) mesures de protection du travail et sociale. En effet, iel n'a pas droit à un salaire minimum horaire, à la stabilité de l'emploi, à une protection contre les licenciements abusifs, à des vacances ou des congés payés, à une compensation pour l'achat d'outils de travail, à des perspectives de développement de « carrière », à la sécurité sociale, à des droits collectifs et à la représentation syndicale.<sup>77</sup> Or, le plus souvent, au regard du contrôle hiérarchique et automatisé auquel iel est soumis-e, sa situation pourrait clairement s'apparenter à celle d'un-e employé-e. La stratégie d'externalisation des plateformes constitue donc un facteur générateur de violence sociale et économique particulièrement extrême. En effet, elle permet « l'exploitation d'un travail ostensible mal rémunéré et dénué des moindres protections salariales classiques ». <sup>78</sup>

<sup>73</sup> DE STEFANO V., ALOISI A., *op. cit.*, p. 36 ; WEXLER M. N., « Reconfiguring the sociology of the crowd: Exploring crowdsourcing », *International Journal of Sociology and Social Policy*, 2011, vol. XXXI, n°1/2, pp. 6-20.

<sup>74</sup> En effet, « [l]e travail digital se caractérise par une séparation marquée entre conception et exécution du travail, qui aboutit à mettre l'individu au service de la machine algorithmique, dans une version digitale des temps modernes. » (ACQUIER A., *op. cit.*).

<sup>75</sup> Voy. par exemple : HIESSL C., *Case law on the classification of platform workers: cross-European comparative analysis and tentative conclusion*, Bruxelles: Commission européenne, octobre 2021, pp. 12-14.

<sup>76</sup> DUFRESNE A., LETERME C., *op. cit.*, p. 27. Les questions relatives à la flexibilité apparemment offerte aux travailleurs de plateforme seront abordées plus en détails dans la dernière section de cette partie (*cf. infra*, Flexibilité et autonomie au travail : entre besoin réel et violence symbolique).

<sup>77</sup> CEPS, EFTHEIA, HIVA-KU Leuven, *op. cit.*, p. 81 et s.

<sup>78</sup> DUFRESNE A., LETERME C., *op. cit.*, p. 27.

### Le régime P2P : un tiers statut de travail dénué de toute protection

Le régime P2P (peer to peer), mis en place en 2017 par Herman De Croo (alors ministre fédéral de l'agenda numérique – Open VLD), offre manifestement un nouveau cadre légal à l'externalisation du travail en Belgique. Il s'agit d'une niche fiscale. Sous ce régime, la première tranche de rémunération annuelle du travailleur (six mille neuf cent nonante euros en 2021) n'est que très faiblement taxée. En contrepartie, ce régime n'offre aucune protection sociale ni aucune stabilité de l'emploi. Seules les personnes réalisant des échanges et services au sein de l'économie collaborative, soit entre particuliers, peuvent normalement en bénéficier. Ces échanges et services « entre voisins » doivent donc être prestés en dehors de l'exercice d'une activité professionnelle. Ce qui est presté sous ce régime n'est donc pas considéré comme du travail. Or aujourd'hui, une part majoritaire de coursiers et autres travailleurs de plateforme prestent sous le régime P2P en Belgique<sup>79</sup> et ce, malgré l'illégalité flagrante de son utilisation au sein du capitalisme de plateforme. En décembre 2021, le Tribunal du travail de Bruxelles a en effet constaté l'incompatibilité des activités de Deliveroo avec ce régime : les coursiers de la plateforme ont été reconnus par le juge comme exerçant une activité professionnelle.<sup>80</sup> Le Tribunal a également jugé que l'ensemble des coursiers de cette plateforme ne devaient pas être considérés comme des employés mais bien comme des indépendants et ce, en contradiction avec un courant jurisprudentiel devenu majoritaire en Europe.<sup>81</sup> En réaction à cet arrêt et sous l'impulsion d'une directive européenne à venir, la Belgique est en voie de se doter d'une nouvelle loi instaurant une présomption de salariat pour les travailleurs de plateformes.<sup>82</sup>

### C. La violence psychosociale de la gestion algorithmique : de la perte de sens à l'isolement

À cette violence socioéconomique vient se greffer une violence psychosociale, essentiellement causée par les nouveaux modes de gestion automatisée développés entre autres par les plateformes. Grâce à ses outils algorithmiques, la plateforme peut radicalement standardiser, parcelliser et automatiser le travail au point où ce dernier semble perdre une grande part de son sens aux yeux des travailleurs : « la capacité d'attribuer un sens positif à son travail dépend largement de la capacité à pouvoir en saisir l'utilité et la finalité, ce qui est d'autant plus difficile lorsque l'on a affaire à des tâches isolées, sans lien entre elles, dont on n'est pas toujours en mesure de déterminer à quoi elles servent exactement ».<sup>83</sup> C'est typiquement le cas du travail du clic. Par ailleurs, en obligeant les travailleurs à respecter scrupuleusement un ensemble d'injonctions automatisées relatives à l'exécution du travail, le management algorithmique anéantit toute possibilité d'identification au travail et pousse à l'extrême l'aliénation du travailleur.<sup>84</sup> En d'autres termes, il dépoussière le travailleur des connaissances dont il a besoin

<sup>79</sup> Ce statut concernait 85% des travailleurs de Deliveroo, 90% d'Uber Eats, et 80% des travailleurs de Ring Twice. À noter que Takeaway fait exception en la matière et embauche ses livreurs sous statut d'employés. De façon comparable à l'ancien système de Deliveroo, les coursiers de Takeaway peuvent réserver leurs shifts quelques jours à l'avance. (WILLEMS M., *op. cit.*).

<sup>80</sup> Jugement du Tribunal du travail francophone de Bruxelles (25<sup>e</sup> chambre), 8 décembre 2021, 2021/014148.

<sup>81</sup> ALOISI A., « Platform work in Europe: Lessons learned, legal developments and challenges ahead », *European Labour Law Journal*, 2022, vol. XIII, n°1, p. 13.

<sup>82</sup> Pour plus de détails critiques sur ces propositions législatives, voy. : ALOISI A., GEORGIU D., *op. cit.* ; RAUCENT E., « Quel statut social pour les travailleurs de plateforme ? Les (potentielles) avancées en droit social européen et belge », CPCP, Bruxelles, analyse n°455, mai 2022, [en ligne :] <http://www.cpcp.be/publications/travailleurs-plateformes>.

<sup>83</sup> DUFRESNE A., LETERME C., *op. cit.*, p. 36.

<sup>84</sup> DAUGAREILH I., DEGRYSE C., POCHE P., *The platform economy and social law: Key issues in comparative perspective*, ETUI, Working Paper 2019.10, p. 25-26, [en ligne :] <https://www.etui.org/sites/default/files/WP-2019.10-EN-v3-WEB.pdf>, consulté le 6 janvier 2022

pour déployer son savoir-faire intrinsèque (*intrinsic skill*) et réaliser le travail « par lui-même ». <sup>85</sup> Or, le sens et l'identification au travail sont des éléments essentiels à la capacité des travailleurs de se penser comme tels, de valoriser leur travail et de réclamer la protection de celui-ci : « [l]e travail peut également devenir le terrain d'une violence sociale hors du commun, qui vise non seulement à l'exploitation, à la surexploitation, mais aussi à la violence de l'inutilité et qui, en ce sens, tend vers l'extrême, vers l'anéantissement de toute possibilité de résistance <sup>86</sup> ».

Sous l'effet du management algorithmique, les travailleurs de plateforme dont le travail exige peu sinon pas de qualification voient donc disparaître le peu de liberté et de conscience réflexive dont ils devraient disposer pour donner à leur travail une valeur « formatrice et transformatrice » <sup>87</sup>. Les travailleurs de plateforme souffrent également d'un manque de reconnaissance pourtant nécessaire à la construction d'une identité professionnelle porteuse de sens. <sup>88</sup> Ce manque de reconnaissance s'observe à trois niveaux interrelationnels.

D'abord, les « patrons » des plateformes se cachent derrière leurs algorithmes « purement techniques » et n'établissent (quasi) aucun contact interpersonnel avec les travailleurs. Cette stratégie masque un potentiel débridement des violences. Comme Martin Willems le suggère à propos des livreurs : « il est évident que [le management algorithmique] engendre un stress. Mais l'algorithme peut être surtout et à proprement parler violent. Imaginons l'hypothèse où l'application envoie directement des messages [dépréciatifs au travailleurs], tels que «tu ne roules pas assez vite», ou n'envoie pas la commande suivante si le coursier n'a pas été assez rapide. Ce sont des choses qui, si elles étaient dites [ou faites] par un manager sur le lieu du travail, donneraient lieu à des procès qui seraient gagnés par le travailleur. » <sup>89</sup> L'anxiété que peut engendrer le management algorithmique est de fait de plus en plus documentée par la recherche. <sup>90</sup>

Deuxièmement, les plateformes immunisent totalement les clients quant à la façon dont ils traitent les travailleurs et développent des stratégies de tarification qui les poussent même à l'indifférence. En effet, toujours selon Martin Willems, « la question du paiement n'est pas uniquement une question économique. C'est aussi une question de valorisation de la tâche et du travailleur. Si la plateforme offre la livraison au client en lui suggérant qu'elle est "gratuite", cela sous-entend que le travail de livraison ne vaut rien, et donc par extension que le

<sup>85</sup> WOOD A., *Algorithmic Management: Consequences for Work Organisation and Working Conditions*, Seville: European Commission, 2021, JRC124874, [en ligne :] <https://www.econstor.eu/handle/10419/233886>, consulté le 28 janvier 2022. Voy. aussi: LEMOZY F., LE LAY S., « Le rapport subjectif au travail dirigé par les algorithmes. Être livré à soi-même sur une plateforme capitaliste », *Mouvements*, 2021/2, n°106, pp. 99-107.

<sup>86</sup> POSSENTI I., « Violence sociale et crise du sujet : flexibilité, précarité politique », *Rue Descartes*, 2015/2-3, n°85-86, p. 216.

<sup>87</sup> *Ibid.*

<sup>88</sup> GRAY M. L., SURI S., *op. cit.*

<sup>89</sup> WILLEMS M., *op. cit.*

<sup>90</sup> CRAM A. W., WIENER M., TARAFDAR M., BENLIAN A., « Algorithmic controls and their implications for gig workers well-being and behavior », *Forty-first International Conference on information Systems*, Inde, 2020 ; ADAMS-PRASSL J., « What is your boss was an algorithm ? The rise of artificial intelligence at work », *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 2020, vol. XLI, n°1, p. 123; BERGER T., FREY C. B., LEVIN G., DANDA S. R., « Uber Happy? Work and Wellbeing in the "Gig Economy" », *Economic Policy*, 2019, vol. XXXIV, n°99, pp. 429-477; GRAHAM, M., HJORTH, I., LEHDONVIRTA, V., « Digital labour and development: impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods », *Transfer: European Review of Labour and Research*, 2017, vol. XXIII, n°2, pp. 135-162 ; IRANI, L. C., SILBERMAN, M., « Turkopticon: Interrupting worker invisibility in amazon mechanical turk », Paper presented at the Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems, 2013.

livreur ne vaut rien. »<sup>91</sup> Autre exemple, certaines plateformes de service en ligne permettent au client de refuser de payer un travail commandé et réalisé et ce, sans justification. Si des standards sont parfois établis par les plateformes pour régir cette éventualité, ils manquent souvent de clarté et établissent rarement un droit de contestation pour le travailleur lésé.<sup>92</sup>

Pour finir, les travailleurs manquent d'une reconnaissance collective et mutuelle. Mis en concurrence et isolés dans des lieux de travail atypiques (en ligne ou sur la route par exemple), les travailleurs ont de grandes difficultés à construire un sens du collectif et des solidarités pérennes entre eux. Il arrive par ailleurs que les plateformes empêchent délibérément les travailleurs de se rassembler (par la fermeture de locaux par exemple), ce qui illustre également la nature politique de cet isolement et de cette individualisation : ils permettent aux plateformes de maintenir un rapport de force qui leur est favorable en sapant la capacité des travailleurs de s'organiser collectivement.<sup>93</sup>

### Violences verbales et physiques au travail, le silence des plateformes de livraison

À ces violences socioéconomiques et psychosociales que l'on retrouve à des degrés divers au sein du capitalisme de plateforme, s'ajoutent parfois des violences physiques et verbales. Une étude réalisée par le syndicat anglais IWGB (Independent Workers Union of Great Britain) démontre par exemple que **neuf livreurs de plateforme sur dix ont déjà été sujets à du harcèlement au travail**, avec près des deux tiers ayant subi des agressions physiques.<sup>94</sup> Près de la moitié des livreurs interrogés disent être harcelés ou victimes d'injures au travail au moins une fois par semaine (autant par les clients que par d'autres personnes dans l'espace public). Bien qu'aucune étude similaire n'ait été menée vis-à-vis des travailleurs de plateforme actifs en Belgique, il semblerait que ces derniers soient également la cible de violences et de harcèlement fréquents. En effet, selon Martin Willems, « on a énormément d'échos que les coursiers se sentent extrêmement mal considérés. Ça arrive tous les jours que des clients ne soient pas corrects vis-à-vis des coursiers. Ça peut être plein de choses mais ça concerne surtout le fait de se sentir complètement dénigré. Les injures racistes sont également très fréquentes. »<sup>95</sup> L'étude d'IWGB démontre également que les violences observées frappent de manière disproportionnée les travailleuses ainsi que les travailleurs non binaires.

Les plateformes exercent clairement une part de responsabilité dans la perpétration massive et impunie de cette violence. En effet, tout d'abord, les conditions de travail des livreurs enlisent ces derniers dans une précarité et un isolement tels qu'ils ne bénéficient concrètement que de peu de marge de manœuvre pour protester contre ces violences. L'impunité de ces violences a donc une dimension structurelle qui dépend directement du modèle de travail (ou plutôt d'exploitation) mis en place par les plateformes. De plus, lorsque les travailleurs cherchent effectivement à remettre en question cette impunité et à obtenir une protection de la part de la plateforme, ils se heurtent le plus souvent à l'indifférence de cette dernière. Par exemple, face aux multiples plaintes rapportées via l'application par les travailleurs de Deliveroo en Angleterre, la plateforme a le plus souvent formulé des promesses de réparation qu'elle n'a pas tenues, ou pire, est restée totalement impassible et silencieuse.<sup>96</sup>

<sup>91</sup> CRAM A. W., WIENER M., TARAFDAR M., BENLIAN A., *op. cit.* Le simple fait que la livraison soit payée d'un simple clic fait également disparaître la possibilité d'une véritable reconnaissance du travailleur par le client. D'ailleurs, la plateforme donne une fausse impression d'équivalence entre ce que le client paye pour la livraison et ce que le livreur reçoit car au final, cet argent transite d'abord par les comptes de la plateforme (le client ne paie jamais directement le livreur). C'est en créant cette pseudo-équivalence que la plateforme Deliveroo a par exemple tenté de justifier son recours au régime de l'économie collaborative (« de particulier à particulier »), stratégie que le tribunal du travail de Bruxelles n'a pas trouvée convaincante en décembre dernier.

<sup>92</sup> JOHNSTON H. *et al.*, *Working on digital labour platforms. A trade union guide for trainers on crown-, app- and kplatform-based work*, Bruxelles: ETUI, 2020, pp. 26-27.

<sup>93</sup> DUFRESNE A., LETERME C., *op. cit.*, p. 37.

<sup>94</sup> IWGB, « 9 in 10 couriers harassed at work, with BAME workers hardest hit - IWGB survey », 20 septembre 2021, [en ligne :] <https://iwgb.org.uk/en/post/harassment-survey>, consulté le 26 février 2022.

<sup>95</sup> WILLEMS M., *op. cit.*

<sup>96</sup> IWGB, *op. cit.*

### III. LES CONDITIONS STRUCTURELLES D'ÉMERGENCE DU MODÈLE DE PLATEFORME

Mais pourquoi l'économie « se plateforme »-t-elle ? Est-ce le seul fait d'avancées en matière de technologie numérique, de disponibilité généralisée aux appareils technologiques portables et d'une connectivité grandissante ? Quelles conditions structurelles au niveau social et économique ont permis l'émergence du modèle de plateforme et des violences qui y sont associées ? Selon Marco Rocca, trois facteurs structurels l'expliquent.<sup>97</sup>

#### A. La plateforme, point culminant du capitalisme financier

Tout d'abord, le modèle des plateformes semble constituer le prolongement et l'aboutissement du processus historique de financiarisation du capitalisme qui trouve ses origines dans la montée du néolibéralisme dès les années 1970. Ce processus consiste à déconstruire l'entreprise entendue au sens d'institution managériale et à la redéfinir comme un « nœud de contrats dont la nature n'est pas fondamentalement différente du marché ». <sup>98</sup> Concrètement, cette financiarisation de l'entreprise a été rendue possible entre autres par la dérégulation des marchés financiers (augmentant les possibilités de rachat des entreprises) et par la transformation de la gouvernance de l'entreprise en faveur des actionnaires. <sup>99</sup> Recentrée entre les mains des actionnaires, l'organisation suit ainsi une logique non plus managériale mais marchande, « comme en ont témoigné les vagues d'externalisation, le démantèlement des conglomerats, les démarches de recentrage sur le cœur de métier, le recours à des travailleurs intérimaires ou l'émergence de chaînes globales de valeur, qui mettent en jeu une myriade de firmes indépendantes pour la réalisation d'un même produit ». <sup>100</sup> En conséquence, l'organisation n'est plus une entité identifiable au sein de laquelle est organisé le travail mais un conglomerat de relations contractuelles dont sont partie prenante les travailleurs au même titre que d'autres intervenants économiques. <sup>101</sup>

La plateforme allégée constitue le point culminant de ce processus dans la mesure où son modèle « se résume à une activité de contractualisation, à la mise en œuvre d'algorithmes de mise en relation et de contrôle, et à des investissements massifs en marketing ». <sup>102</sup> Espace d'échanges et de transactions, la plateforme fonde son pouvoir, non plus sur le capital productif (qu'elle externalise) mais sur sa capacité organisationnelle et concurrentielle sur le marché.

<sup>97</sup> ROCCA, M. (chercheur au CNRS spécialisé en droit international et comparé du travail), *entretien avec l'auteure*, Bruxelles, 10 février 2022.

<sup>98</sup> ACQUIER A., *op. cit.*, p. 92 (voy. surtout : JENSEN MICHAEL C., MECKLING WILLIAM H., « Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure », *Journal of Financial Economics*, 1976, vol. III, n° 4, pp. 310-11).

<sup>99</sup> *Ibid.*

<sup>100</sup> *Ibid.*, p. 93.

<sup>101</sup> C'est ainsi que de nombreuses entreprises justifient de faire prestre par des indépendants du travail pour lequel elles embauchaient ou embauchent toujours des employés. Quant aux employés, ils sont de plus en plus sollicités pour « des projets » plutôt que pour des fonctions précises au sein d'une équipe prédéfinie, et sont donc invités à adopter une approche auto-entrepreneuriale vis-à-vis de leur travail.

<sup>102</sup> ACQUIER A., *op. cit.*

Elle floute ainsi à l'extrême la distinction classique entre entreprise et marché.<sup>103</sup> Les nouvelles technologies algorithmiques sont la clef de cette externalisation puisqu'elles permettent de diminuer drastiquement les coûts de transaction<sup>104</sup> : grâce à la surveillance continue et millimétrée à laquelle elles donnent accès, les technologies algorithmiques réduisent considérablement les risques liés au fait de faire réaliser ses activités par des « partenaires externes » et inconnus, soit des travailleurs « indépendants ». Ces technologies viennent donc en soutien à l'idéologie du sacrosaint marché et rendent le modèle des plateformes extrêmement attractif auprès des investisseurs. Ainsi, suite à la crise de 2008, le sauvetage des banques a engendré l'arrivée massive de capitaux spéculatifs en grande partie investis dans l'économie numérique.<sup>105</sup> Ces investissements ont permis « la démultiplication de plateformes d'un nouveau type, dont Airbnb (2008), Uber (2009) ou encore Deliveroo (2013) ». <sup>106</sup>

## B. Précarisation et fragmentation du travail

Le deuxième facteur touche à l'état du monde du travail : un taux de chômage élevé<sup>107</sup> et/ou un nombre important de travailleurs pauvres<sup>108</sup> génèrent une masse de travailleurs prêts à accepter le statut précaire et très mal rémunéré auquel les plateformes donnent accès. Ce deuxième facteur met notamment en lumière le problème que pose la fragmentation du travail. Dans la mesure où le travail de plateforme consiste le plus souvent en une activité complémentaire, on serait tenté de penser qu'il n'est pas nécessaire de le réguler ou de le protéger par le système de sécurité sociale, l'activité principale du travailleur lui offrant supposément déjà une telle protection et une rémunération suffisante. Cependant, à l'instar de certains chômeurs, un nombre croissant de travailleurs en Europe ont besoin d'une source complémentaire de revenus (voire même de plusieurs) pour joindre les deux bouts et vivre dignement. Les personnes exerçant plusieurs activités sont en effet le plus souvent des travailleurs avec des emplois précaires et/

<sup>103</sup> Alfred Chandler décrit les entreprises managériales classiques et intégrées de la deuxième révolution industrielle jusqu'au milieu du xx<sup>e</sup> siècle comme le lieu d'émergence de la « main invisible des *managers* » par opposition à la main invisible du marché (CHANDLER A., *La main visible des managers*, Paris : Economica, 1988).

<sup>104</sup> À l'inverse des coûts de coordination qui renvoient aux coûts de prise en charge *en interne* de la production d'un bien ou d'un service par l'entreprise (par exemple, l'embauche et la gestion des employés), les coûts de transaction concernent les frais engendrés par la mise en relation de l'entreprise avec des partenaires *externes* (des entreprises de sous-traitance ou des travailleurs indépendants).

<sup>105</sup> BAURAIND, B., « Numérisation de l'économie et déterminisme technologique », Bruxelles : Gresea, 2018, [en ligne :] <https://gresea.be/Numerisation-de-l-economie-et-determinisme-technologique>, consulté le 1<sup>er</sup> mars 2022.

<sup>106</sup> DUFRESNE A., LETERME C., *op. cit.* p. 23. Mais les conditions financières post-crise qui ont permis l'essor des plateformes semblent aujourd'hui plutôt vacillantes. En effet, après plus de dix années « d'argent bon marché » sur les marchés financiers, l'inflation actuelle, les faibles perspectives de croissance et les hauts taux d'intérêt font perdre aux investisseurs leurs foi dans les plateformes qui ne sont d'ailleurs pour la plupart toujours pas rentables (O'CONNOR S., « Farewell to the servant economy », *Financial Times*, 14 juin 2022, [en ligne :] <https://www.ft.com/content/8fcb5279-5494-4006-ba2c-287de27c1fab>, consulté le 14 juin 2022).

<sup>107</sup> Notamment dans des pays où les allocations de chômage sont relativement élevées (en Belgique ou en France).

<sup>108</sup> Ils s'expliquent par un décalage important entre le coût de la vie et les salaires (par exemple, à Londres).

ou mal rémunérés. Ce phénomène est par ailleurs en pleine expansion.<sup>109</sup> L'idée que le travail de plateforme permette essentiellement de « mettre du beurre dans les épinards » est donc souvent un euphémisme cachant une réalité plus sombre.

Selon Martin Gruber-Risak (chercheur en droit du travail à l'université de Vienne), « le travail complémentaire représente en réalité un problème pour l'ensemble des travailleurs »<sup>110</sup> dans la mesure où il menace d'entraîner les normes de travail dans une spirale négative. Selon lui, la fragmentation de l'emploi protégé par des standards spécifiques génère une flexibilisation accrue de la force de travail qui à son tour exerce une pression à la baisse sur ces standards de protection. Une étude récente suggère en effet que les plateformes ne font pas que maintenir mais tendent à amplifier la précarisation et la division du travail et ce, surtout dans le cas des travailleurs dont les ressources principales hors-plateforme ne sont pas sécurisantes.<sup>111</sup>

Des politiques restrictives sur l'immigration sont également à l'origine de la mise à disposition d'une main-d'œuvre fragilisée et prête à travailler sous un statut précaire et peu réglementé. Marco Rocca le souligne, « [ce type de] loi n'arrête pas l'immigration, il la pousse simplement vers l'illégalité ». <sup>112</sup> On peut donc aller jusqu'à affirmer qu'en les privant d'un statut légal ou d'un droit de citoyenneté, l'État maintient les migrants dans état de fragilité politique et économique qui les rend disponibles et exploitables par le capital (de plateforme).<sup>113</sup> Mais que représente la part de personnes sans-papiers parmi les travailleurs de plateforme ? Il est encore plus difficile d'évaluer le nombre de travailleurs sans-papiers lorsque ces derniers prestent pour l'économie de plateforme. Par exemple, un collectif des coursiers estime qu'aujourd'hui 60 % des coursiers à Bruxelles sont des personnes sans-papiers,<sup>114</sup> alors que Martin Willems les évalue à maximum 20 %.<sup>115</sup> Quant à Comeos (Fédération belge du commerce et des services), qui compte parmi ses membres Deliveroo et Uber Eats, elle enfouit les personnes sans-papiers au sein d'une catégorie plus large, celle des travailleurs « d'origine étrangère » (37 % parmi les coursiers). Non sans audace, la Fédération se targue de voir le travail de coursier, voie sans-issue et ultra-précaire, « contribue[r] à l'intégration de [ces] groupes plus difficiles à activer sur le marché du travail ». <sup>116</sup> Le fait que le travail du clic ou de livraison soit facilement accessible, surtout aux franges les moins qualifiées et aux personnes racisées et/ou ne disposant pas d'un permis de travail, ne constitue évidemment pas une raison pour maintenir le système tel quel. Il est donc nécessaire d'améliorer les conditions de travail de l'ensemble des travailleurs de plateforme, et de ne laisser personne sur le

<sup>109</sup> En Europe, les personnes exerçant plusieurs activités sont le plus souvent des travailleurs avec des emplois précaires et/ou mal rémunérés. Ce phénomène est par ailleurs en pleine expansion (PIASNA A., PEDACI M., CZARZASTY J., « Multiple jobholding in Europe: features and effects of primary job quality », *Transfer*, 2021, vol. XXVII, n°2 ; CONEN W., *Multiple jobholding in Europe: structure and dynamics*, WSI Study, 2020, n°2, [en ligne :] <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/225443/1/wsi-study-20.pdf>, consulté le 30 mars 2022).

<sup>110</sup> GRUBER-RISAK M. (chercheur au département de droit du travail à l'Université de Vienne), *Conférence - working conditions in the platform economy*, Bruxelles : ETUI, 17 février 2022.

<sup>111</sup> Comme susmentionné, ceci s'explique par le fait que les travailleurs ayant des moyens limités sont souvent prêts à accepter des conditions de travail et de rémunération en dessous des standards légaux de protection (ILSØE A., LARSEN T. P., BACH E. S., « Multiple jobholding in the digital platform economy: signs of segmentation », *Transfer: European Review of Labour and Research*, 2021, vol. XXVII, n°2, p. 15).

<sup>112</sup> ROCCA M., *op. cit.*

<sup>113</sup> FARRIS S. R., « The intersectional conundrum and the nation-state », *Viewpoint Magazine*, 4 mai 2015, [en ligne :] <https://viewpointmag.com/2015/05/04/the-intersectional-conundrum-and-the-nation-state>, consulté le 13 janvier 2022.

<sup>114</sup> DUFRESNE A., Entretien, *op. cit.*

<sup>115</sup> WILLEMS M., *op. cit.*

<sup>116</sup> C. M., « Huit coursiers sur dix gagnent moins de 3000 euros par an », *La Libre*, 30 mars 2022.

côté. Par exemple, si le travail de livraison de repas venait à être mieux encadré (par des conventions collectives notamment), l'enjeu serait de savoir comment garantir aux travailleurs sans-papiers de garder le métier qu'ils exercent depuis plusieurs mois, voire parfois depuis plusieurs années. Ainsi, la protection des travailleurs de plateforme ne peut se penser en dehors des questions relatives à la régularisation des personnes sans-papiers (ou au moins, à la régularisation de leur travail).

### Régime P2P et fraude des prête-noms

#### De la double exploitation des travailleurs...

En Belgique, le régime de l'économie collaborative (ou régime P2P) semble entériner dans la loi cette tendance à la fragmentation et à la précarisation du travail. Pour rappel, ce régime permet au travailleur de percevoir des revenus faiblement imposés (maximum six mille trois cent nonante euros par an en 2021) et ne lui offre en contrepartie aucune protection sociale et du travail. Nous rappelons également que le fait que des plateformes telles que Deliveroo fassent prester leurs activités par des travailleurs sous ce régime est illégal.<sup>117</sup>

Si le travailleur dépasse ce plafond, il doit être requalifié en indépendant et donc payer des cotisations sociales. Or, et surtout dans le cas du travail peu qualifié, les rémunérations particulièrement faibles du travail de plateforme rendent le statut indépendant et ses cotisations sociales peu attractifs sinon impraticables.<sup>118</sup> Il est donc fréquent que les travailleurs de plateforme (coursiers mais pas uniquement) travaillent sous un faux nom (en plus du leur) afin de gagner davantage sans être requalifiés. Selon le témoignage d'un coursier, Deliveroo a été une des premières plateformes à encourager cette pratique en informant les porteurs de compte qu'ils pouvaient « faire travailler une autre personne » à condition que cette dernière soit déclarée auprès de la plateforme.<sup>119</sup> Ainsi, une véritable mafia de prête-noms s'est développée à travers laquelle des personnes vendent ou louent leurs noms aux travailleurs. Selon Martin Willems, « un compte peut se vendre à huit cents euros. Le plus fréquent, c'est la location à la semaine (cent euros). Quelqu'un qui ne se fait pas abuser va facilement payer 25 à 30 % de son revenu au prête-nom, mais on voit aussi des cas où c'est 50 %... »<sup>120</sup> Pour un coursier, cela peut aboutir à être payé deux euros par course. Un coursier sur deux utiliserait au moins un compte supplémentaire sous le nom d'une autre personne.<sup>121</sup>

Les personnes au chômage ou au CPAS forment une deuxième catégorie de travailleurs de plateforme faisant appel au régime P2P sous un faux nom. Les jours où elles travaillent pour une plateforme de livraison, ces personnes perdent leurs allocations sans avoir même commencé à rouler et sans garantie de gagner suffisamment pour compenser cette perte. Pour éviter ce risque, il arrive donc qu'elles prestent sous un faux nom. Par ailleurs, la plupart des plateformes refusent les travailleurs mineurs, ce qui entraîne que nombre d'entre eux font appel à un prête-nom pour contourner cet interdit. Et enfin, les personnes sans-papiers constituent également une catégorie de travailleurs contraints de prester sous un faux nom. L'auditorat du travail de Bruxelles a lancé des enquêtes pénales autour de cette fraude à l'encontre de Deliveroo et d'Uber Eats. Ces enquêtes concernent uniquement la mise au travail de personnes sans titre de séjour et sans déclaration à la Sécurité sociale (c'est-à-dire, les travailleurs sans-papiers) et non l'ensemble du phénomène de prête-nom. En réaction à ces enquêtes, les plateformes de livraison ont informé les porteurs de compte qu'ils pouvaient continuer cette pratique mais devaient cesser de leur envoyer la preuve de l'identité des personnes qui « travaillaient pour eux »...<sup>122</sup>

<sup>117</sup> Tribunal du travail de Bruxelles (25<sup>e</sup> chambre), *Auditeur du travail c. SPRL Deliveroo Belgium*, jugement du 8 décembre 2021, pp. 37-48.

<sup>118</sup> Il arrive d'ailleurs que les travailleurs de plateforme n'aient pas connaissance de ce plafond et se retrouvent dans l'incapacité de payer les cotisations sociales associées à leur requalification en indépendants. Cette méconnaissance du droit les expose donc à des charges fiscales qui les précarisent encore un peu plus.

<sup>119</sup> X, [Film + débat] *Livrer bataille*, op. cit.

<sup>120</sup> WILLEMS M., op. cit.

<sup>121</sup> Ibid.

<sup>122</sup> X, [Film + débat] *Livrer bataille*, op. cit.

... au mécanisme de reconnaissance faciale

Le travail sous un faux nom est une fraude qui bénéficie aux plateformes dans la mesure où celles-ci doivent se garantir un afflux suffisant de travailleurs pour assurer leurs activités. Un système de reconnaissance faciale est pourtant mis en place par les plateformes dans certains cas comme moyen de contrôle de l'identité des travailleurs. Les chauffeurs Uber sont en effet soumis à cette vérification systématique et particulièrement intrusive. Par contre, pour les livreurs d'Uber Eats et de Deliveroo, le mécanisme de reconnaissance faciale est (à dessein) beaucoup plus facilement contournable : la vérification faciale ne se fait pas tous les jours.<sup>123</sup> Le mécanisme de reconnaissance faciale est un système particulièrement contestable. Il est non seulement extrêmement intrusif mais il est également générateur de discriminations raciales. En effet, à Bruxelles nombreux sont les travailleurs de couleur qui ont été déconnectés de la plateforme pour laquelle ils travaillaient suite à une erreur du mécanisme de reconnaissance faciale. Selon un témoignage du collectif des Coursiers en lutte, les développeurs de cette technologie algorithmique reconnaissent qu'elle a beaucoup plus de difficultés à identifier et distinguer les personnes de couleur.<sup>124</sup>

### C. L'apparence d'un pouvoir d'achat constant

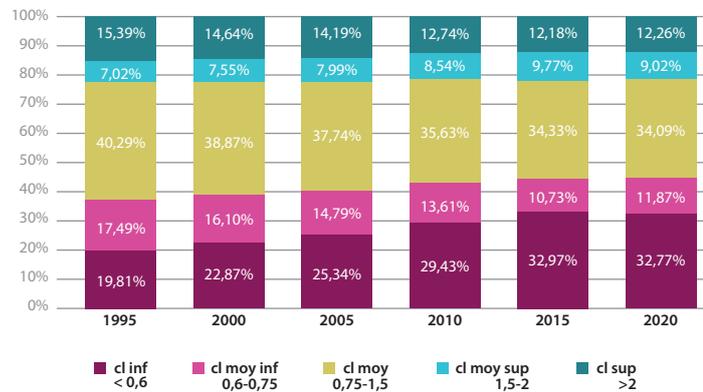
L'essor des plateformes constitue également une dérive de la stagnation des salaires et de l'appauvrissement de la classe moyenne. D'un point de vue strictement économique, la classe moyenne est définie sur la base du revenu médian, soit le revenu tel que la moitié de la population considérée gagne moins et l'autre moitié gagne plus. Les membres de la classe moyenne sont ceux dont les revenus tombent dans l'intervalle compris entre -75 % et +150 % du revenu médian. Si le déclin de la classe moyenne est un phénomène communément observé dans la plupart des pays européens,<sup>125</sup> en Belgique nous devrions plus précisément parler de son éclatement. En effet, la classe moyenne comme « centre de gravité économique » de notre société semble se fragmenter : si on voit les classes moyennes aisées tirer leur épingle du jeu dans leur progression en tant que cadres, l'augmentation des emplois précaires paupérise et rapproche la classe moyenne moins aisée des classes les plus pauvres. Dans l'ensemble, la classe moyenne se compresse : de 1995 à 2018, elle a reculé de -6,2 % en Région bruxelloise, de -3,4 % en Région wallonne et de -4,9 % en Région flamande.

<sup>123</sup> En outre, les travailleurs prestant sous un faux nom privilégient des restaurateurs qui doivent assumer un nombre de commandes si important qu'ils n'ont pas le temps de vérifier l'identité du travailleur à qui ils remettent chaque commande.

<sup>124</sup> X, [Film + débat] *Livrer bataille*, op. cit.

<sup>125</sup> OCDE, *Sous pression : la classe moyenne en perte de vitesse*, Paris : Éditions OCDE, 2019, [en ligne :] <https://doi.org/10.1787/2b47d7a4-fr>, consulté le 11 avril 2022.

## Évolution des classes de revenus en Région de Bruxelles-Capitale 1995-2020



Source : SPF Economie – DGSIE revenus fiscaux – Calculs IBSA

La polarisation des classes et l'augmentation de la part de la population paupérisée s'observe également dans l'écart croissant entre le revenu moyen et le revenu médian en Belgique et plus particulièrement à Bruxelles, le premier étant plus élevé et augmentant plus rapidement que le second. Alors que le revenu médian coupe la population en deux parts égales, le revenu moyen quant à lui correspond à la moyenne de l'ensemble des revenus (il est donc influencé à la hausse par les quelques plus hauts revenus). Le fait que l'écart entre le revenu médian et le revenu moyen augmente d'année en année<sup>126</sup> suggère que les revenus des classes riches augmentent davantage que les revenus des classes pauvres et moyennes moins aisées, et que la part de la population gagnant moins que le revenu moyen augmente.

La classe moyenne voit également son niveau de vie baisser, ce qui est non seulement dû à une instabilité professionnelle grandissante mais aussi à « un accroissement des dépenses contraintes (énergie, alimentation et logement) dont le niveau évolue plus rapidement que celui des salaires ».<sup>127</sup> On pourrait par ailleurs affirmer par analogie à la France que le pouvoir d'achat des revenus moyens belges a baissé et se fragmente entre une classe moyenne « discount » et une classe moyenne « premium ».<sup>128</sup> En effet, alors qu'il y a quelques décennies certains produits et services (comme le barbecue ou un trajet en taxi !) semblaient unifier la classe moyenne dans son mode de vie, les écarts de prix (et parfois de qualité) démesurés qui les caractérisent aujourd'hui semblent plutôt confirmer la polarisation toujours plus accrue de cette classe. Les services au rabais des plateformes deviennent donc une norme qui masque le délitement graduel d'une classe qui « se sent » pourtant toujours classe moyenne et qui tente de maintenir pour elle-même une certaine qualité de vie. Ainsi, grâce à l'exploitation des travailleurs, les plateformes offrent leurs services à un prix très bas par rapport au prix réel et maintiennent l'apparence d'un pouvoir d'achat constant et d'une classe moyenne unifiée.

<sup>126</sup> DEVILLÉ H., « Évolution de la classe moyenne en Région bruxelloise », *Centre d'études Jacques Georjin, Bruxelles* : étude n°1, janvier 2022, p. 10 [en ligne : <https://www.cejg.be/wp-content/uploads/2022/01/Etude-1-CEG-2022-HV-CL-MOYN-REG.docx.pdf>, consulté le 12 avril 2022.

<sup>127</sup> DEVILLÉ H., *ibid.* p. 12.

<sup>128</sup> FOURQUET J., CASSELY J-L., *La France sous nos yeux. Économie, paysages, nouveaux modes de vie*, Seuil, 2021.

#### IV. FLEXIBILITÉ ET AUTONOMIE : OBSTACLES OU SOUTIENS À L'ÉMANCIPATION DES TRAVAILLEURS ?

Ces conditions structurelles expliquent l'essor des plateformes et de leur modèle fondé sur la précarisation et l'individualisation extrêmes du travail. Afin de masquer ces structures et de légitimer ce modèle auprès des travailleurs, les plateformes développent un discours prônant la flexibilité au travail et l'idéal d'être son propre patron. Une véritable novlangue s'immisce dans le quotidien des travailleurs de plateforme, de l'embauche à la gestion algorithmique en passant par les campagnes publicitaires de recrutement. Par exemple, dès avril 2017, les managers de Deliveroo en France ont été sommés par leur responsable « communication corporate » de n'utiliser aucun terme faisant référence au travail salarié : lorsqu'ils s'adressent aux livreurs, les managers ne parlent pas de travail ou d'emploi mais d'activités ou de *shifts*, ni de rémunération mais de chiffre d'affaire ou de revenus, ils ne disent pas « il faut... » mais « d'après notre contrat », etc.

Comme suggéré plus haut, cette flexibilité se révèle souvent fictive : le classement des travailleurs (dépendant souvent de la fréquence de leur travail sur la plateforme) et les faibles rémunérations limitent fortement la liberté des travailleurs de décider quand ils se connectent et s'ils acceptent une offre de travail. À cette dépendance économique, s'ajoute un manque de liberté et de participation du travailleur quant à l'organisation du travail, son évaluation et sa rémunération. En Belgique, par exemple, un coursier sous régime P2P est payé un montant identique pour chaque commande, quelle que soit la distance qu'il doit parcourir. Il ne reçoit l'information de la destination (c.-à-d., là où se trouve le client) qu'après être arrivé au restaurant et avoir accepté la commande. S'il refuse à quelques reprises de faire la course après avoir accepté la commande, il se fait éjecter de l'application.<sup>129</sup> Malgré cette réalité, les travailleurs n'ont souvent d'autre choix que d'adhérer au discours entrepreneurial et pro-indépendant des plateformes, omniprésent et martelé à grand renfort de campagnes de communication par ces dernières. Comment l'expliquer ? Dans cette quatrième partie d'étude, nous tenterons de comprendre et d'interroger les différents obstacles, matériels et symboliques, qui empêchent les travailleurs de s'opposer collectivement au modèle de travail imposé par les plateformes.

##### A. Faire profil bas pour garder son profil

L'atomisation des travailleurs sur un lieu de travail ultra-variable et atypique (devant son ordinateur, chez un particulier ou sur la route) représente un obstacle majeur à la création d'une conscience collective solide. Comme le suggère Martin Willems, « l'action collective est généralement favorisée par le fait qu'on travaille ensemble dans une entreprise. Or ici, dans le cadre des plateformes, il n'y a aucune collaboration entre les travailleurs. »<sup>130</sup> À cela s'ajoutent la

<sup>129</sup> X, [Film + débat] *Livrer bataille*, op. cit.

<sup>130</sup> WILLEMS M., op. cit.

diversité des profils sociologiques ainsi que le renouvellement très régulier des travailleurs. Par exemple, en moyenne un coursier ne travaille pas plus de trois mois pour une plateforme.<sup>131</sup>

Par ailleurs, comme le suggère Marco Rocca, pour ceux qui dépendent économiquement de cette activité, « *il s'agit moins de défendre explicitement le statut d'indépendant que de faire profil bas pour ne pas perdre son boulot.* »<sup>132</sup> Il n'est en effet pas rare qu'un travailleur contestataire et revendicateur de conditions de travail décentes se fasse radier de la plateforme lorsqu'il devient trop « bruyant-e ». <sup>133</sup> D'un autre côté, toujours selon le chercheur, pour la part de travailleurs (majoritaire) pour qui ce travail reste occasionnel, l'enjeu de la protection du travail et de la protection sociale peut sembler moins prégnant et prioritaire. Cependant, comme suggéré plus haut, le fait que ce travail représente souvent une activité complémentaire (*side job*) ne devrait pas être pris à la légère : la fragmentation du travail à un niveau individuel est entre autres révélatrice des difficultés de nombreux travailleurs à joindre les deux bouts grâce à une source unique de revenus. La question de la protection du travail dans le cas d'une activité complémentaire prend donc de l'importance à mesure que ce phénomène de fragmentation se généralise.

Les travailleurs sans permis de travail (par exemple, les personnes sans-papiers) sont également contraints de faire profil bas. Dans la mesure où ils subviennent à leurs besoins via les secteurs informels ou semi-formels du travail, ces personnes ont tout intérêt à voir persister la configuration atypique et peu « encadrée » du travail de plateforme.<sup>134</sup> Finalement, Martin Willems nous rappelle que c'est une erreur de penser qu'en Belgique les coursiers (ou les travailleurs de Ring Twice par exemple) défendent majoritairement le statut d'indépendant lorsqu'au moins 80 % d'entre eux ne sont pas des indépendants mais sont contraints de travailler sous le régime de l'économie collaborative (c.-à-d. sous statut P2P).<sup>135</sup>

## B. Derrière la flexibilité et l'autonomie, une violence symbolique ?

### 1. La « ringardisation » du statut d'employé

Entremêlé à ces contraintes matérielles, apparaît également chez les travailleurs un réel engouement pour la flexibilité et l'autonomie au travail. En effet, comme le suggère Anne Dufresne, « *le coursier lambda est souvent dans le discours patronal et pense que le statut d'indépendant le rend libre. Il a cette illusion*

<sup>131</sup> WILLEMS M., *op. cit.*

<sup>132</sup> ROCCA M., *Entretien, op. cit.*

<sup>133</sup> En 2018 en Australie, Foodora, plateforme de livraison de repas, a été condamnée pour avoir injustement radié de sa plateforme un de ses coursiers, Mr Klooger, alors que ce dernier avait créé un groupe WhatsApp pour discuter des conditions de travail avec plus de deux cent cinquante autres coursiers (voy. : CHAU D., KONTOMINAS B., « Foodora loses unfair dismissal and is ordered to pay former delivery rider \$16.000 », *ABC news*, 16 novembre 2018, [en ligne :] <https://www.abc.net.au/news/2018-11-16/foodora-loses-unfair-dismissal-case-fair-work-commission/10506470>, consulté le 20 avril 2022).

<sup>134</sup> « la barrière de la langue peut également poser problème avec les personnes ne maîtrisant ni le français, ni le néerlandais ».

<sup>135</sup> Pour rappel, le Tribunal du travail de Bruxelles a jugé en décembre 2021 que Deliveroo ne rentrait pas dans les conditions d'admissibilité pour faire travailler ses coursiers sous le statut P2P. Une réforme législative belge, inspirée d'une directive européenne à venir, est censée éclaircir la question du statut des travailleurs de plateformes. Pour plus de détails sur cette question, voy. : RAUCENT E., *op. cit.*

de la liberté. »<sup>136</sup> Selon Martin Willems, « les travailleurs voient dans le statut d'indépendant une forme de promotion sociale »<sup>137</sup> dont ils ne tirent en réalité que peu d'avantages concrets. Le modèle de travail du capitalisme de plateforme ainsi que le discours légitimant ce modèle semblent donc être également générateurs de violence symbolique. La violence symbolique est l'instrument de domination par lequel les dominés intègrent et perçoivent la hiérarchie sociale comme normale. Ainsi, c'est en obtenant des travailleurs une adhésion (même ténue) à l'ordre social hiérarchisé, en instituant chez eux une croyance dans la légitimité de cet ordre et dans la rationalité de son fonctionnement que les plateformes exercent leur domination sur les travailleurs (c'est-à-dire, gagnent leur obéissance). L'ordre social dominant doit être perçu, pas seulement comme le meilleur, mais comme *allant de soi*. Et tout ce qui s'y oppose n'est pas seulement « moins bien » mais relève de l'irrationnel, de l'idéologique. C'est ce qui transparaît par exemple du discours tenu par le porte-parole de Deliveroo Belgium : « nos coursiers veulent rester indépendants, la volonté politique [de les salarier] est idéologique. » Or, comme nous le verrons dans les paragraphes qui suivent, « le discours de la «nouvelle économie» qui idéalise la notion de travailleur créatif [et entreprenant] est souvent un prétexte pour imposer la précarité et masquer l'exploitation de la force de travail »<sup>138</sup>.

L'isolement et la compétition qui caractérisent le travail de plateforme ne sont donc pas les seuls obstacles au développement d'une conscience collective solide et pérenne qui permettrait aux travailleurs de questionner cette supposée liberté. En effet, cette difficile prise de conscience individuelle et collective est également entravée par la longue campagne de « ringardisation » de la position d'employé « classique » menée par le patronat et dont l'attrait pour le travail de plateforme semble être l'aboutissement. Depuis plusieurs années, on voit de fait s'instaurer au sein de plus en plus d'entreprises une véritable « fabrique managériale de l'autonomie »<sup>139</sup> qui pousse les travailleurs à ignorer le déséquilibre de pouvoir existant entre eux et l'organisation qui les emploie. Largement inspirées des outils de développement personnel, ces techniques managériales ont pour objectif de transformer les salariés en de véritables autoentrepreneurs ou « entreprises d'eux-mêmes ». Cette idée est parfaitement résumée par Bon Aubrey, consultant en ressources humaines : « dans le vocabulaire classique du travail : chômage, emploi, carrière, congés, salaire, retraite et autres mots de ce type, le salarié est dans une relation de dépendance avec l'entreprise qui l'emploie. Si, par contre, l'individu reprend à son compte la responsabilité de son travail, cela renverse les rôles entre l'individu et l'entreprise. Alors il devient plus logique d'emprunter le vocabulaire de l'entreprise pour décrire comment l'individu doit vendre et gérer son travail par rapport au marché. Tout travailleur doit rechercher un client, se positionner sur un marché, établir un prix, gérer ses coûts, faire de la recherche-développement et se former. Bref, je considère que, du point de vue de l'individu, son travail est son entreprise, et son développement se définit comme une entreprise de soi. »<sup>140</sup>

<sup>136</sup> Dufresne A., *Entretien, op. cit.*

<sup>137</sup> WILLEMS M., *op. cit.*

<sup>138</sup> MOORE P., ROBINSON A., « The quantified self: What counts in the neoliberal workplace », *New Media & Society*, 2016, vol. XVIII, n°11, p. 5.

<sup>139</sup> STEVENS H., « Autonomie récusée, autonomie fabriquée. Informaticiens à l'épreuve de l'entreprise de soi », *Genèse*, juin 2012, n°87, p. 110.

<sup>140</sup> AUBREY, B., *Le travail après la crise. Ce que chacun doit savoir pour gagner sa vie au XXI<sup>e</sup> siècle*, Paris : InterÉditions, 1994, p. 85 (mis en italique par nous).

## 2. Double-contrainte et suspension de la pensée

Selon cette culture néolibérale du travail, les salariés « classiques » semblent dénués de toute responsabilité vis-à-vis de leur travail et souffrir d'une position de dépendance vis-à-vis de l'entreprise. Pour s'extraire de cette dépendance et « prendre leurs responsabilités », il leur faudrait se délester des protections que leur garantissait jusque-là l'entreprise « mais qu'elle considère désormais comme autant de freins à l'émancipation individuelle ». <sup>141</sup>

Or, la flexibilité et l'autonomie tant vantées des nouvelles théories du management renvoient plutôt à des exigences contradictoires : d'un côté, une absolue disponibilité des travailleurs à un changement continu et sur lequel ils n'ont pas de prise et, de l'autre, une responsabilisation des travailleurs vis-à-vis de ce changement et de ses conséquences. En effet, d'une part, cette « flexibilité d'entreprise » qui prétend libérer les travailleurs de leurs habitudes limitantes, précarise fortement ces derniers et ce, à trois niveaux : <sup>142</sup>

- matériellement : par des contrats flexibles, c'est-à-dire instables et précaires ;
- socialement : par l'atomisation des relations de travail grâce au roulement constant des équipes et à une individualisation des négociations ;
- cognitivement : par la destruction des habitudes de travail en exigeant, sans les reconnaître, de nouvelles compétences ou en soumettant le travailleur à des changements répétés de conditions et de lieu de travail.

D'autre part, l'autonomie « offerte » au travailleur permet de lui faire porter la responsabilité d'une telle précarisation : s'il n'est pas satisfait, il doit de se donner les possibilités d'agir sur son environnement pour modifier sa position et atteindre ses objectifs personnels. Cette culture du travail est tirée de ce que David Smail <sup>143</sup> a nommé de façon critique en psychologie « le volontarisme magique », c'est-à-dire l'idée qu'« avec l'aide experte de votre psy ou thérapeute, vous [à titre individuel] pouvez changer le monde dont vous êtes en définitive responsable, de telle sorte à ce qu'il ne vous cause plus de souffrance <sup>144</sup> ». Ultimement, « l'enrôlement des subjectivités » que ces dispositifs de pouvoir managériaux organisent permettent de dépolitiser les rapports au travail et d'éteindre la volonté des travailleurs de transformer collectivement ces rapports. <sup>145</sup>

Dans sa forme la plus aboutie, cette double contrainte s'incarne dans le travail de plateforme tel qu'on le connaît actuellement. À la violence symbolique du discours de la nouvelle économie de plateforme sont donc associés des effets aliénants de discordance, soit un sentiment de malaise chez le travailleur face à une position individuelle dont le sens donné et attendu est irrémédiablement en contradiction avec l'expérience vécue. Il a pu être démontré que ces effets de discordance vont parfois jusqu'à paralyser la pensée : « en réponse à ce manque d'intelligibilité structurante, s'instaurent des modalités de gestion des conflits

<sup>141</sup> STEVENS H., *op. cit.*, p. 95. Un exemple de protection soudainement transformée en contrainte est la fixation d'un horaire et d'un nombre d'heures à prester pour l'employeur.

<sup>142</sup> POSSENTI I., *op. cit.*, p. 221.

<sup>143</sup> David Smail était un psychologue clinicien anglais prônant un point de vue matérialiste pour comprendre la détresse émotionnelle générée par les structures culturelles, sociales et politiques de nos sociétés.

<sup>144</sup> SMAIL D., *Power, Interest and Psychology: Elements of a Social Materialist Understanding of Distress*, PCCS 2009, p. 7.

<sup>145</sup> *Ibid.*, p. 104.

psychiques qui entravent la recherche de sens. La suspension de la pensée devient un mode de défense dominant contre le malaise individuellement ressenti devant une réalité qui apparaît littéralement insensée. »<sup>146</sup>

Ainsi, sous l'apparence d'une autonomie plus importante au profit du travailleur, la puissance de contrôle des nouveaux dispositifs managériaux, bien que plus diffuse, s'accroît et ce, à mesure que le travailleur suspend sa réflexion pour éviter toute perte de sens et autorégule son comportement selon les attentes de l'entreprise. Ce contrôle diffus qui force l'autodiscipline du travailleur est rendu possible par les nouvelles technologies de l'information et de la communication, et leur mode de surveillance panoptique.<sup>147</sup>

### Technologies numériques et soi quantifiable

La numérisation du travail, soit le fait de travailler via une plateforme ou plus généralement d'être soumis à un modèle automatisé de management, aurait pour effet de transformer, tout en les appauvrissant, nos rapports sociaux et nos modes de subjectivation. D'une certaine manière, cette numérisation permet à l'organisation de « retrouver son sens premier, actif : organiser, mettre en place un ordre social local (...), instaurer une stabilité, une récurrence dans les interactions. À travers ses algorithmes, l'organisation devient moteur d'organisation sociale au-delà de ses frontières, une fabrique de la société et de l'individu, d'une manière très pratique et concrète. »<sup>148</sup> En effet, l'exigence d'efficacité et d'extrême prévisibilité induite par le fonctionnement des algorithmes encourage l'uniformisation, en termes essentiellement quantifiés, de la communication et des interactions humaines, rendant ainsi non communicable tout ce qui ne peut être quantifié. La métaphore du « soi quantifiable » renvoie ainsi à l'effort continu déployé par l'individu (ici, le travailleur) de quantifier et d'objectiver le champ affectif de telle sorte à le rendre exploitable de la façon la plus prévisible possible.<sup>149</sup> Cette métaphore renvoie à l'idéal d'une transparence absolue de soi pour soi-même et pour l'autre grâce à l'accumulation de données personnelles générées par des capteurs, des images satellites et des moteurs de recherche. Cette compréhension « dataifiée » de soi offrirait à chaque individu la possibilité de calculer les choix les plus optimaux et d'améliorer ainsi la performance de chacune de ses actions.<sup>150</sup> Or l'exigence d'optimisation impose la stricte comparabilité des données et implique donc nécessairement une perte de la valeur qualitative des affects et des spécificités du corps.<sup>151</sup> Un exemple illustratif de ce phénomène est le port du bracelet numérique – de la montre Fitbit commercialisées auprès des entreprises pour « maintenir les employés en forme » au bracelet électronique breveté par Amazon pour surveiller les données biométriques de ses travailleurs.<sup>152</sup> Ce type d'outil numérique permet à l'entreprise, par le biais du comportement autorégulé des travailleurs, d'organiser un contrôle sur les corps de ces derniers.

Selon Phoebe Moore,<sup>153</sup> les technologies numériques contribuent ainsi à renforcer le phénomène d'aliénation au travail : le travailleur finit par concevoir ses capacités mentales et corporelles comme des éléments objectifs et distincts de « lui-même » et n'envisage son corps plus que comme corps

<sup>146</sup> FRIDLENDER J.-M., *Le pouvoir managérial dans les sociétés de contrôle. Socialisation de la psyché dans les organisations hypermodernes*, Sociologie. Université Paris-Diderot - Paris VII, 2008, p. 461 [en ligne :] <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00631614/document>, consulté le 5 avril 2022.

<sup>147</sup> *Ibid.*, p. 456.

<sup>148</sup> ACQUIER A., *op. cit.*, p. 93.

<sup>149</sup> MOORE P., ROBINSON A. « The quantified self: What counts in the neoliberal workplace », *New Media & Society*, 2016, vol. XVIII, n°11, pp. 2774-2792. Sous l'effet du dataïsme (courant conférant aux données un rôle d'agent dans la formation du savoir), « l'accent mis sur les données lie la métaphore du QS [soi quantifiable] à un changement de paradigme social et scientifique revendiqué et vigoureusement promu, qui s'appuie sur la transformation de divers phénomènes individuels et sociaux en données quantifiées et rend ainsi possibles le suivi comportemental en temps réel et l'analyse prédictive » (RUCKENSTEIN M., PANTZAR M., « Par-delà le *quantified self*: Exploration thématique d'un paradigme dataïste », *Réseaux*, 2019/4, n°2016, p. 60).

<sup>150</sup> RUCKENSTEIN M., PANTZAR M., *ibid.*, p. 65-66.

<sup>151</sup> NEFF, G., NAFUS D., *The Self-Tracking*, Cambridge: MIT Press, 2016.

<sup>152</sup> Voy. par exemple : McSTAY A., « Wearable-at-work: quantifying the emotional self », *Privacy laws & Business*, mars 2017, [en ligne :] [https://www.academia.edu/33398605/Wearables\\_at\\_work\\_quantifying\\_the\\_emotional\\_self](https://www.academia.edu/33398605/Wearables_at_work_quantifying_the_emotional_self), consulté le 24 mai 2022.

<sup>153</sup> Phoebe Moore est une professeure en management à l'Université d'Essex (Business School). Son domaine d'expertise recouvre la digitalisation de l'espace de travail et ses conséquences sur les conditions de travail.

productif et objet de discipline.<sup>154</sup> Cette objectivation du corps s'inscrit dans le procès même de production capitaliste. En effet, elle est rendue possible par la dissociation du travailleur (en tant que maître de sa force de travail) de l'usage qui est fait de cette force par l'entreprise exploitante. En clair, s'il reste seul titulaire de sa force de travail, le travailleur « loue » cette force à l'entreprise de sorte que cette dernière l'exploite et en tire un survaaleur. Cette dissociation, que le travailleur intègre comme normale, rend ce dernier tout à la fois responsable de la reproduction de sa force de travail (c'est-à-dire de l'entretien de sa capacité productive)<sup>155</sup> et subjugué à l'employeur quant aux moyens de cette reproduction. Ainsi, à mesure que l'entreprise exige du travailleur une intensification de la productivité (grâce notamment aux technologies numériques), le travailleur intègre la nécessité de maximiser son potentiel personnel (mais aussi de mettre à disposition de l'organisation son corps comme source de donnée).

## C. Le besoin légitime en autonomie de tout travailleur

### 1. La notion de faux indépendant, une fausse bonne idée ?

Si on fait le constat de la difficulté (voire de l'impossibilité) pour les travailleurs de se penser en dehors de ce carcan idéologique, l'aspiration des travailleurs à la flexibilité et à l'autonomie doit-elle pour autant être totalement ignorée ? Est-il suffisant de considérer les travailleurs de plateforme comme des « faux indépendants » devant être requalifiés en employés parce qu'ils bénéficient d'une autonomie fictive ? La notion de « faux indépendant » n'est-elle pas problématique au sens où elle cautionne le discours managérial actuel consistant à représenter le salarié « traditionnel » comme disposant de peu (sinon pas) d'autonomie ? Les notions de hiérarchie et de subordination qui définissent généralement le statut salarié excluent-elles de reconnaître aux travailleurs une part essentielle d'autonomie au travail ? Ne devrait-on pas interroger les logiques techno-managériales actuelles qui minent l'autonomie d'un nombre croissant de salariés, même (et peut-être surtout) celles qui organisent les activités des travailleurs les moins qualifiés ? On pense ici à l'exemple marquant des conducteurs d'Amazon contrôlés par un système de traçage biométrique qui détecte si et quand ces derniers quittent la route des yeux ou dépassent les limitations de vitesse.<sup>156</sup>

Pour Martin Willems, « on ne peut pas nier ou réprimer l'existence d'une aspiration à l'autonomie, qui est large, et qu'on retrouve aussi chez les salariés. Il faut donc défendre les conditions de travail de ceux qui aspirent à cette autonomie, à titre d'indépendants comme à titre de salariés, surtout dans la mesure où [l'entreprise] essaye de retourner contre eux cette aspiration. »<sup>157</sup> On l'a vu, les travailleurs (y compris aussi des salariés) sont en réalité de plus en plus soumis à un contrôle managérial automatisé et intrusif ainsi qu'à un système de sanction plus imprévisible. Face à l'apparence d'une plus grande autonomie et

<sup>154</sup> LAVOIE-MOORE M., « Le corps au travail : Quantification de soi, exploitation et aliénation », in MONDOUX A., MÉNARD M. (sous la direction de), *Big Data et société. Industrialisation des médiations symboliques*, Québec : Presse de l'Université du Québec, 2018.

<sup>155</sup> Voy. notamment : KATSAROVA R., « Repression and resistance on the Terrain of Social Reproduction: Historical Trajectories, Contemporary Opening », *Viewpoint Magazine*, 31 octobre 2015, [en ligne :] <https://viewpointmag.com/2015/10/31/repression-and-resistance-on-the-terrain-of-social-reproduction-historical-trajectories-contemporary-openings>, consulté le 23 mai 2022.

<sup>156</sup> CATER L., HEIKKILÄ M., « Your boss is watching: how AI-powered surveillance rules the workplace », *Politico*, 27 mai 2021, [en ligne :] <https://www.politico.eu/article/ai-workplace-surveillance-facial-recognition-software-gdpr-privacy>, consulté le 14 mars 2022

<sup>157</sup> WILLEMS M., *op. cit.*

d'une flexibilité favorable aux travailleurs, ces derniers n'ont-ils pas intérêt à se réappropriés ces deux notions et à les revendiquer à la lumière de leurs conditions matérielles propres ?

## 2. Revendiquer une conscience de classe : détour par la pensée gramscienne

L'idée pour les travailleurs d'ouvrir un espace de pensée et de revendication autour des notions de flexibilité et d'autonomie questionne la notion même de violence symbolique. En effet, selon Bourdieu la violence symbolique « se situe dans l'ordre des croyances, c'est-à-dire au plus profond des dispositions corporelles ». <sup>158</sup> Elle n'a donc rien à voir avec une conscience, même fausse, de la domination et semble inaccessible à la réflexion : les modalités de notre habitus <sup>159</sup>, façonnées par notre classe sociale et les conditionnements qu'elle impose, « doivent leur efficacité propre au fait qu'[elles] fonctionnent en deçà de la conscience et du discours, donc hors des prises de l'examen et du contrôle volontaire ». <sup>160</sup> Moins qu'une fausse conscience, la classe dominée serait frappée d'une méconnaissance de sa position de laquelle aucun dialogue constructif et subversif ne semble pouvoir émerger.

Pour nuancer la notion de violence symbolique et ainsi concevoir la possibilité d'un espace de revendication par et pour les travailleurs, il est dès lors intéressant de considérer la pensée d'un autre intellectuel : celle d'Antonio Gramsci. Gramsci utilise le concept devenu célèbre d'hégémonie culturelle pour décrire le processus par lequel la prééminence politico-culturelle d'une classe « se reproduit quotidiennement et, le cas échéant, s'étend ou se rétracte dans la lutte qui l'oppose à des projets hégémoniques rivaux ». <sup>161</sup> Pour Gramsci, l'hégémonie culturelle est une forme de domination issue de « la combinaison de la force et du consentement qui s'équilibrent de façon variable, sans que la force ne l'emporte par trop sur le consentement, voire en cherchant à obtenir que la force apparaisse appuyée sur le consentement de la majorité ». <sup>162</sup> Elle produit donc chez les classes dominées une forme de connaissance ou de conscience du monde « héritée du passé et accueillie sans critique ». <sup>163</sup> Mais ces classes, pour qui l'absence d'alternative idéologique s'impose en apparence, sont en réalité traversées d'une conscience appauvrie car en contradiction avec leurs expériences vécues et leurs conditions matérielles. Cependant, si ces contradictions leur apparaissent comme telles, elles constituent autant d'opportunités d'émancipation collective : « la compréhension critique de soi-même advient par conséquent à travers une lutte entre des "hégémonies" politiques, entre des directions contradictoires, d'abord dans le champ de l'éthique, puis de la politique, pour atteindre à une élaboration supérieure de la conception propre du réel. » <sup>164</sup>

L'hégémonie culturelle capitaliste se construit en obtenant des classes laborieuses leur consentement au langage commun, aux discours et aux représentations de la classe dominante. Selon Gramsci, « [la] participation consciente

<sup>158</sup> BOURDIEU P., *Les méditations pascaliennes*, Paris : Seuil, p. 255.

<sup>159</sup> En sociologie, le notion d'habitus renvoie au style de vie d'une personne, soit à l'ensemble des attentes sociales et des préférences d'un individu, acquises au cours de ses expériences (inter)personnelles au sein d'une société donnée (BOURDIEU P., *Esquisse d'une théorie de la pratique*, Paris : Le Seuil, 2000).

<sup>160</sup> BOURDIEU P., *La Distinction*, Paris : Minuit, 1979, p. 543.

<sup>161</sup> HOARE G., SPERBER, *Introduction à Antonio Gramsci*, Paris : La Découverte, 2013, p. 104.

<sup>162</sup> GRAMSCI A., *Guerre de mouvement et guerre de position*. Textes choisis et présentés par Razmig Keucheyan, Paris : La Fabrique, 2011, p. 234.

<sup>163</sup> *Ibid.*, p. 112.

<sup>164</sup> *Ibid.*

et volontaire des dominés à leur domination ». <sup>165</sup> révèle ainsi l'importance du pouvoir d'attraction sur lequel se fonde toute hégémonie. Pour le penseur, s'émanciper d'une hégémonie donnée passe donc nécessairement par la négociation politique et la persuasion intellectuelle. <sup>166</sup> Mais cet exercice de négociation avec les classes dominées « ne peut fonctionner qu'en entretenant une relation intime avec [elles], en partageant [leur] vie ». <sup>167</sup> C'est pourquoi Gramsci distingue de façon archétypale l'intellectuel traditionnel de l'intellectuel organique. Si le premier préexiste à et cohabite avec la classe dominante (tel les universitaires ou les hommes et femmes politiques), le second tente de créer une culture propre aux travailleurs en « se mêl[ant] activement à la vie pratique, comme un constructeur, un organisateur, un "persuadeur permanent" ». <sup>168</sup> Le travail syndical et d'éducation populaire de l'intellectuel organique a pour objectif ultime de permettre aux travailleurs de se construire une conscience de classe propre.

### 3. L'hégémonie culturelle des plateformes et ses contradictions : l'exemple californien

Théorisée au début du xx<sup>e</sup> siècle, la notion gramscienne de « lutte entre hégémonies culturelles » garde toute sa pertinence pour l'analyse de nos sociétés contemporaines. En ce qui concerne l'économie de plateforme plus particulièrement, cette notion s'est en effet parfaitement incarnée dans le processus d'adoption puis de rejet par referendum de la loi californienne sur l'emploi (dite loi AB 5). En 2019, grâce à l'action de lobby des syndicats et des travailleurs mobilisés, l'Assemblée législative californienne signe ce texte novateur qui instaure une présomption de salariat pour les travailleurs de plateforme. Cette présomption a pour objectif d'entériner dans la loi, tout en les améliorant, les critères de distinction entre salarié et indépendant établis dans un arrêt de la Cour suprême californienne. Sur la base de la loi AB 5, un ensemble de trois critères doivent être remplis pour que le travailleur puisse être considéré comme un indépendant :

- la personne n'est pas soumis au contrôle ou aux directives de l'entité qui le recrute quant à la performance de son travail ;
- la personne preste un travail qui est différent de l'activité habituelle de l'entité qui le recrute ;
- la personne occupe habituellement et indépendamment un métier, une profession ou un business de même nature que ce pour quoi il a été recruté par l'entité.

Si un (ou plus) des trois critères n'est pas rempli, le travailleur doit être considéré (présumé) comme un employé de la plateforme et bénéficier des avantages des California Wage Orders [Ordonnances californienne sur le salaire minimum] et l'ensemble des droits repris dans le Code du travail californien (dont la négociation collective et l'accès au chômage). Non seulement les plateformes (dont Uber, Lyft et DoorDash) ne se sont pas conformées à cette loi malgré les rappels à l'ordre des tribunaux, mais en plus elles ont organisé un référendum pour évincer cette loi et faire adopter une nouvelle proposition à leur avantage, la Prop 22. Selon Dara Khosrowshahi, le patron d'Uber, cette proposition « initie un mouvement vers le meilleur des deux mondes : vous avez la flexibilité, vous

<sup>165</sup> BURAWOY M., *Symbolic violence : conversations with Bourdieu*, Duke University Press, 2019.

<sup>166</sup> HOARE G., SPERBER, *op. cit.*, p. 100.

<sup>167</sup> BURAWOY M., *op. cit.*

<sup>168</sup> GRAMSCI A., *Cahiers de prison*, R. Paris (éd.), t. III, Paris : NRF Gallimard (Bibliothèque de philosophie), 1978, Cahier 12, §1, p. 346.

êtes votre propre patron, votre propre CEO, mais vous avez des protections ». <sup>169</sup> Certainement éloignée de la réalité du monde des travailleurs, cette proposition consiste à maintenir ces derniers dans un statut d'indépendant tout en leur accordant quelques maigres avantages, dont des prestations sociales beaucoup plus faibles que celles prévues dans la loi AB 5. <sup>170</sup>

Grâce à une campagne de lobbying de plus de deux cent millions de dollars (contre vingt millions du côté des syndicats), Uber et d'autres plateformes ont réussi à rallier 58 % des électeurs californiens à leur cause et à faire adopter leur proposition. Ainsi, en martelant l'idéal d'autonomie tout en submergeant les travailleurs de menaces de faire cesser leurs activités en Californie, ces plateformes ont eu raison du processus démocratique. Sachant qu'en Californie 78 % des chauffeurs et des coursiers sont des personnes de couleur (et 56 %, des immigrés), <sup>171</sup> ces plateformes n'ont pas non plus hésité à capitaliser sur le mouvement Black Lives Matter [la vie des personnes noires compte] pour convaincre les électeurs du bienfondé de cette proposition. Uber a par exemple acheté de nombreux panneaux publicitaires pour y inscrire des phrases aussi orwelliennes que : « si vous tolérez le racisme, éliminez Uber ». <sup>172</sup>

Suite à une action en justice introduite par quatre travailleurs et un syndicat, la Prop 22 a été jugée inconstitutionnelle car elle restreint de façon excessive la possibilité pour l'Assemblée législative californienne de la modifier. La procédure en appel de cette décision est toujours en cours. <sup>173</sup> Des procédures autour de la loi AB 5 sont également pendantes devant la Cour suprême des États-Unis et portent sur la question de savoir si le droit fédéral étasunien prime sur la présomption de salariat introduite par la loi californienne (ce que le juge d'appel fédéral a infirmé). <sup>174</sup>

Entre menaces de quitter l'État et arguments en faveur du statut indépendant, on voit ici comment les plateformes ont manié les ressorts de la contrainte (donc de la force) avec ceux du consentement afin d'ériger leur domination culturelle et politique au sein de la société civile californienne. Ces mécanismes de domination laissent pourtant apparaître des fissures béantes : de quelle autonomie les travailleurs d'Uber et consorts bénéficient-ils vis-à-vis de ces plateformes lorsqu'on sait que l'un des principaux leviers d'action que ces dernières ont mobilisés dans le cadre de leur campagne pour la Prop 22 consistait justement à menacer les travailleurs de cesser leurs activités en Californie ? Quel type de

<sup>169</sup> WHITE J.B., « Uber and Lyft threaten to take their cars and go home », *Politico*, 19 août 2020, [en ligne:] <https://www.politico.com/states/california/story/2020/08/19/uber-and-lyft-threaten-to-take-their-cars-and-go-home-1310414>, consulté le 28 avril 2022.

<sup>170</sup> Ces « avantages » comprennent: le paiement d'un salaire équivalant à 120 % du salaire minimum pour les heures passées à conduire ou à livrer (et non pour le temps d'attente), une allocation pour l'achat d'une couverture d'assurance maladie (uniquement pour un temps de conduite moyen d'au moins quinze heures par semaines), l'indemnisation de certaines dépenses pour le véhicule et une assurance contre les accidents du travail, et la protection en matière de discrimination à l'emploi (DUFRESNE A., « Covid-19, les plateformes contre le droit du travail », Bruxelles : analyse n°107, *Échos*, septembre 2021, [en ligne :] <https://gresea.be/Covid-19-les-plateformes-contre-le-droit-du-travail>, consulté le 5 mars 2022).

<sup>171</sup> BENNER C., *Ride-hailing and delivery workers in San Francisco*, Institute for Social Transformation, 5 mai 2020, [en ligne :] [https://transform.ucsc.edu/wp-content/uploads/2020/05/OnDemand-n-OntheEdge\\_MAY2020-1.pdf](https://transform.ucsc.edu/wp-content/uploads/2020/05/OnDemand-n-OntheEdge_MAY2020-1.pdf), consulté le 28 avril 2022.

<sup>172</sup> MURPHY C., « Uber bought itself a law. Here's why that's dangerous for struggling drivers like me », *The Guardian*, 12 novembre 2020, [en ligne :] <https://www.theguardian.com/commentisfree/2020/nov/12/uber-prop-22-law-drivers-ab5-gig-workers>, consulté le 28 avril 2022.

<sup>173</sup> MANATT, PHELPS & PHILLIPS, LLP, « The battle continues : Prop 22 struck down, AB 5 appealed », *JDSupra*, 27 septembre 2021, [en ligne :] <https://www.jdsupra.com/legalnews/the-battle-continues-prop-22-struck-5046989>, consulté le 28 avril 2022.

<sup>174</sup> *Ibid.*

flexibilité les plateformes offrent-elles aux travailleurs lorsqu'elles n'acceptent de faire travailler ces derniers que sous les conditions qu'elles auront unilatéralement fixées (et entérinées dans la loi !) ?

Ces questions (ou contradictions) devraient nous préoccuper tant on voit les plateformes exporter et défendre le modèle de la Prop 22 en Europe. Anne Dufresne nous alerte de la campagne méticuleuse et tentaculaire que déploient ces entreprises dans chaque pays européen : « en Europe, Uber a créé des livres blancs, pays par pays, pour promouvoir le modèle de la Prop 22 californienne. »<sup>175</sup> Mais ce modèle n'est pas une fatalité. Dans cette dernière partie d'étude, nous analyserons quelques-unes des opportunités d'action dont se saisissent les travailleurs et leurs représentants syndicaux et politiques dans la lutte pour la défense et la promotion des droits sociaux à l'ère du capitalisme de plateforme.

## V. LES STRATÉGIES D'ACTION : ENTRE LUTTE SOCIALE ET ENJEUX JURIDIQUES

### A. De la naissance d'une lutte aux enjeux de la représentation syndicale

#### 1. Les coursiers, pionniers de la reconquête du salariat ?

Les coursiers (mais aussi les chauffeurs) forment le fer de lance d'un mouvement collectif, syndical et coopératif de défense des droits sociaux au profit des travailleurs précarisés par le capitalisme de plateforme.<sup>176</sup> En Belgique, par exemple, les premières manifestations et grèves des coursiers ont lieu en novembre 2017. Ces initiatives faisaient suite à la décision de la plateforme Deliveroo de rompre unilatéralement l'accord passé avec la coopérative Smart qui assurait jusque-là un statut salarié aux coursiers. Les travailleurs qui passaient par la Smart bénéficiaient notamment d'un salaire horaire garanti (neuf euros quarante-neuf cents en juin 2017), d'un shift de trois heures de travail garanti et payé même en cas de problème technique empêchant la livraison, d'une assurance travail et en responsabilité civile, et d'un fonds de garantie salariale en cas de faillite de la plateforme. Obligeant les travailleurs à devenir indépendants, cette rupture avec la Smart sonne alors le début de la dégradation progressive des conditions de travail et de rémunération des coursiers en Belgique. Dès 2017, cette tendance à la précarisation s'observe par ailleurs partout en Europe où déferle une vague de grèves et de manifestations. C'est dans ce contexte que le Collectif des coursiers de Bruxelles, essentiellement composé d'étudiants, perd une grande partie de ses membres et laisse place à la formation d'un nouveau collectif, celui des Coursiers en lutte. Le changement et la diversification des profils sociologiques des travailleurs (souvent peu qualifiés et/ou sans-papiers) rendent alors la mobilisation des travailleurs beaucoup plus difficile.

#### Les revendications des Coursiers en lutte

**1<sup>ère</sup> revendication** : une meilleure rémunération des coursiers. Se pose ici la question du statut : à travers quel type de négociation l'amélioration des revenus peut-elle être garantie ? Pour le collectif, cette revendication peut se matérialiser soit par la micro-négociation de chaque livraison par le coursier indépendant, soit par la négociation collective et la représentation syndicale de tous les coursiers salariés.

176

Bien que leurs revendications restent dissociées de celles des livreurs, les chauffeurs Uber sont également engagés dans la lutte pour la défense de leurs conditions de travail. Leur lutte est relativement différente de celle des coursiers dans la mesure où elle oppose les travailleurs de plateforme à des travailleurs existants, les taxis « traditionnels ». La Cour d'appel de Bruxelles a à cet égard confirmé en novembre 2021 que la licence LVC (location de voiture avec chauffeur) mise en place par Uber n'était pas conforme à la réglementation régionale existante, tous les chauffeurs devant être munis d'une licence de taxi pour exercer leur métier. Une ordonnance « sparadrap » a ensuite été élaborée pour instaurer un régime transitoire qui permet aux chauffeurs LVC de continuer à travailler avant l'adoption d'une réforme définitive en la matière. L'ordonnance a été jugée inconstitutionnelle par la Cour constitutionnelle : elle ne permet qu'aux chauffeurs ayant demandé une licence LVC *au plus tard le 15 janvier 2021* de continuer à rouler. Mis à part cette date jugée discriminatoire par la Cour, l'ordonnance « sparadrap » reste d'application jusqu'en octobre 2022. Cependant, elle ne bénéficie pas aux chauffeurs wallons et flamands, ce qui a donné lieu à de nouvelles protestations. Une nouvelle proposition d'ordonnance qui harmonise les conditions d'accès au métier de chauffeur de taxi a été avancée en vue de clore définitivement le débat, et semble essentiellement entériner dans la loi l'omniprésence de Uber dans le secteur. Reste à savoir quel tarif minimum et quel numéris clausus (le nombre maximum de chauffeurs autorisés à prester à Bruxelles) le gouvernement bruxellois fixera-t-il...

**2<sup>e</sup> revendication : la rémunération des temps d'attente.**<sup>177</sup> Le temps d'attente est parfois particulièrement long et ce temps-mort peut nuire au classement des livreurs. Il arrive que les travailleurs dans les restaurants soient en sous-effectif et soient submergés par les commandes, ce qui peut entraîner des tensions entre les livreurs et les responsables des restaurants. Les restaurateurs peuvent d'ailleurs mettre une mauvaise note à un livreur qui « s'impatienterait trop » et ainsi provoquer son licenciement sauvage.

**3<sup>e</sup> revendication : la possibilité de discuter avec les plateformes en cas de déconnexion du travailleur.** En cas de déconnexion forcée, les coursiers ne reçoivent qu'une notification sans pouvoir ni comprendre, ni contester la décision de la plateforme. Un recours individuel doit être accordé au travailleur afin qu'il puisse réfuter les arguments au fondement de cette décision.

**4<sup>e</sup> revendication : tous les livreurs doivent être couverts par une assurance.** L'accord gouvernemental conclu au fédéral pour la réforme du travail prévoit une extension de la loi sur les accidents du travail aux travailleurs indépendants. Or, pour l'instant, une écrasante majorité de travailleurs de plateforme (et spécialement des coursiers) ne sont pas indépendants mais travaillent sous le régime P2P. Cette extension rate donc totalement sa cible.

**5<sup>e</sup> revendication : la transparence des données capturées auprès des livreurs et des modalités du management algorithmique.** Les travailleurs n'ont aucune visibilité sur les données qui sont extraites de leur travail par la plateforme ni sur l'utilisation ou la commercialisation qui en est faite. Ils ne connaissent pas non plus les critères qui régissent l'algorithme d'attribution des livraisons. Sans cette transparence, ils n'ont aucune marge de manœuvre pour en négocier le contenu.

Comme Anne Dufresne le suggère, bien que le collectif des Coursiers en lutte tente de représenter l'ensemble des coursiers et n'établit pas nécessairement de préférence pour l'un ou l'autre statut, les revendications qu'il porte, lorsqu'on les met bout à bout, correspondent au statut salarié.<sup>178</sup> Autrement dit, le statut salarié semble la voie la plus praticable pour concrétiser leurs revendications. A contrario, répondre par exemple à l'exigence d'un meilleur revenu en permettant au travailleur indépendant de négocier systématiquement chaque livraison aura potentiellement pour effet de tirer (encore plus) vers le bas les revenus de l'ensemble des travailleurs. En effet, le nombre de travailleurs disponibles est généralement plus important que la demande en travail et de nombreux travailleurs précaires et/ou dans l'illégalité seraient prêts à baisser leurs prix pour se garantir un revenu, même extrêmement faible. On le voit déjà avec la fraude des prête-noms, un coursier en témoigne, « un travailleur peut au bout du compte être payé deux euros la course, mais deux euros c'est toujours mieux que zéro... ».<sup>179</sup> Selon Martin Willems, « pour être indépendants, les coursiers devraient être payés 21

<sup>177</sup> Le livreur est certes libre de se connecter à l'application mais lorsqu'il est effectivement connecté, il ne reçoit pas du travail pour autant. Or, pendant le temps d'attente d'une commande, une fois connecté.e à l'application, le travailleur se rend disponible à l'entreprise en circulant ou en stationnant dehors à des endroits stratégiques en vue de recevoir une commande, parfois dans des conditions météorologiques pénibles. Par ailleurs, une étude allemande sur Deliveroo et Foodora a démontré que les livreurs recevaient automatiquement des instructions quant aux endroits où se rendre pour attendre des commandes (IVANOVA M., BRONOWICKA J., KOCHER E., DEGNER A., « The App as a Boss? Control and Autonomy in Application-Based Management », in Application-Based Management. Arbeit | Grenze | Fluss - Work in Progress interdisziplinärer Arbeitsforschung Nr. 2, Frankfurt (Oder): Viadrina, 2018). Deliveroo impose aussi des zones de livraison attribuées à chaque livreur et en dehors desquels de dernier n'est pas autorisé à effectuer son travail. Le temps d'attente et les directives y associées sont un indice supplémentaire de l'absence de contrôle du travail sur l'organisation de son travail dans la mesure où il n'a presque aucune marge de manœuvre dans la prospection d'une offre de livraison. Il devrait être considéré comme faisant partie intégrante du travail de coursier et semble d'ailleurs correspondre parfaitement à la notion de temps de travail salarié (en droit européen) compris comme l'intervalle « pendant lequel la personne renonce à son autonomie et n'est pas libre de déterminer son comportement » (VERHULP E., « The Notion of "Employee" in EU-Law and National Laws », A Thematic Working Paper for The Annual Conference of the European Centre of Expertise (ECE) in the field of labour law, employment and labour market policies: The Personal Scope of Labour Law in Times of Atypical Employment and Digitalisation, 2017).

<sup>178</sup> DUFRESNE A., *Entretien*, op. cit.

<sup>179</sup> X, [Film + débat] *Livrer bataille*, op. cit.

euros de l'heure. Cette estimation représente à peu près l'équivalent d'un salariat payé à 14 euros de l'heure et permettrait aux travailleurs d'assumer leurs charges sociales et de s'accorder quelques jours de vacances. »<sup>180</sup>

Plutôt qu'une négociation individuelle, pourrait-on imaginer la négociation de droits collectifs (dont une rémunération minimale) au profit des travailleurs indépendants ? On voit effectivement apparaître dans plusieurs pays des initiatives consistant à étendre des accords collectifs aux travailleurs atypiques (dont les indépendants sans personnel).<sup>181</sup> Cependant, ces droits collectifs sont susceptibles d'être annulés en vertu du droit européen : les indépendants étant considérés comme des entreprises, les conventions collectives de travail dont ils bénéficient constituent de potentielles entraves au sacrosaint libre marché européen de la concurrence.<sup>182</sup> La seule exception pertinente à cette règle, établie par la Cour de justice de l'Union européenne, serait de prouver que la convention collective concernée protège des « faux indépendants » (c'est-à-dire, des indépendants effectuant la même activité que des salariés) : tout indépendant peut ainsi être assimilé à un salarié s'il « ne détermine pas de façon autonome son comportement sur le marché, mais dépend entièrement de son commettant, du fait qu'il ne supporte aucun des risques financiers et commerciaux résultant de l'activité de ce dernier et opère comme auxiliaire intégré à l'entreprise dudit commettant ». <sup>183</sup> Encore faut-il aller devant le juge pour le prouver...

Au vu des perspectives limitées et incertaines du statut indépendant, les collectifs de coursiers de certains pays européens et d'Amérique latine choisissent de revendiquer explicitement le statut salarié. C'est également ce que soutient l'alliance Unidxs World Action rassemblant plus de trente collectifs de travailleurs de plateforme à travers le monde.<sup>184</sup> L'alliance l'affirme dans son pamphlet : en plus de la protection sociale et des garanties de conditions de travail décentes, le statut salarié offre notamment la possibilité aux travailleurs d'être rattachés à des conventions collectives (sectorielles), de pouvoir négocier collectivement leurs salaires, d'avoir plus de poids pour négocier des droits numériques (dont le droit à la transparence du management algorithmique et le droit de contester les désactivations arbitraires), etc.

### Quelques victoires récentes...

**26 mars 2021** : les coursiers italiens (ainsi que les travailleurs du spectacle et de la logistique) se sont associés pour organiser des grèves simultanées dans trente villes à travers le pays. Cette initiative, lancée notamment par la Confédération générale italienne du travail (CGIL), est d'autant

<sup>180</sup> X, [Film + débat] *Livrer bataille*, op. cit.

<sup>181</sup> ALOISI A., « Negotiating the Digital Transformation of Work: Non-Standard Workers' Voice, Collective Rights and Mobilisation Practices in the Platform Economy », *EUI*, working paper MWP 2019/03.

<sup>182</sup> Article 101 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne : « Sont incompatibles avec le marché intérieur et interdits tous accords entre entreprises, toutes décisions d'associations d'entreprises et toutes pratiques concertées, qui sont susceptibles d'affecter le commerce entre États membres et qui ont pour objet ou pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser le jeu de la concurrence à l'intérieur du marché intérieur ». Pour plus d'informations, voy. : DE STEFANO V., *Non-standard workers and freedom of association: A critical analysis of restrictions to collective rights from a human rights perspective*, WP CSDLE "Massimo D'Antona", INT 2015/123.

<sup>183</sup> Cour de justice de l'Union européenne, Case C-413/13, *Kunsten informatie en media v staat der Nederlanden*, [2014], §33. Voy. surtout : Cour de justice de l'Union européenne, Case C-67/96 *Albany International BV v Stichting Bedrijfspensioenfonds Textielindustrie*, [1999].

<sup>184</sup> L'Alianza Unidxs World Action est une coordination internationale née en 2020 rassemblant chauffeurs et coursiers en vue de lutter pour les droits des travailleurs de plateforme contre les géants mondiaux de la technologie tels qu'Uber, Lyft, Deliveroo, Glovo, Pedidos Ya, etc.

plus impressionnante qu'elle a rassemblé des collectifs de coursiers et des syndicats initialement en désaccord sur de nombreux points. Grâce à leur nouveau lien, ces différents acteurs sont parvenus à relier toutes les luttes locales en une lutte nationale et à porter leurs revendications d'une seule et même voix. À l'issue de cette grève, ils ont obtenu que les livreurs de la plateforme Just Eat soient rattachés à la convention collective sectorielle de la logistique. L'accord signé avec la plateforme devrait ainsi permettre à chaque livreur de bénéficier d'un contrat de travail qui garantit un taux horaire clair (de minimum neuf euros soixante et de onze euros cinquante après deux années d'ancienneté), des congés, des indemnités de départ, des taux de travail de nuit, et des indemnités en cas de maladie, d'accident et de parentalité. Un système de réservation de créneau horaire a ainsi été rétabli par la plateforme et un modèle de travail à temps partiel impliquant au minimum deux heures de travail journalier a été instauré.

De nouvelles grèves ont eu lieu en décembre 2021 pour contester l'application détournée et amoindrie de l'accord par Just Eat. Cet accord constitue tout de même une réelle victoire pour les travailleurs car il leur permet de s'appuyer sur un référentiel concret de droits sociaux pour désamorcer l'accord collectif « pirate » conclu entre Assodelivery (l'organisation patronale qui regroupe entre autres Deliveroo, Uber Eats et Glovo) et Ugl Rider (un syndicat de complaisance selon les collectifs).<sup>185</sup> Cette victoire est également une preuve importante que les conventions sectorielles (et spécialement celles de la logistique et du transport) constituent des outils pertinents pour la protection de nombreux travailleurs de plateforme.

**Septembre 2021 :** en Grèce, suite à une annonce de la plateforme Efood du non-renouvellement des contrats intérimaires des coursiers, ces derniers ont organisé plusieurs grèves et une manifestation massive dans les rues d'Athènes (entre mille et mille cinq cents grévistes étaient présents, soit près de la moitié des coursiers grecs). Devant passer du statut de salarié à celui d'indépendant, les coursiers auraient ainsi perdu l'ensemble de leurs droits (à la sécurité sociale, à une assurance, etc.). Grâce aux réseaux sociaux où ils ont fait déferler des mots-clés comme #Cancel\_Efood, les coursiers sont parvenus à propager la nouvelle et à obtenir le soutien de nombreux clients. Ces derniers, outrés par l'annonce de la plateforme, ont entre autres supprimé l'application de leurs téléphones et ont fait diminuer la cote Google Play de la plateforme de 3,5 à 2,2 en quelques jours. Face à une telle pression, la plateforme a fait machine arrière et a promis de recruter tous ses coursiers sous contrat à durée indéterminée. Cette première grande victoire ouvre la voie à l'expression de nouvelles demandes, dont une indemnité de carburant et un véhicule fourni par la plateforme. Elle est également une source d'inspiration pour les collectifs d'autres pays européens qui pourraient par exemple chercher à mobiliser les consommateurs (et plus généralement les citoyens) dans leur lutte.

## 2. Quelle représentation syndicale pour les travailleurs de plateforme ?

En Belgique, la rupture avec la Smart coïncide avec l'adoption de la loi « de Croo » qui instaure le régime de l'économie collaborative (dit régime P2P) déjà évoqué précédemment. L'enchaînement de ces événements et l'utilisation qui est aujourd'hui faite de ce régime laissent planer peu de doute quant au rôle joué par le lobby des plateformes dans l'adoption de cette loi. La réaction des syndicats face à l'émergence et à la légalisation de ce modèle de travail externalisé a été as-

<sup>185</sup> Cet accord impose aux travailleurs *indépendants* une rémunération à la course et ne leur garantit aucun droit. Le 30 juin 2021, le tribunal de Bologne a invalidé cet accord vis-à-vis de Deliveroo. Le tribunal a fondé son raisonnement sur le fait que cet accord constitue une pratique antisyndicale et n'a pas été conclu avec un syndicat suffisamment représentatif des travailleurs (CUOMO M., « Assodelivery: il Tribunale di Bologna su accordi collettivi e Riders », *Giuricivile*, 17 janvier 2022, [en ligne :] <https://giuricivile.it/assodelivery-il-tribunale-di-bologna-su-accordi-collettivi-e-riders>, consulté le 13 mai 2022). Par ailleurs, à l'issue d'une enquête débutée en 2019, le parquet de Milan (nord) avait en février 2021 ordonné aux plateformes de livraison de requalifier soixante mille livreurs en salariés et de payer des amendes pour un montant de sept cent trente-trois millions d'euros. Les négociations qui ont suivi cette injonction n'ont pas permis d'aboutir à une telle requalification ni au paiement de ces amendes. Fin 2021, elles n'ont débouché que sur des maigres améliorations de conditions de travail (pour seulement vingt mille livreurs) : des visites médicales, l'obligation de mettre à disposition des travailleurs des équipements de sécurité, une obligation de former les travailleurs, etc. Le communiqué du parquet ne mentionne plus la question de la requalification et fait aujourd'hui l'objet de recours devant la justice par des syndicats. On le voit ici, les actions judiciaires et les mouvements sociaux et syndicaux ne peuvent aboutir à des résultats que s'ils sont pensés conjointement.

sez variable. De manière générale, l'essor des plateformes a forcé les structures syndicales à repenser la représentation des travailleurs et à ouvrir leurs champs d'action à de nouveaux espaces atypiques de travail. Comme Anne Dufresne l'observe, les nouvelles identités collectives ont du mal à être appréhendées par les structures syndicales traditionnelles qui se sont construites sur la base d'un modèle d'entreprise industriel et « cloisonné ». En témoigne la difficulté qu'a rencontré la FGTB dans ses démarches pour organiser une représentation des travailleurs de plateforme.<sup>186</sup> C'est la CSC (Confédération des Syndicats Chrétiens), par l'intermédiaire de Martin Willems, qui a été la plus réactive. Après avoir agi « seul » en contribuant à la mobilisation des coursiers, Martin Willems a lancé au sein de la CSC l'agence United Freelancers qui a pour objet la défense des droits sociaux de tous les travailleurs atypiques (sous régime P2P, des *midlanders*, etc.) et des indépendants sans personnel (c'est-à-dire, qui ne sont pas des employeurs).

Se pose la question de savoir si la stratégie syndicale de représenter les indépendants précaires en tant qu'indépendants n'a pas pour effet de corroborer cet état de fait. Selon Anne Dufresne, une certaine ambiguïté persiste dans la démarche consistant à « fonder son action sur le fait qu'aujourd'hui ces travailleurs sont indépendants » alors que ce statut ne correspond justement pas à leurs conditions de travail réelles. Dans la mesure où ces travailleurs ne bénéficient pas de la liberté entrepreneuriale caractéristique d'un indépendant, ne devrait-on pas donner la priorité à leur requalification en salariés ? Est-il possible de mobiliser ces travailleurs autour d'un objectif commun, celui de reconquérir le statut salarié et les protections sociales qu'il garantit ? En bref, si ces travailleurs sont des « faux indépendants », pourquoi les représenter en ces termes ?

Selon Martin Willems, lorsque la requalification des travailleurs est envisageable, c'est clairement l'option à privilégier. Cependant, bien que de nombreux indépendants devraient effectivement pouvoir être requalifiés en salariés, l'état du droit belge et la lenteur de la justice ne le permettent pas. Ainsi, des milliers d'indépendants travaillent dans des conditions qui s'apparentent clairement à celle d'un employé sans avoir accès à la requalification. On voit par exemple de nombreuses entreprises au sein desquelles des travailleurs salariés et indépendants travaillent ensemble, voire occupent des fonctions identiques. Il est donc question de défendre les droits de ces travailleurs dans les limites concrètes de ce qui est possible et ce, quel que soit leur statut. Par ailleurs, selon lui, « la base du syndicalisme c'est l'émancipation des travailleurs, ce qui implique de reconnaître l'aspiration à l'autonomie des salariés comme des indépendants. Bien sûr, c'est autre chose quand l'indépendant emploie des travailleurs. »<sup>187</sup> En Belgique, 70 % des indépendants n'emploient pas de personnel. Or, le monde des indépendants est souvent assimilé au monde de l'entreprise. Par exemple, la représentation politique et institutionnelle des indépendants (au Conseil national du travail ou au Gouvernement fédéral par exemple) se pense et s'organise depuis la perspective des employeurs. On touche ici les limites du système au vu du nombre croissant d'indépendants précarisés et menottés par des contrats de prestation tout aussi

<sup>186</sup> Cette dernière a mis en place un e-guichet au profit des travailleurs de plateformes afin qu'ils puissent s'informer de leurs droits, entrer en contact avec d'autres travailleurs et obtenir des conseils juridiques.

<sup>187</sup> WILLEMS M., *op. cit.*

(voire plus) contraignants qu'un contrat d'employé. La question de la représentation des indépendants s'ancre dans un débat plus large qui touche aux structures mêmes de nos institutions et du droit.

La rencontre de ces deux points de vue renvoie dos à dos l'idéalisme et le pragmatisme qui doivent nécessairement inspirer la mobilisation sociale et syndicale des travailleurs. En vue de dépasser leur antagonisme apparent, il semble essentiel de repenser la stricte dualité qui fonde nos modèles de protection sociale et d'instaurer un principe de transférabilité de l'acquis social à tout travailleur atypique (dont les indépendants précaires), voire d'un principe d'universalité de la couverture sociale et autres droits sociaux. Lors de la crise du coronavirus, plusieurs initiatives étatiques à travers le monde ont permis d'étendre aux travailleurs indépendants (le plus souvent de façon provisoire) l'accès aux indemnités de maladies<sup>188</sup>, aux allocations de chômage et aux dispositifs de chômage partiel.<sup>189</sup> Selon Antonio Aloisi<sup>190</sup>, il est question de se saisir de cette opportunité pour ouvrir de façon progressive, systémique et permanente une protection sociale complète aux travailleurs atypiques.<sup>191</sup>

## B. L'acquis social à l'épreuve du capitalisme de plateforme

### 1. L'exception belge : le tribunal qui tranche en faveur des plateformes

En Belgique, suites aux manifestations et grèves des coursiers, une enquête de l'auditorat du travail et de l'ONSS sur le statut social de ces derniers a été lancée en 2018. La même année, une demande d'avis a été introduite par un ancien coursier de Deliveroo, avec le soutien de Martin Willems, auprès de la Commission Relation Travail (CRT). Issue du SPF Affaires sociales, cette institution a notamment pour rôle de déterminer, à travers une procédure gratuite et rapide, la nature d'une relation de travail donnée. Contrairement à une décision judiciaire, l'avis de la CRT ne lie que la personne qui a initié la procédure. En l'occurrence, la CRT a considéré que la relation entre le coursier et Deliveroo était caractéristique d'une relation salariée et que ce coursier devait donc pouvoir travailler sous un contrat de travail (et non un contrat de prestation d'indépendant). Mais Deliveroo a fait appel de cet avis devant les tribunaux... et en juillet 2019, le tribunal du travail a invalidé l'avis de la CRT. La raison de cette invalidité ne touchait cependant pas au fond mais à la procédure : la CRT ne pouvait pas se prononcer sur cette question alors qu'une enquête auprès de l'auditorat du travail était en cours sur le sujet.

<sup>188</sup> OCDE, Le congé de maladie payé pour protéger les revenus, la santé et les emplois pendant la crise du COVID-19, Paris :Éditions OCDE, 2020 [en ligne :] <http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/le-conge-de-maladie-paye-pour-protger-les-revenus-la-sante-et-les-emplois-pendant-la-crise-du-covid-19-156ab874>, consulté le 6 mai 2022.

<sup>189</sup> OCDE, « Qu'ont fait les plateformes pour protéger les travailleurs pendant la crise du coronavirus (COVID-19) ? », 21 septembre 2020, [en ligne :] <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/qu-ont-fait-les-plateformes-pour-protger-les-travailleurs-pendant-la-crise-du-coronavirus-covid-19-9cc1e75d/#bibliod1e833>, consulté le 6 mai 2022.

<sup>190</sup> Antonio Aloisi est un chercheur en droit social comparé et européen à l'Université EI de Madrid.

<sup>191</sup> ALOISI A., *op. cit.*, p. 27.

Après deux ans d'enquête, l'auditorat du travail a abouti à la même conclusion que la CRT : les coursiers de Deliveroo devraient être requalifiés en salariés. L'affaire a ensuite été portée devant les tribunaux, et cette fois, c'est le fond de l'affaire qui a été tranché le 8 décembre 2021. D'abord, le tribunal du travail de Bruxelles a constaté l'incompatibilité des activités de Deliveroo avec le régime de l'économie collaborative (la plateforme ne rentre pas dans les conditions légales pour recourir à des travailleurs sous le régime P2P). Ensuite, il a établi que la relation de travail entre les coursiers et Deliveroo n'est pas une relation salariée.<sup>192</sup> Cette décision est essentiellement fondée, d'une part, sur l'idée que le coursier est formellement libre de se connecter ou non à la plateforme et d'accepter ou non une commande, et d'autre part, sur le fait qu'il n'est apparemment soumis à aucun contrôle hiérarchique de la part de la plateforme (les injonctions qu'il reçoit ne servant qu'au bon fonctionnement de celle-ci et n'étant dès lors pas un indice de subordination). Le 12 janvier de cette année, l'auditorat du travail a interjeté appel de ce jugement et il faudra certainement un à deux ans à la Cour d'appel pour retrancher la question. Ainsi, depuis le début de l'enquête jusqu'à la décision en appel, minimum six ans auront été nécessaires pour clore ces débats devant le juge (sauf pourvoi en cassation). Un délai qui semble complètement détaché de la réalité du travail de plateforme dont les modalités changent chaque année, sinon chaque mois... Un peu d'optimisme tout de même : on peut s'attendre à ce que la décision du Tribunal du travail soit renversée par le juge d'appel. En effet, cette décision en faveur des plateformes est en contradiction avec un courant jurisprudentiel « pro-salariat » devenu majoritaire en Europe. Des initiatives législatives européenne et belge ont par ailleurs vocation à instaurer une présomption de salariat en faveur des travailleurs de plateformes...<sup>193</sup>

### Comment le salariat est-il défini aujourd'hui ?

En Belgique, comme dans la plupart des pays européens, le travailleur salarié est défini par sa position de **subordination (technique et/ou légale) vis-à-vis de l'entreprise employeuse**. En droit, l'existence de ce lien de subordination dépend de la volonté des parties, de la liberté du travailleur d'organiser son travail et son temps de travail, et de la possibilité pour l'entreprise d'exercer un contrôle hiérarchique sur le travailleur. La subordination est donc généralement caractérisée par « l'exécution d'un travail sous l'autorité de l'employeur qui a le pouvoir de donner des ordres et des directives, d'en contrôler l'exécution et de sanctionner les manquements de son subordonné ». <sup>194</sup> Ce critère de dépendance organisationnelle se justifiait à la base par « le fait que seuls ceux qui avaient suffisamment de ressources étaient en mesure de devenir indépendants [donc, d'organiser librement leur travail] et de négocier une rémunération qui satisfasse leurs besoins. À l'inverse, ceux qui travaillaient sous la supervision étroite d'une autre personne n'avaient généralement pas la capacité de négocier leurs rémunérations et leurs conditions de travail. Par le passé, il n'était donc pas problématique d'assimiler la dépendance organisationnelle et la dépendance économique » <sup>195</sup>

Ce critère organisationnel semble aujourd'hui de plus en plus dissocié des considérations relatives au déséquilibre économique qui caractérise la relation du travailleur et de l'entreprise. Ce critère se traduit plutôt à travers le test des « obligations mutuelles » (*mutuality of obligations*), test origi-

<sup>192</sup> Les (plus) hautes cours de plusieurs pays européens (dont la France, l'Italie, l'Espagne et le Royaume Uni) ont fini par statuer en faveur du statut salarié des livreurs et des chauffeurs de plateforme (ALOISI A., « Platform work in Europe: Lessons learned, legal developments and challenges ahead », *European Labour Law Journal*, 2022, vol. XIII, n°1, p. 13).

<sup>193</sup> Pour des commentaires critiques sur cette proposition européenne et le projet de loi belge, voy. : ALOISI A., GEORGIU D., *op. cit.* ; RAUCENT E., *op. cit.*

<sup>194</sup> Cour de Cassation française, Chambre sociale, du 13 novembre 1996, 94-13.187, Publié au bulletin.

<sup>195</sup> RISAK M., DULLINGER T., *The concept of "worker" in EU law*, ETUI, Bruxelles: Report 140, 2018, p. 11

naire du droit anglais<sup>196</sup> : le donneur d'ordre a-t-il l'obligation de fournir du travail au travailleur et ce dernier est-il dans l'obligation correspondante de l'accepter ? Or, au plus le travail est précarisé (comme pour le travail à la demande ou le travail de plateforme), plus il est difficile de prouver l'existence de ces obligations mutuelles.<sup>197</sup>

La définition européenne du travailleur salarié (*worker*), bien que manquant encore de clarté et de critères harmonisés, pourrait nous permettre de dépasser cette vision étriquée et formaliste du salariat. En effet, à quelques occasions, la Cour a adopté une interprétation souple et évolutive de la notion de subordination, rappelant qu'un indépendant devait être requalifié en employé si son indépendance se révélait purement fictive,<sup>198</sup> et ce même sur la base d'éléments ténus de subordination.<sup>199</sup>

## 2. Faire évoluer la définition du salariat : oui mais comment ?

Plusieurs cours d'appel et suprêmes (française, espagnole et italienne entre autres) ont fait évoluer les notions de subordination et de contrôle qui caractérisent la relation salariée à l'aune des modes de gestion algorithmique des plateformes. Contrairement au tribunal bruxellois, ces cours ont écarté l'argument des plateformes consistant à se présenter comme de simples intermédiaires techniques permettant uniquement la mise en relation de prestataires et de clients : ces plateformes, par leurs outils algorithmiques, orchestrent en continu et de façon méticuleuse les interactions entre clients et travailleurs. Ainsi, suivant ce raisonnement, même si elles n'ont pas une obligation formelle de fournir du travail aux travailleurs, les plateformes exercent sur ces derniers un contrôle tel qu'on ne peut raisonnablement les considérer comme des indépendants.

Faire évoluer la définition du salariat à l'ère du management numérisé, ça donne quoi concrètement ? Les juges adaptent-ils les critères classiques de subordination ou mobilisent-ils d'autres critères ? Nous proposons ici un petit tour d'horizon critique sur les différentes manières dont les juges (mais aussi certain·e·s chercheur·euse·s) se saisissent de ces questions.

### ► Mieux appliquer le critère de subordination

La première possibilité, suivie notamment par le Tribunal correctionnel de Paris vis-à-vis de Deliveroo en avril 2022, consiste à adapter la notion de subordination qui caractérise le salariat au nouveau modèle de travail des plateformes. Le tribunal parisien a par exemple considéré que le traçage par géolocalisation ainsi que les instructions envoyées au travailleur via l'application constituent, même s'ils sont automatisés, des outils de surveillance et de contrôle caractéristiques d'une relation salariée. Autre élément, le classement auquel étaient

<sup>196</sup> COUNTOURIS, N., « Uses and Misuses of "Mutuality of Obligations" and the Autonomy of Labour Law », in BOGG A., COSTELLO C., DAVIES A., PRASSL J. (sous la direction de), *The Autonomy of Labour Law*, Londres: Hart Publishing, 2015, pp. 169-188.

<sup>197</sup> ROCCA M., « Perspectives internationales : les juges face aux plateformes. La liberté d'allumer l'app et celle d'éteindre le droit du travail », in LAMINE, A., WATTECAMPS, C. (sous la direction de), *Quel droit social pour les travailleurs de plateforme ?*, Arthémis : Bruxelles, 2020, p. 89.

<sup>198</sup> Cour de justice de l'Union européenne, Case C-256/01, *Debra Allonby v Accrington & Rossendale College*, [2004]; Cour de justice de l'Union européenne, Case C 413/13, *FNV Kunsten Informatie en Media v Staat der Nederlanden* [2014].

<sup>199</sup> Cour de justice de l'Union européenne, Case C-232/09, *Dita Danosa v LKB Līzings SIA* [2010].

soumis les travailleurs (dépendant notamment de l'absentéisme) avait un impact direct sur leurs opportunités futures de travail (c.-à-d. sur leur liberté plus ou moins grande de réserver des créneaux horaires de travail). Couplées à d'autres éléments de preuve, ces modalités d'assignation et d'organisation du travail ont convaincu le juge de condamner Deliveroo et deux de ses anciens dirigeants pour salariat déguisé pour la période de 2015 à 2017.<sup>200</sup>

Cette approche anime également la proposition de directive européenne qui introduit une présomption de salariat au profit des travailleurs de plateformes. Cette proposition sert par ailleurs de modèle à un nouveau projet de loi belge.<sup>201</sup> Selon la version actuelle de la proposition européenne, pour que le travailleur soit présumé salarié, deux critères sur cinq doivent être remplis :

- a. La plateforme détermine effectivement le niveau de rémunération du travailleur.
- b. Elle exige du travailleur de respecter des règles contraignantes (en matière d'apparence, de comportement vis-à-vis du client ou de performance de travail).
- c. Elle supervise la performance du travail ou vérifie la qualité des résultats du travail, notamment par voie électronique.
- d. Elle restreint effectivement la liberté du travailleur, notamment par des sanctions, d'organiser son travail (spécialement en ce qui concerne le choix des heures de travail, des périodes d'absence, d'accepter ou de refuser les tâches ou de faire appel à des sous-contractants ou des substituts).
- e. Elle restreint effectivement la possibilité pour le travailleur de constituer sa propre clientèle ou de réaliser un travail pour une tierce partie.

Comme le confirment Marco Rocca et Anne Dufresne, une interprétation évolutive du critère de subordination peut parfaitement suffire pour prendre en compte les nouvelles modalités managériales des plateformes.<sup>202</sup> D'un autre côté, les plateformes ont tendance à modifier rapidement ces modalités pour continuer leurs activités en toute impunité. Par exemple, en réaction à sa condamnation par le Tribunal correctionnel de Paris, Deliveroo s'est empressé d'annoncer que son modèle de travail actuel ne comportait plus un bon nombre d'éléments de subordination retenus par le juge et que cette condamnation n'avait donc pas d'incidence sur sa manière d'opérer aujourd'hui.<sup>203</sup> Un autre problème soulevé par Martin Willems est celui de la dévalorisation des travailleurs associée au lien de subordination qui peut rendre la mobilisation de ces derniers plus difficile.<sup>204</sup>

<sup>200</sup> PEROTTO J., KÉRAVAL Q., « Deliveroo France condamnée pénalement pour travail dissimulé: vers une remise en cause du business model des plateformes de livraison ? », *Alérion - actualités juridiques*, 26 avril 2022, [en ligne :] <https://www.alerionavocats.com/deliveroo-france-condamnee-penalement-travail-dissimule>, consulté le 9 mai 2022.

<sup>201</sup> Pour des commentaires critiques sur cette proposition européenne et le projet de loi belge, voy. : ALOÏSI A., GEORGIU D., *op. cit.* ; RAUCENT E., *op. cit.*

<sup>202</sup> DUFRESNE A., *Entretien, op. cit.* ; ROCCA M., *Entretien, op. cit.*

<sup>203</sup> Il est ici essentiellement question du remplacement du système de *shift* (c.-à-d., de réservation à l'avance d'une tranche horaire de travail) par le système de *free login* (où les travailleurs se connectent à l'application à n'importe quel moment pour recevoir une commande).

<sup>204</sup> WILLEMS M., *op. cit.*

### ► Le déséquilibre de pouvoir dans les négociations

Silvia Rainone, chercheuse en droit social européen pour ETUI, explore la possibilité de se détacher de ces critères organisationnels de subordination, trop volatiles et limités, pour se concentrer sur l'(in)capacité du travailleur de négocier ses conditions de travail. Pour la chercheuse, le fait de travailler sur une plateforme ou généralement sur Internet n'est plus d'office accompagné d'un contrôle ou d'un pouvoir de direction de la part d'une entité donneuse d'ordre. Ce qui caractérise le capitalisme de plateforme, c'est qu'il transforme le marché du travail en un monopsonne (ou un oligopsonne). Cela signifie que les travailleurs (ou une certaine catégorie de travailleurs) n'ont pas d'autre choix que de travailler pour une seule entreprise ou un petit nombre d'entreprises. L'absence totale de liberté des travailleurs de choisir leur employeur offre à ce dernier un pouvoir quasi-exclusif pour la détermination des conditions de travail et de rémunération. Pour la chercheuse, ce phénomène dépasse le pouvoir de subordination classique de l'employeur et pourrait être à l'origine d'un nouveau critère de distinction entre le salarié et l'indépendant.<sup>205</sup>

Ainsi, toujours selon Rainone, si la proposition de directive européenne permet une interprétation plus flexible de la notion de contrôle sur les travailleurs, elle reste attachée au paradigme de la subordination, ce qui réduit considérablement sa portée.<sup>206</sup> Le fonctionnement du capitalisme de plateforme repose plutôt sur la concurrence monopolistique et exacerbe ainsi le déséquilibre de pouvoir dans les négociations entre les entreprises et les travailleurs. Par exemple, dans sa quête pour devenir le n°1 mondial du transport, Uber réduit un maximum les coûts du travail pour éliminer ses concurrents, ce monopole le rendant incontournable auprès des travailleurs et lui permettant de tirer encore plus vers le bas les droits et les conditions de travail de ces derniers. Ce déséquilibre de pouvoir extrême force le travailleur à donner son assentiment à un contrat « de prestation » prédéfini par la plateforme. Le pouvoir de (quasi-)monopsonne dont dispose cette dernière et l'assentiment forcé corrélatif du travailleur constituent potentiellement une nouvelle piste de recherche qui permettrait de contourner le problème de la volatilité des modalités de management : peu importe si ces modalités de subordination changent, ce qui importe c'est qu'elles s'imposent de façon absolument contraignante au travailleur. Reste à savoir comment définir avec précision les contours de ces critères et à anticiper la manière dont les plateformes pourraient les contourner... Mais on pourrait également remettre en question le bienfondé de ces critères. En effet, ces derniers semblent prendre pour acquis et ainsi corroborer la tendance monopsonistique des plateformes numériques au sein du marché du travail. Or cette tendance n'est pas un état de fait, la question étant dès lors de savoir comment réguler le capitalisme de plateforme par le biais de lois anti-monopoles.

### ► Les critères de l'unité économique

Des critères d'ordre économique peuvent également venir remplacer ou compléter le critère de subordination. On ne parlera pas ici de la dépendance économique du travailleur vis-à-vis de la plateforme pour laquelle il travaille. En effet, cette dépendance peut se révéler difficile à prouver : quel pourcentage

<sup>205</sup> RAINONE S., *Conférence - working conditions in the platform economy*, Bruxelles : ETUI, 17 février 2022.

<sup>206</sup> *Ibid.*

des revenus globaux du travailleur considère-t-on comme la part critique dont il dépend pour vivre ? Qu'en est-il si le travailleur ne preste qu'à titre complémentaire ou pour plusieurs plateformes ? Le critère de dépendance économique pourrait être associé au critère précédent, c'est-à-dire à l'idée que le travailleur dépend (économiquement) d'une ou de quelques plateforme(s) dans la mesure il n'a pas d'autre choix que de prester pour elle(s) selon ses/leurs termes.

Les considérations qui nous intéressent ici sont plutôt relatives à la structure économique de la relation qui lie le travailleur à l'entreprise. En bref, la question est de savoir si le travailleur et la plateforme forment ensemble une unité économique : le travailleur fait-il partie intégrante de l'activité de l'entreprise ? Partage-t-il avec elle les risques commerciaux liés à ces activités ? Martin Willems nous donne ici un exemple très clair pour cerner l'idée : « si vous êtes plombier et que vous venez dans un salon de coiffure, votre business n'a rien à voir avec celui du salon et il est donc évident que vous êtes un indépendant vis-à-vis de celui-ci. Par contre, si vous venez dans un salon de coiffure pour exercer un métier de coiffeur-euse et que vous êtes sous statut indépendant (ça existe), ça n'est pas acceptable. Dans ce cas, c'est le salon de coiffure qui a une réputation à défendre et un niveau de service à définir. Fatalement, en tant que coiffeur-euse, vous ne pourrez pas décider vous-même du service que vous offrez puisque vous venez dans un endroit qui impose des directives spécifiques quant à l'exécution de ce service. Vous ne pourrez pas non plus former votre propre clientèle », <sup>207</sup> parce que la clientèle est celle du salon de coiffure, et non pas celle des coiffeur-euse-s qui officient dans le salon ; très souvent, d'ailleurs, le donneur d'ordre insère dans le contrat de prestation (qui lie le prestataire au donneur d'ordre), l'interdiction de débaucher ou de s'approprier la clientèle pour laquelle le prestataire aura presté, pour compte du donneur d'ordre.

La question de l'unité économique a par exemple guidé la décision du Tribunal du travail de Valence (Espagne) de 2018 vis-à-vis des coursiers de Deliveroo (en plus des critères de subordination). En l'occurrence, le tribunal a entre autres observé que les coursiers faisaient partie intégrante du *core business* de la plateforme, que les travailleurs étaient considérés comme le visage de la plateforme auprès des clients (ce qui était explicitement repris dans leur contrat), que la plateforme avait la propriété des moyens de production (ici, les outils algorithmiques), que la plateforme possédait l'entièreté des informations concernant les restaurants partenaires, qu'elle fixait unilatéralement le prix des courses, etc. Ce faisceau de preuves a mené le tribunal à requalifier les coursiers de Deliveroo en salariés. Comme mentionné plus haut, ces aspects économiques ont également été repris par la Cour de justice de l'Union européenne dans quelques-uns de ses arrêts. <sup>208</sup> Bien qu'ils ne constituent pas des éléments essentiels de la définition jurisprudentielle du *worker* européen, ils ont le potentiel de faire évoluer cette notion de manière à s'adapter au monde changeant du travail. <sup>209</sup>

<sup>207</sup> WILLEMS M., *op. cit.*

<sup>208</sup> Cour de justice de l'Union européenne, Case C-3/87, *The Queen v Ministry of Agriculture, Fisheries and Food, ex parte Agegate Ltd.*, [1987], §36; Cour de justice de l'Union européenne, Case C-22/98, *Criminal proceedings against Jean Claude Becu, Annie Verweire, Smeg NV and Adia Interim NV*, [1999], §26.

<sup>209</sup> RISAK M., DULLINGER T., *op. cit.*, p. 11.

### Les plateformes doivent s'adapter au droit européen... et pas l'inverse !

Si la notion européenne du *worker* se doit d'être évolutive afin de s'étendre aux nouvelles structures de travail (comme celles des plateformes), les droits sociaux qui en découlent, quant à eux, n'ont pas vocation à s'adapter à ces structures et doivent être préservés. C'est donc bien aux plateformes d'adapter leur *business model* au droit social (européen) et pas l'inverse. Selon Antonio Aloisi, dans une perspective de conciliation entre les droits des travailleurs et le besoin des plateformes en flexibilité, « les solutions réglementaires européennes pour l'emploi atypique montrent qu'une classification des travailleurs en employés n'engendre pas une perte en flexibilité du business » des plateformes.<sup>210</sup> Il fait ici référence aux trois directives européennes établissant des principes de protection au profit des travailleurs à temps partiel, intérimaires ou ayant un contrat à durée déterminée. Selon le chercheur, si les mérites et la portée de ces directives ne font pas l'unanimité, elles pourraient offrir un cadre légal relativement adapté aux activités des plateformes.<sup>211</sup>

Cependant, si le statut salarié est possible et bénéficie aux travailleurs de plateforme, il ne semble pas toujours suffisant pour les protéger adéquatement. En Allemagne, par exemple, trois cent cinquante coursiers employés par Gorillas ont été purement et simplement licenciés pour avoir organisé des grèves spontanées.<sup>212</sup> En Belgique, la plateforme Takeaway emploie ses coursiers en intérimaires et impose des contrats de travail précaires « au shift ». Il serait donc très facile pour la plateforme de remplacer ses travailleurs si ceux-ci décidaient de faire grève. Ce risque est bien réel car en cas de licenciement massif (ou de non renouvellement des contrats), la plateforme pourra toujours solliciter d'autres coursiers inscrits sur une liste d'attente. Ainsi, s'il est essentiel de démonter le mythe selon lequel un salarié ne peut pas travailler de manière flexible, on doit toujours s'interroger sur le type de flexibilité que l'on veut effectivement voir s'incarner dans le monde du travail.

#### ► Des critères précis et cumulatifs pour qualifier l'indépendant ?

Pour finir, l'approche qui semble la plus efficace consiste à renverser le raisonnement et à établir les critères qui caractérisent non pas le salarié mais l'indépendant. C'est ce qu'avait établi la Cour suprême californienne dans son arrêt de 2018. Rappelez-vous, la cour californienne avait introduit trois critères (repris dans la loi AB 5) qui devaient être cumulés pour que les travailleurs puissent véritablement travailler en tant qu'indépendants :

- la personne n'est pas soumise au contrôle ou aux directives de l'entité qui le recrute quant à la performance de son travail ;
- la personne preste un travail qui est différent de l'activité habituelle de l'entité qui le recrute ;
- la personne occupe habituellement et indépendamment un métier, une profession ou un business de même nature que ce pour quoi il a été recruté par l'entité.

Ces critères, qui mélangent des éléments subordination et des aspects économiques, sont particulièrement pertinents. La preuve en est que les plateformes ont tout fait pour éviter que cette loi ne soit adoptée. Contrairement à la proposition de directive européenne, cette loi permet de présumer par défaut

<sup>210</sup> ALOISI A., « Platform work in Europe: lessons learned, legal developments and challenges ahead », *European Labour Law Journal*, 2022, vol. XIII, n°1, p. 22.

<sup>211</sup> *Ibid.*

<sup>212</sup> BATEMAN T., « Gorillas delivery app fires hundreds of Berlin workers for strikes over pay and working conditions », *Euronews*, 8 octobre 2021, [en ligne :] <https://www.euronews.com/next/2021/10/08/gorillas-delivery-app-fires-hundreds-of-berlin-workers-for-strikes-over-pay-and-working-co>, consulté le 13 mai 2022.

le travailleur de plateforme comme un salarié, et c'est donc aux plateformes de s'adresser au juge pour renverser cette présomption en prouvant le respect des trois critères. Elle inverse ainsi le rapport de force entre les plateformes et les travailleurs au profit de ces derniers.

### 3. Des droits sociaux numériques aux modèles de travail dénumérisés

En plus de reconquérir le statut salarié, il semble inévitable d'imaginer de nouveaux droits sociaux et/ou de nouvelles structures de travail qui protégeraient l'ensemble des travailleurs contre les modes automatisés de gestion (du personnel) et contre « l'exploitation invisible » des données qu'ils produisent. Comment encadrer et rétribuer la contribution des travailleurs à la création des données sans lesquelles les plateformes ne pourraient pas exister ? *A contrario*, ne devrait-on pas réinventer des modèles de travail dénumérisés, c'est-à-dire dont le fonctionnement ne repose pas sur l'extraction et l'exploitation des données de masse ? Des impératifs de sobriété numérique ne remettent-ils pas en question notre pseudo-dépendance aux services platformisés dont les externalités négatives (sociales et environnementales) dépassent infiniment l'utilité sociale ?

#### ► Une régulation européenne du management algorithmique ?

La proposition de directive européenne lancée par la Commission prévoit toute une série de garanties de protection des travailleurs vis-à-vis du management algorithmique : la transparence du management algorithmique (par exemple, des paramètres de rémunération ou de suspension de compte), l'interdiction faite aux plateformes d'utiliser certaines données relatives aux travailleurs, la mise en place par la plateforme d'un contrôle humain de son système de prise de décision automatisée, la mise en place de la possibilité d'un recours par le travailleur contre une décision automatisée prise à son égard, la consultation des représentants des travailleurs de plateformes au sujet des changements substantiels apportés aux algorithmes de management (uniquement pour les salariés), etc.<sup>213</sup> Bien que son contenu puisse encore changer, on peut déjà regretter le fait que cette proposition offre essentiellement une protection individuelle et *a posteriori* au travailleur (c'est-à-dire, après que l'algorithme soit établi par la plateforme). Pour Anne Dufresne, « les dispositions concernant le contrôle du management algorithmique sont très faibles. » Si la négociation collective du contenu de ce management est toujours théoriquement possible, on aurait pu imaginer un texte plus contraignant qui oblige les plateformes à soumettre *a priori* leurs algorithmes de management à l'application de conventions collectives...

Mais ces efforts pour une plus grande transparence du management algorithmique des plateformes pourraient se révéler totalement vains au vu des négociations plurilatérales engagées au sein de l'OMC. Ces négociations ont notamment pour objectif d'établir la libre circulation des données, des mécanismes d'évitement fiscal pour les plateformes, l'interdiction des obligations en matière de localisation des données et la protection (soit, l'opacification) des algorithmes

<sup>213</sup> Pour un commentaire critique sur cette proposition de directive, voy. : ALOISI A., GEORGIU D., *op. cit.* ; RAUCENT E., *op. cit.*

et des codes sources.<sup>214</sup> Au sein de l'Union européenne, l'arsenal juridique existant et à venir ne semble pas en mesure de neutraliser ces initiatives. En effet, en droit européen, la question des données se limite à une approche individuelle de protection de la vie privée (essentiellement consacrée dans le RGPD). Par ailleurs, les enjeux liés à la gestion des données en tant que ressources économiques ou comme infrastructures (publiques) sont totalement absents des dernières initiatives européennes en matière d'e-commerce.<sup>215</sup> En effet, ces initiatives tendent essentiellement à garantir une meilleure modération du contenu, des biens et des services en ligne, à protéger plusieurs des droits et libertés des consommateurs de services numériques et à garantir une meilleure concurrence au sein du marché des plateformes (*Digital Services Act* et *Digital Markets Act*).<sup>216</sup>

### ► Un droit de titularité socioéconomique sur les données

Des chercheurs, comme Christina Colclough<sup>217</sup> et Parminder Jeet Singh<sup>218</sup>, se penchent aujourd'hui sur l'élaboration de nouveaux droits numériques au profit des travailleurs tirés de la contribution de ces derniers aux données exploitées par les plateformes.<sup>219</sup> La contribution aux données consiste à transférer des renseignements sur sa personne, sur son travail et ses compétences qui sont captées par et pour des machines. Selon Singh, cette contribution n'est pas une forme de travail. En effet, elle a une valeur reproductible permanente, contrairement au travail dont la contribution doit être renouvelée pour chaque occurrence de production et qui donne lieu à une rémunération corrélative.<sup>220</sup> Par contre, l'intelligence (numérique) produite à partir des données des travailleurs peut être et sera utilisée pour contrôler ces derniers, et possiblement pour

<sup>214</sup> En janvier 2019, 76 pays ont annoncé leur volonté d'engager des négociations sur le commerce électronique au sein de l'OMC (JAMES D., *Digital Trade Rules: A Disastrous New Constitution for the Global Economy, by and for Big Tech*, Bruxelles, Rosa Luxembourg Stiftung, 2020 ; ITUC, « e-Commerce Free Trade Agreements, Digital Chapters and the impact on Labour: A comparative analysis of treaty texts and their potential practical implications », ITUC-New Economic Foundation, 2019, [en ligne :] [https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/digital\\_chapters\\_and\\_the\\_impact\\_on\\_labour\\_en.pdf](https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/digital_chapters_and_the_impact_on_labour_en.pdf), consulté le 20 février 2022). Pour un plaidoyer en défaveur d'une telle initiative, voy. : « Civil Society Letter Against Digital Trade Rules in the World Trade Organization (WTO) », *Dawn*, 1<sup>er</sup> avril 2019, [en ligne :] <https://dawnnet.org/wp-content/uploads/2019/04/CSO-Letter-Digital-Trade-2019-04-01-ENG.pdf>, consulté le 20 février 2022.

<sup>215</sup> Quant aux clauses sur le commerce numérique incluses dans les accords de libre-échange passés avec l'Union européenne, elles ont vocation à consacrer trois grands principes : la liberté de circulation des données personnelles et non-personnelles, une interdiction d'exiger la localisation des données et des serveurs, un langage qui sauvegarde le droit de l'Union de réguler les données personnelles (dont la protection des données) (AARONSON S. A., « Data is different – why the world needs a new approach to governing cross-border data flows », CIGI Papers n°197, novembre 2018, p. 9 [en ligne :] [https://www.cigionline.org/static/documents/documents/paper%20no.197\\_0.pdf](https://www.cigionline.org/static/documents/documents/paper%20no.197_0.pdf), consulté le 5 mars 2022).

<sup>216</sup> Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif à un marché intérieur des services numériques (Législation sur les services numériques) et modifiant la directive 2000/31/CE, Bruxelles : Commission européenne, 15 décembre 2020, 2020/0361 ; Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif aux marchés contestables et équitables dans le secteur numérique (Législation sur les marchés numériques), Commission européenne : Bruxelles, 15 décembre 2020, 2020/0374.

<sup>217</sup> Christina Colclough est chercheuse et fondatrice du Why Not Lab, un centre de consultance qui promeut la défense des droits des travailleurs dans le contexte de la digitalisation du monde du travail.

<sup>218</sup> Parminder Jeet Singh est le directeur exécutif de IT for Change, une ONG basée à Bengaluru en Inde dont l'objectif de faire contribuer les technologies numériques à la promotion des droits humains, de la justice sociale et de l'égalité. Son domaine d'expertise recouvre la gouvernance du Web, l'économie numérique et le développement par les technologies de l'information et de la communication.

<sup>219</sup> CASILLI A., *op. cit.* ; GURUMURTHY, A., CHAMI, N., « A 3-Point Agenda for Platform Workers; as if the South Matters », *Bot Populi*, 1<sup>er</sup> mai 2020, [en ligne :] <https://botpopuli.net/platform-gig-work-global-south-labor-digital-economy-covid>, consulté le 26 février 2022 ; COLCLOUGH, C., « Towards Workers' Data Collectives », Bangalore: IT for Change, 2020, [en ligne :] <https://itforchange.net/digital-new-deal/2020/10/22/towards-workers-data-collectives>, consulté le 28 février 2022.

<sup>220</sup> Par exemple, les données agrégées produites par le livreur peuvent être exploitées (et donc générer de la valeur) de façon permanente alors que le travail de livraison doit être répété pour donner lieu à la création de valeur et donc à une rétribution corrélative.

les remplacer à terme. Pour Singh, ces deux perspectives (le contrôle millimétré des travailleurs et leur remplacement par des machines intelligentes) représentent les facteurs clefs de la production de valeur pour les plateformes numériques.<sup>221</sup> Les travailleurs doivent donc pouvoir maintenir une relation permanente avec ces données – au travail comme dans le cas d'un licenciement – qui dépasse la seule occurrence de captation de ces données. En d'autres termes, l'enjeu n'est pas que les travailleurs soient consultés et payés individuellement et une seule fois pour le transfert de leurs données à l'entreprise, mais plutôt qu'ils puissent maintenir un contrôle permanent et collectif sur la façon dont elles sont utilisées et sur la valeur qu'elles génèrent. Cela se traduirait donc par la création d'un droit collectif de titularité socio-économique sur les données des travailleurs (non seulement sur leurs données personnelles mais aussi sur celles qu'ils génèrent en travaillant).

Grâce à ce droit de titularité, les travailleurs auraient donc accès à une part de la valeur de ces données une fois exploitées. Pour Singh, la dimension collective de ce droit est essentielle : il est quasiment impossible d'établir la valeur de la contribution d'une donnée isolée et individuelle, et cette valeur est généralement nettement inférieure aux profits tirés de l'ensemble des données agrégées à moyen et long terme. Les travailleurs seraient également investis d'un droit de cogestion sur l'utilisation de ces données (et donc sur les activités de la plateforme) sous la forme d'une représentation directe au sein de la direction et/ou via la négociation de conventions collectives de travail.<sup>222</sup> Cette proposition constitue une tentative ambitieuse de rééquilibrer le rapport de force entre les travailleurs et les détenteurs du capital numérique [*digital capital*].

### ► Le modèle coopératif

Un autre modèle d'entreprise permettrait également de rééquilibrer ce rapport de force, voire de sortir du paradigme capitaliste des plateformes : la coopérative. Une plateforme coopérative est une association d'individus (ici, de travailleurs employés) organisée démocratiquement qui utilise une plateforme numérique pour atteindre son objet social. Le premier objectif poursuivi par ces coopératives de travailleurs est d'améliorer les conditions de travail tout en « s'adapt[ant] aux technologies du XXI<sup>e</sup> siècle ». <sup>223</sup> À titre de propriété collective, elles impliquent également les travailleurs dans l'organisation de la production et instaurent un régime de travail co-déterminé. <sup>224</sup> Par exemple, Coopcycle, la Fédération européenne des coopératives de coursiers, s'envisage comme une alternative aux géants de la livraison à vélo en développant des algorithmes de management vertueux qu'elle met à disposition des plateformes s'inscrivant dans le cadre de l'économie sociale. Bien que le modèle coopératif ne soit pas en mesure de concurrencer les mastodontes du capitalisme de plateforme, il offre une vision politique alternative, une ligne d'horizon sur laquelle faire reposer les aspirations à une économie plus cohésive et égalitaire.

<sup>221</sup> SINGH P. J., « Economic rights in a data-based society », PSI, janvier 2020, p. 10 [en ligne :] <https://public-services.international/resources/publications/economic-rights-in-a-data-based-society?id=10819&lang=en>, consulté le 20 février 2022.

<sup>222</sup> *Ibid.*

<sup>223</sup> SCHOLZ T., *Digital Labor : The Internet as Playground and Factory*, New York: Routledge, 2013, p. 26.

<sup>224</sup> CASILLI A., *op. cit.*

### ► A-t-on besoin des plateformes ?

Si ces deux propositions (le droit collectif de titularité sur les données et la plateforme coopérative) permettraient aux travailleurs de reprendre un large contrôle sur l'utilisation de leurs données et sur la valeur qu'elles génèrent, elles ne semblent pas remettre en question l'idée même qu'il est nécessaire d'extraire et d'exploiter en masse les données des travailleurs pour faire fonctionner l'économie des services. Comme suggéré dans une étude sur les plateformes coopératives existantes, « le coopérativisme de plateforme représente une alternative qui ne rejette pas le modèle dominant mais consiste à en corriger certaines dérives. »<sup>225</sup> En d'autres termes, elles n'interrogent pas radicalement l'impact social (mais aussi environnemental) de la numérisation des activités déployées par l'économie de plateforme. Comme Anne Dufresne l'évoque, on finit par en oublier les questions de base : « le secteur des plateformes de services n'est pas essentiel. Ce qu'il faut pouvoir se demander c'est si ces emplois sont réellement souhaitables, même sous statut salarié ». Selon la chercheuse, le numérique a généralement tendance à « créer du travail misérable ». Comme évoqué plus haut, l'utilisation des données du travail et l'effet de réseau qui sous-tend son efficacité, semblent difficilement pouvoir se penser en dehors d'un modèle de gestion fondé sur le contrôle strict et la quantification des habitudes de vie et des corps (des travailleurs) : « [n]on seulement les technologies de quantification participent-elles à produire une nouvelle dimension capitalisable pour le travailleur – son corps –, mais elles contribuent également à réguler les conduites des individus pour les transformer en sujets productifs. »<sup>226</sup>

Il est donc question de remettre en cause l'idée même qu'on ne peut pas vivre sans les plateformes et d'envisager un processus de dénumérisation du travail. Ce processus ne pourra s'inscrire que dans le cadre d'une transformation sociale, institutionnelle et juridique du statut des données et des infrastructures numériques à un niveau international. Pour les uns, c'est en faisant des données un bien public, géré selon un modèle de démocratie participative, que l'on pourra en organiser un usage parcimonieux et réellement orienté vers le bien commun. Pour d'autres, la dénumérisation du travail passe directement par la formulation de limites claires, voire d'interdits, sur l'exploitation massive des données générées par les travailleurs.

<sup>225</sup> VERCHER-CHAPTAL C., ACOSTA ALVARADO A. S., AUFRÈRE L., BRABET J., BROCA S., ET AL.. *There Are Platforms as AlternativeS. Entreprises plateformes, plateformes collaboratives et communs numériques*. [Rapport de recherche] DARES - Ministère du Travail, de l'Emploi et du Dialogue social; DREES, 2021, p. 29.

<sup>226</sup> *Ibid.*

## CONCLUSION

Dans cette étude, nous avons tenté de restituer quelques-uns des éléments essentiels à la compréhension du phénomène d'« ubérisation » de l'économie et de la précarisation des conditions de travail qu'il engendre : des caractéristiques du modèle de travail instauré par les plateformes aux opportunités de résistance collective à saisir pour réclamer l'amélioration (voire, la redéfinition) de ce modèle par et pour les travailleurs. Ce modèle, fondé sur l'externalisation du travail, elle-même rendue possible par l'automatisation des modes de gestion, est en passe de transformer radicalement les structures et les dynamiques de travail dans toujours plus de secteurs d'activités. En effet, l'essor des plateformes et de leur modèle de travail flexible ne concerne pas uniquement les livreurs ou les chauffeurs mais bien le monde du travail dans son ensemble : « le travailleur du clic aux Philippines ou au Mali qui utilise ces engins invisibles pour encoder, faire de la comptabilité, de l'assistance personnelle ou même de la traduction est beaucoup moins visible et ne semble causer aucune controverse auprès des secteurs de travail concernés (les secrétaires, les comptables, les traducteurs,...). Et pourtant ce phénomène reflète la même transformation de l'emploi en un contrat de service, une transformation qui contribue à l'abandon de la relation salariée et donc d'un modèle social. »<sup>227</sup>

Dans cette étude, nous avons cherché à analyser le travail de plateforme sous le prisme des violences institutionnelles. La notion de violence institutionnelle permet d'interroger les normes et les discours qui encadrent, définissent et légitiment les conditions de vie et de développement des individus au sein d'une structure donnée. La violence institutionnelle dans le monde de l'entreprise est généralement comprise comme une forme de maltraitance systématique se déroulant entre les murs de l'entité employeuse. Or ici, la particularité de ce que les plateformes peuvent susciter de violent tient justement du fait que ces dernières ne se présentent pas comme des entités au sein desquelles est organisé du travail. Au contraire, les plateformes de services se présentent comme des marchés ou comme de simples intermédiaires techniques entre des prestataires de services et des clients. La violence socioéconomique issue du capitalisme de plateforme émane donc de l'effacement des frontières entre entreprises et marchés : les travailleurs sont présentés comme des autoentrepreneurs rentrant librement en relation contractuelle avec des clients au même titre que d'autres entités économiques. Dénués de toute protection sociale et de toute sécurité de l'emploi, ces travailleurs indépendants exercent pourtant un métier dont les contraintes et les opportunités d'action sont largement sinon entièrement déterminées par les plateformes. Ces dernières mettent ainsi à nu les travailleurs tout en maintenant sur eux un contrôle continu et automatisé.

À cette violence socioéconomique s'ajoute une violence psychosociale essentiellement causée par la digitalisation de la gestion des travailleurs. Le fait pour les patrons des plateformes de masquer leur rôle patronal derrière des algorithmes « purement techniques » et de déléguer aux clients le pouvoir d'évaluer (et donc de contrôler) la performance des travailleurs<sup>228</sup> engendre un réel décri-

<sup>227</sup> DAUGAREILH I., DEGRYSE C., POCHE P., *The platform economy and social law : key issues in comparative perspective*, Bruxelles: ETUI, Working paper 2019.10, p. 30.

<sup>228</sup> ROSENBLAT A., STARK L., « Uber's Drivers: Information Asymmetries and Control », *International Journal Of Communication*, 2016, vol. X, n°27, pp. 3758-3784.

dement des violences. Les outils algorithmiques de gestion et de classement des travailleurs, fondés sur des critères opaques, forcent en effet la dépersonnalisation des rapports au travail et poussent à l'extrême l'aliénation des travailleurs : « le capital ne recrute plus des personnes, mais achète des paquets de temps séparés de leurs titulaires interchangeables et occasionnels. »<sup>229</sup> Isolés au sein d'un espace de travail atypique et sans grande perspective d'évolution, les travailleurs de plateforme éprouvent généralement de grandes difficultés à élaborer collectivement une identité professionnelle porteuse de sens.

Dans cette étude, nous avons également cherché à rompre définitivement avec l'idée selon laquelle le processus de plateformes de l'économie est « normal » et inévitable et ce, en étayant les différentes conditions structurelles (et contingentes) sur lesquelles ce processus se construit : la financiarisation de l'économie et des investissements massifs dans l'économie numérique après la crise de 2008, la fragmentation et la précarisation du travail ainsi que des lois restrictives sur l'immigration qui vulnérabilisent les travailleurs étrangers, et enfin, le déclin de la classe moyenne sur lequel viennent surfer les plateformes et leurs services à bas prix. Ces conditions structurelles illuminent la nature éminemment politique de l'essor des plateformes : il devient clair que des choix (ou des « non-choix ») sont posés pour permettre cet essor et que des alternatives peuvent être avancées afin de redresser ces conditions. Bref, la plateformes de notre travail et de nos modes de consommation ne va pas de soi et dépend d'un positionnement politique assumé face aux stratégies économiques et commerciales portées par les entreprises privées.

Pourtant, sur la base de discours et de représentations prônant l'autonomie et la flexibilité au travail, les plateformes de services produisent auprès de la population leur légitimité, voire leur nécessité, jusqu'au désir de les voir s'accroître. La cinquième partie de notre analyse aura donc eu pour objectif d'analyser ces discours et de cerner la dimension symbolique de la domination que les plateformes exercent sur les travailleurs et l'opinion publique en général. Certes, les contraintes matérielles et l'isolement auxquels sont soumis les travailleurs constituent certainement les obstacles principaux au développement d'une conscience collective solide et pérenne qui leur permettrait de questionner cette supposée autonomie. Cependant, il nous apparaît essentiel d'aborder les questions relatives à l'engouement des travailleurs, obtenu à grand renfort de communiqués et de spots publicitaires, pour le statut atypique auquel donnent accès les plateformes. C'est en usant des ressorts symboliques de l'autoentrepreneur ou du « passionné » cherchant à contribuer à l'économie collaborative que les plateformes légitiment leur modèle fondé sur l'externalisation du travail et échappent ainsi à leurs obligations patronales. Nous avons cherché à montrer que cette stratégie s'inscrit dans le prolongement d'un processus historique plus large, ayant débuté dès les années 1990, consistant à « ringardiser » le modèle social salarié et les garanties qu'il offre aux travailleurs.

Les logiques techno-managériales actuelles cultivent une véritable égologie<sup>230</sup> (digitalisée) du travailleur à travers laquelle les revendications et les besoins de ce dernier sont redirigés vers sa propre personne de sorte qu'il se persuade de devoir mieux se connaître et travailler sur lui-même pour y répondre. Sous

<sup>229</sup> BERARDI F., *Precarious Rhapsody: Semiocapitalism and the Pathologies of the Post-Alpha Generation*, Minor Compositions, 2009, p. 32

<sup>230</sup> L'égologie correspond à l'étude du moi.

couvert d'une plus grande liberté, le travailleur est en réalité rendu non seulement malléable aux « besoins en flexibilité » des entreprises, mais aussi responsable des conditions précaires dans lesquelles cette flexibilité le jette. La plateformes du travail constitue le point d'orgue de ce nouveau paradigme managérial. Nous nous sommes finalement demandés s'il était suffisant de dénoncer le « faux sentiment de liberté » que procure le travail de plateforme alors que ce sentiment s'insinue également dans le quotidien d'un nombre grandissant de salariés. La notion de « faux indépendant » semble problématique au sens où elle cautionne le discours managérial actuel consistant à représenter le salarié « traditionnel » comme disposant de peu (sinon pas) d'autonomie. Il a donc été question de défendre l'idée que l'ensemble des travailleurs pourraient se réapproprier les valeurs d'autonomie et de flexibilité au travail à la lumière de leurs conditions matérielles propres. En mobilisant la notion d'hégémonie culturelle de Gramsci et en la voyant s'incarner dans un exemple concret (la « saga » de la loi AB 5 en Californie), nous avons cherché à montrer la capacité d'action dont peuvent se saisir les travailleurs et leurs représentants politiques et syndicaux.

Pour finir, notamment à travers l'exemple concret des coursiers en Belgique, nous nous sommes penchés sur les opportunités d'action concrètes déployées par les collectifs, les syndicats, les juges et les décideurs politiques pour contrecarrer les pratiques prédatrices des plateformes. Il est apparu clairement que cette démarche se révèle d'autant plus difficile que l'État se fait souvent le fervent défenseur des plateformes numériques. On l'observe notamment en Belgique avec la mise en place du régime de l'économie collaborative (ou régime P2P), une niche fiscale pour les prestations entre particuliers, qui permet à plusieurs plateformes (essentiellement de livraison) de se garantir un pool important de travailleurs à bas prix. Des revendications et des modes de représentation des travailleurs à la redéfinition des critères de distinction entre salarié et indépendant, les plateformes forcent l'ensemble des acteurs et des structures juridiques liés au monde du travail à repenser leur logique de fonctionnement. Cette dernière partie d'analyse nous a permis de réaffirmer que si la notion de salarié se doit d'être évolutive de telle sorte à s'étendre aux nouvelles structures de travail (comme celles des plateformes), les droits sociaux qui en découlent, quant à eux, n'ont pas vocation à s'adapter à ces structures et doivent être préservés. C'est ce qui semble inspirer la proposition de directive lancée par la Commission européenne qui instaure une présomption de salariat pour les travailleurs de plateforme. Bien qu'elle ne renverse pas fondamentalement le rapport de force entre les plateformes et les travailleurs, cette proposition constituerait, sauf interprétation restrictive de la Cour de justice de l'Union européenne, un outil juridique incontournable pour redresser les pratiques violentes de ces nouveaux employeurs.

L'extension de l'acquis social à de nouveaux droits numériques au profit des travailleurs a également été envisagée. Dans la mesure où ces entreprises tirent l'essentiel de leur valeur de l'accaparement et de l'exploitation des données générées entre autres par les travailleurs, ne devrait-on pas plaider pour l'introduction d'un droit de titularité collective sur les données du travail ? Ce droit permettrait aux travailleurs non seulement d'obtenir une part de la valeur générée par cette masse de données, mais aussi et surtout de maintenir un contrôle sur la façon dont ces données sont utilisées au travers des algorithmes des plateformes. Bien qu'il ne fasse pas le poids face aux mastodontes du capitalisme de

plateforme, le modèle de la plateforme coopérative constitue aussi un moyen de redonner aux travailleurs la pleine possession collective de leurs modalités de travail et de leurs rémunérations. Si ces solutions nous permettent de créer de nouvelles visions politiques pour un travail platformisé et décent, elles n'enlèvent rien à la nécessité, tirée de nouvelles exigences de sobriété et de convivialité, de questionner le phénomène même de la platformisation de notre société.

\*\*

Emma Raucent est titulaire d'un master en droit ainsi que d'un master de spécialisation en philosophie du droit. Elle est chargée de recherche dans la thématique Famille, Culture & Éducation, au sein du pôle Recherche & Plaidoyer du CPCP.







RAUCENT Emma, *Le travail sous l'ère du capitalisme de plateforme : le salariat en miettes ?*, Bruxelles : CPCP, Étude n°39, 2022, [en ligne :] <http://www.cpcp.be/publications/capitalisme-plateforme>.

### **Désireux d'en savoir plus !**

Animation, conférence, table ronde... n'hésitez pas à nous contacter,  
Nous sommes à votre service pour organiser des activités sur cette thématique.

**[www.cpcp.be](http://www.cpcp.be)**



**FÉDÉRATION**  
WALLONIE-BRUXELLES

Avec le soutien du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Notre étude a pour objectif de comprendre le fonctionnement des plateformes numériques et la façon dont elles transforment la position sociale et économique des travailleurs. Avec la notion de violence institutionnelle comme grille d'analyse, cette étude tente de décrire la dimension structurelle de la production et de la reproduction du modèle de travail instauré au sein du capitalisme de plateforme. Elle restitue également une vue d'ensemble des mécanismes de fragilisation de la position des travailleurs au fondement de ce modèle. Plus spécialement, nous cherchons à définir ce que le travail de plateforme peut susciter de violent pour ceux qui y sont engagés et en quoi cette violence s'inscrit dans le prolongement de l'histoire récente des rapports de production capitaliste, de l'intensification du travail (constatée depuis le milieu des années 1990) à l'atomisation des travailleurs. Mais nous relevons aussi les nouveaux régimes de domination qu'inaugurent les plateformes, de l'externalisation du travail à l'automatisation complète du management. Il sera également question d'analyser la violence symbolique produite par ces régimes (essentiellement, un faux sentiment de liberté chez les travailleurs) qui semble faire de ces derniers les vecteurs de leur propre domination. Si elle est jalonnée d'exemples concrets (concernant entre autres la situation sociale et juridique des coursiers en Belgique), cette étude a surtout vocation à interroger le phénomène général de l'« ubérisation » du travail. En effet, bien que l'économie de plateforme ne concerne encore qu'une minorité de travailleurs en Belgique et en Europe, elle rogne graduellement sur l'espace occupé par l'économie traditionnelle et menace ainsi le modèle social (salarié) sur lequel cette économie s'est largement construite.

## Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation

Avenue des Arts, 50/bte 6 – 1000 Bruxelles

02 318 44 33 | [info@cpcp.be](mailto:info@cpcp.be)

[www.cpcp.be](http://www.cpcp.be) | [www.facebook.com/CPCPasbl](https://www.facebook.com/CPCPasbl)

Toutes nos publications sont disponibles en téléchargement libre :  
[www.cpcp.be/publications/](http://www.cpcp.be/publications/)