

La rémunération du micro-travail. Des CGU à la pratique de la micro-tâche

Fabienne Kéfer

Professeur ordinaire à l'université de Liège

Avec la collaboration de **Célia Zimbile** (doctorante à l'Université de Liège, aspirante du FRS-FRNS),

Raphaël Narinx (avocat au barreau de Bruxelles)

et **Emilie Gillard** (avocate au barreau de Verviers)¹

Le projet de recherche TraPlaNum a associé des chercheurs étrangers afin de nourrir sa dimension « droit comparé ». Après avoir été invités à décrire le droit applicable dans leurs pays respectifs², ces chercheurs ont ensuite procédé à une collecte de données empiriques sur une échelle plus restreinte que celle de l'enquête française. Il s'agissait de repérer une vingtaine de plateformes actives dans leur pays, d'étudier le mode de fonctionnement de celles-ci à l'aide des informations susceptibles d'être trouvées en surfant sur internet et de compléter, pour chacune, un questionnaire préétabli. Les lignes qui suivent ont pour visée de rendre compte de ce qui a pu être observé au sujet de la rémunération des micro-tâches.

L'on fournira les résultats agrégés des cinq pays concernés (Canada, Espagne, Italie, Royaume-Uni et Belgique) pour un total de 73 plateformes, qu'elles proposent des tâches en ligne à domicile ou en dehors de celui-ci via une application pour smartphone. Les données présentées résultent de l'examen des conditions générales d'utilisation des plateformes (CGU) ; parfois elles ont dû être recherchées dans les foires aux questions (FAQ). Elles reflètent donc les informations fournies par les plateformes elles-mêmes. Des choses très semblables ont été observées dans les cinq pays, les tendances y sont les mêmes ; au plus, on observe de petites variations de pourcentages, mais celles-ci n'apparaissent pas significatives (1).

Une fois cette mission accomplie, l'équipe belge a souhaité en savoir davantage et confronter ce que dit une plateforme dans ses CGU ou ses FAQ à ce qu'elle fait réellement. Déguisés en micro-travailleurs, ses membres ont mené une expérience « grandeur nature », dont les enseignements, ici partagés (2), permettront quelques réflexions juridiques finales (3).

1. Ce qui ressort de l'examen des CGU

¹ Célia Zimbile, Raphaël Narinx et Emilie Gillard étaient étudiants en master en droit à l'Université de Liège lorsqu'ils ont pris part à l'enquête.

² Cons. les contributions de Matteo Avogaro (Italie), Ricardo Esteban Lagarreta et Helena Ysàs Molinero (Espagne), Renée-Claude Drouin (Canada), Fabienne Kéfer (Belgique) et Claire Marzo (Royaume-Uni) in E. MAZUYER (coord.), *Regards croisés sur le travail et le microtravail de plateforme*, Paris, Mare et Martin, 2023, pp. 119 à 203.

Les réponses au questionnaire guidant la recherche peuvent être regroupées autour de cinq pôles : l'existence d'une contrepartie, sa dénomination, sa consistance, la détermination de son montant et les conditions posées à sa délivrance.

1.1. L'existence d'une contrepartie

Dans la toute grande majorité des cas, les plateformes examinées offrent une contrepartie ; le plus souvent, celle-ci est envisagée pour toutes les tâches de la plateforme (Fig. 1).

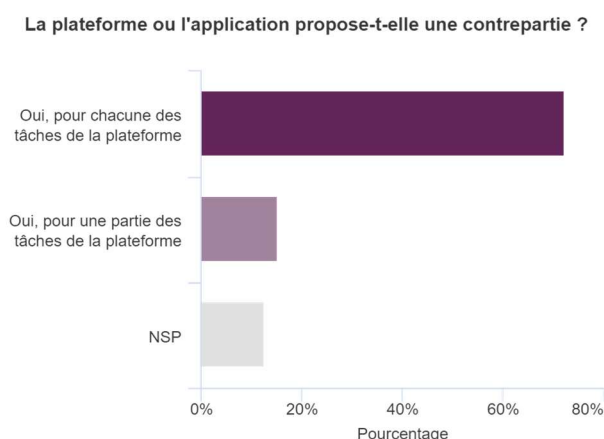


Fig. 1 – Nombre de plateformes proposant une contrepartie

L'on verra néanmoins plus loin que certaines prestations, d'une durée parfois non négligeable, sont attendues du travailleur sans aucune contrepartie, notamment pour la création de son profil (n° 1.5.3).

1.2. La dénomination de la contrepartie

Les contreparties proposées par les plateformes ont des noms variables (Fig. 2) mais rarement la contrepartie s'appelle salaire. L'appellation récompense apparaît sur vingt-six plateformes, soit plus d'une sur trois. En seconde position, on relève le mot rémunération (quatorze plateformes). Les termes salaire et revenu sont plus rarement utilisés (cinq plateformes). L'on rencontre aussi, entre autres, les vocables cadeau, gain, prix, paiement, point, coin, point bonus (Annexe 1). La dénomination est parfois inspirée du nom de la plateforme elle-même, telle *ward* pour la plateforme WeWard.

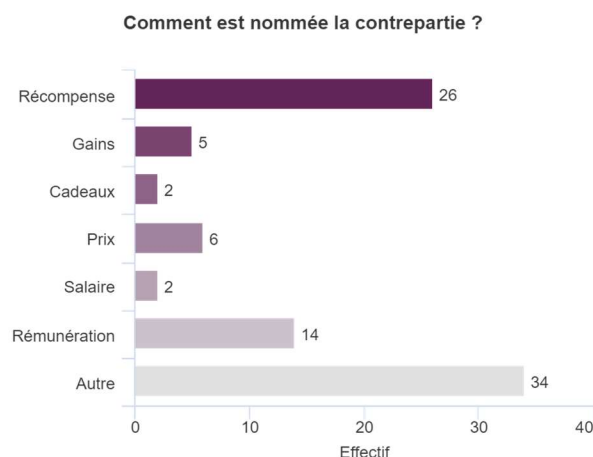


Fig. 2 – Dénomination de la contrepartie

1.3. La consistance de la contrepartie

La contrepartie est monétaire dans les deux tiers des cas (Fig. 3). Certaines plateformes s'acquittent immédiatement de leur dette mais, souvent, elles imposent un certain seuil à atteindre pour obtenir le versement, l'on y reviendra (*infra*, n° 1.5.3). Le paiement se réalise d'ordinaire par virement ou via la plateforme de paiement PayPal, parfois il s'effectue sur un portefeuille de cryptomonnaie ou encore via Skrill ou Revolut (Fig. 4 et annexe 2).

Mais la contrepartie peut être non monétaire ; elle consiste alors en chèques-cadeaux, bons d'achats auprès de certains fournisseurs, points ou jetons spécifiques à la plateforme, entre autres (Fig. 5 et Annexe 3). Dans ces occurrences, il est souvent possible de la convertir en argent (63% des cas) (Fig. 6). Il est également fréquent que la plateforme impose un seuil pour la conversion des points.

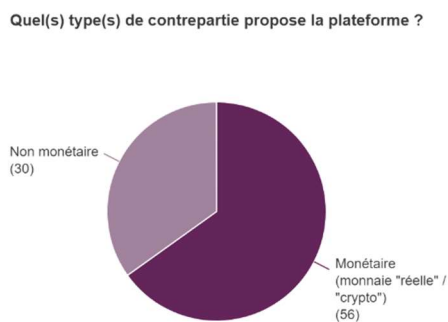


Fig. 3 – Type de contrepartie proposée

Contrepartie monétaire, précisez :

	N	%
Virement bancaire	23	42%
Paypal	37	67%
Portefeuille de cryptomonnaie	4	7%
Autre	22	40%
TOTAL	55	

Fig.4 – Type de contrepartie monétaire

Si non monétaire, précisez :

	N	%
Bon d'achat	15	50%
Chèque cadeau	15	50%
Points fidélité	2	7%
Points spécifiques à la plateforme (points, jetons, tokens, ...)	19	63%
Bons de réduction	2	7%
Autre	6	20%
TOTAL	30	

Fig. 5- Type de contrepartie non monétaire

Les points spécifiques à la plateforme ou l'application sont-ils convertibles en monétaire ?

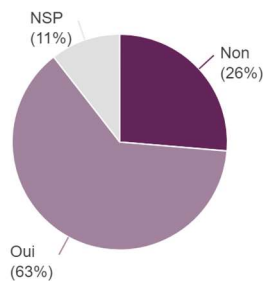


Fig. 6 – Conversion de la contrepartie en argent

1.4. La détermination du montant de la contrepartie

Très souvent, les plateformes déterminent de façon unilatérale la valeur de la prestation, en d'autres termes le nombre de points ou d'euros à percevoir par le travailleur en échange de la réalisation d'une tâche. L'enquête a permis de constater que la plateforme se réserve ce pouvoir dans 63% des cas. Si l'on fait abstraction des hypothèses pour lesquelles l'information n'est pas disponible, le pourcentage s'élève à 76% des cas (Fig. 7).

La plateforme fixe-t-elle unilatéralement le " montant " de la contrepartie, sa " valeur " ?

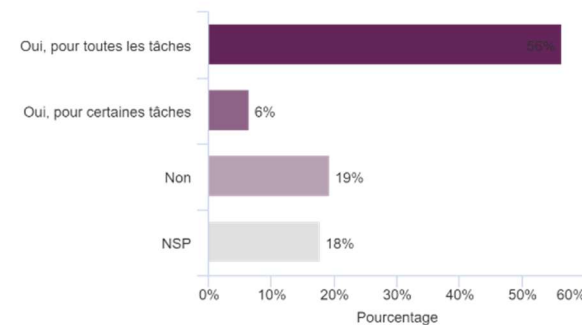


Fig. 7 – Fixation unilatérale de la contrepartie

Le montant est très variable ainsi qu'il ressort du graphique suivant :

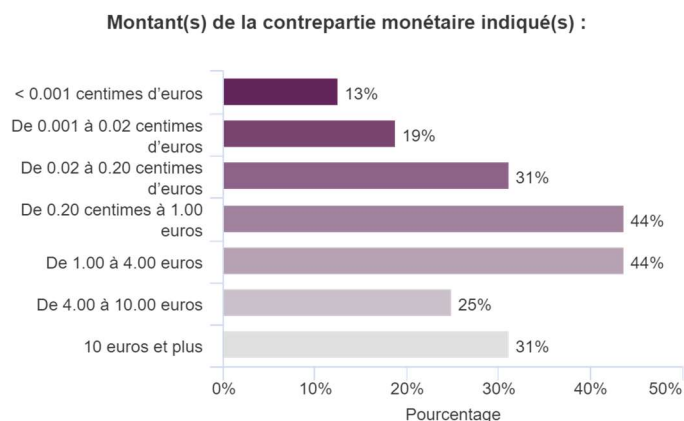


Fig. 8 - Montant de la contrepartie mentionné par la plateforme

Le montant peut être influencé par le classement et l'évaluation des micro-travailleurs. Il apparaît en effet que, sur plusieurs plateformes, les travailleurs font l'objet d'un classement et d'évaluations. Par exemple, sur la plateforme Surfe.be, les travailleurs sont évalués en tenant compte de leur taux de fréquentation et du nombre de tâches qu'ils ont effectuées. Les plateformes OpinionWorld et iSay ont quant à elles créé un système de badges (par exemple, gold, silver, etc.). Les travailleurs peuvent espérer atteindre un badge d'un rang supérieur s'ils affichent un taux de participation élevé sur la plateforme ou s'ils reçoivent une bonne appréciation quant à la qualité de leurs prestations. Les CGU des plateformes ne fournissent généralement pas les critères précis justifiant la progression ou le déclassement d'un travailleur. Or, ce classement joue un rôle déterminant. S'il est favorable, il permet en effet de recevoir des rémunérations plus élevées, d'avoir accès à davantage de tâches ou encore de se construire une meilleure réputation.

1.5. Les conditions de paiement de la créance

Dans son parcours, le micro-travailleur désireux de gagner quelques sous devra surmonter plusieurs obstacles tant avant, pendant qu'après l'accomplissement de la tâche avant d'obtenir le paiement de sa créance.

1.5.1. Avant la tâche : test préalable pour accéder aux tâches

D'après les CGU des 73 plateformes étudiées, seulement dix-sept plateformes (donc 23%) disent subordonner l'accès aux tâches à un test préalable non rémunéré, parfois appelé « certification » (Fig. 9). Mais l'on verra plus loin que, dans la réalité, les choses sont un peu différentes.

Existence de " certifications " (tests non rémunérés nécessaires pour accéder à des tâches) ?

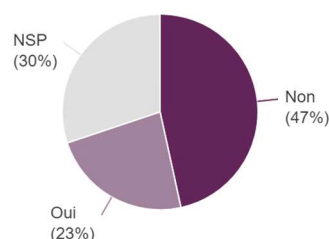


Fig. 9 – Existence de tests préalables ou certifications

1.5.2. En cours d'exécution de la tâche : conséquence du refus de répondre à un sondage

Lorsque la tâche consiste dans la participation à un sondage, il est souvent possible de choisir une réponse telle que « je préfère ne pas répondre ». Les conséquences du refus de répondre varient selon les plateformes.

Certaines d'entre elles ne semblent pas attacher de conséquence particulière au refus. Le micro-travailleur récolte quand même la contrepartie attachée à cette tâche ; tel est le cas de la plateforme Ivox. Mais il n'en va pas toujours ainsi. Par exemple, sur la plateforme ReflexMalin, le travailleur qui choisit cette proposition est informé du fait qu'il ne fait pas partie du groupe cible de l'enquête. De son côté, la plateforme OpinionWorld se réserve le droit d'interrompre unilatéralement l'enquête et ce sans rémunération, malgré toutes les réponses déjà données.

1.5.3. Après la tâche

Une fois la tâche accomplie, le micro-travailleur est encore exposé à un certain nombre de difficultés avant d'en percevoir la contrepartie, soit pour obtenir sa liquidation, soit pour conserver le droit au paiement.

Tout d'abord, diverses circonstances s'opposent à la naissance d'une créance dans le chef du travailleur. Cette situation est envisagée dans de fort nombreuses CGU (Fig. 10). Elle l'est couramment au titre de sanction du non-respect des CGU (74%) (par exemple, une fraude commise en complétant un sondage) ou de la mauvaise exécution des tâches (72%) (par exemple, l'envoi de photos floues) (Fig. 11). Dans certains cas, la décision est justifiée par une inéligibilité : par exemple, la plateforme Streetbees prévoit que chaque sondage commence par des questions de base auxquelles il faut répondre, afin de déterminer si l'utilisateur est éligible. S'il ne l'est pas, la tâche se termine et il ne reçoit pas de contrepartie. En général, les CGU ne spécifient pas si l'utilisateur a droit à une explication/justification en cas de rejet de tâches.

Le non-paiement de la contrepartie est-il envisagé ?

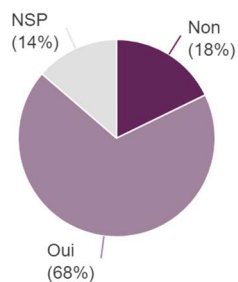


Fig. 10 – Non-paiement de la contrepartie

Le non-paiement de la contrepartie est-il envisagé comme :

	N	%
Sanction sur la mauvaise exécution des tâches	36	72%
Sanction du non-respect des CGU	37	74%
NSP	3	6%
TOTAL	50	

Fig. 11 – Motif du non-paiement de la contrepartie

Ensuite, dans la très grande majorité des situations, l'exigibilité de la créance est reportée jusqu'au moment où un certain seuil est atteint (Fig. 12). Ainsi, les plateformes Mobrog et Surfe.be créditent un montant en euros sur le profil des travailleurs dès la tâche accomplie. Toutefois, la créance n'est exigible que lorsque les seuils respectifs de 5,00 euros et de 0,03 euro sont atteints ; ce n'est qu'à partir de ce moment que la somme peut être transférée sur un compte bancaire. De la même manière, il est fréquent qu'un certain nombre de points propres à la plateforme doivent être réunis pour pouvoir les échanger contre des bons cadeaux (par exemple, sur ReflexMalin, 25.000 *coins* sont nécessaires pour obtenir une carte cadeau Netflix d'une valeur de 25,00 euros).

Y a-t-il un seuil à atteindre pour débloquer le paiement des contreparties ?

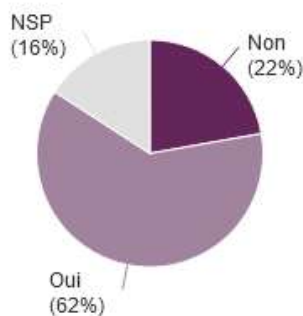


Fig. 12 – Existence d'un seuil pour débloquer le paiement des contreparties

En outre, avant de verser la contrepartie, la plateforme prélève parfois une commission. Celle-ci est supportée par le client, par l'utilisateur (donc le micro-travailleur), ou par les deux. Les plateformes ne se montrent pas toujours transparentes à ce sujet : pour plus de la moitié, cette information n'est pas disponible (Fig. 13).

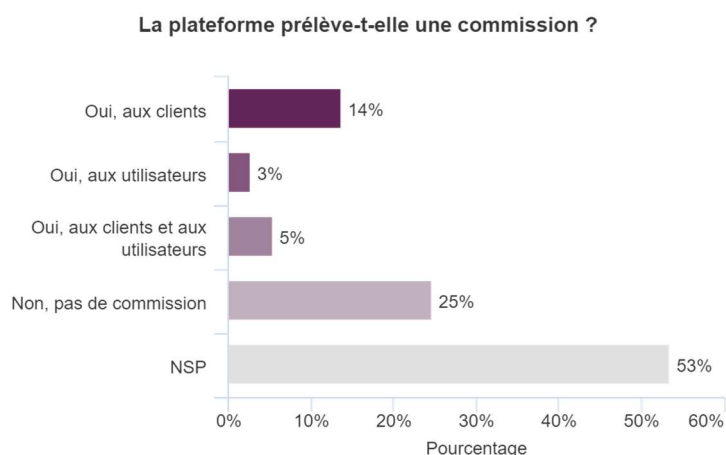


Fig. 13 – Prélèvement d'une commission par la plateforme

Une quatrième difficulté a trait au délai de versement. Celui-ci – qui est le plus souvent mentionné³ (Fig. 14) – peut être très court et même ne s'élever qu'à quelques minutes. Mais l'on peut aussi trouver dans les CGU, comme chez Toluna, une clause par laquelle la plateforme annonce un paiement « la plupart du temps » dans un délai de 24 heures qui peut toutefois s'étendre jusqu'à six semaines en raison de contrôles de qualité qui conditionnent le paiement.

Un délai de versement de la contrepartie promise est-il mentionné ?

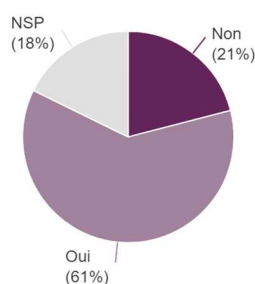


Fig. 14 – Indication du délai de versement de la contrepartie

Enfin, il arrive que le travailleur perde le droit à la contrepartie. Cette situation est envisagée très fréquemment par les CGU (Fig. 15). Le plus souvent, elle découle de la désactivation du compte.

³ Il est d'ordinaire indiqué dans les CGU mais il ne l'est pas toujours, il faut parfois aller le chercher dans la FAQ.

Parfois, les motifs de désactivation sont explicités (par exemple, le non-respect des CGU), mais la plupart du temps ils ne sont pas mentionnés dans les CGU. En outre, certaines plateformes octroient à l'utilisateur dont le compte va être désactivé un délai pour échanger ses contreparties ; ainsi lorsque la plateforme Marketagent désactive le compte d'un utilisateur, ce dernier peut disposer des avoirs accumulés dans les quatorze jours suivant la résiliation s'il n'y a pas de violation des règles générales de la société.

Les contreparties peuvent-elles être perdues (sanctions, désactivation, décès...) ?

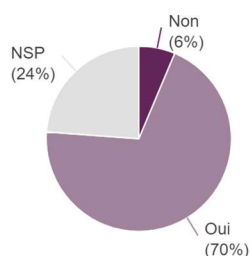


Fig. 15 – Déchéance du droit à la contrepartie

2. Le passage à l'acte

Pour la réalisation de l'enquête, la première rédactrice de ces lignes avait choisi de se faire assister par trois étudiants, présumés plus familiers des plateformes – sans surprise, l'expérience n'a pas réfuté la présomption. Trois étudiants de master en droit – les co-auteurs de ce rapport – ont ainsi été embauchés par un contrat de travail d'étudiant. Leur enthousiasme a dépassé toute espérance et, à un point de la recherche, l'un d'entre eux a suggéré d'ouvrir un compte sur les diverses plateformes identifiées pour réaliser des tâches car certaines informations nécessaires pour compléter le questionnaire TraPlaNum n'étaient accessibles qu'aux micro-travailleurs eux-mêmes. Sur une période qui s'étend de mars 2021 à juin 2022, l'équipe a ainsi accumulé des expériences procurant des informations toujours plus intrigantes essentiellement sur les plateformes de sondage (2.1) et les applications proposant des contrôles en supermarché (2.2).

2.1. Les sondages

Une forte proportion de micro-tâches en ligne consistent en la participation à des sondages. Il s'agit de répondre à des questions relatives aux habitudes de consommation, principalement.

L'une des premières expériences est relatée comme suit :

1. Bonus anniversaire. Dès l'acceptation des modifications apportées aux conditions générales, la connexion est possible. Après celle-ci, un nouveau message apparaît, par lequel la plateforme nous félicite pour l'anniversaire des trois mois de la création du compte et nous offre un bonus de 60 points. Le solde de points s'élève alors à 105 points. À titre informatif, 227 points sont nécessaires pour obtenir un virement PayPal de 2€.

2. Enquête disponible. Sous l'onglet « enquête », nous découvrons qu'une seule enquête est disponible. La durée estimée est de 25 minutes et il est possible de la

compléter via un téléphone, une tablette ou un ordinateur. Nous décidons de réaliser cette enquête.

Après avoir cliqué sur l'enquête, la plateforme indique que le profil semble correspondre. Une première page d'avertissement apparaît : la plateforme précise que l'étude vise à déterminer les préférences des consommateurs sur les produits médicaux. La participation est volontaire et il est possible d'arrêter l'enquête à tout moment (dans cette hypothèse, le montant des points pouvant être quand même recueillis – ou non – n'est pas précisé). Ce même message indique que les données personnelles ne sont pas conservées plus de 12 mois. Il est alors nécessaire d'accepter que des données personnelles concernant notre santé soient collectées.

Ensuite, l'enquête se déroule d'une manière étonnante. En effet, certaines questions sont posées, puis la page charge à nouveau pour poser de nouvelles questions. Quasiment aucune d'entre elles n'a trait aux produits médicaux, comme pourtant annoncé au début de l'enquête. Voici le déroulement complet de l'enquête (questions posées) :

- Sexe
- Âge
- Qui, dans votre ménage, décide le plus souvent des achats de produits de soins (soins pour le corps, le visage, ...) que vous utilisez ? Il y a trois possibilités de réponse : moi – parfois moi/parfois une autre personne – une autre personne. La dernière proposition est cochée.
- Nous sommes redirigés vers une autre page demandant où nous habitons (province, ville et code postal).
- Combien de personnes logent ou résident à votre adresse ?
- Nombre d'enfants sous votre toit
- État civil
- Êtes-vous la personne de votre foyer qui reçoit le plus de revenus ? La réponse donnée est non.
- Quel est le plus haut niveau d'études de la personne percevant les revenus les plus élevés ? La réponse donnée est le niveau universitaire.
- Quelle est la profession de cette personne ? La réponse donnée est une profession libérale.
- Quels sont les revenus mensuels nets totaux du ménage ? Plusieurs tranches sont disponibles, ainsi qu'une option « je préfère ne pas répondre ». Cette dernière possibilité est cochée.
- Ensuite, un message rappelant les obligations de confidentialité de l'utilisateur apparaît. Il est alors possible d'accepter et d'émettre son souhait de participer à l'enquête, ou de refuser. Nous acceptons.
- Il est demandé si un membre de la famille travaille dans l'un des secteurs proposés dans une liste. La réponse est non.
- Dépendez-vous de vos parents parce que vous êtes encore aux études ?
- Quelle est votre profession ?
- La plateforme nous redirige à nouveau vers d'autres questions.
- Avez-vous acheté ces produits dans les 12 derniers mois (grille-pain, crème pour les mains, ...) ?
- La plateforme charge à nouveau.
- Une dernière question, rédigée en anglais, apparaît, pour demander quelle langue est le plus parlée au sein du foyer (français ou néerlandais).

Après avoir répondu à cette dernière question et avoir consacré une dizaine de minutes à l'enquête, la plateforme nous remercie pour notre temps et nous indique que l'enquête ne

correspond pas à notre profil, mais qu'elle nous a tout de même permis de gagner 25 points. Ces points sont directement crédités sur le compte.

3. Possibilité de compléter le profil. À la fin de l'enquête, la plateforme nous offre la possibilité de compléter le profil, ce que nous faisons. Beaucoup de questions sont identiques à celles qui ont été posées dans l'enquête : situation professionnelle actuelle, nombre de personnes au sein du foyer, nombre d'enfants au sein du foyer, revenus mensuels totaux nets, part d'achats domestiques dont on a la charge, personne ayant les revenus les plus élevés du foyer (nous ou quelqu'un d'autre), plus haut niveau d'études de cette personne, profession, fréquence de connexion, boissons non alcoolisées bues au moins une fois par mois. Après avoir répondu à ces questions, le profil est complété et nous accédons au niveau « novice », ce qui ne donne pas droit à un supplément de points.

4. Et ensuite ? Après avoir tenté de participer à la seule enquête disponible et après avoir complété le profil, plus aucune enquête n'est disponible. Il n'est donc plus possible d'accumuler des points. L'utilisateur peut seulement prendre connaissance du contenu publié par la plateforme ou par les autres utilisateurs, prenant la forme de publications en dessous desquelles les membres peuvent voter ou écrire un commentaire. Par exemple, une utilisatrice propose quatre photos de la Voie lactée et les autres membres ont la possibilité de voter pour leur photo préférée ou d'écrire un commentaire. Cela a lieu sans contrepartie.

5. Conclusion. Il y a beaucoup d'incertitudes quant à la possibilité de gagner des points sur cette plateforme. Tout d'abord, il n'y a que très peu d'enquêtes disponibles (en tout cas pour notre profil). Ensuite, les enquêtes peuvent prendre fin avant de les avoir terminées si le profil ne correspond pas. Néanmoins, il faut remarquer qu'une contrepartie « proratisée » est accordée dans l'hypothèse où l'enquête prend fin à défaut de compatibilité du profil. Il n'est cependant pas indiqué si cela est toujours le cas.

Au terme d'une trentaine d'expériences comparables, l'on a pu relever les éléments récurrents suivants.

Un premier trait marquant est le faible nombre d'enquêtes disponibles. Même si le candidat a le profil souhaité, il n'a guère l'occasion de participer à des sondages et se trouve, par la force des choses, dans l'impossibilité d'accumuler le nombre de points ou le montant minimal requis pour la délivrance de la contrepartie. Ces seuils sont difficilement accessibles si bien que les contreparties pourraient ne jamais se matérialiser dans le monde réel. Dans un tel cas, le travail effectué par le micro-travailleur l'a été gratuitement.

Ensuite, les rémunérations sont parfois dérisoires. Sur StreetBees, en juin 2022, les tarifs sont les suivants pour quatre missions sélectionnées :

- « Vos activités ! » : 0,12 euros ;
- « Vos habitudes de soins personnels ! » : 0,12 euros ;
- « Your drinking habits ! » : 0,30 euros ;
- « Vous buvez une boisson non alcoolisée ? Dites-nous votre marque ! » : 1,50 euros.

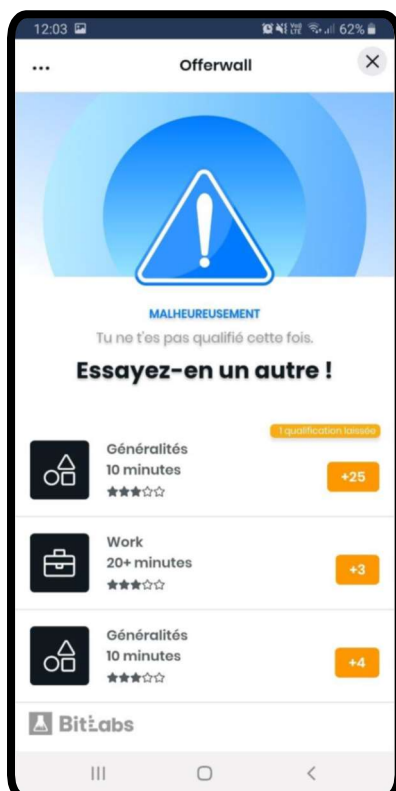
On relève aussi que le sondage est précédé d'une phase préliminaire, rarement rémunérée, et ce, dans le but de déterminer le profil du candidat. Sur certaines plateformes, cette phase peut être longue, durer une trentaine de minutes, sans que l'intéressé ait perçu qu'il n'était pas encore en train de travailler. Sur Ba-Click particulièrement, ce n'est qu'à la fin de ce long questionnaire que l'utilisatrice a été informée du fait qu'il s'agissait de questions pour compléter le profil et trouver

des sondages qui lui étaient adaptés. La plateforme Mobrog est un peu plus transparente en ce sens qu'elle précise qu'avant de commencer, il est nécessaire de répondre à un sondage gratuitement pour ensuite trouver des enquêtes adaptées au profil. Certaines plateformes ne prévoient le paiement d'aucune contrepartie, alors que d'autres octroient une partie de la contrepartie prévue, mais sans préciser comment elles calculent celle-ci.

La soustraction de données personnelles adopte des voies détournées de diverses manières. Ainsi, sur la plateforme Toluna, après avoir choisi le sondage souhaité, la question suivante est posée : « quel type de viande avez-vous mangé au cours des six derniers mois ? ». Au moment où la micro-travailleuse en herbe effectue son choix entre les diverses propositions, la plateforme lui demande de mettre à jour les informations du compte pour gagner des points. En cliquant sur le lien indiqué, il faut renseigner le niveau d'études, les revenus annuels bruts du foyer, la situation professionnelle, l'adresse, le nombre de personnes dans le foyer, le nombre d'enfants dans le foyer et si l'utilisatrice est la personne responsable des achats du foyer. Le numéro de téléphone est quant à lui facultatif. Une fois ces informations fournies, le vote est alors pris en compte et les points sont directement crédités sur le compte.

Il est arrivé que l'expérience soit interrompue par l'étudiant lui-même lorsque la plateforme se montrait trop intrusive, sur son état de santé notamment, ou encore lorsque l'une d'entre elles lui a demandé de consentir au traitement de ses données personnelles sur des serveurs sécurisés aux États-Unis.

Enfin, le sondage peut prendre fin de manière impromptue, sans aucune explication. Ainsi, sur la plateforme OpinionWorld, c'est un étudiant indigné qui a vu le sondage s'interrompre lorsqu'il a répondu « Colgate » à la question « quel dentifrice utilisez-vous ? ». Aucune contrepartie n'a été allouée malgré toutes les réponses fournies, que la plateforme a pourtant enregistrées. De même, sur Paidwork, l'étudiante, après avoir répondu à un certain nombre de questions, est disqualifiée avec pour seule mention « Malheureusement, tu ne t'es pas qualifié cette fois », sans communication du motif.



La réaction de l'intéressée : « C'est frustrant pour l'utilisateur qui perd son temps, et peut arriver relativement loin dans le sondage pour finalement se voir disqualifié ». Et pourtant, cette étudiante, à la différence d'un micro-travailleur ordinaire, a été rémunérée par l'université pour tout le temps qu'elle a passé à tester l'application. Que dire de celui qui ne reçoit aucune contrepartie du tout...

2.2. Le contrôle de l'achalandage et de l'étiquetage dans les supermarchés

Certaines plateformes se présentent comme un outil aidant les entreprises clientes à réaliser des audits de leurs pratiques et stratégies commerciales ou à optimiser leurs ressources et à simplifier leur gestion interne tout en augmentant leur efficacité grâce à une main-d'œuvre flexible constituée d'une grande communauté d'utilisateurs. Selon la plateforme choisie, soit les entreprises partenaires publient anonymement des offres de « missions » sur l'application qui sont toutes en lien avec les produits que ces entreprises commercialisent, soit elles indiquent à la plateforme leurs exigences que l'application se charge de transformer en une mission claire avec des instructions détaillées pour les utilisateurs de la plateforme.

De leur côté, les consommateurs se chargent, moyennant quelques euros, d'accomplir ces missions lors de leurs courses ménagères. Les tâches consistent essentiellement à faire rapport sur les produits disponibles, sur leur visibilité, leur mise en rayon, vérifier la mise en place de promotions, une conformité du prix, prendre en photo des produits de consommation ainsi que leur agencement dans les rayons des magasins visités mais aussi à jouer le rôle du client mystère en demandant des renseignements au personnel. La technologie de la plateforme permet ensuite de valider ces données et de les mettre à disposition de l'entreprise sous forme de tableaux de bord et de rapports personnalisés.

Une fois connecté, l'utilisateur sélectionne la mission qui lui convient. Le prix, augmenté le cas échéant de points d'ancienneté, est affiché. Une fois la mission réservée, elle doit être accomplie dans un certain délai. La suite est parsemée d'embûches que quatre missions emblématiques permettent d'illustrer.

2.2.1. Les tomates cerises

La toute première expérience réalisée dans le monde physique a été source d'une grande déception. La plateforme ne contenait que peu de missions dans un périmètre proche du domicile de l'étudiant concerné. Celle qui a été sélectionnée consistait à prendre des photos de tomates cerises. La contrepartie annoncée était de 4,20 à 7,20 euros, suivant le lieu. Une fois sur le site du supermarché, l'application demande de confirmer la position de l'utilisateur en prenant une photo du bâtiment. Ensuite, il s'est agi de photographier les tomates cerises que l'on trouvait dans le magasin à peu près sous tous les angles : les emballages, étiquettes, prix et origines des tomates cerises proposées. Il a également fallu photographier l'agencement du rayon pour comparer la disposition des tomates cerises avec celle d'autres fruits et légumes. À plusieurs reprises, des questions similaires étaient posées sans que l'apprenti micro-travailleur comprenne vraiment quelle était leur différence avec les questions et réponses qui précédaient.

Alors que le temps estimé par l'application pour réaliser la mission était de quinze minutes, il en a fallu plus de vingt, parce qu'il fallait à chaque fois lire et comprendre les questions et composer avec les autres clients du magasin qui venaient à leurs achats ainsi qu'avec les regards interrogateurs des membres du personnel. Le gain espéré (environ cinq euros) est minime au regard du temps requis et du coût lié à la prestation (transport, si l'on n'accomplit pas ses propres courses au même endroit et au même moment).

À l'issue de la tâche, la plateforme a refusé de la valider en raison du fait que, selon elle, certaines photos étaient floues. La rémunération n'a donc pas été payée. Mais la plateforme a reçu (et gardé) toutes les photos, floues ou pas.

2.2.2. Le « check de l'eau »

Le test suivant a consisté à contrôler les rayonnages de bouteille d'eau sur une plateforme proposant, elle, beaucoup de missions. Celle qui a été sélectionnée affichait une contrepartie entre 6,00 € et 8,00 € selon le magasin ainsi que 50 points d'ancienneté. Une fois sur place, il a d'abord fallu estimer le nombre de mètres de rayons habituels d'eau, selon les consignes données par l'application, et ensuite prendre une photo de chaque mètre de bouteilles d'eau selon l'estimation rendue en réponse à la question n° 1 (par exemple « veuillez prendre une photo du 5^e mètre avec des produits d'eau non gazeuse, d'eau gazeuse et d'eau aromatisée »). Enfin, après avoir photographié chacun des mètres du rayon eau, il a été demandé de vérifier la disponibilité de certains produits spécifiques, et d'indiquer le nombre de pièces disponibles dans le rayon. Une fois la mission terminée, elle devait être envoyée en soumission. À la suite d'un incident technique dont on ne sait pas s'il est imputable à l'étudiante ou à la plateforme, ceci n'a pas pu être effectué. Néanmoins, l'expérience a révélé plusieurs éléments dignes d'intérêt.

Le temps estimé pour réaliser la mission était de cinq minutes alors qu'il a fallu près quinze minutes pour l'accomplir. Il était nécessaire de bien comprendre chaque question posée, prendre la photo selon les consignes de l'application (tout le rayon, de face, pas de plan trop large, etc.), compter les stocks disponibles dans le rayon, le tout sans gêner les autres clients qui faisaient leurs courses et en tentant d'esquiver le personnel. La plateforme indique d'ailleurs « Le magasin n'est pas au courant de votre arrivée, alors comportez-vous comme un invité mystère. Si un membre du personnel vous aborde, vous pouvez le diriger vers besupport@... ». Cela, ajouté au fait que la durée de disponibilité de la tâche est limitée (deux heures, chronométrées), engendre une pression et demande une rapidité à l'utilisateur, qui peut perdre du temps et de l'argent pour une mission dont le délai d'exécution risque d'avoir expiré. En outre, aucun frais n'est pris en charge par l'application.

Pour que la rémunération devienne intéressante, il faut cumuler plusieurs tâches dans le même magasin, mais cette possibilité est limitée par le niveau de l'utilisateur (le niveau 1 ne permet d'accomplir qu'une tâche à la fois, le niveau 2 autorise deux tâches à la fois, etc.).

2.2.3. Le « check du whiskey »

Munie du niveau 2, l'utilisatrice sélectionne deux tâches pour le même magasin. La première consiste à vérifier la distribution de quatre ou cinq whiskeys. La contrepartie est fixée à 4,00 € et 50 points d'expérience. Aucune estimation du temps d'exécution n'était fournie mais la tâche s'est avérée rapide. Il s'est agi de prendre des photographies et de répondre à un questionnaire

d'une vingtaine de questions (par ex. « Où se trouvait le Jack Daniel's Tennessee Whiskey 70 CL dans le magasin ? (rayon régulier, derrière la caisse, rayon promotionnel) » ou « Quel est le stock de Jack Daniel's Tennessee Honey 70 CL ? »). Le lendemain, après vérification par la plateforme, l'étudiante est informée du fait que la mission est refusée : « Merci pour votre envoi 'Check de whiskey !'. Il est refusé, mais vous pouvez encore essayer. Manque photo de Jack Cola. Bonne journée Jackie ». Le « Jack Cola » se trouvait dans une vitrine derrière la caisse et était presque impossible à photographier. À la lecture de la mission, la photo de ce produit n'était pas obligatoire ; en effet, elle était libellée comme suit : « *Si possible*, veuillez également prendre une photo (d'ensemble) du whiskey s'il se trouve derrière la caisse » (nous soulignons).

La contrepartie n'a donc pas été allouée pour un motif discutable alors que les photographies qui ont été soumises ont sans doute été conservées par la plateforme.

2.2.4. Le « check des spiritueux »

La seconde mission dans ce magasin a été plus satisfaisante, quoique de manière imparfaite. Elle était moins bien rémunérée (3,00 euros et 60 points d'expérience) pour un temps non estimé au préalable mais qui s'est avéré nettement plus long que pour la mission précédente. Il fallait à chaque fois rechercher le produit demandé, vérifier le stock, prendre une photo de l'étiquette de prix et vérifier si le prix était ou non promotionnel. Le lendemain de la mission, l'utilisatrice a reçu un message sur l'application : « Merci pour votre envoi 'Check du prix de boissons spiritueux'. Il est accepté. Bien fait ! Salutations Joy ».

Le compte ouvert sur l'application fut automatiquement crédité des 3,00 € et des 60 points d'expérience. La micro-travailleuse a ensuite demandé paiement de sa mission et fourni ses coordonnées bancaires. De manière tout à fait inattendue, elle a été informée que des frais de transaction de 0,25 euro allaient être retenus. Or, dans les FAQ, la rubrique « comment puis-je faire payer mes revenus » indique que « pour un paiement de 20 euros ou moins, des frais de transaction (2%) seront appliqués ». Les frais de transactions étaient donc contractuellement de 0,06 euro et non 0,25 euro.

Ceci mis à part, le paiement est instantanément parvenu sur le compte bancaire de l'intéressée.

2.3. Synthèse de l'expérience

L'expérience pratique a confirmé certaines intuitions et permis de découvrir certains aspects que l'on ignorait. On ne les évoque ici que de manière très synthétique.

L'environnement dans lequel se réalisent les micro-tâches est extrêmement ludique. Sur certaines applications de sondage, notamment StreetBees, les questions se présentent sous la forme d'une conversation similaire à celle que l'on peut échanger sur Facebook, de sorte que l'utilisateur s'amuse et n'a pas l'impression de répondre à un sondage.

La plateforme recueille de nombreuses données personnelles sans contrepartie pour la constitution du profil du candidat.

Souvent, la plateforme interrompt/refuse le travail mais conserve, sans contrepartie, les données, photos, etc. récoltées, qu'elle peut exploiter.

Les tâches ne sont pas toujours faciles à comprendre.

Les gains sont minimales au regard du temps et du coût de la prestation.

La plateforme dispose d'un grand pouvoir : opacité du commanditaire ; opacité des critères de sélection ; possibilité de résilier unilatéralement le compte de l'utilisateur ; classification selon l'expérience acquise ; description extrêmement précise des tâches (même si celle-ci n'est pas toujours claire) ; contrôle de l'exécution des prestations ; refus discrétionnaire des tâches accomplies et de la contrepartie.

3. Réflexions finales en guise de conclusion

L'exploration des CGU a révélé que les contrats conclus avec les plateformes de micro-tâches sont presque toujours des contrats à titre onéreux. En effet, les tâches ouvrent presque à chaque fois le droit à une contrepartie. Si celle-ci porte des noms variables (récompense, rémunération, gain, coin, point, etc.), elle est échangée contre une prestation et a la nature d'une rémunération. Le terme rémunération est employé ici dans son sens générique, celui qui permet, par exemple, de dire qu'un administrateur de société perçoit une rémunération. Il ne s'agit pas, par ce mot, de préjuger de l'existence d'un contrat de travail. En d'autres termes, les plateformes ne s'inscrivent pas dans le domaine de la gratuité puisqu'elles prétendent offrir des rémunérations – même si elles parviennent à en éviter le paiement dans un nombre significatif de circonstances.

S'il s'agit bien de contrats à titre onéreux, le montant des rémunérations est dérisoire. Pourrait-on imaginer que ces rémunérations soient jugées insuffisantes au regard du droit, plus précisément au regard du droit à un salaire minimum ? Pour cela, deux obstacles doivent être franchis.

Le premier est celui de la qualification de la relation de travail. Le droit au salaire minimum présuppose l'existence d'un contrat de travail. La directive 2022/2041 du 19 octobre 2022 relative à des salaires minimaux adéquats dans l'Union européenne ne définit pas elle-même les personnes auxquelles elle s'applique et qu'elle appelle travailleurs ; pour les identifier, elle renvoie, en son article 2, au droit interne de chaque État membre. En général, cette définition réunit le triptyque travail, rémunération, subordination. Dans le contexte du micro-travail, la pierre d'achoppement n'est pas la rémunération, ni la notion de travail⁴, mais le lien de subordination qui, lors de l'accomplissement des micro-tâches, se révèle très difficile à caractériser.

Toutefois, certaines clauses des CGU et la pratique des tâches montrent que la manière dont la rémunération est calculée ainsi que les conditions de naissance et de maintien du droit mettent en évidence des éléments qui s'apparentent à un lien de subordination. Tout d'abord, la plateforme subordonne le droit à la rémunération à des critères de qualité de la prestation qui sont opaques et s'octroie le droit de refuser de payer la rémunération à la suite de décisions qui paraissent arbitraires, la mise en pratique l'a montré plus d'une fois. La plateforme décide sans que le prestataire ait son mot à dire sur le sujet. L'utilisateur peut difficilement faire valoir ses moyens de défense ou faire usage d'une voie de recours pour s'opposer à la décision unilatérale de la plateforme : le référent à contacter en cas de désaccord est en effet souvent difficilement identifiable et, la plupart du temps, l'envoi d'un courrier recommandé au siège social de la société gérant la plateforme, parfois situé à l'étranger, est requis pour faire valoir un désaccord. Ensuite,

⁴ Celle-ci peut l'être dans certains ordres juridiques, telle la France ; cons. Q. PAK, « Analyse juridique de la notion de micro-travail : Essai de définition et de qualification », in E. Mazuyer (coord.), *Regards croisés sur le travail et le micro-travail de plateforme*, Paris, Mare & Martin, 2023, pp. 63-77.

la plateforme se réserve le droit de bloquer le compte, de le résilier unilatéralement, avec perte des points déjà acquis qui n'ont pas encore été convertis ou de la somme d'argent accumulée mais qui n'atteint pas encore le seuil requis pour rendre la somme exigible. Enfin, le contrôle qu'elle opère sur les prestations, et qui conditionne le droit à la rémunération, s'apparente à un contrôle hiérarchique.

Le second obstacle à franchir consiste dans l'identification du droit applicable à la relation, à la fois pour qualifier celle-ci et pour identifier le montant du salaire minimum. Cette question, éminemment complexe, notamment parce que les CGU renvoient souvent aux CGU d'une autre plateforme qui lui est liée, est traitée ailleurs par Renée-Claude Drouin.