



Organisation
internationale
du Travail



Plateforme de travail en quête de valeur

Etude sur les modes d'organisation
des travailleurs et les modèles
d'entreprise dans l'économie
numérique

Résumé analytique





Résumé analytique

De nos jours, les plateformes numériques sont des infrastructures vitales, reliant plusieurs pôles économiques, qui facilitent la collecte des données numériques en continu pour optimiser les interactions et permettre ainsi à leurs propriétaires de maximiser leurs profits. S'étant imposée comme un intrant essentiel des échanges commerciaux dans les chaînes de valeur mondiales, l'intelligence numérique permet aux propriétaires des plateformes, à leur seul gré, de mobiliser des travailleurs et de s'en séparer. Le processus «d'intelligification» des chaînes de valeur dans le modèle capitaliste des plateformes numériques a concentré le pouvoir économique entre les mains de quelques puissantes entreprises et repousse constamment les limites de la précarité des travailleurs.

Si les plateformes numériques offrent de nouvelles possibilités de travail flexible, elles font aussi l'objet de critiques en raison des bas salaires et des mauvaises conditions de travail qui y prévalent, ainsi que du flou juridique entourant le statut professionnel des collaborateurs qui recourent à leur intermédiation (BIT, 2019a; 2020a). La pandémie de COVID-19 a souligné à quel point il était urgent d'offrir des garanties professionnelles à ces travailleurs.

Cette recherche étudie les nouveaux modèles et stratégies d'organisation qu'emploient actuellement les travailleurs de l'économie des plateformes pour reprendre un certain contrôle sur leurs droits civils, politiques et économiques et ce, dans le monde entier. L'étude se focalise sur divers aspects et modalités du travail à la tâche grâce à l'intermédiation des plateformes numériques, à savoir l'attribution en ligne de tâches dans un secteur donné, l'externalisation ouverte (crowdwork) qui permet de répartir une tâche entre plusieurs collaborateurs situés dans des lieux géographiques différents, ainsi que le E-commerce, ou échange électronique de biens et de services.

L'étude se fonde sur une analyse de la documentation existante et une série d'entretiens approfondis avec des représentants de plusieurs parties prenantes: milieu universitaire; fédérations syndicales internationales; syndicats traditionnels; organisations syndicales émergentes regroupant des travailleurs des plateformes; organisations faitières du mouvement coopératif international; coopératives traditionnelles; nouveaux modèles de coopératives de plateformes; BIT. L'étude expose et analyse les points de vue des divers acteurs et souligne les différentes perspectives et approches des travailleurs dans les hémisphères Nord et Sud.

Constatations

► Les principales consultations de l'étude sont:

Les modes d'action collective gagnent du terrain dans certains secteurs. Dans le Nord comme dans le Sud, les syndicats se sont rapprochés des travailleurs des plateformes numériques dans plusieurs secteurs – services de hébergement électronique (ride-hailing), livraison de repas, travail à la pige en ligne – où l'on constate également une augmentation des regroupements de travailleurs. Toutefois, de nombreux travailleurs des plateformes numériques dans des secteurs d'activité moins visibles, comme l'annotation de données, la logistique du commerce électronique et le travail domestique à la demande, restent aujourd'hui exclus des efforts de syndicalisation.

Malgré certaines tentatives de rapprochement, les rapports entre les syndicats traditionnels et les nouveaux collectifs de travailleurs des plateformes restent tendus. L'audience des syndicats traditionnels étant très limitée dans le secteur tertiaire des plateformes numériques, de nouveaux collectifs de base se sont formés pour combler cette lacune. Cependant, les profondes divergences entre la base traditionnelle des syndicats établis et les collaborateurs des entreprises des plateformes – souvent de tranches d'âge ou d'origine différentes (p. ex. les migrants) – compliquent la formation d'alliances et de synergies qui leur permettraient de concerter leur action. Les fédérations syndicales internationales, par exemple IG Metall, Unionen et la Fédération internationale des ouvriers du transport s'efforcent d'y remédier – avec un certain succès.

Les droits dérivés des travailleurs sur les données numériques sont un enjeu primordial pour les syndicats du monde entier, mais les préoccupations diffèrent au Nord et au Sud. Le contrôle des données des travailleurs et la surveillance électronique exercée par les employeurs à l'aide d'algorithmes dédiés deviennent une préoccupation mondiale. Très conscientes du caractère invasif des mesures de contrôle et de surveillance en milieu de travail, les fédérations syndicales internationales luttent contre ces pratiques. C'est notamment le cas dans l'Union européenne, grâce au cadre institutionnel établi par le Règlement général sur la protection des données (RGPD). Toutefois, l'absence d'encadrement juridique adéquat est un obstacle majeur dans la plupart des pays en développement. Selon les organisations syndicales mondiales, la domination exercée par certaines entreprises des Etats-Unis sur la chaîne de valeur des données numériques constitue un sérieux obstacle à l'entrée de concurrents sur le marché national, ce qui nuit à la création d'emplois et à leur qualité. Le problème se pose avec une acuité particulière pour les travailleurs des pays du Sud, puisque le «colonialisme des données» risque d'entraver la capacité des pays en développement à créer de nouveaux emplois et à accéder aux segments à forte valeur ajoutée des chaînes mondiales de valeur.

Les travailleurs indépendants du secteur technologique ont réussi à adapter le modèle coopératif aux contraintes de l'intermédiation sur le marché du travail. Dans des pays aussi divers que le Royaume-Uni, l'Argentine et le Kenya, des spécialistes

de la technologie se sont appuyé sur leur fort pouvoir de négociation pour montrer que le modèle coopératif permet de réaliser des économies d'échelle et d'ouvrir l'accès à des programmes de développement des compétences, d'épargne, de crédit et d'assurance.

Certains acteurs intermédiaires du marché du travail offrent leurs services aux travailleurs des plateformes numériques. En Europe et en Amérique du Nord, certains intervenants tentent de créer des coopératives de travailleurs indépendants dans le secteur tertiaire, afin de renforcer leur pouvoir de négociation face aux employeurs des plateformes. Ils n'ont pas rencontré de succès dans les pays du Sud, dont la majorité des travailleurs est occupée dans l'économie informelle et où l'application des lois laisse souvent à désirer. En revanche, certains acteurs intermédiaires qui offraient depuis longtemps divers services aux travailleurs (apprentissage, placement et assistance) tentent d'adapter leur modèle à l'économie numérique.

Le «coopérativisme de plateformes» regroupant des entreprises de l'économie sociale et solidaire (ESS) apparaît comme une solution de rechange au modèle dominant des plateformes numériques. L'aile progressiste des milieux universitaires et professionnels du Nord préconise la mise en place de nouveaux modèles, structurés et gérés selon les principes coopératifs, dans divers domaines: commerce électronique, externalisation ouverte et services à la demande. Dénommée «coopérativisme de plateformes», cette approche gagne du terrain en Europe et en Amérique du Nord; ses principes sont actuellement relayés auprès des coopératives traditionnelles et des entreprises de l'ESS du monde entier, lors de conférences et dans le cadre de projets pilotes de collaboration. L'influence de cette approche à l'avenir sera à la mesure des sommes investies dans la mise en place d'un écosystème institutionnel offrant un soutien

financier, juridique et technologique adéquat aux plateformes coopératives naissantes.

Les incubateurs des jeunes pousses (start-up accelerators) favorisent l'extension des plateformes coopératives à l'échelon mondial. Des incubateurs de jeunes pousses dédiés aux plateformes coopératives ont fait leur apparition aux Etats-Unis et au Royaume-Uni depuis 2018. Offrant une solution de rechange viable au capital-risque, ces incubateurs sont soutenus par divers types d'investisseurs: fonds d'investissement socialement responsables; banques coopératives; organisations traditionnelles de services sociaux. En France, la Coop des Communs (association regroupant des chercheurs, des organisations de l'ESS et des agences publiques) a constitué un groupe de travail (Plateforme en communs) afin de promouvoir le développement des entreprises coopératives qui exploitent les possibilités de réseautage entre pairs qu'offre la technologie numérique. Outre les thèmes liés au financement et aux fonds d'amorçage, ce groupe de travail analyse l'architecture des plateformes et des données afin d'examiner comment leurs critères de conception et leur mode de gestion pourraient promouvoir l'éthique coopérative. Certains de ces incubateurs, comme le New School Platform Cooperativism Consortium, aident les coopératives traditionnelles du Sud à mettre en place des modèles économiques de plateformes numériques répondant à leurs besoins.

Les coopératives de données sont la plus récente innovation du coopérativisme de plateformes. Certains syndicats et coopératives de travailleurs du Nord proposent des modèles adaptés aux services de hébergement électronique, ainsi que la création de banques de données numériques appartenant aux travailleurs. D'autres leur suggèrent de créer des bases de données numériques dont ils pourraient se servir dans leurs négociations collectives avec les employeurs

des plateformes. D'autres enfin préconisent plutôt le versement de dividendes grâce à la monétisation de ces données.

Dans le Sud, certaines organisations de l'ESS mettent en place des infrastructures de commerce électronique. Certaines fédérations coopératives, banques coopératives et entreprises sociales implantées dans des pays du Sud dotés de solides institutions coopératives (Malaisie, Chine, Argentine et Inde) ont redéfini leur rôle, permettant à leurs organisations membres de se lancer dans l'économie des plateformes numériques. Ces initiatives reprennent généralement les techniques employées par les plateformes exploitées selon le modèle dominant, à savoir la collecte et l'exploitation intensives des données, ainsi que le profilage et le ciblage des utilisateurs.

Quelques plateformes coopératives se démarquent totalement des schémas économiques traditionnels, mais restent un phénomène marginal. Dans quelques pays à haut revenu (notamment le Japon, l'Espagne et le Royaume-Uni) et à revenu intermédiaire-supérieur (notamment l'Argentine), quelques plateformes numériques s'efforcent d'élaborer une vision coopérative fondée sur une éthique de réciprocité et de solidarité, se démarquant radicalement du schéma capitaliste dominant. Certaines de ces initiatives portent sur la collectivisation des activités de soins à la personne; d'autres sont axées sur l'exploration de modèles coopératifs totalement nouveaux, fondés sur les cryptomonnaies sociales. Ces préconisations socio-économiques inédites, motivées par un souci de justice et d'équité, méritent d'être mentionnées dans la mesure où elles se démarquent de la doxa économique dominante; elles restent néanmoins des exceptions.

Observations et conclusions

Les travailleurs du Nord et du Sud sont en voie de perdre leur pouvoir de négociation à mesure que les grandes entreprises des plateformes

numériques s'approprient la valeur ajoutée des échanges économiques et centralisent le contrôle des activités, en profitant de l'avantage que leur procure leur mainmise sur les réseaux et les données numériques. La crise du COVID-19 a mis en évidence les pressions énormes subies par les travailleurs et le bilan mitigé des réponses des Etats à la pandémie, suscitant par là-même un débat sur la nécessité de modèles économiques plus égalitaires. Dans les années à venir, l'économie et les technologies joueront un rôle déterminant dans la réorientation de la société et de ses institutions vers plus d'égalité et de justice socio-économique. Les constatations et les conclusions de l'étude sur le modèle économique des plateformes numériques et les modalités d'organisation de leurs collaborateurs donnent de précieuses indications sur ce que devrait être le futur programme d'action du mouvement international des travailleurs, dont le succès dépendra de sa capacité à combler les failles du système actuel et à tirer les enseignements de la crise.

Modes d'organisation non conventionnels; nécessité de nouvelles stratégies

L'économie des plateformes numériques contraint les groupes de travailleurs à repenser leurs stratégies d'organisation. Les recours judiciaires intentés par ces travailleurs pour contester la désignation trompeuse de leur statut professionnel, ou exercer leurs droits de négociation collective, n'ont pas toujours donné les résultats escomptés.

Recourant à des tactiques de confrontation directe, les syndicats indépendants et les collectifs de base ont mieux réussi que les syndicats traditionnels à mobiliser les travailleurs de l'économie des plateformes et ce, dans le monde entier. Cependant, ces efforts de syndicalisation ont surtout concerné les services en ligne de héliage et de livraison de repas, où les conséquences de la plateformes sont manifestes. Les syndicats

traditionnels comme les collectifs de base n'ont pas pris toute la mesure de l'ampleur de ce phénomène et de ses répercussions sur la vie et les moyens de subsistance de nombreux travailleurs dans les chaînes de valeur de l'économie des plateformes. Le mouvement syndical devrait analyser en profondeur tous les tenants et aboutissants de la chaîne de valeur des données numériques, afin d'élaborer une vision précise et exhaustive des droits du travail tenant compte de l'importance de ces données dans le monde du travail du XXI^e siècle.

La Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail (2019) réaffirme «la pertinence de la relation de travail en tant que moyen d'offrir sécurité et protection juridique aux travailleurs, tout en reconnaissant l'ampleur de l'informalité et la nécessité de prendre des mesures efficaces de transition vers la formalité». Cela signifie que, tout en instituant des recours judiciaires afin d'engager la responsabilité des entreprises des plateformes numériques, les syndicats devraient redoubler d'efforts pour veiller à ce que tous les travailleurs bénéficient du régime de protection sociale en vigueur dans le pays – indépendamment de la nature de leur arrangement contractuel avec ces plateformes. Il importe d'élaborer de nouveaux modèles institutionnels d'intermédiation du marché du travail, afin que les travailleurs des plateformes numériques puissent bénéficier de services de soutien et négocier de meilleures conditions de travail.

La conception des données est la clé de voûte des plateformes numériques de l'ESS.

Créer de nouveaux modèles basés sur l'éthique coopérative pour les travailleurs des plateformes numériques ne consiste pas seulement à repenser les modes d'organisation (p. ex. la constitution en coopérative), à choisir une stratégie de financement (p. ex. parts sociales, plutôt que capital-risque) ou une méthode de distribution des excédents (p. ex.

versement de dividendes selon la contribution des membres plutôt qu'en fonction des parts sociales détenues). Les choix techniques qui président à la conception et à l'architecture des données numériques (taille du réseau; stratégie relative aux données) sont tout aussi importants pour les entreprises de l'ESS que pour les sociétés traditionnelles de l'économie des plateformes.

Les entreprises de l'ESS appartenant aux travailleurs dans les pays du Nord ont opté à ce jour pour le «coopérativisme de plateforme», dans le droit fil de la vision initiale des concepteurs du réseau internet, à savoir la création et la distribution équitables de richesses. Les tenants de ce modèle coopératif devraient cependant axer leurs efforts sur les données numériques, clé de voûte de la valeur ajoutée dans l'économie des plateformes, afin de surmonter les obstacles et d'accumuler un capital de données numériques permettant d'optimiser le bénéfice collectif pour les travailleurs, les producteurs et les consommateurs.

Le coopérativisme de plateforme doit donc s'appuyer sur une stratégie de «réappropriation constructive» basée sur les données numériques, pour créer et distribuer de la valeur tout en respectant les critères d'équité et de durabilité. Négliger le potentiel de création de valeur des données numériques (la vision «réductrice») serait contre-productif. En revanche, se borner à répliquer les pratiques commerciales du modèle capitaliste classique (la vision «maximaliste») serait insatisfaisant d'un point de vue éthique. Aucune de ces démarches ne répond complètement, à elle seule, aux questions relatives à l'autonomisation des travailleurs à l'ère numérique.

A Une troisième option – la collectivisation des données – pourrait constituer le compromis idéal entre l'éthique solidaire du mouvement coopératif et le potentiel conceptuel technique des plateformes numériques. Ce modèle permet d'améliorer l'efficacité des organisations de travailleurs, de décentraliser

la création de valeur et de réorganiser la production et la consommation, tout en respectant la dimension écologique. Les coopératives locales de producteurs et de prestataires de services (livreurs; travailleurs domestiques; préposés aux soins à la personne; micro-entrepreneurs) pourraient se constituer en fédérations afin de créer des liens au niveau local et au-delà, d'élargir leur champ d'action et de développer leurs marchés. Les démarches fondées sur la collectivisation des données sont une solution de rechange économiquement viable aux plateformes exploitant le modèle capitaliste; à ce titre, elles peuvent également contribuer à la création de liens entre les coopératives de travailleurs, de producteurs et de consommateurs.

Recommandations

La crise du COVID-19 a révélé les failles inhérentes au système économique mondial actuel. Elle a également mis en évidence la contribution économique essentielle des travailleurs des plateformes numériques, leurs conditions d'emploi injustes et les lacunes de leur protection sociale. Les résultats positifs de cette étude sur les nouveaux modes d'organisation et les modèles émergents de plateformes de l'ESS arrivent donc à point nommé, alors que se profilent à l'horizon plusieurs possibilités d'action concertée, du niveau local à l'échelon mondial. L'avancement des droits économiques et politiques des travailleurs des plateformes et la création d'un environnement institutionnel propice supposent l'engagement sans failles de toute une série d'acteurs: syndicats, coopératives, entreprises de l'ESS, gouvernements, entreprises des plateformes numériques, OIT. L'étude formule un certain nombre de recommandations aux parties prenantes.

Gouvernements

Etendre les droits du travail et la protection sociale aux travailleurs des plateformes: Les lois nationales devraient être adaptées afin

que, indépendamment de leur statut d'emploi ou de leur arrangement contractuel, tous les travailleurs des plateformes numériques: jouissent des droits de liberté syndicale et de négociation collective; perçoivent une rémunération adéquate; bénéficient d'une limitation des heures de travail et de la sécurité et de la santé au travail; et aient accès à la protection sociale.

Eradiquer la pratique des relations de travail déguisées dans l'économie des plateformes:

Pour protéger efficacement tous les travailleurs, les politiques nationales devraient prévoir un large éventail d'outils juridiques permettant de conclure à l'existence d'une relation de travail, directe ou indirecte, et d'en cerner la nature exacte – et ce, pour toutes les formes de travail sur les plateformes numériques.

Adopter une législation sectorielle pour les diverses catégories de travailleurs des plateformes:

Les gouvernements devraient adopter des lois sectorielles répondant aux besoins particuliers de certaines catégories de travailleurs des plateformes numériques, en tenant compte de l'ampleur et de la diversité des modalités d'emploi dans ce secteur économique.

Reconnaître les droits politiques et économiques des travailleurs sur leurs données numériques:

Les travailleurs devraient bénéficier d'une protection juridique contre les pratiques disproportionnées et excessives de surveillance électronique en milieu de travail. Il conviendrait d'établir un nouveau cadre juridique sur la propriété individuelle, collective et communautaire des données numériques, afin de permettre aux travailleurs d'en revendiquer la valeur ajoutée.

Créer un cadre politique propice à l'équité dans l'économie des plateformes numériques:

La réglementation peut jouer un rôle décisif en contrant les dérives monopolistiques des plateformes numériques. Les fonds d'amorçage pour la création d'entreprises numériques de l'ESS, ainsi que les infrastructures dédiées à la connectivité, aux

plateformes, à l'informatique en nuage et aux données numériques pour les coopératives et les entreprises de l'ESS, jouent un rôle central dans les pays en développement.

Renforcer l'investissement public dans les soins à la personne et la protection sociale:

Les gouvernements devraient mettre en place un socle de protection sociale universelle et des infrastructures de soins adéquates pour les travailleurs des plateformes; il est urgent que les politiques nationales y pourvoient.

Syndicats

Repenser les stratégies de mobilisation collective:

Les syndicats doivent se rapprocher du terrain pour mobiliser les travailleurs de plateformes numériques, les informer de leurs droits, forger des alliances inter- et intra-sectorielles et persuader les employeurs des plateformes d'adopter des codes de conduite volontaires au moyen d'un dialogue social tripartite.

Elaborer un programme intégrant un volet relatif aux droits et revendications des travailleurs sur les données numériques:

Les syndicats devraient intégrer dans leur stratégie de négociation un volet portant sur les droits dérivés liés aux données numériques, notamment: remettre en cause le mode actuel d'exploitation de ces données en milieu de travail; et affirmer les revendications collectives des travailleurs sur leur valeur ajoutée. codes de conduite volontaires au moyen d'un dialogue social tripartite.

Etablir des partenariats avec les services intermédiaires de soutien: Les personnes ou entités qui tentent de regrouper les travailleurs des plateformes numériques afin d'améliorer leur sort devraient faire preuve de flexibilité et nouer des partenariats avec les syndicats, les coopératives de travail et les organisations mutuelles, afin de soutenir efficacement ces travailleurs.

Entreprises de l'ESS

Elaborer des modèles d'ESS numériques basés sur la «réappropriation constructive»:

Les entreprises de l'ESS devraient envisager d'établir des plateformes numériques respectant un certain nombre de principes: utilisation éthique des données; respect de la vie privée individuelle et collective; équité et durabilité dans la création et la distribution de la valeur ajoutée des données. Le regroupement en fédérations peut procurer des avantages supplémentaires en ce domaine, tels l'effet de réseautage et l'optimisation de l'offre grâce à la collaboration entre pairs.

Envisager des modes de financement innovants:

L'Alliance coopérative internationale et les fédérations coopératives faitières au niveau national devraient imaginer de nouveaux modèles d'incubateurs de jeunes pousses et des mécanismes financiers d'amorçage innovants, afin de promouvoir les entreprises numériques de l'ESS.

Renforcer les capacités et les activités de soutien en les adaptant aux plateformes:

Les organisations intermédiaires devraient créer le lien indispensable permettant de répondre aux divers besoins des coopératives de travailleurs: renforcement des capacités; mise en œuvre de services d'assurance sociale, de crédit et de soins.

Entreprises des plateformes numériques

Respecter les droits des travailleurs en matière de travail et de données numériques:

Les entreprises des plateformes numériques devraient respecter les droits fondamentaux du travail, notamment le droit des travailleurs au salaire minimum, la durée maximale du travail, les garanties de sécurité et de santé au travail, ainsi que le droit à la négociation collective. La vie privée et la protection des données personnelles des travailleurs des plateformes devraient être garanties. Les entreprises des plateformes ne

doivent pas empêcher les travailleurs de créer des coopératives de données numériques pour en tirer collectivement avantage.

Adopter des codes de conduite volontaires:

Les employeurs des plateformes numériques devraient adopter volontairement des codes de conduite sectoriels instituant des pratiques commerciales éthiques et des normes de comportement à l'égard des travailleurs. Les entreprises des plateformes numériques offrant aux travailleurs des services ou des produits financiers intégrés devraient respecter les principes de la «finance responsable».

Mener des audits des pratiques de travail tout au long de la chaîne de valeur des données:

Les entreprises des plateformes numériques devraient mener chaque année un audit concernant l'impact de leurs pratiques commerciales sur leurs travailleurs, indépendamment de la relation de travail, directe ou indirecte, qu'ils entretiennent avec eux.

Organisation internationale du Travail

Créer une synergie propice à l'adoption de garanties universelles en matière de travail à l'échelon mondial:

En s'inspirant de la Convention du travail maritime, 2006, l'OIT pourrait susciter une dynamique en vue de l'adoption d'un système international de gouvernance pour les plateformes numériques – condition préalable à la mise en place de garanties juridiques minimales de protection pour tous les travailleurs des plateformes numériques, quels que soient leur relation de travail et le lieu où ils effectuent leurs tâches.

Créer un groupe d'experts sur l'économie numérique:

L'OIT pourrait établir un groupe d'experts mondial, chargé de suivre les enjeux politiques du travail dans l'économie numérisée, notamment dans les pays en développement.

Promouvoir le dialogue social par l'entremise des Conseils économiques et sociaux:

L'OIT pourrait promouvoir activement le dialogue social, en collaboration avec

l'Association internationale des Conseils économiques et sociaux et institutions similaires (AICESIS), afin de hisser les droits des travailleurs des plateformes au rang de priorité politique nationale.

Donner au mouvement syndical international les moyens de promouvoir les droits du travail dans l'économie numérique:

L'OIT pourrait mener des recherches de pointe sur l'économie des plateformes, susciter un dialogue entre les syndicats institutionnels, les collectifs de base et les acteurs intermédiaires de la nouvelle économie, et favoriser les alliances transrégionales au sein du mouvement international des travailleurs.

Adapter les mécanismes de financement social aux réalités concrètes des plateformes:

La division de la Finance sociale du BIT pourrait aider les acteurs intermédiaires du marché du travail et les entreprises sociales œuvrant auprès des travailleurs indépendants du Nord et du Sud à concevoir des produits innovants d'épargne, de crédit et d'assurance collective. Dans le cadre de ses travaux sur l'investissement durable, elle pourrait focaliser ses efforts sur la mise en place de nouveaux partenariats permettant d'aider les incubateurs de coopératives numériques et de lever des fonds au moyen de dispositifs innovants de financement par actions.



Contact

Organisation internationale du Travail
Route des Morillons 4
CH-1211 Geneva 22
Suisse

Cooperatives unit
ilo.org/coop
Programme de finance social
ilo.org/socialfinance