



PLATEFORMES

en collaboration avec ENTREPRISE & PROGRES

PLATEFORME RESPONSABLE ?

#04/06

QUEL STATUT POUR LES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS ?



Les plateformes, catalyseur de l'évolution du travail

L'émergence des plateformes provoque une montée en puissance du travail indépendant, qui appelle une refonte du modèle social actuel. C'était tout l'objet de la quatrième séquence du cycle de réflexion lancé par Entreprise & Progrès que Kea coparraine avec Steelcase, qui s'est tenue le 6 décembre.

Au cœur des débats **la question du partage de la valeur avec les indépendants**, en présence de trois intervenants : **Sylvie Joseph** (Secrétaire Fédérale CFDT-F3C en charge du numérique et des cadres et cadre supérieur à La Poste), **Henri Isaac** (maître de conférences et chercheur à l'Université Paris Dauphine, Président du think-tank Renaissance Numérique) et **Arthur Millerand** (Associé fondateur de Parallel Avocats, cabinet spécialisé dans le numérique et les plateformes).

LES PLATEFORMES ET LE MONDE DU TRAVAIL

Dans l'économie des plateformes, toutes les parties-prenantes - l'opérateur de la plateforme, l'offreur ou fournisseur de services mais aussi le demandeur - contribuent à la création de valeur qui doit être partagée.

L'opérateur d'une plateforme permet de nouvelles sources de création de valeur sur des marchés, par le classement et le référencement des informations, des biens et des services proposés, et l'agrégation massive de l'offre et de la demande, instantanément et à un moindre coût. L'exemple de l'hôtellerie est à ce titre éloquent : les 8 plus grands groupes hôteliers mondiaux affichent le même chiffre d'affaires que les plateformes générant 80% des nuitées vendues, soit 180 milliards d'euros, mais en ayant investi 1800 milliards sur 20 ans contre 30 milliards pour les plateformes, et en employant 2,6 millions de personnes contre 60 000 pour les plateformes.

L'économie des plateformes est une économie de réseaux où les effets d'échelle sont liés à la demande¹ : plus une plateforme a de clients ou d'utilisateurs, plus elle attirera de clients et plus elle sera performante grâce au fameux « effet de réseau » que toutes recherchent ! Les clients eux-mêmes fournissent un travail, notamment par les données qu'ils produisent, et apportent ainsi de la valeur à tout l'écosystème², de sorte que certains militent pour que ce travail numérique (*digital labour*) soit rémunéré et que s'installe une forme de « mutualisme des plateformes ».

L'opérateur d'une plateforme n'est pas l'employeur de l'ensemble des contributeurs à la valeur mais il fixe les règles, gouverne la relation entre les parties-prenantes et les propositions de valeur pour chacun. L'opérateur d'une plateforme organise un marché, c'est-à-dire la relation entre les « offreurs » et les « demandeurs ». Il peut contraindre l'offreur - c'est-à-dire le fournisseur de produit ou de services - à ce que sa prestation réponde à un certain nombre de normes et de standards sans pour autant que l'offreur soit un employé avec un contrat de travail de salarié.

L'ÉMERGENCE DE TRAVAILLEURS D'UN NOUVEAU GENRE

Les plateformes ont permis l'émergence de nouveaux types de travailleurs, avec une grande diversité d'emplois ou de métiers. Depuis une quinzaine d'années, les plateformes bouleversent l'intermédiation de l'échange de biens et de services, mais aussi l'intermédiation du travail en créant de nouveaux corps de métier, souvent indépendants : du coach de jogging au designer free-lance, en passant par les chauffeurs VTC. La valeur créée par ces plateformes est telle que les « demandeurs » sont toujours intéressés par le service proposé car il est peu cher, voire gratuit, et répond à leurs attentes. A l'inverse, les « offreurs », dont beaucoup n'existeraient pas sans les plateformes, maximisent leur intérêt économique en en faisant leur profession. Le travail même fait l'objet d'une nouvelle forme d'intermédiation avec, en France, une quinzaine de plateformes de mise en relation de freelances aux profils plus ou moins qualifiés (Malt, 404Works...).

Depuis 10 ans, les plateformes ont été les catalyseurs de l'évolution du travail. Le travailleur indépendant opte pour une relation plus libre au travail, au prix d'une partie de sa sécurité : aujourd'hui un quart de la population active souhaiterait être en travail temporaire. Cet essor contraste avec le développement de l'emploi salarié du siècle dernier, basé sur le modèle du taylorisme / fordisme, où l'objectif était d'attacher le salarié à la machine. L'émergence du travailleur freelance représente un retour au combat de la CGT à sa création, contre le salariat considéré comme un asservissement, et témoigne de l'épuisement du modèle social bâti depuis la fin du 19^{ème} siècle et à la Libération.

RECONSTRUIRE UN MODÈLE SOCIAL

L'enjeu vis-à-vis des travailleurs indépendants est de déterminer les conditions contractuelles et sociales permettant de les protéger, sans pour autant les calquer sur le statut de salarié, et de créer les conditions d'une saine concurrence (en matière fiscale et réglementaire). Cette mutation du travail pose une myriade de questions : droit à la formation, intermittence des travailleurs indépendants, représentation de ces travailleurs dans un contexte où les entreprises et les syndicats représentent surtout les salariés, collecte et affectation des cotisations sociales, garantie d'un niveau de rémunération correct (la

¹ Contrairement à l'économie classique où les économies d'échelle sont liées aux volumes produits (plus on produit, moins c'est cher de produire, plus on est compétitif).

² Par exemple en faisant des recherches sur Google, un utilisateur accroît la pertinence du moteur de recherche. Il crée de ce fait de la valeur pour Google et pour les autres utilisateurs du moteur de recherche.

plateforme d'Amazon, Amazon Mechanical Turk rémunère les contributions deux dollars par heure). Ce débat n'est pas sans rappeler celui qui a émergé au début des années 80, au moment de l'essor des agences d'intérim, sur la réglementation du travail temporaire.

Pour réussir, une plateforme se doit d'être responsable, compte tenu du nombre de parties prenantes à satisfaire, dans une relation équilibrée. Il faut rappeler trois vérités méconnues sur les plateformes :

- > elles ont créé beaucoup d'emplois en France,
- > elles nécessitent des investissements massifs pour rendre simple et accessible l'expérience client proposée,
- > et la plupart respectent la réglementation des pays où elles s'installent – à l'image d'Airbnb, qui lors de son installation dans l'Hexagone, a immédiatement choisi de payer les taxes de séjour.

L'autorégulation existe, portée par la demande et la nécessité d'atteindre une taille critique, dans des marchés qui se constituent rapidement en oligopoles.

Le rôle des autorités est à repenser, pour passer d'une régulation dans l'intérêt du consommateur à une régulation par les données, en temps réel. Les autorités doivent s'outiller, s'assurer de posséder une capacité de mesure et de compréhension des phénomènes, d'expérimentation avant la prise de décision, d'analyse économique - on peut regretter à cet égard que l'État en France ait renoncé à produire ses propres statistiques sur le e-commerce et qu'il s'appuie désormais sur les données fournies par la fédération professionnelle Fevad. Il s'agira surtout pour elles de contrôler, de fixer des standards auditables et de décerner des « certificats numériques ». La régulation doit être un outil pour développer des marchés.

8 sujets de discussion exposés par Sylvie Joseph :

1. Le travail est un élément majeur de création de valeur dans l'économie et crée des droits
2. Le travail requiert une rémunération décente pour avoir accès au logement (ce qui peut être difficile pour les freelances), à l'alimentation et à la santé
3. La production des données par les utilisateurs pose la question de la propriété intellectuelle de ces données et du droit à leur utilisation par les plateformes (rétribution forfaitaire de la donnée, identité numérique, droits sociaux, ...)
4. Les algorithmes de mise en relation doivent être transparents dans leur définition et leur usage, en particulier lorsqu'ils servent les plateformes d'intermédiation du travail
5. Notre système social mutualisé doit être préservé, afin d'éviter d'évoluer vers un système social individualisé sur la base de la data
6. Les travailleurs indépendants, doivent se faire représenter au sein d'organisations ad'hoc (via le portage salarial par exemple), sans qu'aucune pression ne soit exercée sur eux
7. Des parcours de formation doivent être proposés aux travailleurs indépendants, dans une logique d'apprentissage permanent, en apportant un soin particulier à la transparence du dispositif et à la compréhension de l'utilité des cotisations sociales
8. Les plateformes doivent être « labellisées socialement » pour permettre aux usagers de choisir celles qu'ils utilisent en connaissance de cause. Citons l'exemple de la certification dite "B Corp" accordée aux sociétés à but lucratif répondant à des exigences sociétales et environnementales, de gouvernance ainsi que de transparence envers le public

Kea & Partners coparraine avec Steelcase le chantier

« Une plateforme responsable, c'est possible ? »

impulsé par le think & do-tank Entreprise & Progrès.

Tenu de septembre 2018 à février 2019, ce cycle est coanimé par Bertrand Dimont et Christine Durroux de Kea & Partners. Le partage de la valeur – économique, sociale, environnementale – par les plateformes numériques en est la question centrale.

Kea accompagne les dirigeants en France et à l'international, sur leurs enjeux de :

Stratégie et croissance / Excellence des opérations / Structure, gouvernance, management et ressources humaines / Digital, technologies et systèmes d'information.

Le groupe compte plus de 500 consultants et 14 bureaux dans le monde.

Contactez l'auteur : bertrand.dimont@kea-partners.com

Retrouvez les idées forces parues et à paraître
sur notre site www.kea-partners.com