Digitalisation, plateformes, données : l'emploi et le travail en devenir de nouveaux défis pour le dialogue social ?

Sous l'égide du Ministère du Travail, l'Institut National du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (INTEFP) organise, chaque année depuis 1986, une session nationale d'étude, de réflexion et de propositions, réunissant différents acteurs économiques, sociaux et politiques.

Chaque session regroupe 30 « auditeurs » dans un format tripartite, responsables RH d'entreprises et organisations patronales, responsables syndicaux, cadres de la fonction publique. Pendant 9 mois, elle vise à offrir un lieu d'échanges et d'analyses sur une thématique d'actualité présentant une dimension prospective dans le domaine économique et social.

Dans le prolongement de la 35e session nationale et de son webdoc « L'impact du numérique : entre tsunami et métamorphose, quels chemins vers de nouveaux modèles économiques et sociaux ? », la 36e session nationale (année 2018-2019) s'est centrée sur la thématique de la « plateformisation » de l'économie et du dialogue social, en abordant notamment les questions relatives aux travailleurs des plateformes à travers 3 modules en France et deux voyages d'étude : l'un aux Etas-Unis (Boston et New-York), l'autre en Europe (Berlin et Bruxelles).

Nous avons organisé le 17 octobre 2019 à Paris à l'auditorium du Monde un colloque de restitution de ces travaux dont le contenu a été élaboré par les auditeurs de la session.
Le 4 pages qui suit reprend les temps forts de cette journée.

Bonne lecture.

intefp

UNION EUROPEENNE
LA SESSION NATIONALE DE L'INTEFP EST COFINANCÉE PAR LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN DANS LE CADRE DU PROGRAMME OPÉRATIONNEL NATIONAL «EMPLOI ET INCLUSION» 2014-2020

l'Europe s'engage en France
Fonds Social Européen

resp réseau des écoles de service public
RiiFT

Le numérique et le travail : continuité ou rupture ?

1 Plateformes : de quoi parle-t-on ?

Selon Alain Rallet, économiste, la plateforme se définit comme « *un outil d'intermédiation facilitant les interactions entre des acteurs économiques très différents ayant besoin de se coordonner* ». On peut donc concevoir la plateforme comme une infrastructure ou un service, voire l'articulation des deux. On observe différents types de plateformes selon leur mode d'intervention : aucune intervention (couche basse), intervention sur le prix, la qualité du produit, le mode de paiement ou la communication (couche moyenne), intervention sur l'organisation du travail : division, temps, etc. (couche haute), dernier modèle se rapprochant du mode d'intégration verticale où sont les «micro-travailleurs» dispersés dans le monde entier.

Alain Rallet, économiste
«Plateformisation : de quoi parle-t-on ? »*

2 La situation des travailleurs de plateformes : un « retour vers le futur » ?

La situation actuelle des travailleurs de plateformes évoque celle des artisans et des paysans du XIXe siècle avec le travail à la tâche précédant l'apparition du droit du travail. Ces derniers concluaient des « *contrats de prestation de services* » définis dans l'article 1710 du Code civil également connus sous le nom de « *louage d'ouvrage* ». Il s'agit d'une convention généralement conclue à titre onéreux entre deux parties, un prestataire et son client, et qui fait naître entre eux des droits et obligations.

3 Les travailleurs des plateformes : des attentes communes mais des profils différents

Il y a une réelle volonté exprimée par la jeunesse (occupant des emplois qualifiés ou non) de s'affranchir de tout rapport de subordination à un supérieur hiérarchique dans une entreprise. Cette volonté est d'autant plus amplifiée par le développement récent des plateformes numériques. Ainsi, comme l'explique Jean-Baptiste Lemée, informaticien indépendant : « *le passage à un statut d'indépendant est ainsi apparu comme naturel avec les nombreux avantages qu'il comporte : suppression des frais de structure, baisse des charges sociales, augmentation du degré de liberté/d'autonomie, facilité pour trouver des clients, etc.* ». Cette opinion est partagée par une grande partie des travailleurs très qualifiés, experts dans le domaine des nouvelles technologies et de l'informatique.
L'émergence de ces plateformes a également introduit une certaine dépendance économique des travailleurs, pouvant impacter lourdement leurs conditions de travail et d'emploi. C'est notamment le cas dans le secteur des transports où « *la plateformisation a détruit l'accès à la profession de chauffeur VTC et changé totalement leur relation au travail en les contraignant à travailler environ 70 heures par semaine* », selon Sayah Baaroun, chauffeur VTC. ■

* Cliquez sur l'image pour lancer la vidéo. Merci d'utiliser FireFox ou Google Chrome afin d'éviter de potentiels problèmes de son.

« *90 % des chauffeurs VTC ne sont pas réellement auto-entrepreneurs mais salariés* »,

Sayah BAAROUN, chauffeur VTC et secrétaire général du syndicat SCP-VTC UNSA

« *En 2019, 88 % des freelances ne souhaitent pas redevenir salariés à temps plein* »,

Jean-Baptiste LEMEE, développeur JAVA et cofondateur de la plateforme MALT

« *Il n'y avait pas plus de 100 000 indépendants en plateforme en 2017 (INSEE, 2018)* »,

Claude DIDRY, sociologue et directeur de recherche au CNRS

Faut-il brûler le contrat de travail : liberté versus protection

Le quotidien d'un travailleur des plateformes, et sa face sombre en matière de protection sociale

Si les conditions de travail et d'emploi des travailleurs des plateformes de services très qualifiés sont plutôt favorables, elles sont difficiles pour les travailleurs peu qualifiés (chauffeurs VTC, livreurs notamment).

Ces derniers travailleurs ont pour la plupart un statut d'indépendant sous le régime du micro-entreprenariat ; un régime simplifié de déclaration et de versement des cotisations sociales. Créé en 2008 avec prélèvement forfaitaire sur le chiffre d'affaires, ce régime ouvre droit à une protection sociale plus réduite que celle des travailleurs salariés. La protection sociale des salariés et des indépendants tend à se rapprocher, même si des risques importants (accidents du travail, chômage, formation professionnelle) restent peu couverts pour les indépendants.

Quelles réponses aujourd'hui des pouvoirs publics et du juge ?

Face à ces situations nouvelles, les pouvoirs publics s'organisent pour intervenir en cas de fraudes. L'Office central de lutte contre le travail illégal (OCLTI) a mené récemment, avec l'inspection du travail et l'Urssaf, une enquête pour travail dissimulé remettant en cause le statut d'indépendant des livreurs d'une plateforme de services. Le juge, pour sa part, a pour seule "corde à son arc" la requalification en contrat de travail dans le cadre juridique existant. Pour constater la subordination juridique du travailleur à la plateforme, il s'appuie sur un faisceau d'indices, la seule dépendance économique étant insuffisante. Il apprécie concrètement les conditions d'exécution du contrat au regard du triple critère de pouvoir de direction, de contrôle et de sanction de l'employeur, comme en témoigne la jurisprudence récente de la Cour de Cassation arrêt n°1737 du 28 novembre 2018 ainsi que l'arrêt n° 374 du 4 mars 2020. Mais la démonstration du lien de subordination peut devenir difficile à établir face à un contexte d'autonomie croissante du travailleur, notamment de liberté ou non de connexion à la plateforme.

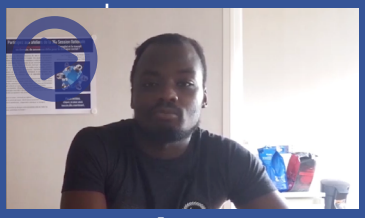
Comment améliorer les droits et protections de ces travailleurs ?

Avec la loi du 26 décembre 2019, le législateur français a fait le choix de proposer aux plateformes de mobilité d'assumer leur responsabilité sociale sous la forme de chartes assorties d'une transparence à l'égard de leurs travailleurs. Il prévoit aussi de définir un cadre légal de représentation des travailleurs.

Un socle commun de droits pour tous les travailleurs (salariés ou indépendants) a été introduit récemment par l'Union européenne sous la forme :

- d'une directive élargissant la catégorie "travailleurs", et ouvrant le bénéfice de droits sociaux à certains indépendants
- d'une recommandation sur l'accès à la protection sociale des salariés et non-salariés, encourageant les Etats membres à combler les écarts existants en matière de couverture sociale

Une enquête en cours au plan mondial du Bureau International du Travail (BIT) auprès des travailleurs actifs dans les domaines de la livraison et du transport de personnes pourrait à terme permettre de promouvoir des directives sur le travail décent dans les plateformes. ■



Jean-Daniel Zamor, président du Collectif des livreurs autonomes de Paris (CLAP)*

« Quelle protection sociale pour les travailleurs des plateformes ? »*

Yves Struillou, directeur général du travail
« Les plateformes ont-elles une responsabilité sociale ? »*

* Cliquez sur l'image pour lancer la vidéo. Merci d'utiliser FireFox ou Google Chrome afin d'éviter de potentiels problèmes de son.

Dialogue social et plateforme : réapprendre à dialoguer ou dialoguer autrement ?

Christophe Degryse, responsable de l'Unité prospective de l'Institut syndical européen (ETUI)
« Vers de nouvelles formes de relations sociales dans les plateformes ? »*

Lorenzo Marredda, service d'études, CSC Transcom (Belgique)
« Que propose le syndicat belge CSC aux travailleurs des plateformes ? »*

Marielle Benchehboune, coordinatrice ReAct Alliances transnationales
« Les travailleurs des plateformes : comment s'organiser au niveau local, national et transnational ? »*

Stijn Broecke, économiste OCDE,
« Faut-il réguler les plateformes ? »*

Comment organiser les travailleurs des plateformes ?

Si le développement des plateformes reste un phénomène récent, un foisonnement d'initiatives vise à structurer l'action collective depuis 3 à 4 ans. Diverses pratiques cherchent en particulier à organiser les travailleurs des plateformes à la demande. De nouvelles parties prenantes apparaissent avec la création de collectifs autonomes de livreurs tels que le Clap. Dans le prolongement d'une première assemblée de livreurs à l'échelle européenne en octobre 2018, l'ONG ReAct apporte son soutien à la mise en place et à la coordination d'actions transnationales à l'échelle des entreprises multinationales. Pour représenter les travailleurs indépendants, les initiatives viennent également des organisations syndicales « traditionnelles ». Mise en ligne avec l'appui de la CFDT, « Union » se veut être à la fois une plateforme numérique de revendications sociales, de création de réseaux et de prestations de services. La CSC, premier syndicat en Belgique avec 1,6 million de membres, vise l'affiliation des travailleurs indépendants.

« Ce n'est pas le travail qui disparaît, mais la figure de l'employeur qui peut se cacher derrière la plateforme, l'application et ses algorithmes », Christophe DEGRYSE, responsable de l'Unité prospective de l'Institut syndical européen (ETUI)

Comment amener les acteurs autour de la table des négociations?

Si le droit est un moyen de régulation, le dialogue social est aussi une autre voie de régulation sociale. *« Il y a un équilibre à trouver entre la réglementation et le dialogue social »*, souligne Stijn Broecke de l'OCDE. Pour les travailleurs des plateformes à la demande, en particulier dans les domaines du transport et de la livraison, des objets de discussion différents des préoccupations classiques des salariés apparaissent, en termes de rémunération, de demande de liberté mais aussi de demande de protection. Quelques initiatives ont vu le jour, souvent dans un contexte particulier, comme en 2017, la mise en place d'un conseil d'entreprise dans une plateforme en Autriche, la négociation d'un accord collectif pour une plateforme de ménage à domicile au Danemark. Plus récemment, Uber a proposé la mise en place d'un comité des parties prenantes. Mais l'enjeu reste bien de structurer un dialogue social, de voir émerger à l'avenir des voies collectives permettant de négocier les conditions de travail avec les responsables du management des plateformes.

Le réseau Sharers&Workers met en œuvre une démarche inédite et originale qui vise à favoriser la discussion entre parties prenantes et à faire émerger leurs intérêts partagés.
La démarche se déploie en France depuis 2015. Elle a débouché en 2019 sur un projet commun ETUC-IRES-ASTREES portant sur la mise en place d'un « observatoire européen des plateformes ».
L'objectif est notamment d'accompagner les pratiques innovantes qui permettent d'améliorer la représentation, l'organisation et la protection des travailleurs des plateformes.

* Cliquez sur l'image pour lancer la vidéo. Merci d'utiliser FireFox ou Google Chrome afin d'éviter de potentiels problèmes de son.

Quel rôle pour le dialogue social face aux transformations numériques du travail ?

Au-delà de l'économie des plateformes qu'entend-t-on par transformation numérique et quels sont les impacts sur l'organisation et les conditions de travail ?

La transition numérique ne date pas d'hier. Ce qui fait la spécificité de la période contemporaine, c'est la combinaison de différentes technologies associées à la révolution internet.Catalyseur des tensions et paradoxes du travail, cette mutation s'inscrit dans des tendances de fond : rationalisation, individualisation, flexibilisation et externalisation du travail. Toutefois, les transformations numériques prennent aujourd'hui de nouvelles formes, imposent de nouvelles exigences et ne peuvent être réduites à leur aspect technique. Il est essentiel d'appréhender leurs dimensions économiques, juridiques, culturelles, sociales et organisationnelles.

Ces transformations numériques peuvent-elles être anticipées et régulées en particulier par les acteurs du dialogue social et faire l'objet de nouveaux compromis sociaux ?

Les méthodes de conduite de projet paritaire et participative conduisent à réintroduire la réalité du travail dans la conception et le déploiement des technologies numériques. Elles permettent d'anticiper les effets sur la nature du travail. Par exemple, simuler des situations de travail futures peut permettre de s'assurer que les évolutions n'induiront pas de risques sur la santé des travailleurs ou la performance. Selon Thomas Kochan du MIT il s'agit *« d'organiser un passage d'un système séquentiel de conception à un processus intégré, et de développer les compétences au dialogue technologique avec les utilisateurs et les salariés ».*

Thomas Kochan, MIT
« Nouvelles technologies : une opportunité pour le futur du travail ?»*

Comment les acteurs sociaux peuvent-ils faire face aux effets des transformations numériques et intervenir sur les conditions d'emploi et de travail ?

Les espaces de négociation doivent être investis afin de traiter au mieux les effets des transformations numériques, par exemple ouvrir la boîte noire des algorithmes en rendant lisibles et discutables les intentions stratégiques et organisationnelles. Plus globalement, les finalités des transformations numériques doivent être partagées dans le cadre du dialogue social et les conventions collectives peuvent permettre de cadrer l'usage des outils.

Nadia Rahou, Anact
« Et si on interrogeait les pratiques du dialogue social à l'aune des transformations numériques ? »*

Dialogue social et IA : l'exemple de Watson

Présenté comme un outil d'aide et de gain de temps (courriels automatiques de réponse aux questions couramment posées par le client), l'outil apparaît comme pouvant se substituer aux compétences des conseillers bancaires. Selon les représentants du personnel, les tâches confiées au logiciel devraient faire l'objet d'un dialogue social transparent, au risque que certains conseillers n'adoptent des stratégies de contournement de l'outil pour redonner plus de sens à leur métier.

* Cliquez sur l'image pour lancer la vidéo. Merci d'utiliser FireFox ou Google Chrome afin d'éviter de potentiels problèmes de son.

« Là où les changements liés aux transformations numériques réussissent, c'est avec des processus très participatifs »,

Denis BOISSARD, directeur des projets à l'UIMM

« Il ne s'agit pas de demander aux salariés d'accompagner le numérique, il faut qu'ils soient constructeurs du numérique eux-mêmes »,

Marie-José KOTLICKI, secrétaire générale de l'UGICT-CGT