

## Code de conduite



## Principes en vue d'une saine collaboration entre les plateformes de crowdsourcing et les crowdworkers

### Préambule

La numérisation a des effets importants sur notre société et notamment sur le monde du travail. De nouveaux modèles d'emploi et formes de collaboration apparaissent, qui influencent et changent non seulement les individus, mais aussi les employeurs, les institutions sociales et les clients. Le crowdsourcing ou crowdworking – soit l'externalisation de mandats à un grand nombre d'intéressés – est le fruit de cette évolution. Au cours des dernières années, cette nouvelle forme de travail a rencontré un succès grandissant et s'est entre-temps imposée comme un élément indissociable du monde du travail et de la société.

### Définition du crowdworking

Contrairement au crowdsourcing non rémunéré, où les tâches sont effectuées gratuitement par des volontaires, le présent code de conduite définit les principes régissant le crowdsourcing ou crowdworking rémunéré.

Le terme de crowdworking rassemble les activités les plus diverses – des services techniques fournis sur place à la rédaction de textes, en passant par le transport de personnes et les aides ménagères, le traitement de données ou le test de logiciels, etc. Toutes ont pour point commun le fait que l'activité se déroule via une plateforme en ligne ou des applications mobiles. Lorsque certaines conditions sont réunies, le crowdworking est soumis aux mêmes dispositions légales qu'une activité indépendante et n'est alors pas considéré comme une relation de travail durable assujettie aux cotisations sociales. Alors que dans de nombreux pays, le crowdworking

est principalement exercé comme une activité accessoire ou à temps partiel, il existe des crowdworkers pour qui ce type d'activité est la principale source de revenus. Outre les incitations financières, d'autres facteurs de motivation tels que le goût du partage, l'envie de passer le temps ou des motifs altruistes jouent un rôle important dans le choix d'exercer cette activité. Le crowdworking est aussi caractérisé par une grande flexibilité. Les crowdworkers peuvent décider librement sur différentes plateformes s'ils souhaitent accepter un mandat. De plus, certaines plateformes leur laissent une grande liberté d'organisation au niveau de l'emploi du temps. Les exploitants des plateformes ne garantissent toutefois aucun mandat, étant donné que l'offre est déterminée par le marché.

### **Objet et but**

Le présent code de conduite définit les principes de Mila SA, qui seront appelés à se développer si les conditions devaient changer.

L'objectif est de fixer des principes généraux complémentaires à la loi pour les activités exercées dans le cadre du crowdworking rémunéré et d'établir ainsi une base permettant une collaboration juste et équitable entre l'exploitant de la plateforme et les crowdworkers. Le code de conduite sert de guide et doit contribuer à faire du crowdworking, en tant que nouvelle manière de travailler, une situation qui profite à tous les participants, tout en développant au maximum le potentiel de cette nouvelle forme de travail.

### **Champ d'application**

La soussignée s'engage à observer les principes énoncés et à les faire respecter au sein de l'entreprise et dans les relations avec les tiers. Si des faits ou des circonstances externes venaient à changer – par exemple en matière de législation – le présent code de conduite sera révisé et, si nécessaire, adapté. Le code de conduite étant un engagement volontaire, il n'est pas contraignant en dehors de Mila. Toutes les entreprises intéressées sont toutefois expressément invitées à y adhérer.

Les principes ne s'appliquent qu'aux activités de crowdworking en Suisse.

## Principes

### 1. Conformité légale des tâches

La soussignée s'engage à ne pas présenter de projet au contenu illégal, diffamant, trompeur, incitant à la haine ou faisant l'apologie de la violence aux crowdworkers. Mila contrôle les mandats et les tâches sous l'angle de leur légalité.

### 2. Détermination de la situation juridique

Mila informe les crowdworkers à propos des réglementations et exigences légales, notamment en matière de fiscalité, que l'activité peut impliquer. Les crowdworkers sont avertis qu'ils doivent s'occuper eux-mêmes des questions juridiques et fiscales en fonction de leur situation personnelle et des lois en vigueur. Mila peut exiger des crowdworkers qu'ils fournissent la preuve de leur inscription et de leur décompte correct auprès des autorités compétentes en matière d'assurances sociales.

### 3. Travail motivant et de qualité

Mila peut mettre à disposition des moyens facilitant le travail de manière générale. Mila entend rendre la plateforme en ligne aussi conviviale et intuitive que possible et prêter assistance par des contacts directs. Des mesures supplémentaires contribueront en outre à satisfaire les attentes des crowdworkers en matière de motivation et d'épanouissement au travail. Quelques exemples:

- ▷ FAQ et forums
- ▷ Opportunités de formation continue (par ex. e-learning, événements partenaires)

### 4. Environnement respectueux

La relation entre la plateforme Mila, ses clients et les crowdworkers est basée sur la fiabilité, la confiance, l'honnêteté, la transparence et le respect mutuel. En tant qu'intermédiaire entre les mandants et les crowdworkers, Mila est consciente de sa responsabilité de veiller aux intérêts des deux parties. Mila s'engage à respecter l'ordre juridique national et, s'il est applicable, international, y compris le droit de représentation et de négociation collective.

### 5. Définition claire des tâches et calendrier adéquat

Les tâches des crowdworkers doivent être définies de manière claire et précise. Les crowdworkers reçoivent des informations sur les clients ainsi qu'une description détaillée de tous les critères de contenu et de temps à remplir afin de pouvoir effectuer correctement une tâche. La description du mandat sert de base pour l'activité à accomplir et sa rémunération. En tant qu'intermédiaire, Mila tient compte des exigences des clients en termes de temps et de délais tout en veillant à ce que les mandats soient planifiés de manière réaliste et que les crowdworkers aient suffisamment de temps pour réaliser leurs tâches. Si des mandats sont attribués directement par le mandant et non par l'intermédiaire de l'entreprise de crowdsourcing, cette dernière apporte son conseil afin de définir clairement les tâches et planifier des délais adéquats.

### 6. Liberté et flexibilité

Le crowdworking repose sur une base volontaire et se caractérise par une grande flexibilité. Les mandats peuvent souvent être effectués sans contrainte de temps ni de lieu et le crowdworker n'est pas engagé à long

terme envers une plateforme. Le crowdworker n'est soumis à aucune interdiction de faire concurrence. Le crowdworker décide de manière autonome s'il accepte ou non un mandat sur la base de la description de ce dernier. La non-acceptation d'un mandat proposé ne doit pas entraîner de conséquences négatives et la plateforme ne doit pas exercer de pression sur les crowdworkers.

#### 7. Feedback constructif et communication transparente

Étant donné que les crowdworkers travaillent de manière indépendante, il est important que les mandants ou les intermédiaires soient atteignables pour répondre aux questions concernant les mandats en cours. Mila fait de son mieux pour offrir son aide, un support technique ainsi qu'un feedback aux crowdworkers. Les clients ont la possibilité de donner un feedback et de soumettre des propositions d'amélioration. Une communication transparente et honnête entre les parties est capitale à cet égard. Les plateformes encouragent les échanges entre les crowdworkers, notamment grâce à des fonctionnalités techniques telles qu'un forum, dans la mesure où cela est judicieux et possible pour l'exécution des mandats. Le crowdworker peut annoncer à Mila tout manquement ou non-respect d'obligations par le client.

Mila et les partenaires sociaux cosignataires échangent régulièrement, mais au moins une fois par an, des informations sur le développement du marché du crowdsourcing et la collaboration entre les crowdworkers et Mila ou les mandants.

#### 8. Protection des données et sphère privée

Mila met un point d'honneur à assurer un traitement des données personnelles responsable et conforme au droit. De plus, les autres informations (par ex. le contenu d'une offre) sont soumises au secret.

La protection de la sphère privée des crowdworkers est une priorité absolue. Cela concerne en particulier les informations personnelles comme l'identité ou les coordonnées. Il en va de même pour les données personnelles et informations des clients.

Mila ne collecte, n'enregistre et ne traite des données personnelles de crowdworkers et de clients que dans la mesure où cela est nécessaire pour la gestion de la plateforme de crowdsourcing, la fourniture de ses services, l'exécution des commandes et contrats, la facturation, les réponses aux questions et requêtes, l'assistance en cas de problèmes techniques, ainsi que pour l'évaluation, l'amélioration et le développement de services et fonctions de Mila.

Mila s'engage à ne transmettre à des tiers ou faire traiter des données personnelles de crowdworkers que dans le cadre de [la déclaration de protection des données](#) disponible sur son site internet ou s'il existe une base légale en ce sens (par ex. en cas de procédure pénale). Il en va de même pour les clients.

Le traitement des évaluations injustifiées des crowdworkers par les clients est régi par [les conditions générales d'utilisation pour mandataires de Mila](#). Elles sont traitées dans le cadre d'une procédure d'opposition.

Tant le crowdworker que le client ont le droit de recevoir des renseignements écrits sur leurs données personnelles traitées par Mila.

Ils ont également le droit de demander la rectification des données personnelles inexactes. Ils ont également le droit de faire effacer leurs données personnelles, à moins que Mila ne soit obligée par les lois et dispositions en vigueur de conserver certaines de leurs données personnelles.

Enfin, le crowdworker et le client ont le droit de retirer en tout temps leur consentement au traitement de leurs données personnelles et/ou de s'opposer à leur traitement.