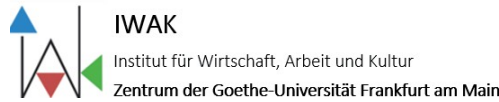


Partenaires



« Ce document n'engage que ses auteur·rice·s, et l'Union européenne ne saurait être tenue responsable de quelque usage pouvant être fait des informations contenues dans le présent document. »



Ad-PHS - Convention de subvention
n° : VS/2018/0344. Ce projet est
financé par l'Union européenne

DIALOGUE SOCIAL, INFORMATION ET CONSULTATION



Selon la déclaration commune par les Employeur·se·s sociaux et l'EPSU, « les transformations numériques doivent être mises en œuvre de manière sûre et responsable, en passant par l'information et la consultation des travailleurs, pour mener et façonner une telle transition de manière équitable et efficace. L'acceptation des innovations technologiques dépend de la capacité d'intégrer ces nouvelles technologies dans l'organisation du travail et les processus de soin, tout en adoptant une approche globale pour les soins et l'aide apportés aux usagers. » ⁴

Dans leur déclaration commune sur la numérisation, les partenaires sociaux du secteur du nettoyage industriel (UNI Europe et EFCI) avancent que « le dialogue social et les négociations collectives seront un outil nécessaire pour veiller à la réussite de la transition numérique dans le secteur des services de nettoyage et d'entretien. » ⁵

Le dialogue social et les négociations collectives devraient s'étendre aux travailleur·se·s des plateformes/entreprises de plateformes. Une étape importante serait de reconnaître ces travailleur·se·s comme des travailleur·se·s en droit, car cela aiderait à éviter les liens contractuels indépendants.

⁴ <https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/EPSU-Social-Employers-Joint-Paper-Digitalisation-V5-FINAL-06.06.19-FR.pdf>

⁵ https://www.efci.eu/wp-content/uploads/2019/10/2019-10-29_Joint-statement-on-digitalisation-EFCI-UNI-Europa-29.10.2019.pdf

DROITS EN MATIÈRE DE DONNÉES, SURVEILLANCE DU LIEU DE TRAVAIL ET CONTRÔLE DE L'EMPLOYÉ·E



Concernant la collecte et l'utilisation des données, le règlement européen sur la protection des données, le RGPD, apporte le cadre juridique au sein duquel les États membres ont mis au point leurs règlements nationaux. Les employeur·se·s ont la responsabilité de prendre les mesures appropriées pour garantir la protection des données. Les employeur·se·s doivent garantir des niveaux de sécurité adéquats des systèmes informatiques, notamment les systèmes de surveillance, tout en respectant la vie privée des travailleur·se·s et des employé·e·s. Les employeurs doivent également veiller à ce que les employé·e·s soient informé·e·s de toutes les réglementations en vigueur et des règlements de l'entreprise en matière de protection des données. Il est de la responsabilité de l'employeur de respecter ces dispositions.

Les partenaires sociaux encouragent les employeur·se·s à échanger avec leurs employé·e·s et à s'impliquer dans l'information et la consultation avec les employé·e·s et leurs représentant·e·s sur l'introduction de nouvelles technologies dans l'entreprise et les opérations, ainsi que sur l'utilisation des données collectées par les entreprises et les client·e·s, par le biais des négociations collectives ou l'établissement de codes de déontologie, le cas échéant.

Les droits des travailleur·se·s doivent s'étendre au-delà des données recueillies, aux interférences faites par l'utilisation de données agrégées (par ex. : dans les algorithmes). Ce sont ces interférences qui ont les effets les plus lourds sur les droits et les libertés des travailleur·se·s, avec un envahissement important de la vie privée.



**LES
PLATEFORME
S DANS LE
SECTEUR DES SPSD**

Dans le secteur des SPSP, nous observons que les client·e·s et les travailleur·se·s utilisent des plateformes existantes telles que Facebook pour recruter les travailleur·se·s ou pour chercher un emploi. Ceci a notamment été mis en évidence lors des réunions de l'Ad-PHS à Malte et en Hongrie. Par conséquent, ceci souligne également pourquoi il n'existe que très peu de plateformes indépendantes.

Pour les travailleuses, les plateformes des services de soin peuvent potentiellement les aider à équilibrer leur travail de *care* non rémunéré avec du travail rémunéré.

Le passage au numérique dans les services à la personne et à domicile (SPSP) implique l'intégration des technologies numériques dans la prestation des services sociaux quotidiens. L'émergence de plateformes jouant le rôle d'intermédiaires dans les SPSP est un développement clé de la numérisation du secteur.

Selon le rapport « Transférabilité des solutions numériques pour l'amélioration des soins intégrés en Europe : identifier et prioriser les barrières et les moteurs », les plateformes numériques améliorant les soins intégrés sont des « plateformes numériques de santé et de bien-être qui améliorent la prestation des soins intégrés, donnent des moyens à la personne/au patient·e de s'auto-gérer, et contribuent à l'amélioration de la collaboration des individus/parties prenantes au sein de l'écosystème des soins, par le biais de la gestion et du partage des informations générées par le/la patient·e. »⁷

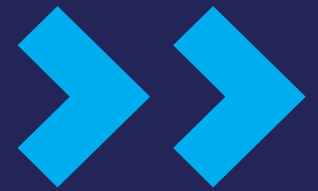
Elles existent, entre autres ;

- au Luxembourg : Homehelp.lu, batmaid.lu, Appilux
- en Allemagne : Helping
- en Irlande : l'usage de ces plateformes a augmenté significativement ces dernières années⁸. Ces plateformes sont des plateformes focalisées sur les soins, telles que : Home Care Direct, Mindme and Dream Team Nannies, ainsi que des plateformes ne touchant pas au soin, telles que Helping, Laundry et Pristin.⁹

⁶ <https://eige.europa.eu/publications/gender-equality-index-2020-digitalisation-and-future-work>

⁷ <https://aaate2019.eu/wp-content/uploads/sites/24/2019/09/ProAct-digital-final-8.14.pdf> ⁸ Manoudi, Anna et al. (2018).

⁹ McGuinness, Seamus et al (2018).



**AVANTAGES ET
INCONVÉNIENTS
DU TRAVAIL VIA
LES
PLATEFORMES
DANS LE
SECTEUR DES
SPSD**

6.1. Avantages du travail via les plateformes dans le secteur SPSD

- Le travail via les plateformes comble un fossé sur le marché des SPSD ;
- C'est un moyen plus facile de trouver du travail plutôt que de rechercher un emploi standard ;
- Certaines personnes l'utilisent comme moyen de gagner un revenu supplémentaire ;
- Les travailleur·se·s des plateformes peuvent avoir un plus grand contrôle sur leur travail (mais pas sur la façon dont il est organisé ou les heures qui sont travaillées), une plus grande flexibilité du travail et améliorer l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée. Ceci étant dit, les travailleur·se·s des plateformes sont également plus exposé·e·s au risque de travail précaire.
- Les données montrent que les personnes les utilisent pour acquérir de l'expérience, développer leurs compétences et améliorer leurs perspectives d'emploi ;
- Les plateformes peuvent alléger le fardeau administratif subi par les familles et les usager·ère·s ;
- Les travailleur·se·s ont des tâches et activités qui leur sont attribuées ;
- Existence de contrats standards ;
- Elles peuvent approuver les employeur·se·s/travailleur·se·s ;
- Les plateformes se chargent des démarches administratives pour les employeur·se·s mais déchargent toutes les responsabilités sur les travailleur·se·s.

6.2. Inconvénients du travail via les plateformes dans le secteur SPSD

- Les travailleur·se·s des plateformes doivent utiliser énormément de temps non rémunéré entre chaque tâche/client ou il·elle·s ont l'impression qu'il·elle·s doivent être joignables et connecté·e·s en permanence pour obtenir un travail ;
- Les travailleur·se·s bénéficient d'une protection juridique limitée en tant qu'« auto-entrepreneur·se·s autonomes et indépendant·e·s » sur les plateformes à but lucratif ;
- Le travail numérique à la demande renforce les inégalités tenaces sur le marché du travail, liées au genre et aux discriminations raciales, qui sont consolidées par les commentaires laissés par les client·e·s et les algorithmes des plateformes qui redirigent les emplois et fixent les conditions de travail de ces travailleur·se·s numériques ;
- Les travailleur·se·s indépendant·e·s qui travaillent au domicile d'autres personnes subissent fréquemment du harcèlement sexuel. Selon Alexandra J Ravanelle, ceci est en partie dû au type de travail (ménage, cuisine, AirBnb, etc.) ayant lieu au domicile : la relation de pouvoir est déséquilibrée car les travailleur·se·s doivent fournir bien plus d'informations que les usager·ère·s du service, et les réglementations en la matière finissent par faire défaut étant donné leur statut de travailleur·se·s indépendant·e·s ;
- Les critiques se multiplient concernant les conditions de travail des aide-soignant·e·s, les niveaux des salaires, et la répartition des revenus et des richesses ;
- Les revenus sont souvent peu élevés et imprévisibles, les temps de travail peuvent être longs et les horaires décalés, la santé et la sécurité peuvent ne pas être bien pris en compte, et les travailleur·se·s ne sont souvent pas suffisamment couvert·e·s par le système national de protection sociale ;
- Ceci ouvre souvent la voie à un faux travail indépendant ;
- Une toute petite partie des travailleur·se·s des plateformes gagnent le salaire minimum local ;
- La plupart des transactions sur les plateformes ne sont ni taxées ni couvertes par l'assurance sociale. Les travailleur·se·s manquent souvent de protection et sécurité sociale ou d'assurance pour les accidents du travail.



**LES PLATEFORMES
PEUVENT AIDER À
LUTTER CONTRE LE
TRAVAIL INFORMEL
DANS LE SECTEUR,
CRÉER UNE
DÉFINITION
JURIDIQUE DU
SECTEUR ET
ALIGNER LES
SALAIRES, TERMES
ET CONDITIONS**

La numérisation dans le secteur des SPSD pourrait simplifier les liens entre parties prenantes (employeur·se·s particuliers ou entreprises ; travailleur·se·s ; usager·ère·s ; décideurs public·que·s ; société civile, etc.) en diffusant des informations fiables sur la qualité des services et sur les droits et obligations de chaque partie prenante. Parvenir à cela exigera des efforts considérables ainsi que l'intervention de l'État. Les plateformes intermédiaires sont utilisées pour aider les foyers à trouver leurs travailleur·se·s des SPSD, mais elles ne fournissent souvent pas de déclaration automatique de travail. Ces plateformes doivent donc être associées à un outil de déclaration en ligne qui permette aux employeur·se·s particuliers de déclarer leurs employé·e·s. Ceci est un moyen de lutter contre le travail non déclaré. Cette déclaration doit automatiquement créer des droits sociaux pour les travailleur·se·s.

7.1. Les plateformes qui luttent contre le travail informel dans le secteur

En Italie, près de 70 % de l'emploi dans le secteur des services à la personne a un caractère informel. Dans certains pays comme les Pays-Bas où les gardes d'enfants sont employées de façon directe et privée par les particulier·ère·s et où 21 % des prestataires de SPSD ne déclarent pas leurs revenus, les plateformes offrent un moyen de régulariser le travail et créer des organisations d'employeur·se·s.

D'autres plateformes sont un clair contre-exemple de cela. Un coursier à vélo « emploie » de façon informelle d'autres personnes pour effectuer ses courses (cas à Paris). Voir également la raison pour laquelle Uber a perdu sa licence à Londres : les mêmes économies informelles entre travailleur·se·s. Et dans ces cas, ceci alimente encore davantage la précarité du travail.

7.2. Reconnaissance et définition juridique du secteur

Les plateformes pourraient également aider à établir une définition juridique du secteur des SPSD dans les pays, car elles ont tendance à standardiser et systématiser les processus de travail et activités entre un grand nombre de travailleur·se·s et de client·e·s. La définition juridique doit spécifiquement inclure les travailleur·se·s qui sont embauché·e·s via des moyens numériques.

Dans le secteur des SPSD, certains États membres de l'UE tels que la France et le Luxembourg utilisent les plateformes numériques pour encourager et faciliter la déclaration du travail par les employeur·se·s particuliers. Les observateur·rice·s notent que la simplicité et la rapidité des démarches de déclaration via les plateformes numériques encouragent ladite déclaration et ont amélioré la compréhension du secteur et l'analyse statistique des politiques publiques qui accompagnent le secteur au sein des États membres et au niveau européen.

Les données recueillies des déclarations peuvent mener à une meilleure compréhension des conditions générales de travail des employé·e·s et peuvent être utilisées pour simuler les impacts des mécanismes de déclaration sur les finances publiques.

7.3. Salaires, termes et conditions

Les plateformes tendent à aligner les salaires entre grands groupes de travailleur·se·s. Tandis que pour les services de messagerie et le covoiturage, ceci a eu tendance à dévaluer le travail des personnes, dans le secteur des SPSD, cela pourrait établir des obstacles d'entrée, ainsi que pour la mise en relation entre travailleur·se·s et client·e·s selon les besoins et compétences.

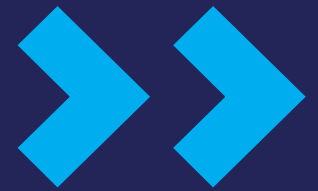
Dans des pays comme les Pays-Bas où en vertu de la loi sur le soutien social (WMO 10), les budgets en matière de soins aux personnes sont définis par les municipalités, les gouvernements municipaux pourraient administrer des plateformes pour veiller à ce que les travailleur·se·s soient justement rémunéré·e·s et que les usager·ère·s des services de soins soient bien des employeur·se·s responsables.

7.4. Gestion de la qualité via les plateformes

Les plateformes ne doivent pas forcément reposer sur un système d'étoiles, le type de système le plus habituellement utilisé dans les applis de covoiturage. Plusieurs dimensions pourraient plutôt être couvertes côté usager et côté prestataire, en vue de dresser un tableau holistique de compétences, disponibilités et langues.

Au Luxembourg, les employé·e·s directement embauché·e·s n'ont pas besoin de formation ou de certification, alors que les employé·e·s embauché·e·s via des agences intermédiaires doivent se soumettre à une évaluation de qualité. Les normes pourraient être déterminées conjointement par les usager·ère·s et les prestataires de services et contrôlées par les autorités compétentes.

10 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.



RÉGULER LES PLATEFORMES DE TRAVAIL

Le projet SPSP n'ayant pu identifier de pratiques prometteuses en matière de plateformes en ligne de SPSP, des exemples d'autres secteurs ont été étudiés.

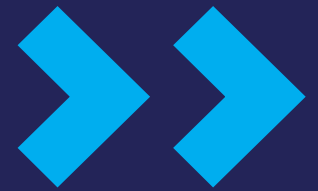
L'un des principaux problèmes est que les plateformes traitent les travailleur·se·s comme des auto-entrepreneur·se·s.

Le travail de plateforme n'entrant pas dans les structures économiques et du marché traditionnelles, il remet en question les institutions et les réglementations construites autour de ces structures. Dans plusieurs pays, il a été demandé aux tribunaux de décider si ce business model (modèle d'entreprise) créait ou non une concurrence déloyale pour les opérateur·rice·s traditionnels et si ce modèle contournait ou non les lois sur le travail.¹¹

Il existe plusieurs méthodes pour réguler le travail des plateformes, qui pourraient éclairer les parties prenantes et les États membres lorsqu'il·elle·s participent à de telles plateformes dans le secteur des SPDS :

- Le 11 janvier 2019, un tribunal italien a statué en faveur de cinq ex-travailleur·se·s de Foodora, obligeant l'entreprise à les payer selon les conventions collectives du secteur de la logistique et du transport de marchandises ;
 - L'Oxford Internet Institute lance la Fondation pour un travail équitable (Fairwork Foundation) qui évaluera les conditions de travail des plateformes numériques de travail. Cette fondation fonctionnera comme celle de la Fondation pour le commerce équitable (Fairtrade Foundation) et fournira des labels aux entreprises faisant preuve de bonnes pratiques de travail ;
 - Pendant ce temps, le GMB (grand syndicat britannique) a négocié une convention collective avec Hermes, qui stipule que les travailleur·se·s ont la possibilité soit de rester auto-entrepreneur·se·s soit d'être « auto-entrepreneur·se + », un statut qui garantit un salaire minimal, une représentation syndicale et des congés payés ;
 - Une décision de la Cour suprême de Californie complique la qualification des travailleur·se·s comme travailleur·se·s indépendant·e·s. La décision confirme que tout·e travailleur·se central·e aux principales activités de l'entreprise doit être catégorisé·e comme travailleur·se ;
 - En Irlande, une nouvelle loi interdisant l'utilisation des contrats et accords de travail « zéro heure » vient d'entrer en vigueur ;
-
- Trois procès en Espagne ont abouti à une décision des tribunaux stipulant que les travailleur·se·s des plateformes devraient être considéré·e·s comme des « employé·e·s ». Dans les trois cas, les tribunaux ont décidé que les plateformes en ligne se livraient à du « faux auto-entrepreneuriat » ou qu'il existait bien une relation de travail entre la plateforme et le/la travailleur·se. Le motif étant que l'entreprise est la seule détentrice des informations contenues dans le système opérationnel. De plus, les tribunaux n'ont pas considéré les vélos des travailleur·se·s et les équipements comme des « moyens de production » mais plutôt la plateforme elle-même. Enfin, les travailleur·se·s n'avaient aucune autonomie ou contrôle sur la façon dont il·elle·s faisaient leur travail mais recevaient plutôt des « instructions détaillées ».

¹¹ Pour un aperçu détaillé des jugements, voir : <https://ignasibeltran.com/2018/12/09/employment-status-of-platform-workers-nation-al-courts-decisions-overview-australia-brazil-chile-france-italy-united-kingdom-united-states-spain/#%C3%ADndice>



**EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES EN
MATIÈRE
D'EMPLOI**



La convention collective entre le syndicat danois 3F et Hilfr est sans précédent : elle considère les prestataires auto-entrepreneur·se·s comme des travailleur·se·s.

L'accord pilote de 12 mois est entré en vigueur le 1er août 2018. Toutefois, une décision des autorités de la concurrence a invalidé la convention collective¹².

Comptant près de 450 travailleur·se·s, la plateforme en ligne Hilfr.dk propose des services de nettoyage à environ 1 700 client·e·s au Danemark.

Les points clés de la convention collective sont :

- Rémunération horaire minimale de 141,21 DKK (19 €)
- Cotisation de retraite
- Congés payés
- Indemnités maladie
- Introduction du « supplément bien-être » (velfærdstillæg), un supplément de 20 kroner (2,70 €) par heure, payé en plus du salaire

Steffen Wegner Mortensen, co-fondateur de Hilfr, indique : « *La proposition a vraiment du sens, du point de vue commercial. Si vous souhaitez attirer les meilleur·e·s nettoyeur·se·s, vous devez également les traiter décemment. De bonnes conditions de travail, un salaire équitable et des procédures claires pour empêcher l'évasion fiscale sont souvent négligées par les entreprises des plateformes. Avec cette convention, nous cherchons à remédier à ces carences et à rehausser les normes de l'économie de plateformes.* »

L'avenir de cette convention restant encore incertain, il est nécessaire que les projets futurs identifient et lancent des plateformes de SPSD qui font monter la barre des standards dans le secteur.

¹² Pour en savoir plus sur le contexte de la décision judiciaire : <https://www.socialeurope.eu/collective-bargaining-rights-for-plat-form-workers>



PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

1. Créer des conditions réglementaires équitables.
2. Créer un dialogue social et des négociations collectives au sein de toutes les formes d'entreprises, y compris les plateformes.
3. Les usager·ère·s et les travailleur·se·s devraient pouvoir noter les plateformes, mais aussi avoir la possibilité de contester les notes qu'il·elle·s considèrent comme étant personnellement préjudiciables à leur futur emploi.
4. Les employeur·se·s particuliers devraient pouvoir déclarer facilement leurs employé·e·s via des outils de déclaration en ligne, qui devront créer automatiquement pour ces travailleur·se·s les mêmes droits dont disposent tou·te·s les travailleur·se·s en Europe.
5. Établir de meilleurs droits des données pour les travailleur·se·s et des exigences de transparence en matière de données pour les entreprises envers leurs travailleur·se·s et client·e·s. Ceci est particulièrement important dans le secteur du soin, où les données recueillies peuvent être d'ordre médical, et donc très sensibles.
6. Tou·te·s les travailleur·se·s, quelle que soit la forme de leur travail, doivent disposer des mêmes droits sociaux et fondamentaux.
7. Les États membres doivent établir des définitions claires des plateformes en ligne et clarifier leur statut juridique : quand les plateformes en ligne doivent-elles être considérées comme des intermédiaires et quand doivent-elles être considérées comme des prestataires de services ?
8. Les États membres doivent prendre en compte les différents moyens par lesquels les plateformes en ligne exercent leur contrôle sur les prestataires de services.
9. Les États membres doivent décider du statut juridique des travailleur·se·s des plateformes. Quand sont-il·elle·s des employé·e·s et quand sont-ils des auto-entrepreneur·se·s ?
10. Obligation d'informer les autorités compétentes : les plateformes en ligne doivent être obligées de transmettre les informations nécessaires aux autorités fiscales et de sécurité sociale du pays, dans un délai approprié.
11. Notes et évaluations : obligation pour les plateformes en ligne d'être plus transparentes sur la façon dont les notes sont attribuées et la possibilité pour les travailleur·se·s d'agir contre des notes inappropriées. Les travailleur·se·s devraient avoir le droit de transférer leurs notes à d'autres plateformes pour acquérir plus d'indépendance économique.

LIEN IMPORTANT

Eurofound – Annuaire de l'économie des plateformes
<https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy>



Ad-PHS - - Convention de subvention
n° : VS/2018/0344. Ce projet est financé
par l'Union européenne