

TRAVAIL ET JUSTICE SOCIALE

UNE APPLI POUR LE MOVEMENT SYNDICAL

La lutte des travailleur.euse.s
de plateformes d'Amérique latine

**Laura Perelman, Marcelo Mangini,
Bárbara Perrot, María Belén Fierro
et Martina Sol Garbarz**
Septembre 2020



Les entreprises de plateformes numériques ont connu une expansion spectaculaire en Argentine et à l'échelle internationale.



Les « adhérents » ont alors commencé à se reconnaître en tant que travailleurs et, pour pouvoir transformer leurs conditions de travail rétrogrades, ils ont organisé un arrêt de travail virtuel et constitué le syndicat APP.



Après avoir réussi à sensibiliser la population aux impacts du modèle d'affaires prédominant dans l'économie de plateformes, le syndicat lutte actuellement pour sa reconnaissance légale en Argentine.



TRAVAIL ET JUSTICE SOCIALE

UNE APPLI POUR LE MOVEMENT SYNDICAL

La lutte des travailleur.euse.s de plateformes
d'Amérique latine

«**Les syndicats en transformation 4.0**» examine les actions stratégiques des syndicats pour mobiliser les ressources de pouvoir dans un «nouveau monde du travail» où le capital recourt à la technologie numérique pour réorganiser le processus de travail. Le Programme syndical mondial de la FES a pour but de comprendre comment le rapport de force entre capital et travail est impacté et comment les travailleurs/euses répondent aux menaces du recul numérique conduisant à leur plus grande exploitation et précarité. Suivant une approche orientée vers le dialogue et l'action, le projet vise en fin de compte à participer aux réflexions stratégiques, à l'expérimentation et à la transformation ciblée des syndicats.

Contenu

INTRODUCTION	2
LES PLATEFORMES D'EMPLOI À LA DEMANDE EN ARGENTINE	3
LES CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOI	4
LA GESTION ALGORITHMIQUE DU TRAVAIL	6
LE PROCESSUS D'ORGANISATION SYNDICALE	7
LES RESSOURCES DE POUVOIR POUR L'ORGANISATION DES TRAVAILLEURS DE PLATEFORMES D'EMPLOI À LA DEMANDE : LES ENSEIGNEMENTS TIRÉS DE L'AFFAIRE APP	12
CONCLUSION	15
Bibliographie	16

INTRODUCTION

Le présent article se penche sur le processus d'organisation des travailleurs de plateformes numériques en Argentine, du point de vue analytique de la théorie des ressources de pouvoir¹. Cette analyse porte notamment sur l'émergence et la formation de l'*Asociación de Personal de Plataformas* (Association du personnel des plateformes, ci-après désignée sous le sigle APP), le premier syndicat de travailleurs de plateformes de la région, dans le contexte de l'installation et de l'expansion des principales entreprises qui contrôlent le marché local. Pour pouvoir expliquer ce processus, nous aborderons tout d'abord les caractéristiques particulières du collectif de travailleurs de plateformes et les formes adoptées par l'organisation du travail dans l'activité, facteurs essentiels pour comprendre la genèse du processus d'organisation syndicale des travailleurs. De même, ce travail reconstruit la dynamique du conflit entre les travailleurs et les entreprises pour rendre compte des stratégies et des actions mises en œuvre par ces derniers pour accumuler du pouvoir dans des contextes en pleine évolution.

La capacité des travailleurs à s'associer autour de réseaux et d'identités déjà en place a joué un rôle essentiel dans l'émergence de l'organisation syndicale, qui a débouché sur des actions collectives de nature syndicale. Comme nous l'expliquerons au fil de ce travail, lors des premiers conflits, de nombreux travailleurs étaient en contact permanent à travers des réseaux sociaux numériques, comme des groupes de WhatsApp et des amitiés sur Facebook. Ces groupes, qui s'alimentaient principalement d'amitiés de migrants originaires d'autres régions du pays et de liens sociaux construits dans les rues entre une livraison et une autre, se sont avérés une ressource essentielle pour la coordination de revendications et d'actions.

L'expansion de cette capacité à s'associer s'est heurtée à la forte opposition de l'entreprise où s'est produite la première réaction de protestation, qui s'est manifestée à travers des pratiques antisyndicales directement à l'encontre du noyau des travailleurs qui avaient dirigé le processus de regroupement des revendications et de représentation d'intérêts auprès de la plateforme. Dans un contexte de « vide juridique » et d'absence de protection légale, les principaux représentants ont été licenciés (« bloqués », selon le langage numérique) et, à cette date, n'ont toujours pas été réintégrés à leurs postes de travail.

Comme nous l'expliquons tout au long de cet article, à partir de la tentative initiale des entreprises de démanteler son organisation naissante, APP a mis en œuvre une stratégie offensive sur le plan institutionnel, visant à « forcer » une intervention réglementaire des organismes d'État – intervention dont l'objectif a été et est toujours de surmonter les obstacles structurels rencontrés par les travailleurs de plateformes, à travers leur reconnaissance et leur inclusion dans le régime de garanties et de tutelles du droit du travail

argentin. En ce sens, les processus qui sont à l'œuvre dans le cadre de la justice du travail, suite à une plainte déposée pour pratique antisyndicale, et auprès du ministère du Travail et de la Sécurité sociale, autour de la demande de reconnaissance d'APP en tant qu'organisme de représentation syndicale, sont particulièrement intéressants. Enfin, il faut souligner que l'une des autres stratégies utilisées pour renforcer l'organisation a été la sensibilisation du public au conflit entre les travailleurs et les plateformes, et l'appel au bon sens pour le règlement du litige, qui associe les livreurs à des travailleurs indépendants ou, selon le langage des plateformes, à des associés ou collaborateurs.

Ainsi, les litiges dans les différents domaines institutionnels ont eu leur corrélat dans les instances discursive et symbolique, où APP visait à intervenir dans le débat public et à faire connaître la perspective et les revendications des travailleurs de l'activité.

Nous avons recouru à diverses sources pour élaborer cette analyse. Tout d'abord, nous avons fait appel à des sources secondaires telles que des études préliminaires, des enquêtes disponibles et des informations journalistiques issues de médias nationaux et internationaux sur l'économie de plateformes en général et de plateformes d'emploi à la demande en particulier. Puis nous avons réalisé des entretiens auprès d'informateurs clés pour l'analyse du processus d'organisation syndicale des travailleurs de plateformes². Enfin, nous avons consulté des dossiers administratifs et judiciaires portant directement sur le processus d'institutionnalisation d'APP et la reconnaissance de l'existence d'une relation de travail entre travailleurs et entreprises, aspects qui seront développés plus en détail tout au long de cet article.

Enfin, il faut souligner que la dénomination « plateformes de *delivery* » (plateformes de livraison) est une forme réductrice et inexacte employée pour caractériser de manière globale l'activité développée par les entreprises. Outre la prestation du service de livraison, celles-ci offrent aussi d'autres services, comme par exemple la vente de marchandises, la confection de commandes, la facturation et l'encaissement des ventes, et la publicité de fournisseurs, entre autres. Cependant, étant donné que la référence aux « plateformes de livraison » est couramment utilisée dans la littérature et

¹ Voir Schmalz (2017)

² Six entretiens approfondis ont été réalisés au moyen d'un questionnaire semi-structuré auprès de trois travailleurs du secteur affiliés à APP, de deux représentants légaux et d'un expert en matière syndicale. Les dimensions du questionnaire réalisé auprès des travailleurs enquêtent sur l'identité professionnelle, l'expérience personnelle dans le processus d'organisation des travailleurs de plateformes dans la ville autonome de Buenos Aires, sur leurs perceptions concernant les capacités, ainsi que l'utilisation et l'effectivité des ressources de pouvoir disponibles pour l'action et l'organisation syndicales. Les entretiens menés auprès des représentants et de l'expert en matière syndicale étudient le modèle d'affaires et d'organisation d'entreprise, les différentes modalités de gestion et d'organisation du travail des principales plateformes de services de livraison, leur lien ou corrélat dans l'organisation et la lutte syndicales, le processus d'organisation syndicale, le contexte institutionnel et la capacité d'organisation. Les citations extraites des entretiens protègent l'identité des personnes interrogées, en raison de leur implication dans le conflit syndical avec les entreprises de l'activité et de leur manque de protection face à d'éventuelles représailles.

les médias de communication, nous utiliserons ci-après cette dénomination ou nous nous y référerons directement sous le nom de « plateformes ».

LES PLATEFORMES D'EMPLOI À LA DEMANDE EN ARGENTINE

L'usage massif de plateformes numériques a donné naissance à de nouveaux modes d'achat et de vente de biens et de services. En contrepartie, il a fait émerger de nouveaux modèles d'affaires, menés par ces plateformes qui rassemblent un nombre considérable d'utilisateurs, monopolisant ainsi les « effets de réseau »³. Au départ, l'utilisation de plateformes numériques était associée à l'« économie collaborative », dont l'objectif principal est de faciliter (ou de permettre) l'échange horizontal de biens et de services entre particuliers. Dans ce schéma, les plateformes agissent uniquement en tant qu'intermédiaires, en élargissant les possibilités de valoriser des biens personnels sous-utilisés à des échelles auparavant inimaginables. Ces dernières années, ce concept d'économie collaborative a été utilisé au sens large pour caractériser un ensemble d'entreprises émergentes qui utilisent les plateformes numériques pour organiser et gérer leur activité économique⁴.

De fait, les plateformes numériques n'opèrent pas toutes de la même façon et les services qu'elles offrent ne sont pas tous de la même nature. Il est donc important de faire la distinction entre les plateformes qui fournissent des services d'intermédiation à travers un support informatique et celles qui offrent réellement un service sous forme d'emploi à la demande. Dans ce dernier cas, les plateformes exercent en général un contrôle direct sur le prix, les termes et conditions de la prestation du service et sur la propriété du support informatique, actif fondamental pour le déroulement même de l'activité. Cette distinction est essentielle pour établir le type de règlements applicables dans chaque cas, aussi bien du point de vue tributaire qu'en rapport avec la législation du travail⁵, car ces caractéristiques ont de fortes chances de dénoter une dépendance dans la relation de travail des prestataires du service.

Les plateformes d'emploi à la demande peuvent à leur tour être classées en fonction du type de service qu'elles offrent selon leur localisation, sous forme présente ou virtuelle, et du niveau de qualification requis pour réaliser le service en question (Madariaga *et al.*, 2019). Ces deux axes sont essentiels pour évaluer les obstacles et les potentialités de

l'organisation syndicale, ainsi que l'action collective entre ces travailleurs. L'emploi généré par des tâches réalisées de manière physique et présente a un impact direct sur le marché du travail local. En revanche, dans le cas du travail réalisé en ligne, sa localisation est en principe indéterminée et ses répercussions locales sont plus difficiles à calibrer ; en outre, il peut être exécuté selon des règles qui peuvent différer en fonction de la localisation des propriétaires des plateformes, des clients qui demandent le service et des travailleurs qui exécutent le travail. Le niveau de qualification et de formation spécifique requis influera aussi sur le pouvoir structurel des travailleurs en rapport avec la facilité à les remplacer en cas de conflit.

Les dites « plateformes de livraison » s'inscrivent dans le cadre des plateformes d'emploi à la demande qui développent leur activité principale de manière physique et présente, et qui n'exigent aucune qualification particulière. En outre, elles constituent un cas paradigmatique de plateformes qui sont, à leur tour, les véritables fournisseurs du service, dans la mesure où elles organisent le travail et les conditions dans lesquelles celui-ci doit être exécuté, qu'elles déterminent les tarifs de manière unilatérale, qu'elles concentrent les données et les contacts avec les clients, et qu'elles se réservent le droit de « déconnecter » les travailleurs, pour ne citer que quelques aspects que nous développerons ci-après.

Les principales entreprises de plateformes qui opèrent sur le marché argentin sont apparues récemment. PedidosYa, entreprise pionnière dans ce segment de marché, a été fondée en Uruguay en 2009, tandis que l'entreprise colombienne Rappi et l'espagnole Glovo ont toutes deux vu le jour en 2015 et se sont installées en Argentine en 2018. Elles partagent une origine commune récente et un modèle d'affaires à rendement élevé, caractérisé par la croissance fulgurante de leurs opérations, leurs millions d'utilisateurs actifs, leur présence dans plusieurs pays et leur accès illimité au marché de capitaux.

Cela dit, comment expliquer le succès vertigineux de ce modèle d'affaires ? Il repose sur trois piliers fondamentaux qui sont intrinsèquement liés : le recrutement massif d'utilisateurs, la valorisation sur le marché financier et la réduction extrême des coûts. L'optimisation des coûts constitue une condition fondamentale pour que les entreprises puissent accroître leur compétitivité dans l'économie de plateformes, en formant des structures d'affaires plus compactes spécialisées dans le développement de l'algorithme, le recrutement d'utilisateurs et l'expansion des opérations. En ce sens, les entreprises Glovo, Rappi et PedidosYa totalisent à elles trois environ 8000 travailleurs salariés pour couvrir plus de 30 millions d'utilisateurs répartis sur environ 40 pays. Ce sont des travailleurs qualifiés qui exercent des activités de développement de logiciels, de service à la clientèle, de finances et de marketing. Ce schéma compact présente en contrepartie une demande intensive de travail dans l'activité de commercialisation et de distribution. Actuellement, celle-ci emploierait plus de 150000 travailleurs et travailleuses qui ne sont pas reconnus par les entreprises comme des salariés à part entière, mais comme des travailleurs indépendants ;

³ Srnicek (2018) introduit le concept d'« effets de réseau » pour caractériser le processus d'évaluation des plateformes, dans la mesure où le nombre de leurs utilisateurs augmente. L'augmentation du nombre de leurs utilisateurs en encourage d'autres à se joindre à la plateforme pour obtenir ainsi un plus grand potentiel de liens et de transactions au sein du réseau.

⁴ À l'heure actuelle, cette économie émergente a donné naissance à de nouveaux concepts, tels que « économie numérique », « *gig economy* » (économie des petits boulots), « *on demand economy* » (économie à la demande) et, plus récemment, « économie des plateformes ». À ce sujet, voir Serrano Olivares (2009).

⁵ Voir, par exemple, Eurofound (2018).

ou, comme elles les désignent, comme des « entrepreneurs », « associés » ou « collaborateurs », « *rappitenderos* » ou *glovers* ».

La méconnaissance de l'existence d'une relation de travail entre les entreprises et la grande majorité de leurs travailleurs est une des stratégies que celles-ci mettent en place pour réduire les coûts salariaux et être compétitives sur le marché, en offrant des prix réduits pour accroître le nombre d'utilisateurs et leur valorisation financière. À cet égard, il est intéressant de citer le cas de PedidosYa car c'est la seule entreprise à avoir développé sa propre flotte de livraison et employé des travailleurs salariés. Ce processus s'est concrétisé en avril 2018, avec le lancement de son premier hub logistique dans la ville de Buenos Aires et la création d'une unité d'affaires séparée, inscrite sous le nom de RepartosYa, qui a employé jusqu'à 1 700 travailleurs. Mais en février 2019, moins d'un an après son lancement, PedidosYa licencie 450 employés en commercialisation et en distribution, et amorce sa transition vers le modèle d'« associés » et de « collaborateurs » utilisé par ses concurrents. D'après les déclarations d'Ariel Burschtin, l'un de ses fondateurs, « aujourd'hui, à l'échelle mondiale, le secteur fonctionne sur ce modèle et c'est ainsi que nous nous imaginons à l'avenir »⁶.

Le statut juridique des travailleurs a entraîné des conflits et des protestations dans plusieurs pays de la région, comme le Chili, la Colombie et le Pérou. Dans d'autres, comme l'Argentine, l'Espagne, l'Italie et la France, les employés de livraison ont mis en œuvre des actions collectives telles que des journées d'arrêt de travail⁷. Alors que des vagues de protestations et de grèves secouent la région, des expériences d'organisation syndicale voient aussi le jour ; certaines sont articulées autour de syndicats traditionnels, tandis que d'autres prennent la forme de nouvelles organisations. De même, dans certains pays, les employés en livraison élisent des comités de représentation syndicale dans des entreprises, font partie des conseils d'administration et participent à la négociation collective (Ottaviano *et al.*, 2019). Le litige autour de la reconnaissance du lien de travail entre travailleurs et entreprises est porté devant un tribunal pour être tranché. L'Espagne, où est née l'entreprise Glovo, est engagée dans un processus permanent de judiciarisation du conflit entre les travailleurs et l'entreprise. Cependant, ce litige n'a pas encore été définitivement résolu. De même, ce scénario de conflits de travail croissants et de capacités judiciaires restreintes pour régler le conflit juridique de fond a joué en faveur de l'intervention législative pour inscrire l'activité des travailleurs de plateformes (Union européenne, Portugal, France et États-Unis) dans un cadre spécifique.

LES CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOI

Bien que l'activité des plateformes ait connu une forte expansion en Argentine ces dernières années, il n'existe pas actuellement de statistiques officielles en rapport avec l'ampleur du marché de l'emploi et des conditions de travail dans ce secteur. Par ailleurs, l'hétérogénéité de l'activité – en termes sectoriels, de modèles de gestion et d'affaires, etc. – constitue une difficulté supplémentaire lorsqu'il s'agit d'établir un bon diagnostic empirique sur cette activité.

À l'heure actuelle, l'Enquête menée auprès des travailleurs de plateformes (désignée ci-après sous le sigle ETP) de l'année 2018, réalisée par le CIPPEC, la BID et l'OIT, est la principale source d'information empirique disponible. Cet instrument présente des données qui permettent de caractériser les travailleurs de plateformes en fonction de leur profil sociodémographique et d'insertion professionnelle⁸, ce qui est essentiel pour connaître et comprendre les conditions structurelles du marché du travail qui entourent et qui influent sur la structure des opportunités pour l'organisation syndicale des travailleurs de l'activité. De même, bien que l'enquête relève des données seulement pour l'année 2018, cette période correspond au stade initial du processus d'organisation collective qui a conduit à la fondation d'APP.

L'observation des caractéristiques démographiques permet d'identifier certains traits prédominants chez les travailleurs de l'activité. Il s'agit d'un secteur hautement masculinisé, avec une prédominance de jeunes et où les niveaux d'éducation sont relativement élevés. En effet, les hommes représentent 90 % de l'emploi dans le secteur, à raison de 70 % âgés de 18 à 29 ans et d'une moyenne d'âge de 27 ans, autrement dit bien en dessous de la moyenne du marché du travail. En ce qui concerne le niveau d'éducation, 40 % d'entre eux ont réalisé des études supérieures ou universitaires complètes⁹, ce qui signifie qu'un grand nombre de travailleurs sont surqualifiés pour une activité dont les niveaux de qualification requis sont bas. Cette condition est probablement liée aux caractéristiques de la population migrante qui a été employée en masse dans ce secteur.

En effet, l'activité présente une autre caractéristique frappante, à savoir la forte concentration de travailleurs migrants, dont un grand nombre s'est installé récemment dans le pays, en provenance du Venezuela. Comme nous le verrons, cette origine commune s'avérera déterminante

6 Entretien réalisé auprès d'Ariel Burschtin, *op. cit.* Citation originale : « Hoy el sector mundialmente funciona con este modelo y así nos imaginamos en el futuro ».

7 En juillet 2019, des travailleurs de Glovo font la première grève à l'échelle nationale, dont l'épicentre est situé dans les villes de Barcelone, de Madrid et de Saragosse, pour revendiquer la fin de l'administration algorithmique de leurs temps de travail et se plaindre de leur statut de faux indépendants.

8 L'enquête englobe des travailleurs de 16 entreprises de plateformes et, dans le segment des dites « plateformes de livraison », elle est menée auprès de travailleurs de Rappi et de Glovo. Pour plus de références, voir Madariaga *et al.* (2019).

9 Sur la totalité des personnes actives non qualifiées de la ville autonome de Buenos Aires et du Grand Buenos Aires, à peine 5 % ont un niveau d'études supérieures ou universitaires complètes, et 13 % incomplètes (données obtenues dans l'EPH, premier trimestre 2019).

pour analyser le processus d'organisation qui a présidé à l'émergence d'APP ¹⁰.

En ce qui concerne l'insertion professionnelle, selon l'ETP, la plupart des travailleurs embauchés sont soumis à la taxe unique du régime d'imposition simplifié. En revanche, le pourcentage de travailleurs qui cotisent pour leur retraite ou qui contribuent à des œuvres sociales est nettement inférieur ¹¹, ce qui pourrait indiquer que, au moment de l'enquête, une partie de l'activité n'était reversée à aucun registre administratif ¹². La généralisation du recours au régime de la taxe unique dans l'activité montre bien que les « plateformes de livraison » qui opèrent en Argentine évitent de se reconnaître comme des employeurs et qu'elles se définissent comme des intermédiaires entre utilisateurs et livreurs.

La situation de l'emploi sur les plateformes de livraison se caractérise notamment par l'existence de faibles barrières à l'entrée dans l'activité, ce qui les place dans une position privilégiée pour recruter une main-d'œuvre qui a des difficultés à s'intégrer sur le marché du travail. Dans le cas concret qui nous occupe, pour accéder à ce type d'emploi, il suffit de compter sur un dispositif mobile pour se connecter à la plateforme, de suivre une formation minimale sur le fonctionnement de l'application, de s'inscrire en tant que travailleur assujéti au régime de la taxe unique (ce qui, au début de l'activité, ne semble pas avoir été une condition indispensable) et d'avoir accès à un compte bancaire. Ces faibles barrières expliquent, dans une grande mesure, la présence de jeunes travailleurs, parmi lesquels les taux de chômage sont plus élevés que la moyenne, et de migrants arrivés récemment qui ont besoin de générer immédiatement des revenus pour s'installer dans le pays.

La facilité d'accès à l'emploi semble aller de pair avec un taux élevé de rotation du personnel. D'après les données collectées au cours de l'ETP, l'ancienneté moyenne sur les deux plateformes était seulement de deux mois. Cela dit, il faut souligner qu'à la date où l'enquête a été réalisée, les plateformes Rappi et Glovo opéraient depuis quelques mois seulement dans le pays. Les travailleurs que nous avons interrogés ont aussi l'impression que bon nombre des travailleurs ne restent pas travailler très longtemps pour les plateformes. Mais ils précisent néanmoins que le cumul d'emplois sur plusieurs plateformes ou la rotation entre plusieurs d'entre elles est une pratique courante. Autrement dit, le fait d'arrêter de

travailler pour l'une d'entre elles n'implique pas forcément que les travailleurs abandonnent l'activité. Par conséquent, le phénomène de la rotation pourrait se produire davantage au niveau des plateformes que de l'activité dans son ensemble. En outre, à en juger d'après les résultats de cette enquête, la plupart des travailleurs étaient fortement tributaires des revenus qu'ils obtenaient de leur travail pour la ou les plateformes. 85 % d'entre eux le considéraient comme leur activité principale et 60 % déclaraient s'y consacrer à temps complet et faire de longues journées de travail, soit au moins 48 heures par semaine. Malgré tout, un tiers des travailleurs interrogés valorisaient le fait de pouvoir gérer leurs horaires à leur guise et une proportion similaire d'entre eux, celui de générer des revenus supplémentaires. En ce qui concerne le tiers restant, la raison principale pour laquelle ils occupaient ce poste résidait dans le fait de n'avoir pu trouver aucun autre travail – une condition qui touche plus particulièrement la population migrante et les jeunes. Quoiqu'il en soit, tel qu'il en ressort des entretiens que nous avons réalisés, le fait que les travailleurs recourent à des plateformes parce qu'ils n'ont pas d'autres options ne veut pas dire qu'ils ne valorisent pas pour autant la possibilité de gérer leurs temps de connexion et de déconnexion des plateformes, pour les concilier notamment avec d'autres activités comme, par exemple, des tâches liées aux soins dispensés au sein du groupe familial.

La question de l'égalité des sexes dans l'économie des plateformes n'a pratiquement pas été traitée dans les médias, les analyses académiques et les documents d'organismes internationaux. Cette lacune est pour le moins surprenante dans le contexte de la persistance des inégalités entre hommes et femmes sur le marché de l'emploi et de la condition particulièrement vulnérable des femmes face aux changements qui ont lieu dans le monde du travail. Les femmes sont confrontées à des taux de chômage plus élevés et à des conditions de travail bien plus précaires en termes de type d'insertion professionnelle et de salaires. L'ETP offre une caractérisation générale en fonction de la désagrégation des personnes interrogées selon leur sexe. À ce sujet, l'enquête a enregistré un pourcentage majoritaire de personnes identifiées comme étant de sexe masculin (73,7 %). Cependant, l'étude enregistre des différences de fond entre plusieurs plateformes. Sur ce point, la plateforme de services de réparation à domicile IguanaFix montre une présence masculine de 100 %, tandis que dans les entreprises de transport de personnes et de commercialisation et distribution de biens, plus de 90 % des personnes interrogées sont des hommes. Dans les entreprises que nous avons contactées dans le cadre de notre étude, la participation masculine est presque absolue: la présence masculine chez Rappi atteint 97 % et celle de Glovo la suit de près avec un taux de 95,5 %. MercadoLibre, Freelancer et Workana emploient aussi une majorité d'hommes, bien que la participation des femmes atteigne 35 %. En revanche, la plateforme de services d'hébergement Airbnb enregistre 57 % de participation de femmes et Zolvers, consacrée à l'embauche d'employées de maisons particulières et à la prestation de services de soins, est la seule plateforme dont le taux de féminisation est de 100 %.

¹⁰ Parmi les travailleurs qui ont répondu à l'ETP, on observe une forte proportion de migrants arrivés récemment (résidant depuis moins de cinq ans dans le pays), provenant dans leur grande majorité du Venezuela – 83 % dans le cas de Rappi et 65 % dans le cas de Glovo –, tandis que les travailleurs migrants représentent seulement 8 % du total de la population active de la ville autonome de Buenos Aires et du Grand Buenos Aires (EPH, premier trimestre 2019).

¹¹ Ce chiffre concerne 98 % des travailleurs de Glovo et de Rappi interrogés.

¹² 90 % des travailleurs de Glovo et 58 % dans le cas de Rappi versent une cotisation pour leur retraite au titre du paiement de la taxe unique du système d'imposition simplifié. Un pourcentage de travailleurs inférieur à celui des cotisants déclarait avoir accès aux œuvres sociales (à raison de 69 % chez Glovo et de 54 % chez Rappi).

De même, l'ETP identifie des différences entre hommes et femmes en ce qui concerne le niveau de qualification requis pour les tâches accomplies pour la plateforme, à savoir que 8 hommes sur 10 effectuent des tâches techniques ou opérationnelles, alors que 7 femmes sur 10 effectuent des tâches qui n'exigent aucune qualification. Cette dernière proportion diminue considérablement, quand on exclut les travailleuses de Zolvers, bien qu'elle reste plus élevée que pour les hommes ¹³.

Cette caractérisation générale révèle que l'emploi dans l'activité des plateformes tend à reproduire et à perpétuer les inégalités entre les sexes présentes sur le marché du travail dans au moins deux aspects fondamentaux ¹⁴: la prédominance masculine et la ségrégation dans l'emploi. L'écart entre la participation des hommes et des femmes sur le marché de l'emploi est environ de 20 points de pourcentage, une différence que l'on retrouve aussi dans le taux d'emploi. En même temps, l'insertion professionnelle des femmes reproduit les tâches qui leur ont été historiquement assignées dans le foyer, associées à l'activité de soin et de bien-être. En ce sens, les femmes sont principalement employées dans les services de santé, d'éducation et de travail domestique. Cette dernière activité représente 16,5 % du total de l'emploi des femmes en actif (et 21,5 % des femmes salariées). L'indice de féminisation du service domestique est de 96,4 %.

Ces schémas d'exclusion et de segmentation des femmes sont structurels sur le marché du travail et s'expliquent par l'existence de stéréotypes, de préjugés et d'inégalités entre les sexes qui sont bien ancrés socialement. En particulier, ceux-ci sont liés à la division sexuelle entre le travail productif rémunéré et le travail reproductif non rémunéré qui, au fil de l'histoire, a fait porter aux femmes la responsabilité des tâches domestiques et des soins prodigués aux personnes. Selon des données extraites de l'Enquête sur le travail non rémunéré et l'occupation du temps, réalisée par l'INDEC, en tant que module spécial de l'Enquête annuelle sur les foyers urbains (EAHU) du troisième trimestre 2013, tandis que les hommes consacrent 3,4 heures par jour à ces tâches, les femmes en consacrent en moyenne 6,4 heures, soit presque le double ¹⁵.

Au cours des entretiens, la maternité ou les responsabilités en matière de soins sont mentionnées comme un obstacle

¹³ Cette donnée correspond à la qualification perçue ou, de manière plus spécifique, à l'appréciation par les hommes et les femmes du niveau de qualification recherché pour la tâche qu'ils réalisent. En ce sens, il y a lieu de supposer que cette évaluation présente des préjugés sexistes associés, par exemple, au manque de visibilité et de valeur données aux tâches ménagères et aux prestations de soins. Il est probable que les femmes qui développent ces activités les perçoivent comme une extension des tâches qu'elles réalisent dans leurs foyers.

¹⁴ Les données utilisées pour la caractérisation du marché du travail ont été publiées dans « Las brechas de género en la Argentina. Estado de situación y desafíos » [Les écarts entre les sexes en Argentine. Bilan de situation et enjeux], ministère de l'Économie et de la Production, année 2020.

¹⁵ INDEC (2013), « Encuesta sobre trabajo no remunerado y uso del tiempo. Tercer trimestre 2013 » [Enquête sur le travail non rémunéré et l'occupation du temps. Troisième trimestre 2013].

pour pouvoir travailler le nombre d'heures ou dans les tranches horaires pour lesquelles les plateformes offrent les meilleurs tarifs et bénéfices. Un autre facteur de difficulté important est lié à l'insécurité et à l'exposition des travailleurs et travailleuses aux vols commis sur la voie publique, situation dans laquelle les femmes se sentent le plus vulnérables, surtout pendant les horaires nocturnes. De même, le fait de ne pas pouvoir compter sur un espace physique de travail implique des restrictions d'accès à des toilettes ou à des endroits protégés. Enfin, il faut aussi souligner que l'activité de livraison à domicile véhicule de forts stéréotypes sexistes qui l'inscrivent socialement dans le domaine du masculin.

Dans ce contexte, il n'y a rien d'étonnant à ce que ce soit une femme qui ait été choisie comme secrétaire générale d'APP, la fonction la plus importante de l'organisation, ce qui est d'ailleurs assez curieux à la lumière de la tradition syndicale car très peu de femmes occupent des postes importants dans les syndicats les plus traditionnels. Les femmes affiliées à APP déclarent que, bien que le nombre de femmes exerçant cette activité ait augmenté, elles sont encore peu nombreuses par rapport aux hommes, et encore moins impliquées dans des actions syndicales. À cet égard, il y a un défi à relever pour atteindre une plus grande participation des femmes dans l'activité et dans l'organisation syndicale.

LA GESTION ALGORITHMIQUE DU TRAVAIL

L'un des aspects essentiels et innovants de l'organisation du travail à travers des plateformes numériques réside dans la mise en œuvre de la gestion algorithmique. Compte tenu de l'absence de régulation de l'activité des plateformes, les entreprises ne fournissent aucun type d'informations sur les paramètres qui régissent l'assignation et la distribution des tâches, le système de tarification, l'administration des temps d'attente, les scores, les récompenses ou les sanctions. À cet égard, la principale caractéristique de cette modalité de gestion réside dans son manque de publicité et de transparence. D'après les travailleurs, leur compréhension de l'algorithme est inductive et toujours incomplète, et elle a lieu à partir des impacts que ce système produit sur l'intensité de leur journée de travail, sur les revenus qu'ils perçoivent, sur les conditions de travail, ainsi que les modalités de supervision et de contrôle qui leur sont imposées. En outre, le fait que les entreprises introduisent des changements de façon continue et unilatérale, sans les prévenir, ne fait qu'intensifier l'opacité du système.

L'une des fonctions de base de la gestion algorithmique est d'assurer une adéquation entre l'offre de travailleurs disponibles et la demande de travail à une intensité variable selon les jours et les tranches horaires; autrement dit, de garantir que les travailleurs soient connectés à la plateforme, quand l'entreprise a besoin d'eux, et qu'ils acceptent les commandes qui leur sont assignées. La mise en œuvre, par exemple, de systèmes de classement de qualifications

constitue un des éléments développés par les plateformes pour adapter la gestion du travail au flux de la demande du service. Dans ce type de systèmes, les travailleurs sont qualifiés en fonction de leur performance – condition qui détermine la possibilité d'accéder à de « meilleures » commandes, en termes de distance, de tarification, de primes et de récompenses. À la fin de la journée, les qualifications obtenues par les travailleurs et la position qu'ils occupent dans le classement ont une répercussion sur la durée et l'intensité de leur journée de travail, de même que sur les revenus qu'ils perçoivent. Et pourtant, les travailleurs ignorent les conditions spécifiques qui définissent leurs qualifications et qui déterminent leur position dans le classement. À ce sujet, les travailleurs interrogés ont déclaré qu'ils comprennent que le calcul de l'algorithme puisse combiner différents facteurs – quantité de commandes acceptées et refusées, temps de livraison, opinion des utilisateurs, nombre d'heures en réseau et ancienneté au poste –, mais qu'en revanche, ils ignorent la façon dont ces facteurs sont pris en compte par l'algorithme et qu'ils ont aussi l'impression que la façon dont ils sont finalement qualifiés demeure quelque peu arbitraire.

Tel qu'il ressort des entretiens que nous avons réalisés, les entreprises de plateformes recourent à différentes politiques de gestion du travail, qui envisagent ou pas, selon les cas, un système de réservation de créneaux horaires ou de connexion libre, une tarification plus ou moins variable, un régime de primes de rendement et l'application de certaines sanctions. Ces différences pourraient être associées au segment du marché ciblé par les entreprises, au niveau de fidélisation des consommateurs qu'elles recherchent et au type de support technologique dont elles disposent, entre autres facteurs.

Au-delà de ces différences, il est possible d'identifier une orientation commune vers la modulation du temps et de l'intensité du travail à travers des systèmes d'incitation qui récompensent le travail dans des conditions plus réglementées et qui sanctionnent l'autonomie des travailleurs pour organiser leur journée de travail, en imposant des restrictions à leur liberté de recevoir ou de refuser des commandes, ou d'administrer les temps de connexion. Les changements et ajustements successifs opérés par les entreprises dans l'algorithme d'assignation de commandes visent à garantir une main-d'œuvre disponible, mobile, pas chère et malléable selon leurs besoins opérationnels.

Dès lors que les entreprises ont commencé à se disputer le marché local, en concluant des accords commerciaux et en recrutant un plus grand nombre de consommateurs, elles ont aussi mis en œuvre des stratégies plus agressives de concurrence et d'expansion territoriale. Cette dynamique a entraîné une perte d'autonomie et une intensification du rythme de travail, qui remet de plus en plus en question les avantages de « devenir son propre patron » vantés par les entreprises.

LE PROCESSUS D'ORGANISATION SYNDICALE

La stratégie syndicale : organisation collective, grève et syndicat

La première expérience d'organisation de travailleurs de plateformes, articulée autour d'un noyau de livreurs qui fournissaient des services à l'entreprise Rappi, s'est officialisée sous la forme d'une association, l'*Asociación de Personal de Plataformas* (Association du personnel des plateformes), désignée sous le sigle APP. Après un démarrage précoce, cette expérience a poursuivi une dynamique vertigineuse, caractérisée par la mise en œuvre de stratégies d'intervention syndicale à plusieurs niveaux, à partir des défis posés par le conflit social, l'action des entreprises et la structure des opportunités institutionnelles.

La décision de l'entreprise de changer unilatéralement l'algorithme d'assignation de commandes a joué, dès le début, un rôle catalyseur dans le processus. Pour alors, l'entreprise Rappi opérait déjà depuis six mois dans notre pays et sa stratégie de « débarquement » s'était centrée sur le recrutement de livreurs pour la création de sa propre flotte et l'établissement de contrats avec des chaînes gastronomiques pour la prestation de ses services dans les quartiers à plus forte concentration de l'activité (Microcentro, Recoleta, Palermo et Belgrano).

Dans cette première étape, l'offre de commandes était collective, ce qui permettait aux travailleurs de visualiser les commandes disponibles et de les choisir ou de les refuser à leur convenance. Cependant, dans une deuxième étape, l'entreprise a déployé une stratégie d'expansion territoriale plus agressive, à travers une augmentation de l'intensité du travail. Cette stratégie a comporté trois changements fondamentaux dans l'opération de l'algorithme : l'assignation directe de commandes, l'assignation aux travailleurs les plus anciens de lieux de livraison plus éloignés, et en conséquence moins bien payés, et la mise en œuvre d'un système de récompenses et de sanctions en fonction du taux de commandes acceptées/refusées, qui prévoyait la suspension momentanée des travailleurs qui auraient refusé plus de commandes que celles estimées par la plateforme. Ces changements avaient pour objectif de créer des incitations auprès des nouveaux livreurs et de poursuivre ainsi l'expansion du service vers d'autres quartiers de la ville.

Les changements opérés dans le système d'assignation de commandes n'ont pas été communiqués aux travailleurs, qui s'en sont rendu compte à travers leurs répercussions sur leur journée de travail et sur le retour économique. À cet égard, les coursiers à vélo avaient l'impression de « pédaler de plus en plus et de gagner de moins en moins », et en même temps de ne plus être libres de gérer la durée et l'intensité de leur journée de travail. Les travailleurs ont donc manifesté leur mécontentement dans les groupes de WhatsApp où ils partageaient des informations sur des questions relatives au travail – demandes d'information, conseils, aide, prêt ou vente de matériel de travail. À cette époque-là, la flotte de livreurs de Rappi s'élevait à peine à 1 000 travail-

leurs et un grand nombre d'entre eux se connaissaient et se retrouvaient régulièrement, en attendant les commandes aux endroits où la demande était la plus forte (par exemple, aux coins de rue et sur les places du quartier de Palermo); la grande majorité d'entre eux partageaient des chats et des groupes de WhatsApp sur lesquels ils s'échangeaient des informations relatives au travail et sympathisaient. En outre, les jeunes migrants – qui sont majoritaires dans l'activité – s'échangeaient des contacts qu'ils avaient établis auparavant à travers les réseaux de soutien pour l'arrivée et l'établissement dans notre pays de personnes provenant d'autres régions. Dans les faits, cela signifiait qu'un grand nombre de travailleurs partageaient des lieux de résidence, des espaces de sociabilité et de récréation, ou des amitiés personnelles construites autour de leur identité de migrants.

C'est dans ce contexte de malaise qu'un groupe de livreurs ayant plus d'ancienneté et d'expérience dans l'entreprise prend l'initiative de convoquer une première assemblée de travailleurs pour discuter des changements qui s'étaient produits dans les conditions de travail. Cette première rencontre a lieu le dimanche 15 juillet 2018 sur trois places de la ville de Buenos Aires, aux heures de pointe où la demande de personnel est la plus forte. Une fois réunis, les travailleurs décident de rester connectés à l'application, de prendre les commandes assignées, mais de les refuser ensuite pendant un laps de temps d'environ deux heures. Et c'est donc par le biais de cette action, improvisée à l'occasion de leur rencontre, que les livreurs de Rappi organisent la première *grève numérique* d'Amérique latine. Un des travailleurs ayant participé à cette action décrit les faits de la manière suivante: « Nous nous sommes réunis et avons organisé la première grève de plateformes, celle de Rappi. Évidemment, nous avons laissé la majorité des collègues qui voulaient travailler emporter les commandes. Nous n'avons recouru à aucune mesure de contrainte pour les en empêcher. Nous leur avons simplement dit: « Allez, viens avec nous. C'est pour la bonne cause ». Alors, quand ils arrivaient, ils nous regardaient, nous posaient des questions, puis nous rejoignaient. Tout se passait de manière pacifique. Nous nous limitions à prendre les commandes, puis à écrire à la section Support de la plateforme pour prévenir que nous avions crevé, ou que notre vélo s'était cassé ou que notre moto avait eu un accident. La plateforme libérait alors les commandes, qui étaient assignées à d'autres collègues. Et alors, on faisait quoi? Un peu comme une chaîne »¹⁶. À mesure que les refus augmentaient, Rappi augmentait les tarifs pour pousser les travailleurs à accepter les commandes qui s'accumulaient. Quand l'action a pris fin, les tarifs sont retombés, mais à un niveau plus élevé qu'ils ne l'étaient au

départ, ce que les travailleurs ont considéré comme une victoire de l'action collective. En outre, à partir de ce jour-là, l'entreprise a cessé de faire payer aux livreurs le coût de la boîte de transport, qu'elle leur vendait jusque-là.

Le lendemain de la grève, les travailleurs choisissent des porte-parole pour chaque zone et décident de se présenter aux bureaux de l'entreprise, où ils sont finalement reçus par des responsables auprès desquels ils présentent leurs revendications: revenir sur les changements introduits dans les conditions de prestation de services et redonner la possibilité de libérer les commandes inappropriées, augmenter le tarif payé par trajet et établir un plan de recrutement formel pour les travailleurs, avec l'incorporation initiale de 50 livreurs et de 30 autres par mois au cours des mois suivants. L'entreprise refuse catégoriquement de suspendre les changements introduits dans l'algorithme. En outre, avec l'accord de représentants du syndicat des coursiers présents à la réunion, Rappi offre la possibilité d'embaucher cinq travailleurs dans l'entreprise EnvíosYa, mais ceux-ci refusent car ils considèrent que l'offre est insuffisante et qu'elle modifie la relation de travail avec l'entreprise.

Les mois suivants, les travailleurs entament un dialogue informel avec l'entreprise Rappi, mais ne réussissent à faire avancer aucune de leurs revendications. Dans ce contexte, une représentante des travailleurs est « bloquée » de manière permanente par la plateforme – modalité communément acceptée comme le moyen de se dissocier de cette activité. Face à cet antécédent, les travailleurs discutent de la nécessité et de l'opportunité d'avancer vers la formalisation de leur organisation sous forme de syndicat. Cette stratégie constituait une action défensive face au risque d'une offensive antisyndicale; les militants s'étaient rendus visibles aux yeux de l'entreprise et, par conséquent, ils pouvaient être identifiés et faire l'objet de sanctions. L'organisation des travailleurs en syndicat pouvait leur offrir une protection juridique pour pouvoir continuer à développer l'activité syndicale et approfondir le processus d'organisation des travailleurs.

Tel qu'il ressort des entretiens, le lien qu'ils avaient établi avec des défenseurs juridiques spécialisés dans le droit du travail et le régime des associations professionnelles s'est avéré fondamental dans ce processus. L'assistance et l'accompagnement de ces avocats ont joué un rôle crucial, dans la mesure où ils ont empêché que les actions antisyndicales mises en œuvre par les entreprises ne bloquent complètement les progrès réalisés sur le plan organisationnel.

Le 1er octobre 2018, un groupe de 53 travailleurs de plateformes se réunit sur la place Manuel Belgrano de Buenos Aires, où ils tiennent l'assemblée fondatrice d'APP, l'Association du personnel des plateformes. Le 3 octobre, l'organisation se mobilise auprès du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale, où elle présente une demande formelle d'enregistrement du syndicat auprès de la Direction nationale des associations syndicales du secrétariat d'État au Travail.

¹⁶ Citation originale: « Nos reunimos e hicimos el primer paro de plataformas que fue Rappi, obviamente dejábamos que la mayoría de los compañeros que quisieran trabajar, se llevaran los pedidos. No había medidas de fuerza de impedirlo, sino "mira, sumate, es por esto". Entonces ellos llegaban, nos miraban, nos preguntaban y después se ponían con nosotros, todo pacíficamente. Lo que hacíamos era levantar los pedidos y después escribirle a soporte que habíamos pinchado, o que la bici se rompió, la moto se accidentó. Entonces liberaban los pedidos y le caía a otro compañero, entonces ¿qué hacíamos? Un poco como una cadena ».

Le jour même où APP formalise la demande d'enregistrement du syndicat, son secrétaire général envoie un communiqué officiel aux entreprises pour leur faire part de la création de l'organisation syndicale, de la désignation d'autorités provisoires et de la demande d'enregistrement présentée auprès du ministère du Travail. Dans ce même communiqué, il décrit le champ de représentation visé par APP et identifie les travailleurs qui font partie du comité de représentation syndicale, en citant leurs prénoms et leurs noms, le numéro de leur pièce d'identité et l'entreprise dans laquelle ils travaillent; en outre, il demande aux entreprises concernées de s'abstenir d'exercer des représailles ou toute mesure discriminatoire. Cette procédure, qui est habituelle quand un syndicat s'engage dans la voie de la formalisation, vise à établir que les représentants syndicaux bénéficient d'une protection spéciale (tutelle syndicale). Cependant, aucune des entreprises n'accuse réception de la notification et l'entreprise Rappi rompt directement le dialogue informel qu'elle maintenait avec les travailleurs organisés. Les semaines suivantes, les travailleurs d'APP commencent à recevoir moins de commandes, ce qui est interprété comme un comportement antisyndical de la part de l'entreprise. Dans ce contexte, le 11 novembre, les livreurs se mobilisent dans les bureaux de l'entreprise Rappi à Villa Crespo, où ils demandent à avoir une réunion avec les directeurs de l'entreprise. Les représentants syndicaux sont reçus par des cadres, mais qui ne font pas partie de la direction, autour d'une table improvisée dans le hall de l'édifice et en présence de quatre policiers et de trois autres personnes qui ne s'identifient pas devant les travailleurs. Au début de la rencontre, les travailleurs exigent que le personnel de police se retire, présentent leurs revendications et demandent qu'un canal de dialogue formel soit ouvert. Devant le refus de l'entreprise de retirer le personnel de police, les travailleurs acceptent de poursuivre la réunion, mais décident de filmer la rencontre. Face à cette situation, les représentants de l'entreprise adoptent un discours intimidant et mettent fin brusquement à la réunion. Quelques heures après cette réunion, l'entreprise bloque définitivement l'accès des membres du comité de représentation syndicale d'APP à la plateforme. L'un d'entre eux se présente à la section Support technique de l'entreprise Rappi pour demander des explications et reçoit comme réponse que le blocage de l'accès à la plateforme a été ordonné par le chef des opérations et qu'il fait partie d'« une liste ».

Le blocage de l'accès à la plateforme pour l'ensemble du comité de représentation syndicale d'APP ordonné par l'entreprise Rappi aura des répercussions négatives sur le développement de l'organisation au niveau associatif. D'une part, les relations des représentants licenciés avec le collectif de travailleurs s'en ressentent, ainsi que leur capacité à faire parvenir leurs revendications aux entreprises. D'autre part, il est important aussi de souligner que l'action antisyndicale des entreprises a des conséquences disciplinaires sur les travailleurs, à partir de l'exercice de leur pouvoir d'identifier, d'individualiser et de bloquer les militants de façon unilatérale et définitive. Actuellement, la menace de licenciement (blocage de l'accès à la plateforme) agit comme un facteur efficace de démobilisation des travailleurs de l'activité. Cette

capacité disciplinaire et démobilisatrice des entreprises de plateformes s'appuie sur la méconnaissance de l'existence d'une relation de travail dans les services fournis par les travailleurs, condition qui entrave l'accès aux droits du travail et à la tutelle syndicale.

Tout cela a été facilité par l'absence d'intervention publique pour réguler les relations entre les entreprises de plateformes d'emploi à la demande et leurs travailleurs. Dans ce contexte, APP a mis en œuvre une stratégie institutionnelle offensive pour obtenir une intervention réglementaire des pouvoirs de l'État. Cette intervention a eu lieu aussi bien dans le cadre de la justice du travail qu'auprès du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale. Le syndicat a porté plainte auprès de ces deux instances concernant deux questions fondamentales pour les travailleurs de l'activité: a) la nature de la relation de travail entre les entreprises de plateformes et les livreurs; et b) le droit des travailleurs à développer une activité syndicale et à disposer d'une représentation syndicale.

Le conflit dans la justice du travail

En réponse au blocage permanent de l'accès des travailleurs du comité de représentation syndicale à la plateforme, APP a présenté une mesure conservatoire auprès du tribunal de la justice du travail, exigeant que « l'entreprise RAPPI ARG. SAS mette fin immédiatement à son comportement antisyndical et discriminatoire (cf. art. 1 de la loi 23.592), et qu'elle procède au déblocage de l'accès à son application informatique et mobile afin de leur permettre d'entrer sur la plateforme numérique et de continuer à fournir des services de livraison »¹⁷.

Dans sa requête, APP dénonce les modifications unilatérales réalisées par l'entreprise en rapport avec l'algorithme d'assignation de tâches et le non-respect des normes du travail. À cet égard, elle affirme que le contrôle unilatéral exercé par l'entreprise à travers l'algorithme, notamment la possibilité de celle-ci de le modifier à sa convenance, outrepassa les pouvoirs de direction reconnus à tout employeur par la loi sur le contrat de travail. Ensuite, la plainte aborde la question de l'existence d'une relation de travail entre les travailleurs et l'entreprise, à partir de la reconnaissance de la qualité de représentants syndicaux dont jouissent les plaignants et de l'activité déployée dans le cadre de l'organisation syndicale APP, et compte tenu de l'existence de plusieurs arguments qui « permettent de déduire – du moins a priori – l'existence d'une relation de travail entre RAPPI ARG. SAS et les adhérents »¹⁸; entre autres, que l'entreprise est une plateforme

¹⁷ Pouvoir judiciaire national, Tribunal national de première instance du travail n° 37, dossier n° 46618/2018 « Rojas Luis Roger Miguel y otros c/Rappi ARG SAS s/medida cautelar », jugement interlocutoire définitif n° 1141, Buenos Aires, 19 mars 2019. Citation originale: « (...) la empresa RAPPI ARG. SAS cese inmediatamente su conducta antisindical y antidiscriminatoria (cfr. art. 1 ley 23.592) y proceda a desbloquear el acceso a su aplicación informática y móvil a fin de permitirles ingresar en la plataforma digital y continuar prestando servicios de reparto ».

¹⁸ Citation originale: « (...) permiten inferir – cuanto menos, a priori – la existencia de un vínculo de índole laboral entre RAPPI ARG. SAS y los suscriptores ».

qui fournit des services de livraison de marchandises – activité dont elle retire un gain et pour laquelle elle exerce des pouvoirs patronaux et de direction sur les personnes qui, sur le plan matériel, exécutent le service; qu'elle utilise une application informatique à travers laquelle elle emploie des travailleurs, elle assigne des tâches, elle contrôle leurs résultats, elle retire un gain et elle applique des mesures disciplinaires qui peuvent impliquer une déduction sur les commissions payées, la non-assignation d'ordres de travail, voire le blocage permanent de l'accès de l'utilisateur à la plateforme, ce qui dans cette activité équivaut au licenciement; que l'entreprise utilise aussi un système de récompenses et de sanctions pour assigner un plus grand nombre de livraisons à des travailleurs mieux classés en fonction du caractère habituel du service qu'ils fournissent.

Lors du jugement de première instance, la juge chargée de l'affaire fait droit à la mesure introduite par les parties requérantes et ordonne à l'entreprise Rappi « de mettre fin, de toute urgence, au comportement antisyndical dont elle a fait preuve et de procéder immédiatement au déblocage de l'accès à son application informatique et mobile »¹⁹ aux parties requérantes pour que celles-ci puissent fournir de nouveau leurs services dans les mêmes conditions qu'elles l'avaient fait jusqu'au jour de leur licenciement.

À cet égard, il est intéressant d'analyser les arguments exposés par la juge pour justifier sa décision. Tout d'abord, la juge considère que la vraisemblance de la prestation de services effectuée par les travailleurs à la demande, et conformément à la directive de la plateforme, est accréditée; « et ce, bien entendu, – totalement – indépendamment du fait qu'un procès soit engagé ou qu'un positionnement soit pris sur le fond du litige, et de manière plus spécifique sur la nature de la relation maintenue entre les parties »²⁰. Deuxièmement, elle met l'accent sur la démarche administrative d'enregistrement du syndicat effectuée par APP auprès du ministère du Travail de la Nation, en tant que preuve accréditant l'activité de nature syndicale exercée par les parties requérantes. De même, elle considère que l'entreprise avait été prévenue de leur qualité de représentants syndicaux et que, par conséquent, ceux-ci bénéficient d'une « protection spéciale » (droits syndicaux). Enfin, elle atteste l'existence d'un blocage permanent de l'accès des travailleurs du comité de représentation syndicale à l'application et établit l'existence d'une violation de la liberté syndicale. En conclusion, la juge accepte les arguments à l'appui de la mesure conservatoire présentée par les travailleurs d'APP.

L'entreprise Rappi fait appel du jugement, récuse la juge de première instance et refuse de réadmettre les travailleurs

licenciés²¹. Le 19 juillet 2019, la Chambre nationale d'appel statue sur le recours formé par l'entreprise Rappi et décide de différer la décision de la mesure conservatoire de preuve. Elle ordonne à la juge de statuer sur la question de fond, autrement dit de porter un jugement sur l'existence d'une relation de travail entre l'entreprise et les travailleurs. À travers cet acte, elle rejette la requête en récusation de la juge en exercice demandée par l'entreprise et, en outre, réaffirme la compétence de la justice du travail pour statuer sur le fond de l'affaire. Désormais, l'affaire judiciaire n'est plus une mesure conservatoire, mais devient un dossier courant où il faut prouver la relation de travail. De même, la juge de première instance ratifie les amendes infligées pour la non-exécution du jugement rendu et s'attaque ensuite au règlement de la question de fond.

Actuellement, l'affaire est en cours d'examen avant de passer à l'audience des témoins. Dans le cadre de ce processus, il y a de fortes chances que l'entreprise soit soumise à des expertises informatiques pour accréditer l'historique des ordres de travail et des paiements effectués, ainsi que la date à laquelle l'accès des parties requérantes à la plateforme a été bloqué. En outre, elle devra accréditer les mécanismes et la portée de la gestion et de la supervision algorithmiques des travailleurs (système d'assignation de commandes, élaboration de classements, sanctions, etc.).

À cet égard, la procédure judiciaire revêt une importance fondamentale pour la reconnaissance des droits des travailleurs de l'activité, qui va au-delà de la qualification de relation de travail et qui s'étend à la reconnaissance du droit des travailleurs de plateformes à la syndicalisation et à la constitution d'un organisme syndical qui les représente. De ce point de vue, l'établissement d'un verdict favorable constituerait un précédent important, dans le sens où cette expérience deviendrait une affaire qui fait jurisprudence ou une affaire de litige stratégique.

Les formalités d'enregistrement du syndicat

Le traitement de la demande d'enregistrement du syndicat APP présentée le 3 octobre 2018 a été plus long que prévu et, à l'heure actuelle, le secrétariat aux Affaires syndicales, rattaché au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale de la Nation ne s'est pas encore prononcé sur la question. L'analyse de la procédure administrative du dossier, dans les observations et les recours effectués par les autorités compétentes, ainsi que les réponses données par l'organisation des travailleurs, permet de comprendre le conflit de fond soulevé par APP et la nature politique du litige autour de sa reconnaissance.

Pratiquement aucun fait nouveau ne se produit dans ce dossier pendant presque un an, période au cours de laquelle, comme nous l'avons vu, les travailleurs affiliés à APP sont poursuivis et sanctionnés par l'entreprise Rappi, qui a

¹⁹ Citation originale: « (...) que cese, en forma urgente, con la conducta antisindical desplegada y proceda inmediatamente a desbloquear el acceso a su aplicación informática y móvil ».

²⁰ Citation originale: « (...) ello, claro está, sin que importe –en modo alguno– abrir juicio o sentar posición acerca del fondo de la controversia, y específicamente de la naturaleza del vínculo mantenido entre las partes ».

²¹ Violant ainsi la décision judiciaire et se voyant infliger une amende cumulable pour cette infraction – amende que, finalement, la juge fait valoir et qui sera payée par l'entreprise.

bloqué l'accès de tous les membres du comité de représentation syndicale de l'organisation à sa plateforme. Le seul mouvement enregistré est un rapport technico-administratif daté d'octobre 2018, dans lequel les autorités observent l'absence de registres de contributions patronales apportées par les entreprises de plateformes pour le compte desquelles les travailleurs fournissent des services. Ce rapport constitue la base du jugement rendu un an plus tard, qui conteste la demande déposée par les travailleurs, sur la base de l'article 19 du décret 467/88 portant application de la loi sur les associations professionnelles (loi 23.551), selon laquelle « la liste d'adhérents doit contenir la mention de l'endroit où ils exercent leur activité. L'autorité de contrôle pourra exiger des adhérents qu'ils accréditent qu'ils travaillent, effectivement, dans l'activité, le corps de métier, la profession, la catégorie ou l'entreprise servant à établir le domaine personnel de l'association syndicale »²². Ainsi, l'incapacité des travailleurs à accréditer leur relation de travail avec les entreprises de plateformes devient le principal obstacle à la reconnaissance institutionnelle d'APP.

Concernant l'accréditation de l'existence d'une relation de travail avec l'entreprise exigée par le département ministériel, APP répond de manière formelle en mettant l'accent sur la condition d'absolue informalité, précarité et vulnérabilité des travailleurs et travailleuses de l'organisation, qui ne sont pas reconnus par les entreprises qui gèrent les plateformes numériques. De même, APP réitère que « cette impossibilité de respecter les exigences requises par un système qui nie l'existence d'une relation de travail entre l'entreprise et les travailleurs est précisément une condition qui montre le besoin urgent d'une intervention réglementaire de la part de l'autorité de contrôle pour la reconnaissance légale d'APP en tant que syndicat de premier plan »²³.

Cette reconnaissance impliquerait, d'une part, que l'État intervienne dans la définition du statut juridique des travailleurs et dans la typification de la relation de travail. Mais surtout, elle impliquerait qu'APP puisse développer son activité syndicale sous couvert d'un cadre réglementaire qui la protège des actions antisyndicales menées par les entreprises. Ce dernier aspect est souligné dans le document présenté par les représentants légaux, qui fait directement référence au licenciement (blocage définitif de l'accès à l'application) des membres du comité de représentation syndicale comme étant la seule réponse à la notification officielle de sa fondation.

²² Citation originale: « (...) la lista de afiliados debe contener la mención del lugar donde se desempeñan. La autoridad de aplicación podrá requerir la acreditación de que los afiliados se desempeñen, efectivamente, en la actividad, oficio, profesión, categoría o empresa que sirvan para establecer el ámbito personal de la asociación sindical ».

²³ Citation originale: « (...) es justamente esta condición de imposibilidad de cumplimiento de los requisitos exigidos por un sistema que niega la laboralidad de la relación, la que configura la necesidad urgente de una intervención regulatoria por parte de la autoridad de aplicación para el reconocimiento legal de APP como sindicato de primer grado ».

À ce stade, il est important de caractériser la structure institutionnelle et le contexte historique dans lequel s'inscrit la demande d'enregistrement du syndicat APP. En ce qui concerne le premier point, il convient de souligner que l'Argentine dispose d'une structure syndicale robuste et de longue tradition, et que son taux de syndicalisation est relativement élevé, comparé à celui de la plupart des pays de la région. Les caractéristiques fondamentales de la structure syndicale ont été développées à partir du modèle institutionnel qui avait acquis ses principales caractéristiques dans les années 1940 et 1950, au cours de la première et de la deuxième présidences de Perón: l'octroi du privilège de représentation aux syndicats comptant un nombre d'adhérents considérablement supérieur, la primauté des syndicats d'activité ou de corps de métier sur ceux d'entreprise, l'exclusivité des syndicats bénéficiant du privilège de représentation dans la négociation de conventions collectives, et le pouvoir de l'État d'homologuer ou de contester les accords collectifs entre syndicats et entreprises ou leurs chambres représentatives, et d'accorder le privilège de représentation ou l'enregistrement d'un syndicat aux organisations des travailleurs (Marshall et Perelman, 2004).

Le pouvoir d'intervention des syndicats bénéficiant du privilège de représentation dans la négociation collective dépasse largement celui de ceux qui sont simplement enregistrés. Il existe aussi des différences concernant la tutelle sur les délégués de base, la possibilité d'établir des sources de revenus autres que la cotisation de leurs adhérents et l'administration des propres œuvres sociales. Cependant, l'activité syndicale n'en est pas pour autant restreinte car les syndicats qui sont simplement enregistrés sont habilités à percevoir des cotisations syndicales; de même qu'en cas de licenciement de délégués, ils peuvent saisir la justice du travail et porter plainte contre une action discriminatoire.

L'intervention de l'État sous le gouvernement de Mauricio Macri (2015-2019), qui véhiculait un discours de l'entrepreneuriat et de l'économie sociale dans une version néolibérale, encourageait la réduction des associations syndicales à travers deux canaux: l'exigence auprès des syndicats peu actifs de « régulariser » leur situation et le refus d'accorder le simple enregistrement de nouveaux syndicats. À titre d'exemple, pendant les deux premières années de gestion, seulement neuf enregistrements sont accordés, contre 60 par an en moyenne sur la période 2003/2015²⁴. Bien que le refus du ministère du Travail d'enregistrer simplement APP s'inscrive dans le cadre d'une politique d'État qui visait à décourager la formation de nouveaux syndicats, la procédure administrative revêt un caractère singulier et fait la lumière sur les enjeux réglementaires imposés par l'économie des plateformes numériques.

La polémique particulière qui entoure le dossier administratif est d'une richesse incommensurable pour l'analyse de la dimension institutionnelle des ressources de pouvoir syndical

²⁴ Pour obtenir plus de données sur l'action du ministère du Travail au cours de cette période, consulter Ventrici (2019).

dans le cadre des nouveaux enjeux imposés par l'économie des plateformes en général et des plateformes d'emploi à la demande en particulier. La reconnaissance d'APP en tant qu'organisation syndicale de premier plan s'est heurtée à des obstacles d'ordre institutionnel à deux niveaux fondamentaux : a) au niveau structurel, liés à un cadre réglementaire qui ne prévoit pas la spécificité et l'exceptionnalité du modèle de gestion du travail dominant dans les plateformes d'emploi à la demande ; et b) au niveau conjoncturel, du fait de l'orientation en matière d'intervention de l'État défavorable à l'élargissement du champ de représentation collective des travailleurs.

L'absence de tutelle syndicale a renforcé non seulement la vulnérabilité et l'absence de protection du collectif, mais aussi sa capacité à augmenter sa densité organisationnelle, à mettre en œuvre des actions collectives et à entamer des dialogues et des négociations avec les entreprises.

LES RESSOURCES DE POUVOIR POUR L'ORGANISATION DES TRAVAILLEURS DE PLATEFORMES D'EMPLOI À LA DEMANDE : LES ENSEIGNEMENTS TIRÉS DE L'AFFAIRE APP

L'approche fondée sur les ressources de pouvoir est axée sur les capacités des organisations syndicales à développer des actions stratégiques pour défendre les intérêts des travailleurs (Schmalz, 2017). En ce sens, les syndicats disposent de différentes ressources et doivent faire face à différentes contraintes et défis, en fonction d'un grand nombre de facteurs, comme par exemple : la position de leurs adhérents dans la structure productive, la situation générale du marché du travail et la structure de l'emploi dans une activité donnée, le cadre réglementaire de l'activité syndicale, le niveau d'associativité des travailleurs et les possibilités de représenter des intérêts dans le débat public.

Tous ces facteurs peuvent être différenciés et regroupés de manière analytique comme des dimensions du pouvoir syndical : pouvoir structurel, pouvoir d'organisation, pouvoir institutionnel et pouvoir social. Chacune de ces ressources de pouvoir est interconnectée et influe, par conséquent, sur la capacité d'accumulation dans les autres plans. Cela dit, différents scénarios peuvent aussi être plus ou moins propices à l'accumulation de pouvoir dans chacune de ces dimensions, de la même façon qu'une faiblesse dans un plan peut être compensée par une force dans un autre plan. En ce sens, l'approche fondée sur les ressources de pouvoir propose un éclairage relationnel, dynamique et historique pour analyser le développement des organisations syndicales. De même, cette perspective est envisagée comme un outil pour renforcer l'action syndicale, à partir de l'analyse empirique des apprentissages, des progrès et des reculs générés par les expériences d'organisation des travailleurs.

C'est pourquoi il est particulièrement intéressant de reconstituer le processus de gestation et d'organisation d'APP, et a fortiori si l'on tient compte de la nouveauté introduite par

les plateformes de recrutement qui nient l'existence d'une relation de travail avec presque tous les travailleurs, ainsi que leur droit à l'organisation et à l'action collectives.

Ci-dessous, nous analysons le processus d'organisation d'APP, en identifiant les stratégies mises en jeu pour faire face non seulement à des contraintes de caractère structurel, mais aussi à des changements dans la gestion de l'entreprise qui ont abouti à un plus grand contrôle et à une attitude plus disciplinaire à l'égard des travailleurs.

Le pouvoir structurel

Le pouvoir structurel fait référence à la position des salariés dans le système économique et aux relations de dépendance entre les partenaires sociaux dans l'entreprise. Cette ressource de pouvoir, de caractère primaire, repose sur les possibilités d'interrompre ou de restreindre la valorisation du capital à travers des actions comme les grèves, les arrêts de travail, l'occupation de sites de production, etc.

Dans le cas des plateformes de livraison, l'interruption du cycle de production peut avoir des effets très négatifs pour les entreprises, dans la mesure où l'activité de livraison est fondée sur son caractère « à la demande ». Comme nous l'avons décrit dans notre étude, quand les travailleurs organisent une grève numérique, les commandes s'accumulent rapidement et altèrent considérablement la capacité de l'algorithme à assurer une bonne prestation de services. Mais surtout, l'action disruptive (ou le « pouvoir de perturber ») a des répercussions négatives sur les relations entre les entreprises et les consommateurs car elle porte atteinte à leur réputation et à la capacité à fidéliser des clients.

Cela dit, les possibilités d'intervention des travailleurs dans le cycle du capital dépendent d'autres caractéristiques spécifiques à l'économie de plateformes, comme par exemple la décentralisation territoriale de l'activité et la fragmentation du personnel. Dans cette économie, la plupart des travailleurs développent des tâches hors des établissements des entreprises, qu'ils fréquentent seulement de manière sporadique pour bénéficier d'une assistance technique. Comme nous l'avons vu, de 2018 à nos jours, ces conditions ont été intensifiées, suite à deux processus fondamentaux :

- a) L'intensification de la gestion algorithmique et la subordination technique du travail : toutes les plateformes de livraison ont mis en œuvre des changements successifs dans le fonctionnement de l'*algorithme* afin d'intensifier la subordination technique des travailleurs aux besoins fluctuants de la prestation de services à la demande. Comme nous l'avons indiqué, les changements introduits (classements, primes de désincitation ou sanctions pour refus de commandes et déconnexion) favorisent l'atomisation des travailleurs et les forcent à la mobilité permanente, éliminent l'attente et le temps de loisirs, et entravent la rencontre physique entre travailleurs.
- b) *La croissance fulgurante de l'activité et l'incorporation massive de travailleurs* : vers le milieu de 2018, Rappi comptait moins de 2 000 travailleurs ; 500 d'entre eux

travaillaient aux heures où la demande était la plus forte et avaient établi des liens personnels – ils se retrouvaient sur les places, à des coins de rue et dans des locaux; c'étaient des gens du pays qui vivaient dans les mêmes quartiers et édifices. Actuellement, il semblerait que l'entreprise compte plus de 13 000 travailleurs actifs, bien qu'il soit difficile de préciser combien d'entre eux opèrent dans la ville autonome de Buenos Aires.

En outre, les limites à la concentration de pouvoir structurel des travailleurs à travers l'exercice du pouvoir de production sont associées à d'autres conditions structurelles liées au marché du travail et aux caractéristiques propres à l'emploi dans l'activité de plateformes. Ces conditions constituent le *pouvoir lié au marché du travail*, au sens de la position des travailleurs dans l'économie et sur le marché du travail. Telle qu'elle a été analysée, cette position se caractérise par une insertion professionnelle précaire dans une activité exigeant peu de qualification, dans un contexte de chômage croissant, qui touche plus particulièrement un collectif composé en majorité de jeunes et de migrants.

Par ailleurs, un taux élevé de rotation du personnel semble affecter, dans une certaine mesure, la capacité d'organisation et d'action collective des travailleurs. Cela dit, comme nous l'avons annoncé, il est difficile de préciser l'ampleur de cette rotation dans l'activité et entre les différentes plateformes. De même, les entretiens réalisés indiquent l'existence du travail multi-plateformes et de la rotation entre plateformes dans le temps, phénomène qui pourrait faciliter l'émergence d'une identité collective entre les travailleurs de l'activité.

Quoi qu'il en soit, il apparaît plus nettement que non seulement les faibles obstacles à l'entrée dans l'activité, mais aussi l'excès d'offre de travail influent de manière significative sur la capacité d'interruption du processus de production, étant donné l'existence d'une grande armée de réserve disponible pour prendre les commandes que d'autres refusent. De même, du fait d'une gestion algorithmique opaque, les travailleurs ignorent les effets possibles de leur participation à une action collective sur l'assignation des commandes et les tarifs qu'ils perçoivent.

La capacité à mettre en œuvre ces actions disruptives (cf. « pouvoir de perturber »), au-delà des contraintes ou des forces de caractère structurel, dépend dans une large mesure de la capacité des travailleurs à s'organiser autour de structures de représentation de leurs intérêts, telle que des associations syndicales de différents niveaux de représentation, ou des partis politiques.

Le pouvoir d'organisation

Le taux de syndicalisation a toujours été utilisé comme indicateur de référence du pouvoir des organisations syndicales, de la prédisposition des travailleurs à l'action collective et de la représentativité des dirigeants syndicaux vis-à-vis de leurs membres (Perelman, 2009). Or, la syndicalisation renvoie à des phénomènes de diverse nature et dont le sens varie en fonction du contexte socio-institutionnel et de la reconnais-

sance légale dont jouissent les syndicats – ce dernier facteur étant hautement déterminant dans le cas de l'Argentine²⁵. Les syndicats qui jouissent du privilège de représentation disposent d'instruments pour libérer leur pouvoir économique du niveau de participation active, de même que ces ressources peuvent être utilisées pour encourager l'affiliation. En revanche, la situation des associations de travailleurs qui ne jouissent pas de ce privilège est bien différente, et à plus forte raison si elles ne sont pas reconnues légalement comme des organisations syndicales (Marshall et Perelman 2004).

Dans le cas d'APP, l'accumulation de pouvoir de l'organisation s'est centrée à l'origine sur la capacité d'organisation et la prédisposition à l'action collective d'un noyau de travailleurs qui avaient dirigé le processus de regroupement de revendications et de représentation d'intérêts auprès des entreprises. Comme nous l'avons vu, les premières actions ont été mises en œuvre à partir de la construction de réseaux de sociabilité, dans le contexte préalable à la massification des structures de travail des plateformes – cette capacité d'organisation s'appuyait sur des identités et des réseaux préexistants, articulés autour de la condition de migrant de la majorité des travailleurs, mais s'alimentait aussi des espaces de sociabilité dans la rue, à des endroits stratégiques de forte demande en services de livraison où se retrouvaient de nombreux travailleurs. Bien que ces réseaux continuent d'opérer de nos jours, l'accumulation de pouvoir d'organisation a été restreinte du fait que l'organisation ne disposait pas d'un cadre institutionnel qui offre une couverture minimale aux travailleurs pour soutenir l'action syndicale, sans faire l'objet de sanctions sévères de la part des entreprises.

En ce sens, la constitution d'APP a eu lieu dans une fenêtre d'opportunité particulière, où les travailleurs ont fait preuve de compétences organisationnelles extraordinaires, dans un contexte de ressources matérielles restreintes et en l'absence de protection juridique et institutionnelle.

Au départ, les travailleurs ont avancé vers la constitution d'un espace collectif capable de mettre en œuvre des stratégies propres à l'activité syndicale, telles que la tenue d'assemblées, la mise en œuvre d'actions directes – grèves et mobilisations –, voire la formation d'une organisation syndicale aspirant à être reconnue comme une organisation syndicale de premier plan.

Dans le cadre du processus de constitution d'un syndicat, les travailleurs s'engagent dans la voie de l'institutionnalisation de leur organisation et tiennent une assemblée constitutive au cours de laquelle ils élisent des représentants, ils rédigent et votent un statut, ils présentent une liste d'adhérents, respectant ainsi, par le biais de ces démarches, les règles qui régissent l'enregistrement des associations syndicales. Cette capacité d'organisation est renforcée par l'accès à

²⁵ En ce sens, de hauts niveaux de syndicalisation peuvent refléter l'efficacité d'un mécanisme administratif et, au contraire, de faibles niveaux de syndicalisation n'empêchent pas nécessairement l'existence de capacités d'organisation et d'action collective (Fregue et Kelly, 2003).

des réseaux de coopération, qui compensent le manque de ressources propres. Dans ce processus, comme nous l'avons souligné, l'assistance et l'accompagnement de défenseurs juridiques spécialisés en droit et dans la justice du travail ont joué un rôle fondamental.

La décision de demander d'urgence l'enregistrement du syndicat revêt un caractère défensif, fondé sur la menace de représailles et d'actions antisyndicales de la part de l'entreprise Rappi. Dans ce contexte, l'absence de décision de la part du ministère du Travail concernant l'enregistrement d'APP laisse sans protection les militants syndicaux, ce qui aura des conséquences négatives sur leur processus d'organisation. En ce sens, à peine un mois après avoir formalisé la constitution d'APP, l'entreprise Rappi licencie les membres du comité de représentation syndicale. Il faut souligner qu'à travers cette action, elle envoie un message disciplinaire au reste des adhérents et à l'ensemble des travailleurs de l'activité.

Après que leur accès à la plateforme est bloqué, la capacité de représentation collective des membres du comité de représentation syndicale est sérieusement bafouée non seulement auprès des entreprises, mais aussi dans les sphères publique et médiatique. De même, le manque de ressources organisationnelles, comme par exemple un fonds de grève, les oblige à privilégier leur propre reproduction quotidienne. Indépendamment de tout cela, tel qu'il ressort des entretiens, ils continuent tous de faire partie de l'organisation. De fait, le blocage de l'accès à la plateforme aux représentants d'APP prétendait empêcher que d'autres travailleurs se soumettent à l'organisation, en l'absence de tutelle de l'État et de protection face aux entreprises.

Cette situation a porté sérieusement atteinte à la capacité d'APP à accroître le pouvoir d'organisation par la voie du renforcement de l'organisation, non seulement en termes matériels (incorporation d'adhérents, accès à un financement et à des infrastructures), mais aussi de légitimité institutionnelle et symbolique pour regrouper des revendications, représenter des intérêts et entamer un dialogue et des négociations avec les entreprises. Comme nous l'avons vu, ces faits s'inscrivent dans un contexte de fortes transformations des conditions et de l'organisation du travail. D'un côté, de plus importants mécanismes de contrôle et de sanction sont mis en place face au refus de commandes. De l'autre, aussi bien l'expansion des plateformes vers de nouvelles zones géographiques – qui provoque une plus grande dispersion des travailleurs – que le recrutement massif de nouveaux travailleurs ont un impact négatif sur la capacité de l'organisation à coordonner des revendications et des actions qui impliquent une grande partie du collectif de travailleurs. Dans ce contexte, les actions menées par l'organisation en vue de la reconnaissance du droit à la syndicalisation des travailleurs de plateformes, et de la tutelle face à des actions antisyndicales, prennent la forme d'une stratégie centrale pour consolider les progrès organisationnels réalisés, ainsi que pour limiter les principaux désavantages imposés par la nouvelle conjoncture sur le plan structurel.

Dans le sillage de ces processus d'organisation de travailleurs, APP entame en 2019 le processus de développement d'une application pour faciliter la communication des syndicats avec leurs adhérents. L'application permet de télécharger des informations d'actualité, des documents, des plaintes et des alertes géoréférencées, et d'adhérer par voie numérique. Au début de 2020, elle est entrée en phase de test avec un premier groupe de travailleurs et travailleuses.

Le pouvoir institutionnel

Du point de vue des ressources de pouvoir, le pouvoir institutionnel renvoie à la capacité des travailleurs à représenter leurs intérêts dans la structure institutionnelle existante, mais aussi à la capacité des travailleurs organisés à participer à la création de nouvelles institutions pouvant découler de luttes et de processus de négociation (Schmalz, 2017).

Comme nous l'avons décrit, la stratégie institutionnelle mise en œuvre au départ par les travailleurs de plateformes affiliés à APP avait un caractère défensif, dans un contexte d'intensification du conflit entre les travailleurs et l'entreprise Rappi. En ce sens, au départ, l'assemblée constitutive d'APP et la demande d'enregistrement du syndicat répondaient à l'urgence d'obtenir une couverture et des garanties du droit syndical. À cet égard, la volonté d'APP d'accumuler du pouvoir institutionnel, au sens d'utiliser les institutions à ses propres fins, découlait de la nécessité de garantir la survie de l'organisation face à la menace de désarticulation de la part de l'entreprise.

Comme nous l'avons vu, en cherchant à obtenir une couverture institutionnelle, les travailleurs ont relevé le défi du manque de reconnaissance de leur travail et du caractère syndical de leurs interventions. En effet, on peut observer que le traitement de la demande d'enregistrement du syndicat APP a suivi une voie sinueuse.

Dans ce contexte, la stratégie judiciaire revêt une importance fondamentale pour le processus d'accumulation de pouvoir institutionnel. La procédure judiciaire engagée par APP apporte une nouvelle dimension au litige autour de la reconnaissance institutionnelle dans la revendication du droit à l'association syndicale des travailleurs de l'activité. À cet égard, il est important de souligner que, contrairement à d'autres affaires judiciaires dans lesquelles l'objet du litige réside dans la nature du contrat entre une entreprise et un travailleur licencié, dans la justice locale, l'objet du litige est un droit collectif, tel que celui de constituer un syndicat et de s'y affilier. À la différence d'autres affaires, dans le cas qui nous occupe, la discussion a été possible car lors de leur recours en justice, les travailleurs se trouvaient déjà organisés en syndicat, ils avaient demandé l'enregistrement de leur syndicat et ils avaient communiqué leur condition de représentants auprès des entreprises; et en outre, il faut souligner qu'ils avaient été licenciés en raison de leur activité syndicale. Comme nous l'avons expliqué dans la section précédente, ce fait a été accredité par la justice dans le jugement de première instance. Il reste encore à établir la nature de la relation de travail entre les travailleurs et l'entreprise. Et il est intéressant de savoir que, tel que l'annonçait l'analyse

du jugement rendu, la preuve de la condition syndicale des travailleurs licenciés par l'entreprise irait dans le sens de la reconnaissance de la relation de travail. Ainsi, le caractère antisyndical de l'action des entreprises et la méconnaissance de l'existence d'une relation de travail entre travailleurs et entreprises demeurent inexorablement liés.

En guise de conclusion, les actions qui au départ avaient revêtu un caractère défensif ont fini par structurer une stratégie institutionnelle offensive, dans le but de forcer la reconnaissance de l'État, d'obtenir une protection légale et d'étendre la structure d'opportunités pour l'accumulation de pouvoir d'organisation et structurel. De même, ce dossier illustre une stratégie innovante à caractère dual dans laquelle le litige autour de la reconnaissance de l'existence d'une relation de travail ouvre la voie aux possibilités de reconnaissance du droit à l'association ; et, en même temps, l'enregistrement du syndicat et la mobilisation au nom des libertés syndicales prennent la forme d'un instrument pour la reconnaissance de la relation de travail.

Le pouvoir social

En quête de visibilité et de légitimité sociales, parallèlement aux actions mises en œuvre sur le plan de l'organisation interne et des institutions de l'État, les travailleurs ont mené une campagne de communication intense pour amplifier les impacts de la « première grève de travailleurs de plateformes dans la région », et faire connaître leurs conditions de travail et la nature de leurs revendications. L'intervention dans des médias et des réseaux sociaux visait à informer et à sensibiliser aussi bien le public en général que les utilisateurs-consommateurs de plateformes existantes et potentielles. Dans le cadre de cette campagne de sensibilisation, les travailleurs d'APP ont pris contact et établi des relations avec des institutions académiques et des chercheurs, des agents de communication sociale dans des médias nationaux et locaux, et des représentants syndicaux et politiques. Grâce à ces efforts, le conflit des travailleurs d'APP avec les entreprises de plateformes s'est attiré une large couverture de la presse nationale et des médias spécialisés. En outre, cette sensibilisation a contribué à accroître la légitimité d'APP et de ses représentants au sein du collectif de travailleurs. Actuellement, l'organisation reçoit un grand nombre de contacts, de demandes d'informations et de conseils de la part de travailleurs de l'activité.

Le militantisme des travailleurs et des représentants de l'organisation dans des médias et des réseaux sociaux remet en question l'activité des entreprises de plateformes dans notre pays. Le fait de sensibiliser la population à leurs conditions de travail et à leurs revendications apporte une voix et une perspective critiques vis-à-vis de l'image et du discours d'innovation, de flexibilité, d'autonomie et d'entrepreneuriat véhiculés par l'entreprise depuis son implantation dans le pays. À l'heure actuelle, la plupart de la couverture de l'activité des plateformes dans les médias aborde la conflictualité dans sa dimension de relation de travail, ne serait-ce que pour remettre en question le fait que leurs travailleurs soient indépendants. En termes académiques et de recherche, cette question suscite aujourd'hui davantage d'intérêt et de

gros efforts sont déployés pour faire progresser la collecte de données et d'informations pour la caractérisation et l'analyse de l'emploi sur des plateformes numériques, ainsi que les débats qui y sont associés ²⁶.

Parmi les actions concrètes mises en œuvre par APP, on peut citer la mobilisation des travailleurs et des représentants sociaux auprès du ministère du Travail pour accompagner la demande d'enregistrement du syndicat, la présentation de leurs autorités dans des médias de masse, la publication d'articles et d'entretiens dans des journaux et d'autres médias, et la production de matériels audiovisuels. Enfin, l'organisation établit une communication institutionnelle périodique afin d'assurer le suivi de la conjoncture en matière de travail, d'entreprise et politico-législative. Ces actions contribuent conjointement à créer une plus grande conscience auprès d'une partie des utilisateurs sur les conditions de travail des livreurs ou, du moins, à les rendre plus visibles.

CONCLUSION

La présente étude a analysé le processus d'organisation d'APP, premier syndicat de travailleurs de plateformes de la région, à travers les différents contextes dans lesquels celui-ci s'est développé depuis l'installation des dites « plateformes de livraison » jusqu'à l'actualité. À partir de différentes sources, nous avons reconstruit les actions et stratégies mises en œuvre par le collectif de travailleurs affiliés à APP, qui ont pour objectif d'obtenir la reconnaissance dans deux dimensions fondamentales : le droit à l'association et à la syndicalisation des travailleurs de plateformes et l'existence d'une relation de travail avec les entreprises de plateformes.

Tout au long de ce travail, nous avons essayé de mettre en relief les différents facteurs qui rendent l'affaire d'APP digne d'attention et, à la fois, exceptionnelle.

Dans un premier temps, APP constitue une réponse organisationnelle de la part de travailleurs liés à de nouvelles modalités d'emploi associées au développement du commerce numérique, dans un contexte de « vide juridique » et de privation du droit de travail à presque tout le collectif de travailleurs. L'absence de contrat de travail dans une prestation professionnelle, en tant qu'axe principal de l'activité, constitue sans aucun doute une ressource innovante en rapport avec les pratiques d'entreprise fondées sur l'externalisation des risques et l'ajustement des coûts à travers la précarisation du travail. Cette situation ajoute donc une valeur supplémentaire à l'expérience d'APP. Loin de représenter une situation exclusivement locale, cette condition a posé de sérieux défis aux travailleurs de plateformes à l'échelle internationale, en raison de l'absence de

²⁶ Le travail de Madariaga *et al.* (2019), les études sur l'emploi dans des plateformes de livraison, menées par l'OIT (pas encore publiées) et la CEPAL (2020), ainsi que l'inclusion de la problématique dans des forums et des séminaires académiques par des institutions comme l'ASET, Flasco, l'Université Torcuato Di Tella, l'UNGS, en sont de bons exemples, entre autres.

cadres réglementaires de l'économie de plateformes dans la majorité des pays.

D'autre part, l'organisation syndicale est apparue très rapidement à partir de la mise en œuvre du pouvoir d'organisation et de la réalisation d'actions directes de la part des travailleurs, dans le contexte exceptionnel offert par l'activité de plateformes à l'origine, avant son expansion et sa massification. Comme nous l'avons vu, la naissance d'APP reflète au départ une réaction défensive de l'organisation face au blocage de l'accès à la plateforme (licenciement), ordonné par l'entreprise, à une militante syndicale et face à la menace d'intensification de la poursuite et des sanctions aux travailleurs et travailleuses ayant participé à la première grève numérique et qui avaient été les porte-parole des travailleurs devant l'entreprise dans laquelle le conflit était né.

Dans ce contexte particulier, APP a tenté de transformer l'exception en vertu, à partir de la mise en œuvre d'une stratégie institutionnelle offensive, destinée à « forcer » une intervention réglementaire des organismes de l'État. Le syndicat visait principalement à remédier aux contraintes structurelles rencontrées par les travailleurs de l'activité, à travers leur reconnaissance et leur inclusion sous les garanties et les tutelles du droit du travail argentin.

À l'heure actuelle, le litige déclenché par APP reste ouvert – aussi bien dans le cadre de la justice du travail qu'auprès du ministère du Travail de la Nation: la reconnaissance du collectif de travailleurs et travailleuses qui fournissent des services à des plateformes doit être tranchée, non seulement en ce qui concerne leur condition de travailleurs rattachés à ces entreprises, mais aussi leur droit à s'organiser en syndicat.

Il nous paraît important de souligner que les enjeux du débat sur le droit à la syndicalisation dépassent le cadre de l'activité. D'un côté, parce que ce débat créerait un précédent fondamental dans le contexte des transformations vertigineuses qui secouent le système de production et de relations de travail, avec le progrès de l'intermédiation technologique, la dispersion de la force de travail et l'émergence de « formes atypiques d'emploi ».

D'un autre côté, étant donné l'impact négatif des processus cités sur les capacités d'organisation, de regroupement de revendications et de représentation d'intérêts dans ces formes d'emploi, le cas d'APP pourrait servir de modèle pour penser de nouvelles formes d'organisation et d'action syndicales qui abondent dans le sens de la revitalisation syndicale.

BIBLIOGRAPHIE

- Berg, Janine; Furrer, Marianne; Harmon, Elli; Rani, Uma et Silberman, M. Siix**, « Digital labour platforms and the future of work. Towards Decent Work in the Online World », rapport de l'OIT, 2018.
- CEPAL, Goldin, A.**, « Los trabajadores de plataforma y su regulación en Argentina », descriptif de projet, 2020. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45614/1/S2000322_es.pdf
- Del Bono, Andrea**, « El trabajo en las plataformas digitales: los riesgos de la uberización del empleo en tiempos de crisis », *Nodal*, 2018.
- Eurofound**, « Employment and working conditions of selected types of platform work », Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg, 2018.
- Frege, Carola et Kelly, John**, « Union revitalization strategies in comparative perspective », *European Journal of Industrial Relations*, 9 (1), 2003.
- Gullo, Emiliano**, « Capitalismo con tracción a sangre », revue *Anfibia*, septembre 2018.
- INDEC**, « Encuesta sobre trabajo remunerado y uso del tiempo. Tercer trimestre 2013 », 2013.
- L20 Déclaration à la réunion des ministres du Travail et de l'Emploi du G20 à Mendoza, Argentine, 6-7 septembre 2018.**
- Madariaga, Javier; Buenadicha, César; Molina, Erika et Ernst, Christoph**, « Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina? », CIPPEC-BID-OIT, Buenos Aires, 2019.
- Marshall, Adriana et Perelman, Laura**, « Sindicalización: Incentivos en la normativa socio-laboral », Cahiers de l'IDES, n° 4, août 2004.
- Ministère de l'Économie et de la Production**, « Las brechas de género en Argentina. Estado de situación y desafíos », 2020.
- OIT**, « Informality and non-standard forms of employment », réunion du Groupe de travail sur l'emploi du G20, février 2018.
- OIT**, « La calidad del trabajo en la economía de plataformas », février 2018.
- OIT**, « *Trabajar para un futuro más prometedor. Comisión Mundial sobre el futuro del trabajo* », OIT, Genève, 2019.
- OIT**, « Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral », février 2017.
- OIT**, « Declaración del Centenario de la Organización Internacional del Trabajo », 2019.
- OCDE**, « *OECD Employment Outlook 2019: The Future of Work* », 2019
- O'Farrell, Juan**, « El capitalismo de plataformas, ¿una nueva burbuja financiera? », *La Nación*, 5 mai 2019.
- O'Farrell, Juan et Ottaviano, Juan Manuel**, « Menos desocupación y más precariedad », 2 avril 2018, p. 12.
- Ottaviano, J. M.; O'Farrell, J. et Maito, M.**, « Organización sindical de trabajadores de plataformas digitales y criterios para el diseño de políticas públicas », analyse n° 49 de Friedrich Ebert Stiftung, Fondation Friedrich Ebert, Buenos Aires, Argentine, 2019.
- Perelman, Laura**, « Sindicalización y motivaciones individuales », travail présenté au Congrès national des études du travail, tenu entre le 5 et le 9 août 2009, Buenos Aires, 2009.
- Perelman, Laura**, « Fotodelivery en tiempos de plataformas », *Cohete a la luna*, 2019.
- Scasserra, Sofía**, « El despotismo de los algoritmos. Cómo regular el empleo de las plataformas », revue *Nueva Sociedad*, janvier-février 2019.
- Schmalz, Stefan**, « Los recursos de poder para la transformación sindical », revue *Nueva Sociedad*, octobre 2017.
- Serrano Olivares, Raquel**, « Nuevas formas de organización empresarial: Economía Colaborativa –o mejor, economía digital a demanda–, trabajo 3.0, laboralidad », dans *Economía colaborativa y trabajo en plataformas: realidades y desafíos*, dirigé par Miguel Rodríguez et al., Bo-marzo, Albacete, 2017.
- Srnicek, Nick**, *Capitalismo de plataformas*, **Caja Negra, Buenos Aires, 2018.**
- Ventrici, Patricia**, « Estado y sindicatos en el retorno neoliberal. Una caracterización de algunos ejes estratégicos de la gestión del (ex) Ministerio de Trabajo », conférence prononcée au cours du 14e Congrès national des études du travail, tenu entre le 7 et le 9 août 2019 dans la ville de Buenos Aires, 2009.

À PROPOS DES AUTEURS

Laura Perelman, titulaire d'une licence en Sociologie (Université de Buenos Aires) et d'un master en Sciences politiques (Université de San Martín). Chercheuse auprès du Centre de recherches sociales de l'IDES, conseillère dans le domaine du travail auprès du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale de la Nation. Spécialisée en recherches sur le marché du travail, la syndicalisation, la négociation collective, les processus de réorganisation productive et de tertiarisation du travail, et l'emploi à la demande sur les plateformes numériques.

Marcelo Mangini, titulaire d'une licence en Études internationales et d'un master en Sciences politiques (Université Torcuato Di Tella). Analyste principal auprès du secrétariat au Travail du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale de la Nation.

Bárbara Perrot, titulaire d'une licence en Économie (Université de Buenos Aires) et d'un master en Économie internationale, finance et régulation (Université de Paris 13). Spécialiste des questions relatives au marché du travail et aux inégalités auprès du sous-secrétariat aux Études sur le travail du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale de la Nation.

María Belén Fierro, secrétaire adjointe de l'Association du personnel de plateformes. Étudiante de laboratoire en Analyses cliniques (Institut supérieur de formations techniques pour la santé).

Martina Sol Garbarz, avocate (Université de Buenos Aires). Formation universitaire de troisième cycle en Communication politique à la Faculté latinoaméricaine de sciences sociales (FLACSO). Journalisme de données et visualisation (Université du Texas). Rédactrice et éditrice dans le média El Cohete a la Luna. Membre du Centre d'études légales et sociales (CELS).

IMPRESSION

Friedrich-Ebert-Stiftung | Politique Globale et Développement | Hiroshimastr. 28 | 10785 Berlin | Allemagne

Responsable :
Mirko Herberg | Politique syndicale internationale
Tel.: +49-30-269-35-7458 | Fax: +49-30-269-35-9255

www.fes.de/gewerkschaften

Commande de publications :
Julia.Schultz@fes.de

L'utilisation commerciale des médias publiés par la Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) est interdite sans autorisation écrite de la FES.

UNE APPLI POUR LE MOVEMENT SYNDICAL

La lutte des travailleur.euse.s de plateformes d'Amérique latine



Cet article analyse l'émergence et la constitution de l'Association du personnel de plateformes (APP) en Argentine, le premier syndicat de travailleurs de plateformes d'Amérique latine, dans le contexte de l'installation et de l'expansion des principales entreprises de plateformes de livraison qui contrôlent le marché. Le travail reconstruit la dynamique du conflit entre les travailleurs et les entreprises pour rendre compte des stratégies et des actions mises en œuvre par ces derniers pour accumuler du pouvoir dans des contextes en pleine évolution. En termes de pouvoir d'organisation, il analyse les caractéristiques particulières de ce collectif de travailleurs et travailleuses, ainsi que les formes de l'organisation du travail au sein de l'activité, notamment le développement



d'une appli conçue pour l'organisation syndicale. En ce qui concerne le pouvoir structurel, ce travail montre que lorsque le cycle de travail est interrompu par une grève numérique, la prestation de services se voit aussi affectée, et par là même la relation entre les entreprises et les consommateurs, ce qui a une répercussion sur leur réputation et sur la capacité à fidéliser des clients, bien qu'il soit précisé que ces mesures sont très difficiles à concrétiser. Concernant le pouvoir social, il souligne que les travailleurs et travailleuses ont déployé une campagne intense dans les médias de communication et sur les réseaux sociaux pour amplifier, auprès du public en général et des consommateurs-utilisateurs, les impacts de la « première grève de travailleurs de plateformes de la région » et pour faire



connaître leurs conditions de travail et la nature de leurs revendications. En termes de pouvoir institutionnel, à partir de la tentative initiale des entreprises de démanteler son organisation naissante, APP a mis en œuvre une stratégie offensive sur le plan institutionnel, destinée à « forcer » une intervention réglementaire des organismes d'État, qui visait et qui vise à remédier aux contraintes structurelles auxquelles se heurtent les travailleurs de plateformes, à travers leur reconnaissance et leur inclusion sous les garanties et les tutelles du droit du travail argentin. À l'heure actuelle, le litige soulevé par APP reste ouvert – aussi bien dans le cadre de la justice du travail qu'auprès du ministère du Travail de la Nation.

Plus de détails sous ce lien :

<https://www.fes.de/lnk/transform>