Document generated on 07/18/2025 10:47 a.m.

Relations industrielles / Industrial Relations

Du flexible au liquide : le travail dans l'économie de plateforme
From Flexible to Liquid: Working in the Platform Economy

Christophe Degryse

Volume 75, Number 4, Fall 2020

URI: https://id.erudit.org/iderudit/1074559ar
DOI: https://doi.org/10.7202/1074559ar

See table of contents

Publisher(s)

Département des relations industrielles de l'Université Laval

ISSN

0034-379X (print)
1703-8138 (digital)

Explore this journal

Cite this article

Degryse, C. (2020). Du flexible au liquide : le travail dans l'économie de plateforme. *Relations industrielles / Industrial Relations*, *75*(4), 660–683. https://doi.org/10.7202/1074559ar

Article abstract

The historical social model of most industrialized countries was built on solid foundations, which can be compared to the three classical unities of theatre: unity of the place of work (workshop, cottage industry, factory, office), unity of the time of work (weekly work schedules, rest periods), and unity of action (collective organization of work). In the late 20th century, unity of place began to "fissure" with the development of outsourcing and global value chains and the coordination of subsidiaries. Today, the platform economy and the new forms of outsourcing it makes possible are contributing to the erosion of all these foundations, at least in certain segments of the economy. This erosion is having the effect of "liquefying" work and weakening the historical social model.

Work in the platform economy escapes the controls of place, time and collective organization. In other words, for platform workers there are no company premises, no colleagues, no schedules, no staff representatives, no health and safety regulations, no prevention of accidents at work, no paid holidays, no collective bargaining and no health insurance. This new model of tenuous and precarious employment has given rise in recent years to experimentation with innovative practices, including not only creation of autonomous collectives, organization of collective actions and formulation of worker demands but also the more traditional repertoire of action of the trade union movement: outreach, organization and negotiation.

Admittedly, these strategies are confronted with novel obstacles, such as difficulty in identifying the person in charge of the employment relationship, absence of a place for social dialogue, confusion over worker status and difficulty in organizing the scattered groups of workers without places where they can meet and discuss. Despite their limitations, these social experiments can be seen as the beginnings of a social model adapted to the platform economy and, more broadly, to digitalization of the economy.

Tous droits réservés © Département des relations industrielles de l'Université Laval, 2020

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/

érudit

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

https://www.erudit.org/en/

 © DÉPARTEMENT DES RELATIONS INDUSTRIELLES, UNIVERSITÉ LAVAL - ISSN 1703-8138 – RI/IR, 75-4, 2020, 660-683

Du flexible au liquide : le travail dans l'économie de plateforme

Christophe Degryse

Le modèle social de la plupart des pays industrialisés s'est historiquement construit sur un mode spécifique d'organisation du travail qui, à l'instar du théâtre classique, repose sur le principe des trois unités (de lieu, de temps et d'action), sur lesquelles se sont progressivement fondés le droit du travail et la négociation collective. Après avoir connu, vers la fin du 20e siècle, une première vague de fragilisation de ces fondements par la flexibilisation de l'emploi et l'externalisation du travail, une nouvelle vague de fragilisation vient aujourd'hui du développement de l'économie de plateforme et, en particulier, des plateformes de travail en ligne. Ces nouvelles formes de travail se soustraient aux régulations des lieux, des temps et de l'organisation collective du travail, créant une nouvelle catégorie de travailleurs précaires, ce qui nécessite de repenser le modèle social.

MOTS-CLÉS : ère numérique, économie de plateforme, modèle social, plateformes de travail en ligne, syndicats.

Introduction

La progression du numérique dans l'économie a fait, en cette décennie 2010, une entrée remarquée dans le débat public des pays industrialisés. Intelligence artificielle, robotique, internet des objets, généralisation des téléphones intelligents, tablettes et applications mobiles, il n'en fallait pas plus pour affirmer que nous assistions à une nouvelle « Révolution industrielle », la quatrième du genre[1]. Et que l'emploi en subirait les effets. En 2013, l'étude de Frey et Osborne met le feu aux poudres : en raison des nouvelles technologies, 47 % des emplois seraient, selon ces chercheurs, menacés d'automatisation ou d'informatisation (Frey *et al.*, 2013). D'autres études sont, ensuite, venues nuancer cette vision alarmiste du futur du travail. En particulier, Arntz *et al*. (2016) soutiennent que « seulement » 9 % d'emplois seraient menacés, avec de grandes différences par pays et par secteurs.

Ces résultats contrastés laissent entrevoir la difficulté méthodologique qu'il y a à vouloir prédire à moyen ou long terme le nombre d'emplois menacés dans

Christophe Degryse, chef de l'Unité prospective de l'ETUI, Maître de conférences à l'Université catholique de Louvain, professeur à la Haute École Louvain en Hainaut, Louvain, Belgique (cdegryse@etui.org).

un monde en changement rapide où la substitution technologique dépend de nombreux facteurs et où la réorganisation continue des tâches, ainsi que la création de nouveaux emplois (Arntz *et al.*, 2016) rendent de telles prévisions relativement aléatoires. Mais on peut regretter aujourd'hui que le débat public ait placé le curseur presque exclusivement sur la question des risques de destruction d'emplois. Toute la question de la qualité du travail, de son évolution et de l'avenir du modèle social des pays industrialisés semble parfois passer, de ce fait, au second plan (Degryse, 2016). Un « modèle social » qui, bien qu'écorné par la Crise financière de 2008 et ses multiples conséquences, trouve ses principales fondations dans le droit du travail et de la protection sociale, dans le dialogue social et la négociation collective. S'il est encore trop tôt pour en tirer des leçons, la pandémie de COVID-19 survenue en 2020 — qui a forcé de très nombreux travailleurs du monde entier, du moins ceux qui n'ont pas perdu leur emploi, à adopter de nouvelles façons de travailler (travail à distance, réunions virtuelles, vidéo-conférences…) — aura peut-être le mérite de contribuer à relancer le débat sur la qualité du travail.

Dans les lignes qui suivent, nous examinons l'impact potentiel de l'un des produits de ladite « 4e Révolution industrielle », à savoir le développement de l'économie de plateforme, sur le travail et les fondements de ce modèle social. Le fil conducteur de cet examen est l'évolution de ce que nous appellerons les « unités structurantes » de ce modèle. Nous proposerons, en un premier temps, une grille d'analyse historique succincte des conditions d'émergence du droit social, de la négociation collective et de la protection sociale. Nous verrons, ensuite, en quoi l'économie de plateforme, et plus particulièrement les plateformes de travail en ligne, sont susceptibles de s'émanciper de ces unités structurantes. Nous en examinerons les conséquences possibles en termes de relation d'emploi, de négociations collectives, de rémunérations et de protection sociale. Enfin, nous proposerons quelques éléments de réflexion fondés sur une approche empirique d'expérimentations sociales observables dans le milieu des plateformes de travail en ligne. Expérimentations qui pourraient constituer, en termes de prospective, autant de « signaux faibles » de l'émergence d'un modèle social renouvelé et adapté à l'économie digitale.

« Unités structurantes »

L'une des caractéristiques sociales des premières vagues d'industrialisation, à partir de la fin du 18e et tout au long du 19e siècles, est qu'elles ont contribué à « fixer » le travail humain — qui était jusque-là essentiellement celui du paysan, de l'artisan, du commerçant — dans des lieux déterminés, la fabrique, l'atelier, plus tard, l'usine; pour des durées déterminées; et dans le cadre de processus unifiés (mécanisation de la production entraînant une organisation collective de

travail autour de la machine)[2]. Comme l'a décrit Joel Mokyr (2001), l'introduction de la machine à vapeur dans le secteur du textile, au Royaume-Uni du 19e siècle, a inexorablement fait disparaitre le travail à domicile des tisserands :

> Jusqu'aux années 1820, le tisserand, opérant à partir de sa propre maison, non seulement n'était pas menacé par l'usine, mais il prospérait même. Avec l'expansion rapide des métiers à tisser mécaniques après les années 1820, le tissage à domicile a rapidement disparu. Beaucoup d'anciens tisserands ont tout simplement rejoint les usines qu'ils ne pouvaient pas battre. (Mokyr, 2001 : 6)[3].

C'est également ce que rend compte l'historien du monde ouvrier britannique, Edward Palmer Thompson : « Les observateurs des années 1830 et 1840 s'étonnaient encore de la nouveauté du système manufacturier (…). La machine à vapeur avait rassemblé la population en masse de grande densité » (Thompson, 1991 – nos soulignés).

C'est à cette configuration nouvelle de la production, qui s'accompagne d'une terrible dégradation des conditions de travail, que tenteront de répondre les premières lois de protection au travail. Certes, le travail des enfants existait bien avant l'industrialisation, mais selon Thompson, l'intensité de ce travail s'est considérablement accrue de 1780 à 1840. Le législateur adoptera les premières lois visant tout d'abord à interdire le travail des jeunes enfants (de moins de 9 ans), puis à réduire les journées de travail des jeunes de 13 à 18 ans, puis à fixer des limites horaires au travail hebdomadaire pour tous les travailleurs. C'est également dans cette configuration que vont se former les premiers regroupements collectifs de travailleurs en vue d'établir, souvent au prix du sang[4], un certain équilibre dans les rapports de pouvoir entre propriétaires des machines et travailleurs afin d'obtenir de meilleures conditions de travail et de meilleurs salaires.

On peut donc considérer que le modèle social industriel est le produit, hautement conflictuel, de ces transformations : les innovations techniques — machines à vapeur, électricité, mécanisation… — ont contribué à forger un modèle d'entreprise, et avec lui un modèle de régulation du travail industriel qui emprunte au théâtre classique du 17e siècle la règle des trois unités : lieu, temps et action. Progressivement seront adoptées des lois concernant les *lieux* de travail (règles de sécurité, de salubrité, prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles, etc.), concernant le *temps* de travail (limitation des heures de travail quotidiennes et hebdomadaires, périodes de repos, jours de congé), et concernant l'organisation de l'*action* même du travail (négociations collectives sur les conditions de travail et sur son organisation).

Ce modèle connaîtra son apogée au milieu du 20e siècle aux États-Unis et durant les « Trente glorieuses » en Europe (Fourastié, 1979). Le travail dans la société industrielle est, ainsi, fixé dans ces trois unités structurantes, mais aussi bien sou-

vent tout au long de la vie du travailleur, à travers ce qu'on appelait la stabilité professionnelle, c'est-à-dire le fait de rester 20 ou 30 ans dans la même entreprise.

À partir de la seconde moitié du 20e siècle, ces fixations vont commencer à se fragiliser et, avec elles, le modèle social dont elles sont le soubassement. L'arrivée de l'informatique et des ordinateurs n'est pas étrangère à cette évolution. Les technologies de l'information et des communications n'expliquent, bien sûr, pas tout dans les développements transfrontaliers des entreprises à la recherche de marchés, de ressources, et d'efficience dans les processus de production. Mais leur rôle demeure central. Le fait que les multinationales connaissent une phase de développement majeur à partir des années 1970 et plus encore 1980, c'est-à-dire précisément lorsque se développe l'informatique, n'est pas accidentel. Les technologies de l'information et des communications contribuent à la transformation de la structure de leurs activités transnationales, à la mise en place de nouvelles stratégies managériales permettant de gérer, de contrôler et de coordonner les activités hors frontières, contribuant notamment à une croissance importante de la sous-traitance et de la division internationale du travail (Dunning, 2019 : 59). Comme l'écrit Cantwell, « l'internationalisation via les multinationales, d'une part, le développement et les applications des TIC au niveau de l'entreprise, d'autre part, se sont imbriqués dans une ère nouvelle de capitalisme innovateur. » (Cantwell, 2019 : 437).

En particulier, le développement rapide de la sous-traitance, de l'externalisation, des chaînes de valeur mondiales et de la coordination d'entreprises subordonnées ont progressivement pour effet social une fissuration des lieux de travail, selon l'expression de David Weil (2014). Toutes les activités qui ne sont pas au cœur de la profitabilité de la firme sont externalisées. À l'opposé du modèle de la grande entreprise intégrée du 20e siècle comptant des milliers de travailleurs salariés, celle-ci tend à devenir un centre de coordination qui met en œuvre les ressources de manière flexible (Veltz, 2017), contrôle une chaîne de sous-traitants, de franchisés, d'indépendants et d'entreprises subordonnées dans le monde entier. Cette fissuration du lieu de travail bien décrite par Weil s'accompagne d'une dégradation des conditions de travail : plus le sous-traitant est éloigné du cœur de l'entreprise, plus les conditions de travail se dégradent, comme l'a tragiquement illustré l'effondrement du Rana Plaza au Bangladesh en 2013 dans l'industrie du textile et de l'habillement. Autrement dit, l'éclatement de l'unité structurante du lieu explique pourquoi « le travail est devenu si néfaste pour tant de personnes » (*why work became so bad for so many*, dans Weil, 2014).

Les autres unités structurantes — temps de travail et organisation collective de ce travail — seront-elles les prochaines touchées par la progression du numérique dans l'économie? C'est l'hypothèse que nous formulons dans les lignes qui suivent en examinant, plus particulièrement, les plateformes de travail en ligne[5].

De nombreuses enquêtes ont, à ce jour, montré que la part de travail sur plateforme numérique demeure marginale. En Europe, moins de 2 % de la population active tirent leurs revenus principaux du travail réalisé via de telles plateformes (Pesole *et al.*, 2019; Huws *et al.*, 2019; Piasna *et al.*, 2019). Toutefois, le caractère « perturbateur » de cette forme de travail émergente est susceptible de poser de nombreux défis au modèle social des sociétés industrielles.

Entreprise « plateforme »

Le modèle d'entreprise dans l'économie de plateforme diffère assez fondamentalement du modèle traditionnel de l'entreprise et des chaînes de valeurs qui ont dominé l'industrie au cours des dernières décennies. Van Alstyne *et al.* (2016) distinguent l'entreprise «plateforme» de l'entreprise «pipeline» traditionnelle héritière des premières usines : cette dernière crée de la valeur « en contrôlant une série linéaire d'activités — le modèle classique de la chaîne de valeur. Les intrants à un bout de la chaîne (par exemple, les matières premières des fournisseurs) subissent une série d'étapes qui les transforment en un extrant qui vaut plus : le produit fini [6]». La fabrication de l'iPhone d'Apple en est un exemple. Tandis que la caractéristique de la plateforme digitale, telle que par exemple l'*Appstore*, est d'offrir un lieu virtuel de rencontre et d'échanges où peuvent se connecter des groupes d'utilisateurs qui ont besoin l'un de l'autre pour créer de la valeur : initialement, les développeurs d'applications et les utilisateurs finals. Mais aussi — et c'est ce qu'on appelle aujourd'hui l'économie de plateforme — les vendeurs et les acheteurs, les bailleurs et les loueurs, les prêteurs et les emprunteurs, les demandeurs de services (de transport, de livraison, de traduction, de rédaction, d'encodage…) et les fournisseurs de tels services… À la différence des entreprises « pipeline », les plateformes en tant que telles ne produisent rien, ne vendent rien, n'achètent rien. Elles sont organisées comme le local d'un centre commercial où viennent se connecter différents participants aux échanges (Parker, 2016). La plateforme extrait de la valeur de ces échanges qu'elle a facilités.

L'économie de plateforme ne se limite pas à quelques entreprises naissantes (*start-ups* en anglais) médiatisées, mais est en train de se connecter aux entreprises traditionnelles, qui voient en elles des opportunités d'externalisation de quantités importantes de travail. Cela est vrai pour les entreprises technologiques telles que Microsoft, Facebook ou Google, mais le devient aussi pour des firmes non technologiques telles que General Motors, Costco, Philips, Hyatt Hotels, BMW, etc. Ce qui alimente depuis peu un débat sur la question suivante : le modèle économique de la plateforme va-t-il phagocyter le monde de l'entreprise ? Pour certains auteurs, les secteurs et entreprises susceptibles d'être « plateformisés » sont chaque jour plus nombreux : de l'agriculture à l'éducation, en passant par l'énergie, la finance, les soins de santé, les jeux, les services locaux, la logisti-

que, les médias, le commerce de détail, la livraison, le transport, le tourisme… (voir, entre autres, Parker, 2016; Accenture, 2016). Certains affirment même que l'entreprise traditionnelle n'a plus d'avenir dans l'économie plateformisée; elle serait vouée à disparaître (Kilpi, 2015). Notons que certains services publics ont tenté, avec plus ou moins de succès, une forme d'hybridation avec le modèle de plateforme[7]. D'autres auteurs, en revanche, estiment que tout ceci n'est qu'un brouillard provoqué par le narratif exalté de certaines des plateformes les plus médiatisées, telles qu'Uber, mais que ces dernières n'écrivent pas l'épitaphe de la firme traditionnelle (Tomassetti, 2016).

Cette évolution nous amène toutefois à penser que l'économie de plateforme est susceptible de contribuer à une nouvelle transformation du travail qui accélèrerait la fragilisation des unités structurantes du modèle social évoqué plus haut.

Économie de plateforme et travail

Nous proposons, dans les lignes qui suivent, de dégager comme fil conducteur de ces transformations l'abolition par l'économie de plateforme de la règle des trois unités qui fondent notre modèle social, et de voir ce que cela implique pour les travailleurs, en particulier ceux à qualification moyenne ou basse qui constituent la majeure partie de la classe moyenne.

Lieux de travail

À la suite de Nicola Countouris, on observe que dès les dernières décennies du 20e siècle, le travail a été reconfiguré « selon les concepts d'une main-d'œuvre flexible au plan fonctionnel, bénéficiant d'une protection substantielle, d'une part, et une main-d'œuvre plus précaire et souple, numériquement flexible en périphérie du marché du travail, d'autre part. On a demandé au droit du travail de faciliter cette division, ce qu'il a su faire de bien des façons » (Supiot, 2019).

Le mot « périphérie » prend ici tout son sens, car cette reconfiguration du travail reflète précisément un changement du calcul de ce qui doit être réalisé à l'intérieur des frontières de la firme et ce qui peut être confié au marché. Toutes les activités qui ne sont pas au cœur de la profitabilité de la firme sont externalisées. Pour la main-d'œuvre « sous-traitée », cette transformation s'apparente à une mise en périphérie du lieu de travail de la firme. Le travailleur n'est plus le technicien, le chauffeur ou l'opérateur de la firme, mais devient l'exécutant d'un prestataire externe. Il effectue son travail au sein de la firme, mais sans appartenir à cette firme, sans en connaître les collègues, sans rencontrer ni la direction, ni le responsable du personnel, et sans pouvoir discuter avec ses pairs à la machine à café.

Cette mise en périphérie du travailleur a d'importantes conséquences en termes de conditions de travail, de rémunération, de stabilité d'emploi, mais aussi d'interactions sociales, d'esprit d'équipe, de culture d'entreprise. La journaliste française Florence Aubenas a décrit avec grand talent cette mise en périphérie du travailleur devenu parfaitement anonyme, dans son livre *Le Quai de Ouistreham*, un récit-témoignage qui montre à quel point cette transformation s'accompagne d'une détérioration des conditions de vie et de travail (Aubenas, 2010).

Dans l'économie de plateforme, il est désormais possible d'aller beaucoup plus loin dans cette forme d'externalisation et de sous-traitance. C'est ce que certains observateurs ont nommé le « nuage humain » (*human cloud* en anglais) :

> Les employeurs commencent à voir le nuage humain comme une nouvelle façon d'accomplir leur travail. Les emplois de cols blancs sont découpés en centaines de projets ou de petites tâches, puis dispersés dans un «nuage» virtuel de travailleurs volontaires qui pourraient se trouver n'importe où dans le monde, à condition qu'ils aient une connexion Internet.[8] (O'Connor, 2015).

Outre les cols blancs, ce « nuage humain » est aussi constitué de millions de travailleurs précaires qui accomplissent jour après jour des micro-tâches pour, notamment, alimenter les algorithmes des systèmes d'intelligence artificielle (Gray *et al*., 2019; Casilli, 2019; Abdelnour et Meda, 2019).

Ce qu'il importe de souligner dans cette évolution rendue possible par les plateformes de travail en ligne est que désormais tout être humain, où qu'il se situe sur la planète, peut, s'il est connecté, devenir un « micro-sous-traitant » de firmes technologiques ou industrielles… En d'autres termes, le lieu de travail, les locaux de l'entreprise n'ont plus aucune sorte d'importance; ils sont abolis. En 2020, la pandémie de COVID-19 a donné à des millions de travailleurs salariés forcés au télétravail un aperçu de ce que signifie la disparition de l'entreprise comme lieu de travail : en termes d'équipements, d'infrastructures, de support, de prévention (santé et sécurité au travail, risques psychosociaux, sentiment d'isolement…), ainsi que d'ergonomie, d'interactions sociales, etc. Autant de déterminants de la satisfaction au travail, que l'on ne retrouve pas ou peu dans le « nuage humain » du travail sur plateforme numérique.

Temps de travail

Depuis l'industrialisation, le temps de travail a toujours été au cœur de la question sociale. Les premières lois visant à encadrer et humaniser les nouvelles formes de travail industriel ont d'abord porté sur le temps de travail, au Royaume-Uni, puis en France et dans d'autres pays européens en voie d'industrialisation (voir, entre autres, Jarrige *et al*., 2011). Cette régulation concerne d'abord le travail des enfants, puis celui des jeunes et des femmes, enfin celui

des travailleurs en général. Tout au long du 20e siècle, ou presque, la réduction du temps de travail a été un marqueur de l'action collective.

Aujourd'hui toutefois, la notion même de temps de travail s'érode d'une part sous l'action de la flexibilisation continue du travail réclamée par les organisations d'employeurs et, de l'autre, sous l'effet d'internet et des réseaux qui rendent les travailleurs ubiquistes au point qu'il est parfois difficile d'encore tracer une frontière nette entre temps de travail et autres temps de vie. Avec les ordinateurs portables et autres appareils mobiles, les réseaux et les messageries, pour des catégories de travailleurs de plus en plus nombreuses le travail peut s'effectuer en soirée, le week-end, en vacances, pendant les trajets dans le train ou dans le métro. La notion de temps de travail tend à s'effacer au profit d'un «état de travail» permanent, où l'activation du travailleur est techniquement possible à tout moment. Cette évolution participe de ce qu'Abdelnour et Meda nomment « l'extension du domaine du travail » (2019).

Le développement de l'économie de plateforme contribue fortement à cette érosion du concept — et donc de la mesure— du temps de travail. Plusieurs études récentes ont tenté, avec difficultés, de mesurer la quantité de travail fournie par la population active sur les plateformes de travail digital. Les difficultés méthodologiques rencontrées par ces enquêtes (pour l'Europe : Huws *et al.*, 2019; Pesole *et al.*, 2019; Piasna *et al.*, 2019; pour les États-Unis : Pew Research Center, 2016; Torpey *et al.*, 2016) et les disparités remarquables dans leurs résultats reflètent, pour une part, le caractère indéterminé de ces nouvelles formes de travail. Il n'y a pas un état «fixe» de travailleur de plateforme, par exemple à temps plein ou à mi-temps avec des horaires plus ou moins réguliers. Le travail est fluctuant, sporadique, dépendant de multiples facteurs. C'est l'aspect de flexibilité et de liberté tant vanté par de nombreuses plateformes.

Mais à cela s'ajoute une autre flexibilité moins mise en avant : celle qui concerne la définition du périmètre exact de ce temps de travail. Comme le souligne Countouris (2019) dans le cas du chauffeur Uber, quelle est la définition de son temps de travail : est-ce le moment de la prise en charge du passager jusqu'à sa destination? Ou le moment où le chauffeur ouvre son application? Ou encore, le moment où il accepte la réservation, et jusqu'à la destination? De nombreux autres exemples peuvent être cités : lorsqu'un rédacteur réalise un travail d'écriture de contenu sur une plateforme comme Textbroker, comment définir son temps de travail : est-ce à partir du moment où il se connecte à la plateforme? À partir du moment où, après avoir longuement cherché, il trouve et accepte une tâche? À partir du moment où, ayant accepté la tâche, il a lu l'ensemble des instructions du demandeur (souvent très détaillées) et se met effectivement à rédiger le contenu? Autre exemple courant : lorsque le livreur de repas à domicile doit attendre 10 minutes à la devanture d'un

restaurant avant de pouvoir finalement emporter le plat commandé et le livrer à destination…

Le temps de travail sur plateforme n'est généralement ni mesuré ni compté[9], comme le reflètent d'ailleurs les systèmes de rémunérations qui sont le plus souvent fixés à la tâche — dans près de 70 % des cas, selon Pesole (2019). Cette indétermination du « temps de travail » constitue un important facteur d'incertitude pour le travailleur : l'imprévisibilité des rythmes de travail et l'insécurité concernant l'organisation et la planification des horaires de travail ont, à leur tour, un impact sur les rémunérations espérées ou attendues. C'est toute la régulation du temps de travail (non seulement la limitation des heures, mais aussi l'instauration de période de repos et de congés payés) qui est soustraite à ce « nuage humain » de travailleurs de plateforme numérique.

Organisation collective du travail

Une dimension sans doute moins tangible de la transformation du travail tout au long de l'industrialisation, mais tout aussi importante que la régulation du lieu et du temps de travail, est ce qu'on pourrait qualifier d'organisation collective du travail et de la négociation collective, qui ont historiquement permis d'améliorer sensiblement les conditions de travail.

De longue date, les effets négatifs de l'industrialisation sur le travail humain ont été décrits par des auteurs tels que Georges Friedmann et son « travail en miettes » (1956), mais aussi plus récemment par Andrew Feenberg (2010) et Tim Ingold (2010). Selon ces différents auteurs, l'industrialisation du travail entraîne une déqualification du travailleur : machinisation et automatisation transforment le travail humain autonome et qualifié en exécution de tâches divisées en petites unités et dictées par la machine. À ses compétences propres, son savoir-faire, son expérience et son expertise se substitue l'exécution de tâches dictées par un système global de production (Head, 2014). Le prix de cette transformation est élevé : démotivation, fatigue, perte de sens, ennui et, au bout du compte, absentéisme, voire troubles psychologiques.

Pour tenter de remédier à ce risque de déshumanisation, différentes stratégies managériales ont été élaborées. En particulier, des déterminants de la satisfaction au travail ont été proposés par Hackman et Oldham (1976) : variété des compétences, identité de la tâche, signification de la tâche, autonomie et retour d'information ou rétroaction (*feedback* en anglais). À ces déterminants individuels, il conviendrait d'ajouter des mécanismes collectifs de consultation, de participation, de négociation mis en œuvre dans la plupart des pays industrialisés afin d'améliorer la satisfaction et la motivation au travail — et, au passage, la productivité. Il s'agit, au sein de l'entreprise, de mettre l'accent sur le travail d'équipe, avec les collègues, sur le projet collectif, dans un contexte d'interac-

tions sociales, de réunions, de discussions formelles et informelles (la fameuse machine à café).

Or le travail digital sur plateforme a le potentiel d'une forte désarticulation de cette organisation collective du travail. Pour les entreprises utilisatrices de services en ligne, les travailleurs de plateforme forment certes des « équipes virtuelles » contingentes. Mais les travailleurs eux-mêmes n'ont pas la possibilité de prendre conscience qu'ils forment de telles équipes. La plupart du temps, ils ne connaissent pas leurs collègues[10], ignorent qu'ils travaillent ensemble sur de mêmes projets, et donc ignorent qu'ils forment en réalité des équipes de travail.

Certes, le travail sur plateforme prend des formes variées, ce qui devrait nous mettre en garde contre toute tendance à la généralisation. Mais il faut bien constater que les plateformes de micro-travail qui appliquent une forme de taylorisme au travail digital, demandent aux travailleurs d'exécuter des micro-tâches dont il est à peu près impossible de comprendre le sens ou l'utilité prises isolément (Gray, 2019). Ce sens disparaît au profit d'une superposition de tâches (*tasks*), de petits boulots (*gigs*), d'accès (*hits*)[11]. Par exemple, les micro-travailleurs retranscrivent quantités d'extraits audio, taguent des photos, numérisent des tickets de caisse sans savoir exactement à quoi cela peut bien servir. Une version numérique du « travail en miettes » de Georges Friedmann…

Cette forme de fissuration de l'action même du travail est aujourd'hui l'un des aspects les moins discutés, car il se laisse moins capturer par des statistiques. Pourtant, perdre le sens de son travail est sans doute l'une des conséquences les plus déshumanisantes de cette reconfiguration. Des sociologues et anthropologues l'ont observé, comme David Graeber et son ouvrage sur les *Bullshit Jobs* (2018), ainsi que l'émergence de ce nouveau phénomène qualifié de perte de motivation ou démission intérieure (en anglais *brown-out*), quand le travailleur trouve son travail insensé et absurde. Un phénomène en pleine expansion, selon Baumann (2018). Cette déshumanisation est admirablement décrite par Alain Supiot sous deux de ses formes :

> […] celle du déni de *pensée*, qui consiste à organiser le travail des hommes sur le modèle de celui des animaux ou des machines, sans possibilité d'expression réflexive sur le sens et le contenu de ce travail; et celle du déni de *réalité* […] qui consiste au contraire à vider ce travail de tout contact avec le monde physique ou social sur lequel il opère, en l'asservissant à la réalisation d'objectifs chiffrés » (Supiot, 2019 : 24).

Conséquences de la disparition des unités structurantes

En parvenant à se soustraire de ces unités structurantes, les plateformes de travail en ligne transforment ce travail en une ressource totalement « liquide », au sens de Zygmunt Bauman, marquée par la dilution du lien social, l'indétermi-

nation et la dissolution des structures, la dérégulation. Dans un rapport publié en 2016, la société Accenture évoque cette « liquéfaction » et en souligne les opportunités que peuvent saisir les entreprises. Des « talents » disponibles 24/7, sans la moindre contrainte ni charge administrative, et à coût réduit. Le travail « liquide » offre la bonne personne au bon moment au bon endroit, ni plus ni moins. Comme le décrit Baldwin, qui a expérimenté les services d'un travailleur à la pige (*free-lancer* en anglais) sur plateforme numérique, rien de plus facile que de mettre fin à une collaboration : « vous cliquez sur un bouton marqué 'Fin du contrat' » (Baldwin 2019). Lesdits « talents » profitant, quant à eux, d'une liberté et d'une flexibilité sans précédent : c'est l'ère, dit Accenture, de l'entreprise intelligente (Accenture, 2016).

Cette perspective ne paraît toutefois pas aussi réjouissante pour tous. De nombreux auteurs (notamment Mary Gray et Siddharth Suri aux États-Unis ; Antonio Casilli, Sarah Abdelnour et Dominique Meda en France) ont décrit avec force les conditions dans lesquelles travaillent ces travailleurs à la pige (*free-lancers*) sans horaires, ni lieux, ni identité : ces travailleurs fantômes, comme les nomment Gray et Suri (2019); ces tâcherons du web, selon Casilli (2019).

En termes de relations sociales, les caractéristiques du travail dans ce nuage humain (*human cloud*) sont essentiellement la disparition de la figure de l'employeur, l'accès restreint ou barré au droit du travail et à la négociation collective, l'accès limité à la protection sociale, ainsi que des rémunérations au rabais.

Disparition de la figure de l'employeur

L'une des caractéristiques de la plateforme numérique est que les algorithmes y remplissent généralement les fonctions de management : ils organisent la production, font se rencontrer l'offre et la demande, fixent (généralement) les prix en tenant compte des fluctuations de l'offre et de la demande, organisent les travailleurs et les contrôlent, évaluent les prestations et déconnectent, le cas échéant, les travailleurs insuffisamment qualifiés ou productifs. Ce management algorithmique (voir notamment : Duggan *et al.*, 2019; Data and Society, 2019) peut être vu comme la mise en place d'un système économique qui fonctionne par lui-même (*works by itself*), qui marche tout seul, comme le rêvait au début du XXe siècle, Arthur Salter[12]. Un système qui ne fonctionne plus sur la base « d'organisations », mais « d'organismes » — voire, selon l'analogie plus récente de Kenney (2016), « d'écosystèmes » qui s'auto-régulent algorithmiquement[13].

Un tel modèle d'entreprise permet à la figure de l'employeur de s'effacer. En l'absence (prétendue) de l'employeur, le modèle social traditionnel de la firme avec ses représentants du personnel et ses négociations collectives est contourné au profit d'un retour à la forme d'organisation qui a précédé l'introduction de la machine à vapeur dans les manufactures de textile, à savoir le système do-

mestique (Mokyr, 2001), où le travailleur est uniquement confronté aux donneurs d'ordres, mais avec cette fois un intermédiaire algorithmique qui organise l'échange.

Au niveau individuel, les risques pour les travailleurs d'un tel management algorithmique sont identifiés, notamment par les chercheuses Mateescu et Nguyen : surveillance, contrôle, opacité, biais et discrimination, et déresponsabilisation (Data and Society, 2019). Au niveau collectif, le risque de la disparition de l'employeur est bien entendu la disparition du dialogue social et de la négociation collective qui ont permis, tout au long du 20e siècle, d'améliorer la qualité de l'emploi (OECD, 2019). C'est donc le risque d'érosion d'un premier pilier du modèle social historique.

Accès restreint au droit du travail et de la protection sociale

Jusqu'en 2016, les travailleurs de certaines plateformes en Europe, telles que Foodora ou Deliveroo, étaient engagés dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée. Ils bénéficiaient, de ce fait, de la protection offerte par le droit du travail et de la sécurité sociale. À partir de 2017, ces plateformes ont modifié leur modèle d'entreprise pour ne plus travailler qu'avec des contrats de service et des indépendants.

Du point de vue social, la question du statut du travailleur est fondamentale, car c'est ce statut qui ouvre ou non l'accès au droit du travail (y inclus la représentation et la négociation collectives, le respect des normes en santé-sécurité, etc.) et aux bénéfices de la sécurité sociale des salariés (congés de maternité, indemnités en cas de maladie, congés payés, etc.). Certes, les ordres juridiques diffèrent d'un pays à l'autre. Mais partout où les grandes plateformes de travail à la demande sont présentes, se pose la question du statut « réel » du travailleur : est-il un prestataire indépendant de service ou un salarié ? Un statut examiné par les tribunaux de différents pays à l'aune de nombreux critères : dépendance économique, subordination juridique, autonomie dans l'organisation du travail, contrôle et sanction… Mais, à ce jour, la jurisprudence n'a pas apporté de réponse univoque à cette question (Daugareilh *et al*., 2019).

En attendant, le travailleur indépendant économiquement dépendant est doublement pénalisé. Le sous-traitant, le franchisé, l'agent commercial, le vendeur à domicile, auxquels on peut ajouter la longue liste des « faux indépendants » et, aujourd'hui, le coursier Deliveroo, le chauffeur d'Uber, le travailleur de Clickworker :

> Autant de travailleurs privés deux fois de protection : n'étant pas salariés, ils ne peuvent prétendre à la protection juridique qu'offre le *Code du travail*; n'étant pas réellement indépendants, ils ne bénéficient pas de la protection économique que donne la mul-

tiplicité des donneurs d'ordre, la rupture de commande d'un seul étant d'effet limité. (Antonmattei *et al.*, 2008).

Si cette situation n'est pas vraiment nouvelle, on constate néanmoins que la plateforme permet aujourd'hui d'organiser beaucoup plus efficacement « l'irresponsabilité sociale de l'employeur », pour reprendre les termes de Günther Löschnigg (dans Daugareilh *et al.*, 2019). Avec, pour conséquence pour le travailleur, un accès limité, voire barré au droit du travail et de la sécurité sociale. C'est ici le risque d'érosion d'un deuxième pilier du modèle social historique.

Rémunérations au rabais

Le travail à l'unité sur les grandes plateformes telles que Clickworker, Freelancer, PeoplePerHour, Foulefactory, TaskRabbit, Amazon Mechanical Turk, etc., se caractérise par de très faibles rémunérations (du moins pour les plateformes qui imposent leurs tarifs). Des petites tâches sont rémunérées quelques cents seulement, voire 2 ou 3 dollars. Une enquête du Bureau international du Travail (BIT) qui a examiné les conditions de travail de 3 500 travailleurs vivant dans 75 pays et œuvrant sur cinq plateformes anglophones de micro-travail montre qu'en moyenne, un micro-travailleur gagne 4,7 dollars de l'heure aux États-Unis, 3 dollars en Europe, et seulement 2,22 dollars en Asie et 1,33 dollar en Afrique (Berg *et al.*,2019). Il faut ajouter à ce constat qu'indirectement, les millions de micro-travailleurs mettent collectivement et gracieusement — c'est-à-dire sans la moindre indemnisation — à la disposition des entreprises utilisatrices leur propre équipement informatique, abonnement internet, « locaux » de travail, etc.

On peut penser que d'aussi faibles rémunérations s'expliquent par le fait qu'il s'agit de tâches rudimentaires exigeant des qualifications minimales. Ce n'est pas toujours le cas : certaines tâches plus complexes nécessitant un haut niveau de qualification (par exemple la rédaction de contenu) peuvent elles aussi être rémunérées aux « lance-pierres ». Comment l'expliquer?

Le premier élément d'explication est l'organisation d'un surplus d'offre de travail sur la demande de tâches, qui permet aux plateformes de maintenir d'aussi faibles rémunérations. L'une des caractéristiques des plateformes de travail est, en effet, qu'elles facilitent grandement l'accès au travail pour les personnes auparavant éloignées ou exclues des marchés du travail. Il s'en suit une forte augmentation de la main-d'œuvre potentielle; mais, aussi une concurrence accrue entre ces travailleurs pour chaque tâche à réaliser. Ce surplus d'offre des travailleurs en ligne, *crowdworkers* et autres travailleurs à la pige (*free-lancers*) du monde entier sur la demande permet de maintenir d'aussi faibles rémunérations.

Un autre élément d'explication vient du fait que ces travailleurs étant considérés comme des indépendants, il leur est interdit de s'entendre sur les prix et de

négocier collectivement leurs tarifs avec la plateforme, sous peine d'être accusés de pratiques anti-concurrentielles et de constitution de cartels. En l'absence de possibilité de telles négociations collectives[14], il est dès lors aisé pour la plateforme de maintenir ses rémunérations aussi basses.

L'enquête du BIT avance une troisième raison, qui est liée à ce que nous avons évoqué plus haut concernant le temps de travail sur plateforme : les travailleurs de plateforme consacrent en moyenne 20 minutes par heure de travail rémunérée à des activités non rémunérées, c'est-à-dire la recherche de tâches, la soumission de tests de qualification, la recherche de clients, etc. (Berg *et al.*, 2019). Ce qui réduit d'autant plus leur rémunération horaire moyenne.

Après l'érosion des unités structurantes du modèle social historique, c'est ici le risque d'érosion de son troisième pilier : celui de la négociation salariale collective.

Repenser les relations sociales sur plateformes

Absence d'employeur, accès restreint au droit social, faibles rémunérations : on le voit, pour le travailleur de plateforme, la perspective de travail « liquide », si elle peut apporter davantage de flexibilité et de liberté dans l'organisation de sa vie, peut aussi entrainer une triple dévaluation : de la solidarité (fin du collectif), de la sécurité (accès réduit au droit du travail et de la sécurité sociale) et de la prospérité (baisse des rémunérations). Le prix de la liberté des « talents » peut donc s'avérer assez élevé. Certains peuvent à n'en pas douter le payer. Mais ce n'est sans doute pas le cas de tous, en particulier les travailleurs vulnérables — jeunes, peu qualifiés, femmes seules avec personnes à charge, pensionnés précaires, migrants, malades chroniques, porteurs d'un handicap… dont la priorité est l'accès au travail — qui risquent parfois d'ignorer ce prix, au risque de devoir le payer plus tard.

Face à ce bouleversement du travail, les acteurs sociaux tentent, depuis quelques années, d'adapter progressivement leurs stratégies. Cela se fait au moyen du répertoire d'action traditionnel du mouvement syndical historique, lequel se décline essentiellement en sensibilisation, organisation et action collectives, négociation. En Europe, des collectifs de coursiers ont essaimé dans plusieurs pays (Royaume-Uni, France, Espagne, Allemagne, Pays-Bas, Italie, Belgique, Norvège…) et organisé leurs premières actions collectives : depuis 2017, des mobilisations, des grèves, des pétitions ont été lancées. Des ponts se bâtissent peu à peu entre ces collectifs autonomes et les syndicats historiques (Vandaele *et al.*, 2019). Une Fédération transnationale des coursiers tente, depuis octobre 2018, de coordonner ces actions et de construire un cahier commun de revendications. Mais la tâche est tout sauf aisée.

Dans certains pays, encore peu nombreux (Allemagne, Autriche, Suède), certains collectifs sont parvenus à instituer des comités d'entreprise, reconnus par la plateforme — c'est essentiellement le cas chez Foodora. On observe, depuis peu, que d'autres plateformes qui s'étaient montrées très réticentes à l'idée de discuter avec des représentants syndicaux ont, ces derniers mois, mis en place des procédures informelles de consultation de leurs travailleurs. Uber France a procédé, au printemps 2019, à une campagne de consultation de ses chauffeurs[15] et coursiers[16], et Deliveroo-France a créé en novembre 2019 un « Forum des livreurs », présenté comme un « renforcement du dialogue social »[17] (par ailleurs très contesté par certains livreurs qui y voient une forme de syndicalisme jaune).

Les syndicats historiques ont, de leur côté, commencé à ouvrir leurs portes aux indépendants. Certains ont créé des structures à part entière pour les travailleurs à la pige ou *free-lancers* (UGT espagnole[18], FNV néerlandais, CISL italienne…) ou, plus simplement, des services pour fournir une aide et des conseils spécifiques à ces travailleurs non-salariés (IGMetal et Verdi en Allemagne, ÖGB en Autriche, Unionen en Suède, CFDT et CGT en France, CSC en Belgique, etc., voir Fulton, 2017).

À l'intersection de ces syndicats historiques et des nouveaux collectifs autonomes, se sont créées dans certains pays des organisations syndicales indépendantes qui s'adressent spécifiquement aux travailleurs précaires : c'est le cas de l'IWGB (Independant Workers Union of Great Britain) fondé en 2012 au Royaume-Uni, qui défend spécifiquement les travailleurs précaires migrants. En Allemagne, c'est le cas de Deliver Union[19], une organisation de coursiers Foodora et Deliveroo mise en place en 2016 par le syndicat révolutionnaire FAU (Freie Arbeiterinnen- und Arbeiter Union).

Par ailleurs, des cas encore très peu nombreux de conventions collectives peuvent être cités : un syndicat danois (3F) a négocié et signé un accord collectif avec une plateforme numérique qui fournit des services de nettoyage à domicile (Hilfr). Cet accord prévoit, entre autres, la possibilité pour les travailleurs engagés comme indépendants de devenir des salariés après 100 heures de travail. Quelques autres exemples de conventions collectives peuvent être signalées, telle que celle entre Laconsegna et Filt CGIL, Fit CISL et UILtrasporti pour les coursiers italiens; ou encore celle entre Syndicom et Swissmessengerlogistic pour les coursiers suisses[20].

Enfin, il faut encore signaler l'action d'autres organisations qui ont décidé de miser sur des campagnes de sensibilisation de l'opinion publique ou de la classe politique afin de mettre en lumière et de médiatiser des situations sociales cachées ou ignorées. Au Royaume-Uni, la Fondation FairWork mise en place par l'Oxford Internet Institute (OII) et l'Université d'Oxford s'est inspirée

des campagnes menées par des ONG pour le commerce équitable Fairtrade[21]. L'objectif de cette campagne est de promouvoir la certification des réseaux de production de l'économie de plateforme, de mettre en lumière les bonnes et mauvaises pratiques de travail dans l'espoir de donner au consommateur (l'utilisateur de la plateforme) le pouvoir de contribuer à l'amélioration des conditions de travail du travailleur numérique. En Allemagne, dans le prolongement de l'initiative Turkopticon[22], le syndicat IG Metal, rejoint par les syndicats suédois Unionen et autrichien ÖGB, ainsi que la Chambre du travail autrichienne (AK), a lancé le site Faircrowdwork[23], qui se donne pour objectif de rendre publiques des évaluations de plateformes de travail digital sur la base de critères relatifs aux conditions de travail (par exemple, la possibilité de refus de paiement, les changements unilatéraux dans les conditions d'utilisation, les contacts avec les clients et avec les travailleurs...). Ce site permet aux travailleurs de se renseigner sur la «réputation sociale» d'une douzaine de plateformes de travail en ligne. Enfin, la Confédération européenne des syndicats (CES) a récemment lancé un « Observatoire européen des plateformes de travail numérique » en collaboration avec l'IRES et ASTREES (France). Cet observatoire rassemble des syndicalistes, des experts, des activistes, spécialistes de la représentation et de l'action collective des travailleurs de plateformes; son objectif est d'identifier les pratiques innovantes visant à améliorer la représentation, l'organisation et la protection des travailleurs de plateforme[24].

Ces exemples demeurent peu nombreux et l'on ne peut affirmer, à ce stade, qu'ils essaiment dans l'économie de plateforme. Mais ils montrent sans doute la voie à suivre. Malgré certains succès remarquables, il n'est pas sûr que le répertoire d'action traditionnel suffise à relever les défis, en particulier en ce qui concerne la question du micro-travail digital. De nouvelles alliances gagneraient sans doute à être construites, ainsi que de nouvelles stratégies pour aller à la rencontre des travailleurs les plus vulnérables de plateformes, souvent cachés, afin de mettre en lumière leurs conditions de travail et construire avec eux un modèle social réinventé, reconfiguré, qui soit le produit de la progression du numérique dans l'économie.

Cela peut passer par la reconnaissance de formes structurantes de lieux de travail (par exemple, par la mise à disposition de « lieux virtuels », tels que des forums internes permettant les échanges entre travailleurs, par la mise à disposition d'espaces de cotravail (*co-working* en anglais), ou à tout le moins par une forme d'indemnisation par les entreprises utilisatrices de l'immense parc informatique et de « bureaux » mis jusqu'ici gratuitement à leur disposition par les millions de micro-travailleurs dispersés dans le monde); de temps de travail (par une meilleure prévisibilité des temps de travail, par une clarification du périmètre exact du temps de travail, par une rémunération au temps qui tiennent compte,

dans la mesure du possible, des temps non rémunérés indispensables à la réalisation des tâches, par une sécurisation de la relation de travail); et d'action (par une organisation plus collective du travail, par la création d'équipes virtuelles via des applications dédiées au travail en équipe, par la mise à disposition d'outils d'organisation et de représentation collective, y compris d'élections sociales et de comités d'entreprises virtuels).

Bien entendu, ces quelques exemples n'épuisent pas la question. D'autres dimensions n'ont pas été abordées dans le cadre de cet article, telles que l'inspection du travail (sur plateforme), la sous-traitance des comptes utilisateurs et les risques en matière de travail clandestin, d'exploitation de travailleurs en situation irrégulière, voire d'enfants, la question de la formation continue des travailleurs sur plateforme, celle de la surveillance, du contrôle et de l'évaluation de leurs performances, celle de la portabilité de la « réputation numérique », etc.

Conclusion

Cet article a voulu montrer que le modèle social historique que connaissent la plupart des pays industrialisés s'est bâti sur des fondations solides, que l'on peut comparer aux trois unités du théâtre classique : unité de lieu de travail, unité de temps de travail et unité d'action. Or, après avoir connu, dès la fin du 20e siècle, des « fissurations » dans l'unité de lieu de travail (avec le développement de la sous-traitance, des chaînes de valeur, des entreprises subordonnées), l'économie de plateforme et les nouvelles formes d'externalisation du travail qu'elle permet contribuent aujourd'hui à éroder ces trois unités, à tout le moins dans certains segments de l'économie. Cela a pour effet de « liquéfier » le travail et de fragiliser le modèle social historique.

Face à cette fragilisation, les acteurs sociaux commencent, depuis quelques années, à expérimenter de nouvelles pratiques innovantes. Cela se fait par la création de collectifs autonomes de travailleurs, et par des actions collectives spontanées. Cela se fait aussi au moyen du répertoire d'action traditionnel du mouvement syndical : sensibilisation, organisation, négociation. Il est encore trop tôt pour en tirer un bilan, mais on voit déjà assez clairement que les stratégies traditionnelles sont confrontées à des obstacles et difficultés inédits qu'elles ne rencontrent pas, ou moins, dans le modèle de l'entreprise traditionnelle : absence de lieu de dialogue social, difficulté à identifier l'employeur et le responsable de la relation de travail, difficulté à organiser des travailleurs éparpillés, difficulté à formuler des revendications structurantes face à un travail « liquide », etc.

Il n'est toutefois pas inutile de constater que la plupart des revendications des travailleurs de plateforme portent indirectement sur cette « liquéfaction » : difficultés dues à l'absence de lieux de travail (demande d'outils virtuels d'échanges,

demande d'un espace de pause et d'attente pour les livreurs, demande de prime hivernale et de prime d'équipement, etc.); à l'absence de la mesure du temps de travail (demande de plus de prévisibilité, demande de plus de transparence dans les algorithmes d'allocation des tâches, demande de garantie d'un certain nombre d'heures de travail par semaine, demande d'indemnisation des heures supplémentaires, etc.), ainsi qu'à l'absence de l'organisation collective du travail (demande de plus de transparence dans les mesures de contrôle et de sanction, de procédures collectives de recours, demande de personne de contact — au-delà de l'algorithme —, etc.). Au-delà de leur désir de flexibilité, les travailleurs de plateformes semblent donc bien en demande d'unités structurantes leur permettant de construire un modèle social adapté à ce modèle d'entreprise.

Mais le tango se danse à deux; et pour parvenir à construire ce modèle, sans doute faudra-t-il encore expérimenter d'autres répertoires d'action dans le monde numérique afin de sortir les employeurs de ces plateformes de leur confortable tanière algorithmique. Quant aux organisations syndicales historiques, il leur faudra trouver les moyens d'aller à la rencontre des travailleurs fantômes et autres tâcherons digitaux, afin de mettre en lumière leurs conditions de travail, de mieux comprendre ce qu'ils vivent pour mieux construire avec eux des formes d'action permettant de rétablir un certain équilibre dans les relations sociales de l'économie numérique.

Notes

1 Selon le décompte (controversé) du Forum économique mondial de Davos en 2016. Disponible à : < https://www.weforum.org/focus/fourth-industrial-revolution?locale=en&page=216>.

2 Selon Pierre Musso (2017), on trouve une préfiguration de cette « nouvelle » organisation du travail industriel au sein des monastères qui, dès le Moyen-Age, structurent collectivement le travail (et la prière). À la suite de Musso, nous pouvons, en effet, déjà y déceler ces unités de lieu, de temps et d'organisation collective du travail.

3 Notre traduction de: « *Until (the 1820s), the handloom weaver, operating from his own home, not only was not threatened by the factory, but actually prospered. With the rapid spread of power looms after the 1820s, home weaving rapidly disappeared. Many of the former handloom weavers simply joined the factories they could not beat.* »

4 Voir, en particulier, le Martyr de Tolpuddle dont l'histoire est racontée dans le film *Comrad* de Bill Douglas (1986).

5 Sous cette appellation générique, nous regroupons trois catégories de plateformes numériques : celles de micro-travail ou micro-tâches peu qualifiées (Clickworker, Amazon Mechanical Turk, FouleFactory, etc.), celles de services localisés et à la demande (services de transport, Uber, Lyft, etc.; services de livraison, Doordash, Deliveroo, Foodora; et de logistique), et celles de sous-traitance en ligne pour travaux qualifiés (traduction, rédaction de contenu, programmation informatique… : Upwork, TextBroker, StaffMe, etc.).

6 Notre traduction de : « *Pipeline businesses create value by controlling a linear series of activities—the classic value-chain model. Inputs at one end of the chain (say, materials from*

suppliers) undergo a series of steps that transform them into an output that's worth more: the finished product » (Van Alstyne *et al.*, 2016).

7 La Poste belge, bpost (service public), a par exemple créé la plateforme Parcify, dont l'objectif est de « fluidifier » la livraison de colis en Belgique. Toute personne se déplaçant d'une ville A à une ville B pour quelque motif que ce soit peut vérifier via la plateforme si un colis doit être livré de A à B. Si oui, la personne peut se charger de cette livraison, moyennant une rémunération de quelques euros. Voilà un exemple de « plateformisation » du service public. Précisons qu'après trois années de fonctionnement, bpost a mis fin à cette expérience d'hybridation en juillet 2020. Cet exemple est intéressant en ce qu'il montre l'impact potentiel du « travail » de plateforme sur l'emploi traditionnel, en l'occurrence celui de facteur.

8 Notre traduction de : « *Employers are starting to see the human cloud as a new way to get work done. White-collar jobs are chopped into hundreds of discrete projects or tasks, then scattered into a virtual 'cloud' of willing workers who could be anywhere in the world, so long as they have an internet connection*. »

9 Contrairement au rythme d'accomplissement des tâches qui est, lui, bien souvent chronométré et dicté par les algorithmes de la plateforme.

10 Cette caractéristique est moins pertinente pour les travailleurs dans les secteurs de la livraison à domicile, Uber, Deliveroo, etc., car ils se croisent dans les villes et peuvent donc avoir conscience de former des équipes. Ce qui n'est pas le cas des micro-travailleurs et des travailleurs de plateformes de sous-traitance en ligne.

11 Voir, notamment, les travaux de France Stratégie à ce sujet : <https://www.youtube.com/watch?v=Nc88-J9OqHI>.

12 Cité dans Coase (1937).

13 Lesquels sont bien entendu, on l'oublierait presque, programmés par des humains.

14 Il convient de noter ici que l'Union européenne a lancé, en 2020, une réflexion ouverte sur cet aspect bien précis de la politique de concurrence.

15 Disponible à : <https://s3.amazonaws.com/uber-static/France/UBER_DriverConsultationReport.pdf>.

16 Disponible à : < https://s3.amazonaws.com/uber-static/UberEATS+France/UberEats_Rapport_Consultation_Coursiers.pdf?_ga=2.116405765.203811535.1568130495-2008068296.1559649656>.

17 Disponible à : <https://fr.deliveroo.news/news/deliveroo-dialogue-social-forum-livreurs.html>.

18 Voir : <turespuestasindical.es>.

19 Disponible à :<https://deliverunion.fau.org/>.

20 Disponible à : <https://syndicom.ch/fr/actuel/article/premiere-convention-collective-de-travail-en-europe-pour-les-coursiers-a-velo/>.

21 Disponible à : <https://www.oii.ox.ac.uk/research/projects/a-fairwork-foundation-towards-fair-work-in-the-platform-economy/>.

22 Il s'agit d'une fonctionnalité que le travailleur d'Amazon Mechanical Turk peut ajouter à son navigateur internet, qui lui permet de récolter de l'information sur le demandeur d'une tâche avant d'accepter cette tâche : le donneur d'ordre est-il correct, communique-t-il clairement, rémunère-t-il correctement, etc. Disponible à : <https://turkopticon.ucsd.edu>.

23 Disponible à : <http://faircrowd.work>.

24 Disponible à : <https://digitalplatformobservatory.org/fr/home-fr/>.

Références

Abdelnour, Sarah et Dominique Méda, dir. (2019) *Les nouveaux travailleurs des applis*, Paris : PUF/Vie des idées.

Accenture (2016) *Technology Vision 2017. Technology for people - The Era of the Intelligent Enterprise*. Disponible à : <https://www.accenture.com/_acnmedia/pdf-59/accenture-tech-vision-2017.pdf> (consulté le 20/8/2020).

Antonmattei, Paul-Henri et Jean-Christophe Sciberras (2008) *Le travailleur économiquement dépendant : quelle protection?*, Rapport à M. le Ministre du Travail, des Relations sociales, de la Famille et de la Solidarité, Novembre 2008.

Arntz, Melanie, Terry Gregory et Ulrich Zierahn (2016) « The Risk of Automation for Jobs in OECD Countries : A Comparative Analysis », *OECD Social, Employment and Migration Working Papers*, No. 189, Paris : OECD Publishing. Disponible à :<http://dx.doi.org/10.1787/5jlz9h56dvq7-en>.

Aubenas, Florence (2010) *Le Quai de Ouistreham*, Paris : Éditions de l'Olivier.

Baldwin, Richard (2019) *The Globotics Upheaval. Globalisation, Robotics and the Future of Work*, Oxford : Oxford University Press.

Baumann, François (2018) *Brown-out, quand le travail n'a plus aucun sens*, Lyon : Josette.

Berg, Janine, Marianne Furrer, Ellie Harmon, Uma Rani et Six Silberman (2019) *Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail. Pour un travail décent dans le monde en ligne*, OIT.

Cantwell, John (2009) « Innovation and Information Technology in the MNE », dans Rugman A.M. (dir.) *The Oxford Handbook of International Business*, Oxford : Oxford University Press, p. 417-446.

Casilli, Antonio (2019) *En attendant les robots*, Paris : Seuil.

Coase, Ronald (1937) « The Nature of the Firm » *Economica,* 386, 390-91. Disponible à : <https://doi.org/10.1111/j.1468-0335.1937.tb00002.x>.

Countouris, Nicola et Valerio De Stefano (2019) *New Trade Union Strategies for New Forms of Employment*, Bruxelles, ETUC.

Data and Society (2019) « Algorithmic Management in the Workplace », *Explainer*, Février 2019. Disponible à : <https://datasociety.net/wp-content/uploads/2019/02/DS_Algorithmic_Management_Explainer.pdf>. (consulté le 20/8/2020).

Degryse, Christophe (2016) *Digitalisation of the Economy and its Impact on Labour Markets*, ETUI Research Paper - Working Paper 2016.02. Disponible à : <https://ssrn.com/abstract=2730550> ou <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2730550>.

Duggan, James, Ultan Sherman, Ronan Carbery et Anthony McDonnell (2019) « Algorithmic Management and App- Work in the Gig Economy: A Research Agenda for Employment Relations and HRM », *Human Resources Management Journal*, 1-19. Disponible à : <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12258>.

Dunning, John H. (2009) « The Key Literature on IB Activities : 1960-2006 », dans Rugman, A.M. (dir.) *The Oxford Handbook of International Business*, Oxford : Oxford University Press, p. 39-71.

Feenberg, Andrew (2010) *Between Reason and Experience*, MIT (2014 pour l'édition française, sous le titre *Pour une théorie critique de la technique*, paru chez LUX Éditeur).

Fourastié, Jean (1979) *Les Trente Glorieuses ou la révolution invisible de 1946 à 1975*, Paris : Fayard.

Frey, Carl-Benedict et Michael Osborne (2013) *The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs to Computerization?*, Oxford : University of Oxford. Disponible à : <http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The_Future_of_Employment.pdf> (consulté le 20/8/2020).

Friedmann, Georges (1956) *Le travail en miettes*, Paris : Gallimard.

Fulton, Lionel (2017) *Les syndicats s'engagent pour la protection des travailleurs indépendants*, ETUC.

Graeber, David (2018) *Bullshit Jobs: A Theory*, Verlag : Penguin.

Gray, Mary L. et Siddharth Suri (2019) *Ghost Work. How to Stop Silicon Valley from Building a New Global Underclass*, Boston : Houghton Mifflin Harcourt.

Hackman, J. Richard et Greg R.Oldham (1976) « Motivation through the Design of Work: Test of a Theory », *Organizational Behavior and Human Performance,* 16, 250-279.

Head, Simon (2014), *Mindless: Why Smarter Machines Are Making Dumber Humans*, New York : Basic Books.

Huws, Ursula, Neil H. Spencer, Matt Coates et Kaire Holts (2019) *The Platformisation of Work in Europe : Results from Research in 13 European Countries*, Brussels, Foundation for European Progressive Studies, UNI Europa and University of Hertfordshire. Disponible à : <https://www.feps-europe.eu/attachments/publications/the%20platformisation%20of%20work%20in%20europe%20-%20final%20corrected.pdf> (consulté le 20/8/2020).

ILO (2018) *Digital Labour Platforms and the Future of Work. Towards Decent Work in the Online World*, Genève : International Labour Office.

Ingold, Tim (2010) « L'Outil, l'esprit et la machine : Une excursion dans la philosophie de la technologie », *Techniques et Culture, Revue semestrielle d'anthropologie des techniques*, 54-55. Disponible à : <https://journals.openedition.org/tc/5004>.Traduction de : « Tools, Minds and Machines : An Excursion in the Philosophy of Technology », paru initialement dans *Techniques et Culture*, 12, en 1989.

Jarrige, François et Bénédicte Reynaud (2011) « La durée du travail, la norme et ses usages en 1848 », *Genèses*, 4 (85), 70-92. Disponible à : <https://www.cairn.info/revue-geneses-2011-4-page-70.htm> (consulté le 20/8/2020).

Kenney, Martin et John Zysman (2016) "The Rise of the Platform Economy", *Issues in Science and Technology*, 32 (3). Disponible à : <https://issues.org/the-rise-of-the-platform-economy/>.

Kilpi, Esko (2015) *The Future of Firms. Is There an App for That? Disponible à :* <https://medium.com/@EskoKilpi/movement-of-thought-that-led-to-airbnb-and-uber-9d4da5e3da3a> (consulté le 20/8/2020).

Mokyr, Joel (2001) « The Rise and Fall of the Factory System : Technology, Firms, and Households since the Industrial Revolution », *Carnegie-Rochester Conference Series on Public Policy*, 55 (1), 1-45. DOI: 10.1016/S0167-2231(01)00050-1.

Musso, Pierre (2017) *La Religion industrielle*, Paris : Fayard.

O'Connor, Sarah (2015) « The Human Cloud: A New World of Work », *Financial Times*, 8 Octobre.

OECD (2019) *Negotiating Our Way Up: Collective Bargaining in a Changing World of Work*, Paris : OECD Publishing. Disponible à : <https://doi.org/10.1787/1fd2da34-en>.

Parker, Geoffrey G., Marshall W. Van Alstyne, Sange et Paul Choudary (2016) *Platform Revolution, How Networked Markets are Transforming the Economy and How to Make them Work for You*, New York – Londres : W.W. Norton & Company.

Pesole, Annarosa, Urzí Brancati, Maria Cesira, Fernández-Macías Enrique, Biagi Federico et González Vázquez Ignacio (2018) *Platform Workers in Europe: Evidence from the COLLEEM Survey*, Luxembourg : Publications Office of the European Union. Disponible à : <https://doi.org/10.2760/ 742789>.

Pew Research Center (2016) *Gig Work, Online Selling and Home Sharing*, novembre. Disponible à : <https://www.pewresearch.org/internet/2016/11/17/gig-work-online-selling-and-home-sharing/> (consulté le 20/8/2020).

Piasna, Agnieszka et Jan Drahokoupil (2019) *Digital Labour in Central and Eastern Europe : Evidence from the ETUI Internet and Platform Work Survey*, ETUI, Working paper 2019.12. Disponible à : <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3500717> (consulté le 20/8/2020).

Supiot, Alaindir (2019) *Le travail au XXIe siècle*, Paris : Les Éditions de l'Atelier/Les Éditions ouvrières.

Tomassetti, Julia (2016) « Does Uber Redefine the Firm? The Postindustrial Corporation and Advanced Information Technology », *Hofstra Labor and Employment Law Journal*, 34 (1), 1-78. Disponible à : <https://scholarlycommons.law.hofstra.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1616&context=hlelj>

Torpey, Elka, Andrew Hogan (2016) « Working in a Gig Economy », *Career Outlook*, U.S. Bureau of Labor Statistics. Disponible à : <https://www.bls.gov/careeroutlook/2016/article/what-is-the-gig-economy.htm> (consulté le 20/8/2020).

Van Alstyne, Marshall W., Geoffrey G. Parker et Sangeet Paul Choudary (2016) "Pipelines, Platforms, and the New Rules of Strategy", *Harvard Business Review*, avril. Disponible à : <https://hbr.org/2016/04/pipelines-platforms-and-the-new-rules-of-strategy?cm_sp=Magazine%20Archive-_-Links-_-Current%20Issue> (consulté le 20/8/2020).

Vandaele, Kurt, Agnieszka Piasna et Jan Drahokoupil (2019) « Unwilful Ignorance : Attitudes to Trade Unions among Deliveroo Riders in Belgium », *ETUI Policy Brief*, 6. Disponible à : <https://www.etui.org/sites/default/files/Deliveroo%20riders%20trade%20unions%20Vandaele%20Piasna%20Drahokoupil%20Policy%20Brief%202019.06.pdf> (consulté le 20/8/2020).

Veltz, Pierre (2017) *La société hyper-industrielle. Le nouveau capitalisme productif*, Paris : Seuil.

Weil, David (2013) *The Fissured Workplace.Why Work Became So Bad for So Many and What Can Be Done to Improve It*, Harvard : Harvard University Press.

RÉSUMÉ

Du flexible au liquide : le travail dans l'économie de plateforme

Le modèle social historique que connaissent la plupart des pays industrialisés s'est bâti sur des fondations solides qui, à l'instar du théâtre classique, repose sur ces trois unités : unité de lieu de travail (l'atelier, la fabrique, l'usine, le bureau), unité de temps de travail (les horaires de travail hebdomadaires, les périodes de repos) et unité d'action (l'organisation collective du travail). Or, après avoir connu, vers la fin du 20e siècle, des « fissurations » dans l'unité de lieu avec le développement de la sous-traitance, des chaînes de valeur mondiales et la coordination d'entreprises subordonnées, l'économie de plateforme et les nouvelles formes d'externalisation du travail qu'elle permet contribuent, aujourd'hui, à éroder l'ensemble de ces fondements, à tout le moins dans certains segments de l'économie, ce qui a pour effet de «liquéfier» le travail et de fragiliser ce modèle social historique.

Le travail dans l'économie de plateforme échappe aux régulations de lieux, de temps et de l'organisation collective. Autrement dit, pour les travailleurs de plateforme, il n'y a pas de locaux d'entreprise, pas de collègues, pas d'horaires, pas de représentants du personnel, pas non plus de règlements en matière de santé et de sécurité, pas de prévention des accidents du travail, pas de congés payés, pas de négociation collective, pas d'assurance-maladie… Cette nouvelle forme de fragilisation et de précarisation des travailleurs donne lieu, depuis quelques années, à l'expérimentation de pratiques innovantes, parmi lesquelles la création de collectifs autonomes, l'organisation d'actions collectives, la construction de cahiers de revendications, mais aussi le répertoire d'action plus traditionnel du mouvement syndical : sensibilisation, organisation, négociation.

Certes, ces stratégies sont confrontées à des obstacles inédits tels que la difficulté à identifier le responsable de la relation de travail, l'absence de lieu de dialogue social, la confusion concernant le statut du travailleur, la difficulté à organiser ces îlots de travailleurs éparpillés en l'absence de lieux d'échange entre eux. Malgré leurs limitations, ces expérimentations sociales peuvent être vues comme l'embryon d'un modèle social adapté à l'économie de plateforme et, plus largement, à la généralisation du numérique dans l'économie.

MOTS-CLÉS : ère numérique, économie de plateforme, modèle social, plateformes de travail en ligne, syndicats.

SUMMARY

From Flexible to Liquid: Working in the Platform Economy

The historical social model of most industrialized countries was built on solid foundations, which can be compared to the three classical unities of theatre: unity of the place of work (workshop, cottage industry, factory, office), unity of the time

of work (weekly work schedules, rest periods), and unity of action (collective organization of work). In the late 20th century, unity of place began to "fissure" with the development of outsourcing and global value chains and the coordination of subsidiaries. Today, the platform economy and the new forms of outsourcing it makes possible are contributing to the erosion of all these foundations, at least in certain segments of the economy. This erosion is having the effect of "liquefying" work and weakening the historical social model.

Work in the platform economy escapes the controls of place, time and collective organization. In other words, for platform workers there are no company premises, no colleagues, no schedules, no staff representatives, no health and safety regulations, no prevention of accidents at work, no paid holidays, no collective bargaining and no health insurance. This new model of tenuous and precarious employment has given rise in recent years to experimentation with innovative practices, including not only creation of autonomous collectives, organization of collective actions and formulation of worker demands but also the more traditional repertoire of action of the trade union movement: outreach, organization and negotiation.

Admittedly, these strategies are confronted with novel obstacles, such as difficulty in identifying the person in charge of the employment relationship, absence of a place for social dialogue, confusion over worker status and difficulty in organizing the scattered groups of workers without places where they can meet and discuss. Despite their limitations, these social experiments can be seen as the beginnings of a social model adapted to the platform economy and, more broadly, to digitalization of the economy.

KEYWORDS: platform economy, digitalization, social model, online work platforms, unions.