

Remanier le travail sur les plateformes : briser la perturbation pour offrir des conditions de travail décentes

Eric Tucker

Professeur émérite, Osgoode Hall Law School, York University

Les propriétaires et opérateurs de plateformes revendiquent fièrement leur statut de perturbateurs, en affirmant changer fondamentalement notre façon de faire les choses, notamment l'exécution du travail. Au lieu d'une relation de travail standard, basée sur une relation stable entre un·e employé et son employeur·euse soumise au droit du travail et aux lois sur la protection de l'emploi, le travail sur les plateformes prétend dissoudre l'emploi et transformer les travailleur·euses en entrepreneur·es individuel·les travaillant sur la base de contrats à court terme et ponctuels auprès de clients par l'intermédiaire d'une plateforme. Ces relations sont non plus couvertes par le droit du travail, mais par le droit commercial. Si cette structure est acceptée et mise en œuvre, la relation entre un·e travailleur·euse sur plateforme et la plateforme relèvera essentiellement du domaine de ce qu'Elizabeth Anderson a décrit comme un « [gouvernement privé](#) », où les travailleur·euses sont subordonné·es et dominé·es par les plateformes (ou les clients). La perturbation est certes garantie, mais loin de se prêter aux réjouissances. Ces considérations soulèvent la question suivante : comment remanier le travail sur plateforme pour perturber cette perturbation et offrir un [travail décent](#)?

Dans un premier temps, cet essai vise à mettre en lumière le phénomène du travail sur plateforme dans une perspective d'économie politique, qui considère les plateformes comme des entreprises capitalistes créées dans le but de générer des profits pour leurs propriétaires et leurs investisseur·se·s. Ensuite, j'examinerai les implications de cette caractéristique structurelle pour comprendre les vulnérabilités auxquelles sont exposés les travailleur·euses sur plateforme. Je me pencherai ensuite sur certains efforts déployés par des personnes travaillant localement et dans un environnement infonuagique pour contester le gouvernement privé que constitue le travail sur les plateformes. Enfin, nous offrirons des suggestions de remaniement du travail sur les plateformes.

Dans un précédent article sur [l'économie politique du travail sur les plateformes](#), j'avance que si le capitalisme donne un élan sans précédent au développement des forces de production (notamment les technologies numériques et l'intelligence artificielle) qui pourraient réduire le temps de travail socialement nécessaire à la reproduction de notre existence matérielle, ce potentiel d'émancipation n'est toujours pas une réalité pour la plupart des travailleur·euses. En effet, la volonté d'accumulation continue et illimitée fait que le processus de travail est conçu pour extraire plus de valeur de chaque unité de travail et que l'essentiel de la richesse produite est redirigé vers le capital. Par conséquent, la subordination des travailleur·euses a tendance à s'aggraver, à moins qu'ils/elles ne soient en mesure de s'organiser et de résister. Le pronostic de l'économie politique est aujourd'hui confirmé par un vaste ensemble de recherches sur la qualité du travail sur les plateformes.

Le travail sur les plateformes est varié, mais il est important de distinguer si les travailleur·euses sur plateforme offrent des services locaux une clientèle locale (travail de terrain) comme dans le cas de la livraison de nourriture, ou s'ils travaillent en ligne pour des clients internationaux (travail infonuagique).

Concernant ce dernier, les études montrent que le travail infonuagique repose sur une main-d'œuvre mondiale effectuant principalement des microtâches peu qualifiées et mal rémunérées. Les contrôles algorithmiques confèrent aux plateformes une autorité sur les travailleur·euses, en les soumettant par exemple à des mesures disciplinaires si elles détectent une violation des règles de la plateforme, souvent opaques. En outre, la plateforme est conçue pour favoriser la dépendance des travailleur·euses à son égard, de sorte que la quitter est coûteux. Enfin, la plateforme n'offre pas de canaux adéquats pour l'expression individuelle et collective des travailleur·euses. Ces éléments produisent une subordination considérable des travailleur·euses à la plateforme. En outre, tandis que les travailleur·euses sur les plateformes disposent d'une certaine [marge de manœuvre](#) par rapport aux clients (qui peut varier selon le niveau de compétence), ces derniers disposent quant à eux d'un pouvoir discrétionnaire considérable dans la décision d'accepter et de payer le travail effectué, et les moyens à disposition des travailleur·euses pour contester ces décisions sont limités.

Le travail de terrain fait nécessairement appel à la main-d'œuvre locale; dans cette mesure, il restreint la possibilité pour les plateformes de se livrer à un arbitrage mondial de la main d'œuvre, limitant ainsi l'étendue de la subordination économique. Néanmoins, la majeure partie du travail de terrain reste peu qualifié et mal payé; son principal attrait réside dans la flexibilité des horaires, ce qui permet de le combiner avec d'autres formes de travail à temps partiel précaires où les employeurs fixent les horaires. Les contrôles algorithmiques sont également omniprésents. Une [étude](#) récente en a cerné six dimensions : restreindre et recommander pour orienter les travailleur·euses; enregistrer et coter pour évaluer les travailleur·euses; et remplacer et récompenser pour discipliner les travailleur·euses. Et, tout comme dans le travail infonuagique, le manque de transparence exacerbe le stress des travailleur·euses.

Les travailleur·euses sur plateforme n'ont pas passivement accepté ce gouvernement privé et ses conséquences; ils/elles ont cherché des façons de remanier le travail sur les plateformes par le biais d'une combinaison d'organisations syndicales et politiques. Il est inutile de dire que, pour les travailleur·euses de terrain et infonuagiques, il s'agit d'un combat long et pénible.

Dans plusieurs pays, y compris le Canada, les travailleur·euses de terrain ont tenté de créer des syndicats et de négocier collectivement avec leurs plateformes. Pour ce faire, ils doivent tout d'abord entrer dans le champ d'application du droit du travail, qui couvre à la fois les employé·es et les « entrepreneur·es dépendants » qui effectuent un travail contre rémunération dans des conditions qui les placent dans une position de dépendance économique ressemblant davantage à la position d'un·e salarié·e qu'à celle d'un·e entrepreneur·e indépendant·e. En Ontario, les travailleur·euses de [Foodora](#) sont parvenu·es à s'organiser de la sorte, mais la réaction de Foodora a été de [cesser ses opérations](#) dans la province.

En dehors du domaine de la négociation collective, les travailleur·euses sur plateforme ont également cherché à obtenir une protection en vertu des lois sur les normes minimales. Bien que ces demandes aient abouti dans [certains pays](#), les travailleur·euses sur plateforme canadien·es n'ont pas obtenu de jugement en ce sens.

Les travailleur·euses infonuagiques se trouvent dans un contexte très différent et d'autant plus difficile. Les plateformes de travail infonuagiques font appel à une main-d'œuvre et une clientèle mondiales, ce qui réduit considérablement, voire élimine, la possibilité d'une organisation de terrain. Les stratégies juridiques ou politiques sont également plus complexes. Contrairement au travail de terrain, où les plateformes jouent un rôle interne dans l'organisation du travail, ce qui les rend susceptibles d'être considérées comme des employeurs, les plateformes de travail infonuagique restent largement extérieures à l'organisation du travail et agissent en tant qu'intermédiaires entre les travailleur·euses et la clientèle. Il est donc quasiment certain que les demandes des travailleur·euses infonuagiques concernant leur statut d'emploi seraient vouées à l'échec. Il est également difficile de faire pression pour obtenir une intervention politique, car il n'est pas certain qu'un seul gouvernement soit en mesure de régler la relation entre la plateforme et sa main-d'œuvre dispersée dans le monde entier. Par conséquent, l'organisation des travailleur·euses infonuagiques se trouve largement limitée au partage d'information. Bien que cette stratégie puisse aider travailleur·euses infonuagiques à composer avec la plateforme et la clientèle, elle ne génère que peu de contrepouvoirs susceptibles d'assurer le remaniement de la plateforme.

Compte tenu des différences structurelles entre le travail sur plateforme dans un environnement infonuagique et sur le terrain, les décideur·euses politiques pourraient envisager d'adopter une stratégie de remaniement à deux volets. Bien que des recherches supplémentaires soient nécessaires, il est possible de déterminer certaines stratégies qui permettraient d'améliorer le travail de terrain sur les plateformes. On peut en citer plusieurs, notamment : considérer ou présumer que les travailleur·euses sont des employé·es et adopter [des critères juridiques](#) qui permettraient de revendiquer plus facilement ce statut; [des lois exigeant la transparence](#) en ce qui concerne les contrôles de la gestion algorithmique; des protections contre les suspensions ou les suppressions arbitraires de la plateforme et des [négociations sectorielles](#) qui établiraient une représentation syndicale et des conventions collectives à l'échelle de l'industrie. Il est plus compliqué de remanier le travail infonuagique compte tenu de sa main-d'œuvre et de sa clientèle mondialisée, qui rend difficile une réglementation efficace par un seul pays; nous pourrions donc envisager des façons de soutenir et de renforcer plus efficacement l'auto-organisation des travailleurs infonuagiques.