



MODULE INTERPROFESSIONNEL DE SANTÉ PUBLIQUE

– 2020 –

**LA SANTE DES « TRAVAILLEURS DU CLIC »
ET DES « TRAVAILLEURS UBÉRISÉS » :
LE DROIT EST-IL UN REMÈDE ?**

– Groupe n° 25 –

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------|
| – Bianca Da Silva Barreto | – Bérangère Hérail |
| – Lucas Delattre | – Martial Lafontaine |
| – Sandrine Dray | – Aurélien Montangon |
| – Frédéric Forsans | – Hélène Richard |
| – Olivia Hanotte | – Gwenaëlle Valence |

Animatrice : Marick Fèvre

Sommaire

INTRODUCTION	- 1 -
I. L'ESSOR DES PLATEFORMES INDUIT DE NOUVEAUX ENJEUX DE PROTECTION DES TRAVAILLEURS - 4 -	
A. La forte diversité des situations rend difficile une réponse unique et uniforme	- 4 -
1. L'essor des plateformes déstabilise de nombreux secteurs d'activités	- 4 -
<i>a. La forte diversité des plateformes</i>	- 4 -
<i>b. La déstabilisation d'entreprises et secteurs d'activité traditionnels</i>	- 6 -
2. Des travailleurs aux profils variés	- 7 -
<i>a. Une catégorie professionnelle peu visible</i>	- 7 -
<i>b. Des logiques d'engagement dans l'activité différentes</i>	- 8 -
B. L'émergence de l'économie des plateformes pose des enjeux de sécurité et de santé que la sécurité sociale a du mal à couvrir	- 10 -
1. Les déterminants de santé et les inégalités sociales de santé mettent en exergue les insuffisances de protection sociale des travailleurs concernés	- 10 -
2. Le niveau de couverture sociale des travailleurs de plateforme se révèle insuffisant pour les profils les plus « salariés » et vulnérables	- 13 -
II. POUR APPORTER UNE REPONSE ADAPTEE AUX ENJEUX DE PROTECTION DE CES TRAVAILLEURS, UNE EVOLUTION DE LA REGLEMENTATION SEMBLE INCONTOURNABLE	- 16 -
A. L'évolution poussive du droit français témoigne de la difficulté à qualifier objectivement cette nouvelle réalité économique et sociale	- 16 -
1. La prise en compte progressive par la législation des travailleurs des plateformes	- 16 -
2. Des réponses jurisprudentielles en reconnaissance du lien de subordination des travailleurs les plus dépendants mais peu déstabilisatrices pour les plateformes	- 17 -
3. Les limites du droit français face à la problématique complexe du statut indéfini des travailleurs des plateformes	- 20 -
B. La réponse des pouvoirs publics doit permettre d'assurer la protection de la santé et de la sécurité de ces travailleurs, tout en permettant au système des plateformes de perdurer	- 23 -
1. Les enjeux majeurs de la réforme : protection des travailleurs et prise en compte de cette nouvelle forme de travail	- 23 -
2. Les principes directeurs nécessaires pour la meilleure protection de la santé et de la sécurité des travailleurs des plateformes	- 24 -
CONCLUSION : LES PROPOSITIONS DES « TRAVAILLEURS DU MIP »	- 26 -
BIBLIOGRAPHIE	29
LISTE DES ANNEXES	1

R e m e r c i e m e n t s

Nous tenons avant tout à exprimer nos remerciements à l'égard des travailleurs des plateformes et de Maître I. Coppin-Cange qui ont accepté de se rendre disponibles pour répondre à nos questions et partager leurs expériences et leurs regards sur ce thème. Ces entretiens et sondages nous ont permis de construire et d'enrichir nos réflexions en révélant toute la singularité de notre sujet.

Nous remercions également Marick Fèvre, animatrice du groupe, pour son soutien dans ce contexte particulier, ses conseils et sa bienveillance tout au long de ce module. Sa disponibilité, ses remarques constructives et ses relances nous ont continuellement aidé dans l'élaboration de notre réflexion collective.

Enfin, nous souhaitons remercier Christophe Le Rat et Emmanuelle Denieul pour l'organisation de ce module interprofessionnel enrichissant sur le plan intellectuel et source de cohésion pour l'exercice de nos métiers futurs.

Liste des sigles utilisés

- ACRE : Aide aux créateurs ou repreneurs d'entreprise
- AT-MP : Accident du travail et maladie professionnelle
- CDI : Contrat à durée indéterminée
- CFDT : Confédération française démocratique du travail
- CGT : Confédération générale du travail
- CLAP : Collectif des livreurs autonomes de Paris
- CMU : Couverture maladie universelle
- CPF : Compte personnel de formation
- CSG : Contribution sociale généralisée
- DIPLAB : Digital Platform Labor
- DUDH : Déclaration Universelle des Droits de l'Homme
- EHESP : École des hautes études en santé publique
- FNAE : Fédération nationale des autoentrepreneurs & micro-entrepreneurs
- FO : Force ouvrière
- INSEE : Institut national de la statistique et des études économiques
- IGAS : Inspection générale des affaires sociales
- ISS : Inégalités sociales de santé
- MIP : Module inter professionnel
- PUMA : Protection Universelle Maladie
- RMI : Revenu minimum d'insertion
- RPS : Risques psychosociaux
- RSA : Revenu de solidarité active
- RSI : Régime social des indépendants
- UNSA : Union nationale des syndicats autonomes
- URSSAF : Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales
- VAE : Validation des acquis de l'expérience
- VTC : Véhicules de tourisme avec chauffeur

Introduction

« En une dizaine d'années, les plateformes numériques se sont développées de manière foudroyante dans tous les pays et ont révolutionné nos manières de communiquer, de consommer, de nous distraire, comme de travailler ». C'est en ces termes que Louis-Charles Viossat, ancien conseiller social du Premier ministre Dominique de Villepin, introduit son article *Les enjeux clés de la protection sociale des travailleurs de plateformes*¹. Cette citation illustre bien l'ampleur du développement d'un phénomène qui est à la fois ancien dans sa logique mais réellement novateur par sa méthode.

Une plateforme numérique ou plateforme collaborative peut « être définie comme un service occupant une fonction d'intermédiaire dans l'accès aux informations, contenus, services ou biens, le plus souvent édités ou fournis par des tiers. Au-delà de sa seule interface technique, elle organise et hiérarchise ces contenus en vue de leur présentation et leur mise en relation aux utilisateurs finaux² ». Ces plateformes relèvent de ce qui est qualifié d'économie collaborative, c'est-à-dire le partage ou l'échange de biens, de services ou de connaissances entre particuliers (louer, prêter, emprunter, donner du temps, etc...). Comme le souligne l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS), l'économie collaborative est un phénomène ancien : « le troc existe depuis toujours ; les petites annonces sont nées avec la Gazette de Théophraste Renaudot et l'auto-stop et la location de voiture datent des origines de l'automobile³ ». Cependant, ces plateformes numériques modernisent cette économie collaborative en s'appuyant sur les nouvelles technologies (smartphones, géolocalisation, algorithmes, internet haut-débit, etc...), ce qui a fait apparaître des marchés à part entière là où auparavant, l'économie collaborative relevait des micromarchés.

Parmi les applications inventées à ces plateformes numériques, ces dernières années se sont développées des plateformes mettant en relation un client (à la recherche d'un bien ou d'un service) avec un professionnel (capable de fournir ce bien ou ce service) faisant ainsi apparaître une nouvelle catégorie de travailleurs : les travailleurs de plateformes. Cette catégorie est très diversifiée et regroupe à la fois ceux dont le travail sur la plateforme est l'activité principale et ceux pour lesquels il s'agit d'un complément de revenu. Il est également possible de répartir ces professionnels entre « travailleurs du clic » (c'est-à-dire les travailleurs qui fournissent un service en ligne) et les « travailleurs ubérisés » qui reçoivent une demande en ligne mais dont le service rendu est immatériel.

¹ Viossat, LC. (2019). *Les enjeux clés de la protection sociale des travailleurs de plateformes*. Regards, 2019/1 N° 55, p.87-97

² Travail, emploi et numérique. *Les nouvelles trajectoires*. Conseil national du numérique, 01/2016

³ *Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale*. (2016). Rapport de l'Inspection générale des affaires sociales, 05/2016

Dans le cadre de ce rapport, il a été choisi de centrer le sujet sur les plateformes opérateurs de services qui fournissent des prestations délivrées par des professionnels : des plateformes de livraisons (p.ex. *Uber, Deliveroo, etc.*). Ainsi que les plateformes de microtravail, qui mettent en relation une offre et une demande de microtâches dématérialisées (p.ex. *Amazon Mechanical Turk*), deux des sept catégories de plateformes répertoriées dans le rapport de l'IGAS de 2016 sur les plateformes collaboratives⁴. Ce sont principalement ces deux catégories pour lesquelles le débat juridique et l'enjeu de la santé et de la sécurité des travailleurs concernés est le plus prégnant. De plus, il faut une activité marchande pour entrer dans le cadre d'une relation de travail rémunérée, ce qui n'est par exemple pas le cas de *BlaBlaCar* qui contraint les conducteurs à respecter une tarification correspondant à un partage de frais.

Le fonctionnement des plateformes numériques trouve un essor avec les nouvelles aspirations des travailleurs, qui sont souvent à la recherche de davantage d'autonomie et de souplesse dans l'organisation de leur temps de travail. Ces plateformes sont donc l'outil idéal pour répondre à ces nouvelles attentes que le salariat peine à satisfaire. Cependant, il est nécessaire d'attirer l'attention sur cette notion d'autonomie qui ne paraît que partielle. En effet, il est question de travailleur indépendant économiquement dépendant. Et la plateforme Deliveroo en est un excellent exemple puisqu'elle classe ses livreurs et c'est ce classement qui permet aux livreurs de choisir en priorité les créneaux de travail. De fait, un livreur « mal » noté choisira en dernier ses horaires de travail et ne pourra donc que choisir les horaires délaissés par les autres travailleurs⁵. Il apparaît clairement que leur autonomie est largement encadrée par les plateformes. De plus, la contrepartie de cette plus grande autonomie est que les plateformes n'ont pas l'obligation d'assurer la santé et la sécurité des travailleurs, leur rapport avec ces derniers ne relevant pas du salariat. La santé s'entend comme « *un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité*⁶ ». La santé au travail quant à elle a pour objectif de maintenir un haut degré de bien-être physique, mental et social des salariés, à prévenir les risques auxquels sont exposés les employés sur leur lieu de travail et ainsi les protéger de tous dommages et maintenir les salariés dans un emploi adapté à leurs capacités physiologiques et psychologiques⁷. La sécurité s'entend de la situation de laquelle il ne résulte aucun danger. Or, la crise du COVID-19 a permis de mettre en lumière la fragilité des conditions de travail des livreurs et des chauffeurs, qui se sont trouvés particulièrement exposés au virus sans véritable protection de leur santé et de leur sécurité. Le quotidien *Le Monde*

⁴ Amar N., Viossat L.-C. (2015). *Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale*. Rapport de l'Inspection générale des affaires sociales n° 2015-121R

⁵ Lemozy, F. (2020). *La tête dans le guidon. Etre coursier à vélo avec Deliveroo*. La nouvelle revue du travail, n°14

⁶ Constitution de l'organisation mondiale de la santé, Conférence internationale de la santé, 19 juin au 22 juin 1946

⁷ Définition commune de « la santé au travail » par l'Organisation mondiale de la santé et l'Organisation internationale du travail
EHESP – Module interprofessionnel de santé publique – 2020

recueillait ainsi le témoignage d'un livreur travaillant pour la plateforme de livraison de repas Deliveroo qui affirmait que « *le principal problème, c'est que la procédure de livraison n'est pas bonne et pas sécurisée*⁸ ». Pour autant, il est important de souligner que la catégorie des travailleurs des plateformes ne se limite pas aux travailleurs uberisés. C'est la raison pour laquelle l'absence de protection de la santé et de la sécurité de ces travailleurs dans le cadre de leurs missions est bien une problématique commune à toute ces professions.

Cette absence de protection des travailleurs n'est pas conforme à l'idée du statut même de « travailleur », que la tradition juridique française a progressivement construit autour de textes protecteurs de la liberté, la santé et la sécurité du travailleur. Ainsi, par exemple, la loi du 22 mars 1841 a interdit le travail des enfants de moins de 18 ans dans les manufactures, tandis que la loi du 21 mars 1884 dite « loi Waldeck-Rousseau » sur les syndicats professionnels a permis d'organiser l'action des travailleurs sur leurs conditions de travail. Il est également primordial d'évoquer l'ordonnance du 4 octobre 1945 qui a institué la sécurité sociale, ou encore l'adoption de la Constitution de 1946 qui a également renforcé le statut des travailleurs en instaurant un droit à la protection de la santé. C'est d'ailleurs « *afin de remplir cette obligation régaliennne en milieu de travail que, cette même année, fut structurée la médecine du travail investie d'une mission d'ordre public social*⁹ ». Pourtant, l'exemple historique du tâcheronnage qui existait aux XVIII^e et XIX^e siècles dans les mines et les filatures et qui consistait en la fixation unilatérale du prix de la prestation par les patrons face à des ouvriers rémunérés à la tâche ou à la journée résonne avec les conditions de travail des travailleurs des plateformes de nos jours. À la fin du XIX^e siècle, c'est comme sous-traitants de tâcherons que des enfants se retrouvaient encore à travailler au sein des exploitations minières, alors que la loi l'avait interdit progressivement à partir de 1841. Ainsi, les dérives de ce système s'étaient déjà manifestées à l'époque, montrant la capacité de ce modèle économique à contourner le cadre légal et s'écarter du statut protecteur constitué par le droit du travail.

Les pouvoirs publics ont tenté d'instaurer une protection des travailleurs ubérisés, notamment en activant la responsabilité sociale des plateformes et en proposant l'élaboration de chartes portant sur les conditions de travail. La jurisprudence¹⁰ est également intervenue en requalifiant le statut d'autoentrepreneur de certains travailleurs en contrat de travail salarié. Néanmoins, ce positionnement ne semble pas généralisable. En effet, la Cour de cassation est

⁸(2020). « *Deliveroo nous oblige à monter à l'étage du client* » : un livreur raconte son quotidien à l'heure du confinement. Le Monde, 26/03/2020

⁹ Carré, A. (2015). *La médecine du travail et la protection de la santé des travailleurs en péril : Plaidoyer pour la suppression de l'aptitude et le maintien de la périodicité systématique des visites médicales*. Après-demain, n°34, nf(2), 37-39

¹⁰ Cass., 28 novembre 2018, n°1737 ; Cass., 4 mars 2020, n°374

intervenue dans une finalité indemnitaire, et s'est pour cela trouvée dans l'obligation d'appliquer des fondements juridiques présents en droit positif. La réponse apportée est donc partielle et ne satisfait pas totalement à l'idée de protection du travailleur présente dans notre système juridique.

L'expansion de « l'économie de plateforme » est notamment le fruit d'un vide juridique qui a permis aux acteurs de ce nouveau marché de se développer sans véritable contrôle, et qui a pu favoriser des situations d'illégalité. L'actualité a pu mettre en lumière la sous-traitance à des travailleurs sans-papiers de certaines prestations proposées par les plateformes de livraison de repas¹¹, ce qui pose d'autant plus de questions en termes de santé et de sécurité des conditions de travail de ces travailleurs clandestins. Pour autant, nous avons fait le choix de ne pas traiter cette problématique dans le cadre de ce rapport, en ce qu'elle relève des questions relatives à l'immigration ainsi qu'aux formes illégales de travail et nécessiterait un traitement à part entière.

Face au constat de relatif échec du législateur à organiser la protection de cette nouvelle catégorie que sont les travailleurs des plateformes, il s'agira de déterminer si le droit français est en mesure d'évoluer et de s'adapter pour répondre aux nouveaux enjeux de santé et de sécurité que le développement des plateformes numériques fait apparaître.

Nous verrons alors que si le développement de ce nouveau marché a transformé la réalité économique et sociale de nombreux travailleurs (I), une évolution de la législation semble désormais incontournable pour protéger leurs droits, leur santé et leur sécurité tout en leur permettant de conserver les avantages liés à ces nouvelles formes de travail (II). Cette réflexion s'appuie sur une méthode de travail (annexe1) synthétisant des recherches documentaires (lectures juridiques, de presse, publications de chercheurs) et des enquêtes de terrain (entretiens, questionnaires...). À partir de ce matériau nous avons pu formuler des pistes d'actions.

I. L'essor des plateformes induit de nouveaux enjeux de protection des travailleurs

A. La forte diversité des situations rend difficile une réponse unique et uniforme

1. L'essor des plateformes déstabilise de nombreux secteurs d'activités

a. La forte diversité des plateformes

Le phénomène de généralisation de l'économie de plateforme a débuté dans des secteurs pour lesquels le développement d'une plateforme numérique de mise en relation entre un client et un prestataire était assez aisé : transports (*Uber, Marcel, Lime, etc.*), vente à distance (*Amazon, etc.*), hôtellerie (*Airbnb, etc.*) et livraisons de repas (*Uber Eats, Deliveroo, Just Eat, Alloresto,*

¹¹ Benjamin, A. (2018). *Les sans-papiers, sous-traitants des coursiers*, L'Express, 24/10/2018
EHESP – Module interprofessionnel de santé publique – 2020

etc.). Par la suite, d'autres secteurs d'activité ont également été impactés : le secteur tertiaire marchand a été traversé par le développement de services juridiques (*WeClaim, LegalStart...*), bancaires (*Leetchi, « crowdfunding », « peer to peer lending » ...*), en expertise comptable, en bâtiment et bricolage (*Fribiz.com, Hellocasa...*). Le secteur tertiaire non marchand est également concerné par cette dynamique au travers notamment de l'émergence des MOOC dans le domaine de l'éducation, de plateformes dans le secteur de la santé (*Doctolib*) ou encore, au sein des services publics avec le développement de partenariats entre des plateformes et des institutions (partenariat entre *Jobijoba* et Pôle Emploi par exemple). En France, les secteurs les plus concernés par ce type d'offres sont désormais les transports, la livraison, les services à la personne, l'évènementiel et les métiers de l'informatique et du numérique.

Trois grands types d'activités dites « de plateforme » peuvent être distingués¹² :

- les plateformes de « culture et de connaissance », permettant le partage de contenus vidéos, musicaux ou écrits. Ces bases de données sont alimentées par des amateurs ou des professionnels (*YouTube, MySpace, Wikipédia, ...*).
- les plateformes de « crowdsourcing », permettant de sous-traiter la réalisation de tâches intellectuelles à des travailleurs « freelances » pour des tâches longues ou complexes ou à des « travailleurs du clic » pour des tâches simples et courtes. Il existerait environ 10 millions de travailleurs actifs sur ces plateformes dans le monde.
- les plateformes permettant la « fourniture de biens et de services au niveau local », sous une forme marchande ou non marchande (dons, échanges de services...). Ces échanges peuvent se réaliser de pair à pair en mettant en contact un offreur et un demandeur (« plateforme-marché ») ou grâce à une plateforme définissant le service et le cadre de travail des fournisseurs (« plateforme-cadre »).

Pour cette dernière catégorie, la mise en relation entre l'offreur et le demandeur s'accompagne d'un niveau d'intervention plus ou moins élevé de la part des plateformes. Certaines d'entre elles ne vont que très peu intervenir dans la relation entre l'offreur et le demandeur (*BlaBlaCar, Leboncoin...*) alors que d'autres vont, au contraire, être plus présentes (*Uber, Deliveroo, Frichti, Stuart...*). Ces différents niveaux d'intervention influent sur la nature de la relation entre les parties mais également sur les tarifs (pourcentage prélevé par la plateforme), le champ fiscal (revenus soumis ou non à l'impôt et aux cotisations) ou les enjeux de santé et sécurité des travailleurs (arrêts maladie, chômage...).

¹² Flichy P. (2019). *Le travail sur plateforme, une activité ambivalente* », La découverte

Le niveau de sélectivité des travailleurs varie également en fonction des plateformes, qui mettent en œuvre des modalités de recrutement plus ou moins souples. Ainsi, un livreur nous précisait¹³ que l'inscription sur la plateforme *Uber Eats* s'avère extrêmement simple et rapide. Seule l'obtention du statut de micro-entrepreneur (anciennement autoentrepreneur) s'avère plus complexe mais les futurs livreurs peuvent visionner des tutoriels sur *YouTube*. D'autres plateformes, telles que *Foodora* et *Stuart* sont plus sélectives¹⁴. Cette situation a un effet sur les conditions d'accès aux métiers proposés mais également sur la qualité de l'offre et le respect de la réglementation. En effet, le manque de sélectivité induit différentes problématiques comme le cumul d'activité (autorisé ou non) ou la sous-location de comptes de travailleurs.

b. *La déstabilisation d'entreprises et secteurs d'activité traditionnels*

L'essor des plateformes et leur présence au sein de nombreux secteurs d'activité a entraîné une déstabilisation des acteurs de l'économie traditionnelle. Dans un premier temps, cette mutation a permis une amélioration de la qualité de l'offre de service et une baisse des prix pour le consommateur. L'exemple le plus parlant concerne les services de taxis, l'arrivée d'Uber sur le marché ayant eu un impact positif sur les tarifs (baisse du coût des trajets et plus grande transparence de la politique tarifaire), la qualité de l'offre (diminution des délais d'attente, services complémentaires) et les conditions d'accès aux services (commande et paiement en ligne, accessibilité en proximité).

Toutefois, cette situation et le nombre important de plateformes déployées n'est pas sans conséquences pour les acteurs conventionnels des secteurs concernés, et a entraîné une dérégulation de pans entiers de l'économie. Dans sa cartographie des secteurs ubérisés¹⁵, *l'Observatoire de l'ubérisation* estime par exemple que 70% de l'offre de taxis, 60% de l'offre de librairie, 50% de l'offre hôtelière ou encore 70% de l'offre de service à la personne et d'éducation à domicile sont désormais concernées par ce phénomène. Dans le secteur du bâtiment, un article paru dans le quotidien *Le Monde*¹⁶ précisait qu'en 2018 pas moins de 150 sites, dont certains ont été créés par des grands groupes de bricolage, proposaient en France des offres de services ce qui représentait à l'époque 11% des travaux et 21% des dépannages. L'essor de ce nouveau type d'offres vient donc bouleverser les acteurs traditionnels, en leur faisant perdre d'importantes parts de marché (notamment pour ceux qui étaient auparavant en situation de

¹³ Entretien avec Donovan, livreur Uber Eats, annexe n°4

¹⁴ Lebas, C. (2019). *Carrière d'autoentrepreneur et rapports (critiques) au travail : comment les coursiers à vélo font émerger des contestations* », La revue de l'IREM n°99

¹⁵ URL : <https://www.uberisation.org/content/cartographie-des-secteurs-ubérisés>

¹⁶ Nicolas, C. (2019). *Face à l'essor des plateformes, les artisans s'organisent*. *Le Monde*, 28/05/2019

monopole). Bien qu'il n'existe que peu de chiffres précis et officiels, la création d'un emploi ubérisé impliquerait des suppressions d'emplois dans les entreprises et secteurs conventionnels. C'est notamment ce qui fût à l'origine de mouvements de protestation de grande ampleur, comme celui des chauffeurs de taxis¹⁷.

Cependant, l'évolution des modes de consommation et la digitalisation des relations commerciales ont poussé certains acteurs historiques à faire évoluer leurs pratiques pour s'adapter à ces évolutions et à développer leurs propres plateformes. Ainsi, dans le secteur du bâtiment et des travaux, la « Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment » a lancé la plateforme « 360Travaux »¹⁸. En plus de garantir une indépendance vis-à-vis des groupes de bricolage et de rechercher une meilleure visibilité de la politique tarifaire, cette plateforme a également pour objectif d'attirer des artisans qui auraient été déçus par les autres plateformes¹⁹. Des plateformes coopératives, possédées par les utilisateurs et reposant en partie sur les principes de l'économie sociale et solidaire (bénéfices réinjectés dans la plateforme, plus-value interdite lors de la revente de parts...) ont également vu le jour pour contrer le phénomène d'ubérisation. Ce mouvement, initié par Trebor SCHOLZ en 2014 aux États-Unis, a été repris en France avec notamment la création de « Open Food France », qui propose des produits alimentaires en circuits courts. Même si ces offres peinent encore à se développer en raison notamment d'un manque de soutiens financiers, des propositions alternatives, plus éthiques et équitables, tendent donc à se développer²⁰.

La grande diversité des modèles et leur présence dans la majorité des secteurs d'activités du tertiaire entraînent de profonds bouleversements dans la société. Ces offres « ubérisées » réinterrogent également les relations de travail et pour répondre à la demande, de nouveaux types de travailleurs ont vu le jour.

2. Des travailleurs aux profils variés

a. Une catégorie professionnelle peu visible

La diversité des plateformes et le recours massif au statut de micro-entrepreneur rendent difficile la réalisation de statistiques sur les travailleurs du clic. Les seules données officielles sont celles de l'INSEE sur les autoentrepreneurs²¹ mais elles ne permettent pas d'établir un état des lieux précis. Cette absence de visibilité, en grande partie liée à l'absence de statut spécifique,

¹⁷ Dicharry, E. (2015). *Ça s'est passé en 2015 : Uber provoque la fronde des taxis*. Les Echos, 23/12/2015

¹⁸ URL : <https://www.360travaux.com>

¹⁹ Nicolas, C. (2019). *Face à l'essor des plateformes, les artisans s'organisent*. Le Monde, 28/05/2019

²⁰ <https://platform.coop>; <https://www.openfoodfrance.org>; <https://www.fairmondo.de>

²¹ INSEE (2020). *Emploi et revenus des indépendants*. Edition 2020. 178 pages

est paradoxale compte tenu de la place qu'occupent désormais les plateformes dans la vie économique et sociale. En dépit de ce déficit de visibilité, l'existence d'une grande diversité des profils de travailleurs peut toutefois être établie.

Le domaine d'intervention et le type d'activité influent logiquement sur le profil des travailleurs, les activités ubérisées se révélant être extrêmement genrées. Ainsi, celles qui nécessitent plus d'effort physique sont majoritairement réalisées par des jeunes hommes alors que d'autres, telles que la création ou la décoration (plateforme *Etsy* p.ex.) sont en grande partie réalisées par des personnes de sexe féminin. Le statut de micro-entrepreneur a également une forte influence sur le profil des travailleurs. Pour Sarah ABDELNOUR, ce statut correspond à un « aménagement du sous-emploi »²² qui aboutit à une surreprésentation de travailleurs en marge de l'emploi stable. En effet, 29% d'entre eux sont des chômeurs, 11% des inactifs et 6% des personnes au statut précaire (CDD, intérim, intermittents...) ²². Les jeunes entre 20 et 34 ans représentent 42% des personnes ayant ce statut.

Bien qu'il soit difficile d'obtenir des statistiques précises sur ces travailleurs, un portrait-robot des livreurs à vélo peut également être réalisé. Il s'agit généralement d'un jeune de moins de 30 ans, souvent étudiant, qui cumule les revenus générés via la plateforme avec d'autres activités. Comme l'a confirmé l'une des personnes interrogées dans le cadre de notre enquête²³, la possibilité de combiner activité professionnelle et activité physique constitue un facteur d'attractivité majeur pour de nombreux livreurs. Enfin, cette activité est souvent considérée par ces derniers comme une activité de court terme et transitoire, une simple étape dans leur parcours.

Si la recherche d'indépendance et d'autonomie semble être l'un des moteurs des travailleurs ubérisés, leur rapport au travail paraît relativement ambivalent²⁴ et leurs motivations pour exercer ce type de métiers sont en réalité multiples.

b. Des logiques d'engagement dans l'activité différentes

Le faible niveau de rémunération des tâches et la précarité qui accompagnent ces métiers posent la question des logiques d'engagement des travailleurs ubérisés et du clic.

La réalisation d'entretiens avec des travailleurs²⁵ et les recherches bibliographiques²⁶ font état de motivations tout aussi variées que leurs profils. L'une des principales motivations est la recherche de souplesse et de flexibilité. Les plateformes et le statut de micro-entrepreneur

²² Abdelnour, S. (2014). *L'auto-entrepreneuriat : une gestion individuelle du sous-emploi*. Nouvelle revue du travail, n° 5-2019

²³ Entretien avec Donovan, livreur Uber, annexe n°4

²⁴ Lebas, C. (2019). *Carrière d'autoentrepreneur et rapports (critiques) au travail : comment les coursiers à vélo font émerger des contestations*. La revue de l'IRES n°99

²⁵ Synthèse des entretiens réalisés dans le cadre du MIP 25, annexe 4

²⁶ Bibliographie en page 33

permettent en effet d'organiser librement le temps de travail en fonction des contraintes, envies et disponibilités. Des créneaux horaires peuvent ainsi être réservés à l'avance par les travailleurs, qui sont libres d'organiser leur emploi du temps comme ils les souhaitent. Pour ceux n'étant pas diplômés ou ayant une faible employabilité sur le marché du travail, la nature des missions proposées et les modalités de recrutement mises en place leur permettent d'accéder à un emploi qu'ils ne parviennent pas à obtenir dans les secteurs conventionnels.

Le travail sur plateforme peut également dans certains cas permettre à des personnes de vivre de leurs passions ou loisirs. C'est par exemple le cas de bon nombre d'influenceurs qui utilisent les réseaux sociaux (*YouTube, Instagram...*) pour générer des revenus. Il en est de même pour certains « gamers » présents sur les sites de streaming (*Twitch*)²⁷. Ce type de travail, à la mode, attire de nombreuses personnes, notamment chez les jeunes. Cependant, peu d'entre eux peuvent vivre de ces activités.

Enfin, d'autres s'engagent dans ce type de missions afin de sortir du modèle classique du salariat. Il s'agit pour une part d'entre eux, d'une remise en cause du modèle historique qui consistait à obtenir un CDI et s'inscrire dans la durée au sein de l'entreprise.

Cette diversité des motivations se retrouve également dans le niveau d'engagement des travailleurs dans ces activités. Trois grandes catégories peuvent être identifiées :

- les étudiants à la recherche d'un revenu ou complément de revenu ;
- les travailleurs cumulant cette activité avec une activité salariée ;
- les personnes pour lesquelles ce travail est leur activité principale.

Les attentes en termes d'horaires de travail, de rémunération, de statut juridique ou de protection sociale ne peuvent donc être identiques entre ces personnes aux profils et motivations très variés. Ceux exerçant déjà un travail rémunéré ou bénéficiant d'une protection ne souhaitent pas, la plupart du temps, obtenir un statut ou une protection particulière. Il peut même arriver que dans certains cas, l'obtention d'un statut leur soit préjudiciable (cumul d'emploi non autorisé...). Les enjeux sont cependant différents pour les personnes dont le travail sur la plateforme constitue l'activité principale.

De plus, la variété des plateformes et des travailleurs constitue un frein à la mise en œuvre d'une protection unique. L'émergence de l'économie des plateformes pose ainsi des enjeux de sécurité et de santé que la sécurité sociale a du mal à couvrir, problématique accentuée par la pandémie Covid-19.

²⁷ Cocq, M. (2018). *Constitution et exploitation du capital communautaire : le travail des streamers sur la plateforme Twitch*. La nouvelle revue du travail, n°13-2018.

Il s'agit d'analyser l'articulation qui s'opère entre, les déterminants de santé des travailleurs concernés et les défis de sécurité et santé au travail auxquels ils doivent faire face et enfin, d'observer les réponses de la protection sociale actuelle dont disposent les travailleurs (B).

B. L'émergence de l'économie des plateformes pose des enjeux de sécurité et de santé que la sécurité sociale a du mal à couvrir

1. Les déterminants de santé et les inégalités sociales de santé mettent en exergue les insuffisances de protection sociale des travailleurs concernés

De prime abord, plusieurs aspects de ces métiers ont des conséquences sanitaires positives pour les travailleurs « ubérisés ». D'un point de vue physique, le travail à vélo permet de pratiquer une activité sportive régulière. C'est une des raisons qui peut pousser à choisir ce travail parmi d'autres options. Cette dimension physique est d'ailleurs l'un des ressorts de stimulation des travailleurs pour les plateformes qui jouent sur la motivation liée au bien-être et au sport des travailleurs pour stimuler leur efficacité²⁸. Cet argument peut toutefois se retourner tant le travail est éprouvant notamment sur la durée dans le cas des travailleurs à vélo qui sont soumis à des primes modulables selon le nombre de courses, les efforts opérés mettent alors une pression physique conséquente dès lors que le travailleur souhaite se prendre au jeu.

Les aspects positifs en termes sanitaires et socioéconomiques donnent ainsi à voir des facteurs plus problématiques engendrés par leur activité. Ce sont en premier lieu les risques psychosociaux (RPS) qui pèsent sur les travailleurs à plusieurs égards. Les travailleurs sont ainsi soumis à des risques socio-économiques pouvant peser sur leur santé (investissement personnel dans l'outil de travail, absence de protection collective, incertitude quant aux revenus tirés du travail de plateforme, etc.). La tarification fluctuante des plateformes²⁹ (zone géographique et horaire) renforce l'incertitude des travailleurs à la merci de changements opérés sur le prix des tâches (courses, nombres d'appels...) ou sur les conditions qui permettent de toucher une prime par exemple. Le risque économique en l'absence de revenu stable occasionne ainsi pour ces travailleurs du stress et peut les pousser à surinvestir les périodes d'activité dans le travail, quitte à mettre leur santé en péril. Il s'agit en effet de compenser par ses propres moyens les périodes de « non-travail ».

²⁸ Saraceno, M. (2019). *Mesure et valorisation du travail du corps dans le capitalisme de plateforme : le cas des livreurs à vélo*. Journal des anthropologues, n°158-159, p.79-102

²⁹ Entretien avec Donovan, livreur Uber, annexe 4

Un autre risque psycho-social non négligeable est lié à l'isolement social et la dimension d'intermédiaire numérique et désincarné de l'« employeur ». La relation plateforme-travailleur se fait le plus souvent de façon dématérialisée par des algorithmes au fonctionnement peu lisible. Ce management désincarné ne permet pas d'identifier un interlocuteur fiable pour gérer des situations problématiques ou conflictuelles, sinon par une réponse automatisée et donc impersonnelle dans la plupart des cas. Cette dématérialisation montre par ailleurs un aspect intrinsèque à la numérisation du travail : la sollicitation et le suivi constant des travailleurs par les plateformes. L'outil numérique lie le travail à la personne au-delà d'une plage horaire identifiée, et peut déborder sur des espaces et des temps habituellement dédiés à la vie privée. La disponibilité du travailleur est souvent totale, sans que ce dernier ne puisse véritablement déconnecter sous peine de conséquences sur ses revenus ou sa collaboration avec la plateforme.

Cette dimension propre à l'intermédiation par l'outil numérique est renforcée par la notation par les clients et à l'évaluation perpétuelle du travailleur par la plateforme qui constituent une source supplémentaire de pression constante. Cette pression est en outre renforcée par d'une part, l'impossibilité de les contester ou discuter directement et d'autre part, de connaître réellement les modalités de notation. Toujours est-il que la perspective d'une évaluation opaque par la plateforme et par le client est source de stress car elle peut coûter cher au travailleur de la plateforme : il peut être évincé de futures tâches voire même être « désactivé » par la plateforme. Cette évaluation client-plateforme met aussi les travailleurs en concurrence systémique les uns avec les autres sans « règle » du jeu connue et partagée pour arbitrer cette compétition : le client-évaluateur a une visibilité faible sur les conditions de la course du travailleur qui l'aura livré, d'autant que celle-ci donne lieu à une grande subjectivité quant à ce qui est valorisable ou non dans la notation (conditions météo, distance, politesse,). L'individualisation des travailleurs des plateformes est aussi le reflet de l'isolement qui caractérise leur activité. Qu'ils soient travailleurs du clic opérant seul à domicile ou bien chauffeur VTC, un risque psychique important pèse sur l'isolement induit par ces conditions de travail. Dans ce cadre individualiste et concurrentiel, si les résistances individuelles peuvent émerger face aux plateformes car une grande part des travailleurs mettent en avant l'exploitation abusive et le manque de reconnaissance³⁰ il est plus difficile d'envisager l'organisation d'une protestation collective construite pour ces travailleurs.

Les risques physiques dépendent pour leur part essentiellement du type de tâche réalisée. Ainsi, les travailleurs du clic sont par exemple confrontés à des troubles musculo-squelettiques

³⁰ Lebas, C. (2019). *Carrière d'autoentrepreneur et rapports (critiques) au travail : comment les coursiers à vélo font émerger des contestations*. La Revue de l'Ires, 99(3), 37-61

(TMS) liés à leur sédentarité et au manque d'ergonomie de leur poste de travail. Les livreurs à vélo sont pour leur part soumis à de nombreux risques physiques liés à leurs conditions de travail. La charge que représente le sac de livraison est importante et peut aller jusqu'à 20 kilos. L'ergonomie du sac pose aussi question puisqu'il n'est pas directement relié au dos des travailleurs mais tend plutôt à « frapper » le dos durant le parcours. Cet effet est renforcé par l'inadaptation de l'équipement au rythme élevé des courses. Les plateformes ne fournissent pas le vélo et ne vérifient pas le matériel des cyclistes. On peut l'expliquer d'un point de vue juridique : elles évitent de fournir ce matériel (vélo mais aussi smartphones, etc.) car il pourrait être regardé comme un outil de travail et ainsi donner un indice supplémentaire au juge pour une potentielle requalification en salariat³¹ et donc un lien de subordination. Dès lors, les vélos sont parfois peu adaptés et insuffisamment fiables, ce qui peut engendrer des accidents de la route. De même, l'achat et le port d'un casque n'est pas systématique et dépend du livreur. L'entretien de ces équipements repose de surcroît sur le travailleur sans compensation par la plateforme. Il est alors tentant pour le travailleur de tirer un maximum de son outil de travail pour éviter des dépenses supplémentaires. L'état des vélos représente ainsi un danger pour la santé des cyclistes, qui s'ajoute à la pression physique exercée par le sac. L'aléa météorologique est aussi déterminant pour la santé physique du livreur, l'impact de la chaleur ou de la grêle par exemple, peut ainsi accroître la difficulté de la course sans équipements adaptés. Cette mise en danger se traduirait dans le salariat par la mise à disposition d'équipement de protection sous peine de manquement à l'obligation sécurité.

La pression psychologique et les exigences de productivité des plateformes entraînent une prise de risque accrue sur la route par les coursiers à vélo. Enfin, la situation des travailleurs de plateforme semble renforcer la nature des inégalités socioéconomiques entre les travailleurs, notamment en termes de santé. Parmi ces travailleurs, l'écart s'opère entre ceux qui savent tirer profit de leur activité avec efficacité et ceux qui subsistent dans une forme de précarité plus ou moins prononcée³². L'activité ubérisée peut parfois permettre d'obtenir un complément de revenus ou d'accéder à l'emploi,³³ et ainsi réduire les inégalités avec les autres travailleurs mais ceux qui en tirent le plus profit sont ceux qui en sont le moins dépendants et qui ont un capital social, culturel ou économique initial plus important. D'autres inégalités peuvent être révélées par le travail de plateforme comme les inégalités de genre : alors que les travailleurs de la

³¹ Entretien avec Maître I. Coppin-Cange, annexe n°3

³² Lambrecht, M. (2016). *L'économie des plateformes collaboratives*. Courrier Hebdomadaire du CRISP, 2312(26), 5-80.

³³ Fraiberger, S. & Sundararajan, A. (2015) *Peer-to-Peer Rental Markets in the Sharing Economy*, SSRN Electronic Journal

plateforme de vente de vêtement en ligne Etsy sont majoritairement des femmes, c'est la minorité d'homme qui y travaille qui en tire le plus gros chiffre d'affaire³⁴.

2. *Le niveau de couverture sociale des travailleurs de plateforme se révèle insuffisant pour les profils les plus « salariés » et vulnérables*

La protection sociale dans l'emploi salarié constitue une défense face aux aléas financiers liés aux risques sociaux (vieillesse, maladie, chômage...). Elle s'est structurée après la seconde guerre mondiale autour du salariat et notamment du contrat à durée indéterminée (CDI) et des droits qui lui sont liés. Grâce aux cotisations sociales versées lors des périodes travaillées, il est possible de couvrir les pertes de revenus en période d'absence de travail pour cause de chômage, maladie ou retraite... Le salariat est ainsi devenu le socle protecteur et vecteur d'indépendance des individus au fil du temps, en « échange » du lien de subordination à l'employeur. Le travailleur jouit d'une garantie minimale d'indépendance et de subsistance en cas de difficulté qui l'empêcheraient d'exercer normalement son travail. La précarisation de l'emploi et le déclin du CDI comme forme normale de l'emploi a mis à mal la société salariale et les protections traditionnelles offertes aux travailleurs³⁵. D'autres professions non salariées ont pu dès 1945 se structurer en dehors de cette logique à l'image des professions libérales ou des commerçants et négocier des protections adaptées. De façon plus générale, pour faire face à l'émergence d'une économie de plateforme, de nouvelles protections ont émergé et associent la protection à la personne plutôt qu'à l'emploi pour constituer un socle minimal de droit³⁶. C'est typiquement la logique de la Protection Universelle Maladie (PUMA) qui remplace la couverture maladie universelle (CMU) depuis 2016 : elle lie l'assurance maladie à un critère de résidence sur le territoire plutôt qu'à l'activité professionnelle. C'est déjà cette logique qui prévalait lors de l'installation de minima sociaux comme le Revenu minimum d'insertion (RMI), devenu Revenu de solidarité active (RSA) en 2008, qui garantissait un revenu minimal hors sécurité sociale ou hors assurance chômage. C'est aujourd'hui en majorité sur ces protections minimales d'État que les travailleurs ubérisés et du clic doivent compter dans leurs périodes de « non-travail ».

La diffusion du micro-entrepreneuriat et plus largement du travail « ubérisé », par-delà les structures protectrices existantes de l'emploi évoquées, comporte ainsi de nouveaux défis en termes de protection sociale pour ces travailleurs notamment pour leur santé et leur sécurité pendant le travail mais aussi pendant le non-travail. De fait, la plupart des travailleurs sont soumis au statut de micro-entrepreneur ou à des contrats divers : un « accord de participation »,

³⁴ Jourdain, A. (2018). *Faites de votre passion un métier*. La nouvelle revue du travail n°13, 31/10/2018

³⁵ Bonnard, G. (2019). *Les évolutions de l'emploi et leurs conséquences sur la protection sociale*. Regards, 55(1), 75-86.

³⁶ Ibid

ou une adhésion aux conditions générales d'utilisation de la plateforme peuvent suffire à faire contrat. Les travailleurs ne bénéficiant alors pas des garanties offertes, comme pour un CDI ou CDD par la sécurité sociale. La grande majorité est néanmoins constituée d'indépendants déclarés comme micro-entrepreneurs et cotisant à la sécurité sociale des indépendants (ex-RSI). Ils bénéficient donc d'une couverture sociale de base sauf en cas d'accident du travail, pour lesquels les frais médicaux ne sont pas couverts à moins de souscrire à une assurance complémentaire. De plus, ils n'ont pas d'assurance-chômage en cas de cessation d'activité. L'économie de plateforme pose aussi différemment la question des accidents du travail : la jurisprudence fait reposer sur l'employeur d'un salarié une obligation de sécurité de résultat, amenant la mise en place de mesures conséquentes sur la prévention et la sécurité au travail. Cette obligation est moindre pour les plateformes. L'atomisation et l'isolement des travailleurs diminuent aussi le sentiment d'appartenance à un collectif de travail, ce qui compromet la possibilité de percevoir les enjeux d'égalité des droits sociaux.

Concernant la retraite, le micro-entrepreneur acquiert des droits à la sécurité sociale pour indépendant en fonction du chiffre d'affaire et à partir d'un montant minimal (retraite de base). En revanche, s'il n'acquiert pas des droits en validant des trimestres pour la retraite de base ; il ne pourra pas non plus obtenir des droits pour sa retraite complémentaire. Les règles sont ainsi très proches d'un salarié du régime général, qui acquiert des droits en fonction de son revenu et des trimestres validés. Néanmoins, le revenu tiré des activités via les plateformes est en moyenne bien plus faible que ceux tirés d'une activité salariée. Dès lors, les droits à la retraite et la pension versée sera bien plus faible pour les travailleurs de plateformes, portant le montant touché proche du minimum vieillesse³⁷. Il faut signaler cependant qu'un micro-entrepreneur sur trois exerce une activité salariée en même temps pour laquelle il cotise et vient donc alimenter sa future pension. Les droits acquis sous le régime du micro-entrepreneuriat viennent alors en complément.

La *platformisation* exclut aussi ces travailleurs des acquis sociaux en termes de prévention des risques professionnels dans l'état de la législation actuelle. Le statut ne permet pas aux travailleurs de se regrouper pour négocier leurs conditions de travail et d'obtenir la garantie de certains droits fondamentaux, tels que la protection contre la discrimination ou le harcèlement. En outre, les politiques de prévention n'ont pas encore été pensées dans le cadre du travail « ubérisé ». En effet, les structures de régulation sont inexistantes pour assurer un niveau de sécurité minimum car l'émergence de cette économie de plateforme ne semble pas avoir été anticipée par le législateur. Le cadre législatif du travail salarié classique peine donc à s'adapter

³⁷ Lebas, C. (2019). *Carrière d'autoentrepreneur et rapports (critiques) au travail : comment les coursiers à vélo font émerger des contestations*. La Revue de l'Ires, 99(3), 37-61.

aux spécificités des plateformes, comme en témoigne l'échec de l'article 60 de la loi Travail, dont la circulaire d'application n'a jamais été publiée. Son objectif était pourtant de garantir des droits sociaux spécifiques aux travailleurs des plateformes, là où leur statut d'indépendant ne leur fournirait pas en l'absence de dispositions législatives. Ainsi, depuis 2017 l'assureur Axa s'est associé à Uber et Deliveroo selon des modalités diverses pour tenter d'apporter une couverture complémentaire³⁸, notamment en cas d'accident de travail aux livreurs. Pour autant le niveau de prestation offert et les conditions d'accès s'avèrent dans les faits très insuffisants aux yeux des concernées comme plusieurs témoignages le relatent³⁹. Arthur Hay, Secrétaire du syndicat CGT des coursiers à vélo de Gironde, émet l'hypothèse que cette offre assurantielle partielle des plateformes serait la conséquence d'une stratégie consistant à limiter la protection offerte pour éviter d'y voir un indice de subordination devant les tribunaux.

La difficulté à accéder au droit est d'autant plus difficile pour les travailleurs qui ne sont pas en situation de cumul d'emploi et n'ont ainsi pas accès à une autre forme de protection sociale. Selon un rapport du *Digital Platform Labor*⁴⁰, le micro-travail est la principale source de revenu de 32% des travailleurs du clic. Leur protection sociale est faible : seule la moitié est couverte par une assurance maladie, alors que 35% sont affiliés à un régime de retraite.

Il faut enfin rappeler que même lorsqu'ils bénéficient d'un dispositif de couverture sociale, les travailleurs de plateformes ont des difficultés pratiques à faire valoir leurs droits et cela pour plusieurs raisons qui se combinent : la lisibilité du dispositif de la sécurité sociale est complexe et se heurte à la diversité des situations des travailleurs, rendant difficile le calcul des droits. La fluctuation des revenus, cotisations, ou encore du temps de travail s'accorde mal aux règles fixées par le code de la sécurité sociale, plus encore en situation de cumul. Il est alors difficile d'avoir une vision précise des droits acquis.

Au vu des différentes situations existantes et des besoins différenciés qu'elles engendrent, on comprend donc la nécessité d'une réflexion renouvelée sur la place du droit dans la protection sociale des travailleurs de plateforme. La promesse d'une ère « post salariale » où l'autonomie et la flexibilité deviendraient la norme se heurte souvent à la précarité des travailleurs dont les enjeux de santé et sécurité sont mal pris en compte. Les revendications de ces derniers, parfois relayées avec un écho médiatique important, se font d'ailleurs de plus en plus pressantes. Pour autant, la séduisante souplesse de l'organisation du travail reste pour d'autres un attrait essentiel,

³⁸ Ce partenariat permet à Axa de se positionner en premier sur le marché de l'assurance des travailleurs ubérisés, un nouveau marché dont la population est amenée à croître

³⁹<https://www.20minutes.fr/societe/2313463-20180726-accidents-vols-agressions-galere-coursiers-faire-indemniser>, 19/06/ 20

⁴⁰ Casilli, A. A., Tubaro, P., Le Ludec, C., Coville, M., Besenval, M., Mouhtare, T., Wahal, E., (2019). *Le Micro-travail en France. Derrière l'automatisation de nouvelles précarités au travail ?* Rapport Final Projet DiPLab « Digital Platform Labor »

et la requalification en contrat de travail des rapports entre ces micro-entrepreneurs et les plateformes pourrait en diminuer l'attractivité. La situation exige donc de nouvelles solutions en matière de protection sociale et pour répondre à des conditions de travail dégradées (II).

II. Pour apporter une réponse adaptée aux enjeux de protection de ces travailleurs, une évolution de la réglementation semble incontournable

L'essor des plateformes de travail à la demande est lié à l'avènement du numérique, tout en étant favorisé par des politiques publiques favorables au travail indépendant et du service à la personne. Ces dernières tendances sont le fruit d'une volonté politique de développement de l'auto-entrepreneuriat, perçu comme un moyen de lutter contre le chômage.

Néanmoins, parvient-on à un point où un inversement de législation française serait nécessaire afin d'améliorer les conditions de travail et lutter contre la régression des acquis sociaux de ces nouvelles catégories de travailleurs ? Cette question se pose d'autant plus face au constat de la montée des inégalités dans ces secteurs, caractérisés par une précarité importante (51% des micro-entrepreneurs d'activité principale ont déclaré un chiffre d'affaires inférieur à 10 000€ en 2012 selon l'INSEE⁴¹).

A. L'évolution poussive du droit français témoigne de la difficulté à qualifier objectivement cette nouvelle réalité économique et sociale

1. La prise en compte progressive par la législation des travailleurs des plateformes

Les plateformes de travail à la demande proposent exclusivement du travail rémunéré à la tâche et s'appuient majoritairement sur le statut d'autoentrepreneur, entré en vigueur en janvier 2009, dans le cadre de la loi de modernisation de l'économie du gouvernement Fillon. Dans un contexte de crise économique et financière, l'objectif était d'encourager l'entrepreneuriat par le biais de la simplification administrative et de donner la possibilité aux travailleurs de compléter légalement leurs revenus.

Par la suite, les pouvoirs publics ont été amenés à intervenir pour encadrer le développement exponentiel du modèle économique de certaines plateformes. Les premières interventions législatives sont apparues dans des plateformes telles que UberPOP ou Heetch. C'est ainsi qu'UberPOP, service de transport dont le conducteur était un particulier cherchant à rentabiliser l'achat de son véhicule ou arrondir ses fins de mois, a été prohibé en 2014, de même que la plateforme Heetch, condamnée en 2017 pour les mêmes motifs tenant au non-respect de la législation des transports par des particuliers non-entrepreneurs.

⁴¹ Domens J., Pignier J. (2012). « Autoentrepreneurs Au bout de trois ans, 90 % dégagent un revenu inférieur au Smic au titre de leur activité non salariée », INSEE Première, N° 1414 - Septembre 2012

Depuis la Loi Travail du 8 août 2016, les initiatives législatives se sont développées pour renforcer la responsabilité sociale et économique des plateformes vis-à-vis des travailleurs, en renforçant leurs droits sociaux tout en préservant leur statut juridique d'indépendants. Ces mesures visaient à équilibrer un modèle économique par définition incompatible avec un basculement vers le salariat. La loi a ainsi permis d'étoffer les droits sociaux des travailleurs des plateformes dans les domaines suivants :

– Droit à la formation professionnelle : les travailleurs des plateformes occupent régulièrement des situations individuelles transitoires nécessitant des droits à formation augmentés afin d'améliorer leur parcours professionnel. Ainsi, les plateformes doivent prendre en charge les frais liés aux parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) afin que les travailleurs obtiennent une qualification reconnue. Dans ce cadre, l'article 20 de la Loi d'Orientation des Mobilités du 24 décembre 2019 propose que le compte personnel de formation (CPF) des indépendants soit lui-aussi abondé par la plateforme.

– Droit syndical et droit d'action collective : les travailleurs des plateformes bénéficient du droit d'exercice syndical. Au terme de concertations, ils peuvent ainsi refuser de fournir certains services afin de défendre des revendications professionnelles. La CGT, FO, la CFDT et l'UNSA ont ainsi ouvert leurs statuts aux indépendants.

– L'assurance AT-MP : L'article 60 de la loi travail du 8 août 2016 dispose que les plateformes sont donc tenues de souscrire un contrat collectif d'assurance couvrant les accidents du travail, ou à défaut de rembourser la cotisation payée par les travailleurs qui s'assurent individuellement (que ce soit par l'affiliation volontaire à la sécurité sociale via une cotisation d'un montant minimal de 600 euros ou par une assurance privée). Pour éviter des coûts trop importants pour les plateformes, la loi a prévu un seuil d'entrée dans le dispositif, fixé à 6 000 euros de chiffre d'affaires par an sur une seule plateforme.

2. Des réponses jurisprudentielles en reconnaissance du lien de subordination des travailleurs les plus dépendants mais peu déstabilisatrices pour les plateformes

Dans la lignée d'une volonté affichée de favoriser le développement des plateformes de travail à la demande, la jurisprudence a longtemps été favorable à ces entreprises en sécurisant le statut d'indépendant des travailleurs inscrits. Tant que ces sociétés étaient capables de démontrer que les travailleurs se connectaient et se déconnectaient de l'application à leur guise et qu'ils étaient libres dans le choix de leurs horaires de travail, les juridictions écartaient systématiquement la requalification en contrat de travail.

Un revirement a toutefois eu lieu avec une décision du 28 novembre 2018 sur la plateforme *Take Eat Easy*, dans laquelle la Cour de Cassation invalide le statut de travailleur indépendant pour un livreur à vélo « *alors qu'il résulte de ses constatations que l'application était dotée d'un système de géolocalisation permettant le suivi en temps réel par la société la position du coursier et la comptabilisation du nombre total de kilomètres parcourus par celui-ci et que la société disposait d'un pouvoir de sanction à l'égard du coursier.* ». La Cour a alors mis en exergue l'existence d'un vide juridique, en rappelant que le législateur « *ne s'est toutefois pas prononcé sur leur statut juridique et n'a pas édicté de présomption de non-salariat* ».

S'en est suivi une autre décision de requalification par la Cour d'Appel de Paris pour un chauffeur d'Uber en janvier 2019. Dans la législation française, le critère principal permettant la définition du salariat repose sur le lien de subordination du travailleur à son employeur. De ce fait, la requalification d'un travailleur de plateforme en salarié nécessite, sur le plan juridique, le recours à un faisceau d'indices démontrant un lien de subordination et une situation de dépendance des travailleurs vis-à-vis des plateformes où ils sont inscrits. Parmi ces indices, les éléments suivants sont les plus significatifs :

- Plateforme rémunérée directement sur les échanges, via une commission.
- Impossibilité pour le travailleur de constituer sa propre clientèle.
- Intervention de la plateforme dans la fixation des prix, à l'inverse par exemple de Airbnb qui ne fait que suggérer un prix de la location. La rémunération des travailleurs est fixée et recalculée en permanence par les algorithmes, les travailleurs étant parfois hiérarchisés de façon à maximiser le chiffre d'affaire de la plateforme en privilégiant les offreurs plus actifs.
- Intervention de la plateforme dans la définition des conditions d'exécution de la prestation : travailleur subordonné à des exigences spécifiques de la plateforme, horaires de travail contraints, travail avec un matériel ou une tenue fournis/imposés.
- Plateforme disposant d'un droit de déconnexion temporaire ou définitif des travailleurs à son entière discrétion assimilable à un système de sanction.
- Surveillance et contrôle à distance par une interaction avec l'application via la géolocalisation et le traçage de données (horodatages départ, arrivée...)
- Système de notation : les plateformes disposent d'un moyen de contrôle et d'évaluation du travail fondé sur la subjectivité des usagers du service. À titre illustratif, les livreurs sont tributaires des restaurateurs et des clients qui ont le pouvoir de faire remonter des critiques. La pression de la notation pèse alors exclusivement sur le travailleur et sans transparence sur le niveau de prise en compte de ces systèmes de notation.

Le récent arrêt Uber du 4 mars 2020 a relancé à nouveau le débat, statuant sur la reconnaissance du lien de subordination entre un chauffeur et la plateforme Uber tout en énonçant le caractère fictif du statut de travailleur indépendant. Face à l'absence de clientèle propre, aux tarifs imposés et aux modalités d'exécution des courses dictées, la Cour de Cassation a considéré que les éléments caractérisant cette subordination étaient réunis et prévalaient sur les critères d'indépendance avancés par la plateforme.

Les enjeux de ces décisions juridiques sont importants : en cas de requalification, l'employeur aurait à répondre à des accusations de travail dissimulé pénalement sanctionné, devrait payer un rappel de charges sociales augmentées de pénalités, devrait s'acquitter de congés payés tout en effectuant un recalcul des heures travaillées, ainsi que des indemnités de licenciement pour absence de cause réelle et sérieuse. À titre d'exemple, les dommages et intérêts auxquels peut prétendre un chauffeur d'Uber dans ce type d'affaire peut s'élever entre 30 000 et 40 000€⁴². Aucune plateforme ne survivrait aujourd'hui à une requalification massive. Du point de vue des travailleurs, ces décisions constituent une véritable avancée en termes de droits sociaux. Pour les hauts responsables syndicaux ou certains politiques, c'est une certaine forme de reconnaissance de la prééminence des règles du droit du travail.

Nonobstant ces décisions défavorables au modèle économique défendu par les plateformes de mise en relation des particuliers, les sociétés concernées tout comme les professionnels du droit se veulent rassurants. Ils ne craignent pas, dans ces jugements, un potentiel de menace ou de déstabilisation du secteur. Steeve Salom, le directeur d'Uber reste confiant, rappelant que la majorité de ses chauffeurs sont attachés à leur statut d'indépendant. En effet, moins de 0,2% des chauffeurs Uber, passés ou présents, ont engagé une procédure judiciaire en reconnaissance du contrat de travail, ce qui rend peu probable un éventuel effet domino via un contentieux de masse⁴³. Ce faible taux de recours à la justice s'explique en partie par le fait que la requalification n'est juridiquement possible qu'après la rupture du contrat entre la plateforme et le travailleur, moment où ce dernier ne dispose donc de plus aucune ressource liée à son activité perdue, à l'inverse d'un salarié licencié qui perçoit des indemnités chômage⁴⁴. D'autant plus que les travailleurs qui saisissent la justice se trouvent confrontés à une tactique de systématisation des pourvois en cassation par les plateformes. La société Uber BV reste quant à elle domiciliée aux Pays-Bas, complexifiant la démarche judiciaire. Cette complexité, sciemment recherchée par Uber BV, oblige les chauffeurs au revenu souvent modeste à engager

⁴² <https://www.dalloz-actualite.fr/interview/chauffeur-uber-l-arret-de-cour-de-cassation-ne-remet-pas-en-cause-modele-des-plateformes>

⁴³ https://www.liberation.fr/france/2020/03/04/on-n-a-pas-cree-le-modele-d-uber-autour-du-salariat_1780603

⁴⁴ Entretien avec Maître I. Coppin Cange, annexe 4

des frais judiciaires importants qui constituent souvent, dans la pratique, un filtre des recours. La précarité, l'appréhension du système judiciaire, le recours peu probable quand cette activité ne constitue qu'un complément de revenu et surtout l'emprise de la plateforme sur ces travailleurs qui ne se considèrent justement pas comme des salariés, cet ensemble de facteurs sécurise le modèle des plateformes.

Dans une interview accordée à *Dalloz Actualités*, Fabien Masson, avocat porteur de l'affaire Petrovic contre Uber du 4 mars 2020, estime que les plateformes chercheraient ainsi à capter les profils réticents aux contraintes du travail salarié, souligne également le poids politique de ce débat juridique autour de la définition du statut des travailleurs des plateformes. Il rappelle ainsi que l'Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiale (URSSAF) détiendrait de droit la possibilité de réclamer des sommes massives d'impayés de cotisations sociales dans l'hypothèse où tous les chauffeurs seraient considérés salariés. Malgré l'enjeu financier pour l'État, le statut quo persiste. En parallèle, des voix s'élèvent au sein des représentants des travailleurs indépendants, défendant le maintien de ce modèle économique. Ainsi, pour la Fédération nationale des autoentrepreneurs & micro-entrepreneurs (FNAE) : « Cette jurisprudence signe désormais la mort à court terme du modèle des 180 plateformes qui existent en France dans tous les domaines et qui ont fait travailler 280 000 personnes au moins une fois en 2019. Cette décision va pénaliser les autoentrepreneurs qui vont perdre leurs revenus alors qu'ils n'ont rien demandé. L'impact social est immense ! »⁴⁵. Au-delà du fait que la FNAE soit une organisation professionnelle qui cherche à maintenir sa base et préserver sa voix à la portée déjà modérée, le choix du basculement vers le salariat est un enjeu politique et sociétal, qui engendrerait des conséquences économiques et sociales négatives et peu appréciés en ces temps de crise économique post-Covid 19.

3. Les limites du droit français face à la problématique complexe du statut indéfini des travailleurs des plateformes

Les orientations du législateur et de la jurisprudence ne répondent pas aux problématiques de la majorité des travailleurs concernés, qui restent insuffisamment protégés sur le plan de leur santé et de leur sécurité.

Les carences en termes de droits sociaux et de protection sociale des travailleurs des plateformes se traduisent par de nombreux risques non couverts par la sécurité sociale des indépendants (perte d'activité, prévoyance, compléments de retraite...). Les plus qualifiés «

⁴⁵ <https://www.federation-auto-entrepreneur.fr/actualites/vtc-transformes-salaries-contrat-social-economie-plateformes>
EHESP – Module interprofessionnel de santé publique – 2020

oublent » de s'en prémunir (malgré les incitations fiscales de type régimes Madelin) et les moins qualifiés n'en ont ni la connaissance ni parfois les moyens. Ils ne bénéficient pas non plus de la complémentaire santé financée à hauteur d'au moins 50 % par les employeurs, désormais obligatoire pour tous les salariés du secteur privé. À cela s'ajoute la difficulté des travailleurs des plateformes à pérenniser leur activité, notamment en raison de la dégressivité du revenu associée à la perception de l'ACRE (Aide aux Créateurs ou Repreneurs d'Entreprise) qui permet une réduction des cotisations salariales sous forme dégressive et donc entraînant des revenus décroissants. Depuis le 1er janvier 2020, les réductions de charges sociales associée au dispositif ACRE ont fortement diminué, passant de trois ans d'exonération à un an uniquement.

Enfin, la procédure disciplinaire ou l'encadrement de la rupture du contrat tels qu'ils existent dans le code du travail ne s'appliquent pas aux travailleurs des plateformes, renforçant leur précarité par une insécurité renforcée de leur emploi. À titre d'exemple, Uber a mis en place une procédure d'appel permettant aux chauffeurs de contester leur désactivation (interdiction de poursuivre leur activité via la plateforme) devant un comité d'appel consultatif composé de chauffeurs du réseau Uber, qui étudie les raisons de la désactivation du compte et vote une proposition de réactiver ou non le compte. Toutefois, les possibilités de recours à cette procédure par les chauffeurs sont fortement réduites dans les faits. En effet, en sont exclus la majorité des cas de désactivation donnant matière à contestation : le défaut de qualité notamment issue d'une surveillance de la notation du chauffeur par Uber. Ces derniers cas ne sont donc jamais suivis d'une procédure formelle respectant les droits de la défense du chauffeur concerné.

Les insuffisances de la protection sociale restent également notables malgré les avancées obtenues via la loi Travail : les partenariats entre les plateformes et les assureurs privés révèlent de fortes disparités dans l'harmonisation de la protection des travailleurs. Certaines ne disposent pas de l'assise économique et financière nécessaire pour mettre en œuvre des contrats d'assurance collectifs avec de larges garanties. Par conséquent, des inégalités demeurent entre les travailleurs des différentes plateformes. Cette situation nourrit le phénomène de monopole naturel du secteur et désavantage les plus petites plateformes. Le manque de protection à l'égard de la santé et de la sécurité de ces travailleurs s'est d'ailleurs révélé d'autant plus fortement durant la crise sanitaire du Covid-19. Bien que les emplois de livraison de repas étaient considérés comme services indispensables par le gouvernement (notamment pour les personnes vulnérables), les travailleurs des plateformes ont subi l'absence d'équipement de protection ou de compensation financière fournis s'équiper en conséquence. Ils ont également subi pour

certains, les comportements hostiles de clients ou restaurateurs anxieux à l'idée d'être contaminés⁴⁶.

L'incapacité du droit français à faire face à la problématique complexe de ces travailleurs réside en partie, dans la difficulté d'identifier ces nouvelles formes atypiques de travail indépendant qui ne sont pas définies par le droit et ne correspondent à aucune catégorie existante. La réponse prétorienne de la Cour de Cassation semble réductrice pour nombre d'acteurs du secteur, en plus d'être fortement contestée par les plateformes et sans non plus susciter l'adhésion des pouvoirs publics eux-mêmes. De plus, les réalités hétérogènes de chaque travailleur sont difficilement prises en compte par les critères d'identification posés par la jurisprudence, comme en témoigne la volonté démontrée par nombre de ces travailleurs de demeurer dans le non-salariat. En effet, l'inscription dématérialisée constitue souvent un point positif pour les travailleurs des plateformes qui préfèrent éviter un processus d'embauche discrétionnaire. La rapidité du gain est souvent avancée, car introuvable dans un travail salarié « *C'est souple : on travaille quand on veut. On est payé dans les 2 jours donc pas la peine d'attendre la fin du mois. Si on veut se payer un truc, on travaille quand on veut. C'est flexible et sans contraintes et chacun est maître de son temps de travail.* »⁴⁷ Comment dès lors permettre l'autonomie recherchée de tous ces travailleurs tout en leur garantissant d'avantage de droits et de libertés ?

Comment le droit français peut-il alors s'adapter et répondre à un large éventail de situations professionnelles, à cette diversité de réalités économiques et individuelles ? De plus, le déploiement d'une protection sociale renforcée va accroître le coût du service dont le bas prix est l'argument premier pour le consommateur. Faut-il dès lors risquer d'établir et imposer aux plateformes un socle partagé de droits et de protections ? L'ampleur encore très modérée du phénomène des travailleurs des plateformes justifie-t-il une grande réforme du droit du travail ? La question semble pertinente au vu de la place encore mesurée qu'occupent ces travailleurs sur le marché du travail : 90% de la population reste employée sous le régime du salariat. En 2017, moins de 200 000 indépendants (soit 6,9%) accédaient à leurs clients via une plateforme⁴⁸.

⁴⁶ Le Breton, C. (2020). *Confinement : les livreurs de repas à domicile toujours plus déshumanisés*. The Conversation, 31/03/2020.

⁴⁷ Entretien avec Donovan, livreur Uber, annexe 4

⁴⁸ INSEE (2019). Statistiques et études, 04/11/2019 - <https://www.defrenois.fr/article/defrenois/DEF154u1>

B. La réponse des pouvoirs publics doit permettre d'assurer la protection de la santé et de la sécurité de ces travailleurs, tout en permettant au système des plateformes de perdurer.

Les travailleurs des plateformes sont soumis à des risques psychosociaux spécifiques, pouvant avoir des impacts négatifs sur leur santé et leur sécurité. Pour autant, il a également été mis en avant que la protection sociale et le droit français peinent à trouver une solution satisfaisante dans la protection de ces nouveaux travailleurs. Face à ce constat, ce rapport propose de mettre en avant un certain nombre d'éléments susceptibles d'orienter une réforme tendant à la prise en compte de cette problématique.

1. Les enjeux majeurs de la réforme : protection des travailleurs et prise en compte de cette nouvelle forme de travail.

Au sein de l'ordre juridique français, différentes sources de droit interne et externe imposent l'intervention des pouvoirs publics afin de prendre en compte la santé et la sécurité des travailleurs des plateformes. Ainsi, l'article 23 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme (DUDH) de 1945 dispose que « *Toute personne a droit [...] à des conditions équitables et satisfaisantes de travail* ». Les directives du droit de l'Union Européenne imposent également à l'État français d'intervenir pour tenir compte de cette problématique à l'image de la déclaration « *Socle européen des droits sociaux* » du Parlement européen, du Conseil et de la Commission, de 2017, portant une réflexion sur les grands principes européens devant guider les droits nationaux. Cette déclaration, sans réelle portée juridique, parle de « *socle européen des droits sociaux* ». Elle a été complétée la directive 2019/1152 dite directive « *conditions de travail* » qui doit être transposée en droit français dans les trois ans, et sera donc prochainement amenée à modifier le régime juridique applicable à ces nouveaux travailleurs. Enfin, en droit positif français, les sources juridiques justifiant l'intervention de l'État sont nombreuses mais deux semblent incontournables. La première est l'article 11 du Préambule de la Constitution du 27 octobre 1946 qui dispose que la Nation « *garantit à tous [...] la protection de la santé* ». La seconde est l'article L. 4121-1 du code du travail qui dispose que « *L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs* ». Il apparaît clairement que l'État français a pour obligation d'intervenir pour protéger la santé et la sécurité des travailleurs des plateformes.

Néanmoins, la réponse juridique doit tenir compte des évolutions du travail recherchées par les travailleurs, et leur large adhésion à ces nouvelles formes de travail leur offrant une forme d'autonomie, de flexibilité et de liberté dans l'organisation du travail. De fait, l'intervention juridique doit donc **trouver un équilibre entre la protection de la santé et de la sécurité des**

travailleurs et le respect de ces nouvelles formes de travail. Au-delà de ces grands enjeux, nous avons également identifié des principes directeurs qui, selon nous, devront irriguer cette intervention pour lui permettre d'être la plus complète possible.

2. *Les principes directeurs nécessaires pour la meilleure protection de la santé et de la sécurité des travailleurs des plateformes.*

Pour que la protection des travailleurs des plateformes soit une réalité, l'intervention juridique devra selon nous s'appuyer sur plusieurs principes directeurs.

En premier lieu, la réponse juridique devra être suffisamment générale pour répondre à l'immense diversité des situations et des plateformes. En effet, l'opinion publique limite ce capitalisme de plateforme aux grandes entreprises médiatisées comme Uber ou Deliveroo. Comme l'exprime Anne-Marie NICOT, docteure en Sciences économiques et chargée de mission au département Études Capitalisation et Prospectives de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (Anact), « *si la situation des chauffeurs de VTC ou des livreurs à vélo fait souvent la une de l'actualité et pose de vraies questions, elles n'épuisent pas le sujet des transformations du travail avec le développement des plateformes*⁴⁹ ». Face à cette diversité, il s'agira donc d'adopter une réglementation suffisamment générale pour s'adapter à l'ensemble des situations, et éventuellement de l'enrichir par des dispositifs spécifiques et complémentaires. Pour autant, il sera avant toute chose nécessaire de déterminer ce que l'on entend par travail, et ainsi limiter le périmètre de l'intervention des pouvoirs publics car « *au sein de l'économie de plateforme en général, il est souvent difficile de définir les limites de ce qui correspond à du travail*⁵⁰».

Le second principe directeur tient à l'organisation d'une plus grande transparence des plateformes. En effet, la quantification du travail de plateforme constitue encore aujourd'hui une difficulté majeure. La réglementation devrait donc imposer aux plateformes la transmission d'un certain nombre d'informations à propos de leurs travailleurs (nombre de travailleurs, nombre d'accidents déclarés au cours de leur activité, etc.).

Enfin, le dernier principe directeur tient au fait que l'action des pouvoirs publics doit être tournée vers la lutte contre la précarité. En effet, nos études et entretiens nous permettent de classer les travailleurs des plateformes en deux catégories :

⁴⁹ Nicot, A-M (2019). *Les enjeux du travail dans l'économie de plateformes*. Regards, 2019/1 n°55, 53-63.

⁵⁰ Ibid.

- Ceux dont ce travail est une activité complémentaire à une activité s'inscrivant plus classiquement en droit social comme le salariat ou le statut d'indépendant.
- Ceux dont ce travail constitue l'activité principale, vers lesquels la législation devra prioritairement être tournée pour les aider à accéder à une situation plus stable.

Conclusion : Les propositions des « travailleurs du MIP »

L'apparition des plateformes numériques de travail en France a fait émerger une nouvelle catégorie de travailleurs, les travailleurs du « clic » et « ubérisés ». Ces derniers représentent, pour l'heure, une part très limitée des actifs. Pour autant, ce phénomène n'a de cesse de monter en charge et cette catégorie de n'a de cesse de se diversifier. Nos travaux nous ont permis de dresser deux constats. D'abord, nous avons mis en avant que ces travailleurs sont soumis à des risques psychosociaux particuliers, et notamment dus à l'inégalité des relations contractuelles entre le travailleur et le mandant (la plateforme) en cas de rupture de contrat. Ensuite, nous avons également constaté que la réponse actuelle sur le plan juridique reste balbutiante et peine à se constituer en protection véritablement efficace pour la santé et la sécurité de ces travailleurs.

Dans ce cadre, nous avons souhaité rappeler que l'ordre juridique français impose d'intervenir pour réglementer au mieux les conditions de travail de ces travailleurs. Pour cela, nous avons mis en lumière les deux enjeux entre lesquels les pouvoirs publics devront trouver un équilibre (protection des travailleurs et reconnaissance de l'existence et des spécificités liées à ces nouvelles formes de travail), ainsi que des principes directeurs qui nous paraissent incontournables pour en guider l'action.

Au terme de cette étude, nous considérons que le droit est bien l'outil le plus adapté pour protéger la santé et la sécurité de ces travailleurs. Pour autant, cette réponse se devra d'être innovante et ne pourra probablement pas recourir aux mécanismes juridiques existants déjà en droit social français. Nous considérons que la manière la plus adaptée sera d'élaborer un dispositif spécifique s'adaptant au mieux aux enjeux particuliers de cette problématique ainsi qu'aux principes directeurs que nous avons mis en avant.

Nous proposons donc d'organiser la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs des plateformes. Nos propositions peuvent être divisées en deux degrés de protection :

- Un premier étage de protection minimale applicable à l'ensemble des travailleurs et devant jouer le rôle de protection minimale de leur santé et de leur sécurité pendant l'exécution du contrat et en cas de rupture du contrat.
- Un deuxième étage de protection complémentaire visant à parachever la protection de ces travailleurs, s'appuyant sur une négociation entre plateformes et travailleurs et ne pouvant être pensé de manière générale.

La protection minimale peut être matérialisée par la mise en place d'un tiers-statut de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs.

- Proposition 1 : Généralisation d'un système assurantiel optimisé pour les travailleurs sur la base de cotisations faibles. Les travailleurs pourront alors bénéficier de prestations en cas accident du travail ou de maladies professionnelles et/ou rupture du contrat. De même, dans le cadre de cette activité de travailleurs de plateformes, ils pourraient accéder à la médecine du travail.
- Proposition 2 : cartographie des risques-psychosociaux spécifiques à chaque métier
- Proposition 3 : plan de prévention adapté à chaque type de métier et en lien avec un suivi en santé autonome (accès à un interlocuteur « santé » de la plateforme, accès à un espace santé au sein de la ville d'exercice, formation en ergonomie...)

Explication de ce premier étage de protection :

Cette première étape de protection part du postulat que la santé et la sécurité de ces travailleurs est d'abord remise en cause par leurs conditions de travail. Dans ce cadre, nous avons donc considéré que pour que cette protection soit efficace, elle doit être pensée comme préventive et curative. Le suivi en santé sur la base d'un plan de prévention pourrait donc permettre de limiter l'incidence des maladies professionnelles. L'assurance AT-MP serait quant à elle curative, en protégeant ces travailleurs des conséquences des maladies ou accidents que le suivi en santé n'aura pas permis d'éviter. Nous avons fait le choix d'un tiers-statut comme cela a été fait au Royaume-Uni avec le statut de « worker » ou encore en Espagne avec le statut de « Autonomos ». Cette solution permet selon nous, de tenir compte de la spécificité de ces travailleurs qui souhaitent conserver leur autonomie (ce qui implique d'écarter le statut de salarié) et qui pour autant sont dépendants économiquement (ce qui implique d'écarter le statut d'indépendant).

Enfin, nous considérons que pour que le suivi médical soit le plus efficace possible, il doit s'appuyer sur une cartographie des risques psychosociaux permettant de tenir compte des particularités liées à chaque métier. Cette cartographie fait donc écho à l'un des principes directeurs que nous avons mis en avant : la nécessité d'organiser la transparence des plateformes pour bâtir des programmes adaptés de prévention des risques psycho-sociaux.

La protection complémentaire pourrait être mise en place sur la base d'une négociation sociale entre les travailleurs et les plateformes pour agir sur les conditions de travail :

Sur l'organisation et contenu des négociations :

- Proposition 4 : permettre une réelle représentation des travailleurs par les organisations syndicales nationales, à travers une convention collective spécifique permettant un rééquilibrage des relations entre les travailleurs et leurs plateformes.
- Proposition 5 : intervention de la puissance publique dans les négociations pour permettre un rééquilibrage des rapports dans le cadre des décisions importantes.
- Proposition 6 : nous considérons que ces négociations devraient ouvertes à tous les sujets sans qu'elles puissent générer un indice de subordination employé-employeur. Par

exemple, le matériel de travail devrait être fourni (sous forme de packaging) et entretenu par les plateformes. Ainsi, chaque travailleur bénéficierait d'un forfait entretien-révision annuel permettant le maintien en bon état. Cela serait un moyen indirect pour les plateformes de s'assurer que leurs travailleurs exercent dans de bonnes conditions, tout en véhiculant le nom de la plateforme.

Explication de ce second étage de protection :

Cette seconde étape de protection part du postulat que l'immense diversité des plateformes et des travailleurs empêche de penser une intervention générale satisfaisante des pouvoirs publics. Ainsi, le premier étage de protection sert de protection minimale.

Cependant, pour compléter cette réponse minimale insuffisante, nous considérons que le meilleur moyen est de renvoyer à une forme de dialogue social entre les travailleurs et leurs plateformes. Ce dialogue porterait sur l'amélioration des conditions de travail et pourrait donc participer à protéger leur santé et leur sécurité.

Néanmoins, cette solution comporte certaines limites. En effet, la catégorie des travailleurs de plateformes n'est pas uniforme et certaines de ces catégories ne pourront pas se constituer une représentation solide et structurée. C'est la raison pour laquelle nous conseillons l'intervention des syndicats ou des pouvoirs publics pour permettre une meilleure représentation possible des travailleurs face aux plateformes.

Bibliographie

Articles de revues, ouvrages et conférences

Abdelnour S. & Bernard S. (2018). *Vers un capitalisme de plateforme ? Mobiliser le travail, contourner les régulations*. La Nouvelle Revue du travail, n° 13-2018.

URL : <http://journals.openedition.org/nrt/3797>

Abdelnour, S. & Jan, A. (2019). *Capitalisme de plateforme : incubateur de précarités ?* [Conférence]. Séminaire Actualité Critique de l'ENS à Paris, 10/10/2019.

URL : <https://savoirs.ens.fr/expose.php?id=3784>

Alvarez, C. (2018). *Le recul du salariat impose de réinventer la protection sociale des indépendants*. Conférence « Future of work », Observatoire du travail indépendant, 12/09/2018

Amar, N. & Viossat, L-C. (2015). *Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale*. Rapport de l'Inspection générale des affaires sociales n° 2015-121R

Bernard, S. & Dressen, M. (2014). *Penser la porosité des statuts d'emploi*. La nouvelle revue du travail, n°5-2014.

URL : <http://journals.openedition.org/nrt/1830>

Bonnand, G. (2019). *Les évolutions de l'emploi et leurs conséquences sur la protection sociale*. Regards, n°55(1), p.75-86.

Brugière, F. (2019). *Faire face à la dépendance économique et au contrôle numérique : des résistances aux mobilisations professionnelles des chauffeurs des plateformes*. La nouvelle revue du travail, n°15-2019.

URL : <http://journals.openedition.org/nrt/5653>

Bureau, M-C. & Corsan, A. (2014). *Du désir d'autonomie à l'indépendance : une perspective sociohistorique*. La nouvelle revue du travail, n°5-2014.

URL: <http://journals.openedition.org/nrt/1844>

Carré, A. (2015). *La médecine du travail et la protection de la santé des travailleurs en péril : Plaidoyer pour la suppression de l'aptitude et le maintien de la périodicité systématique des visites médicales*. *Après-demain*, n°34, nf(2), 37-39

Casilli, A., Tubaro, P., Le Ludec, C., Coville, M., Besenval, M., Mouhtare, T., Wahal, E., (2019). *Le Micro-travail en France. Derrière l'automatisation de nouvelles précarités au travail ?*. Rapport Final Projet DiPLab « Digital Platform Labor »

Caveng, R. (2014). *Institutionnalisation et usages d'un salariat libéral : les vacataires des entreprises de sondage*. La nouvelle revue du travail, n°5-2014.

Cocq, M. (2018). *Constitution et exploitation du capital communautaire : le travail des streamers sur la plateforme Twitch*. La nouvelle revue du travail, n°13-2018.

Constitution de l'organisation mondiale de la santé, Conférence internationale de la santé, 19 juin au 22 juin 1946

Conseil national du numérique, Travail, emploi et numérique. Les nouvelles trajectoires, janvier 2016

Définition commune de « la santé au travail » par l'Organisation mondiale de la santé et par l'Organisation internationale du travail

Dirringer, J. (2018). *L'avenir du droit de la protection sociale dans un monde ubérisé*. Revue française des affaires sociales, n°2018-2, pages 33 à 50

Dirringer, J. (2018). *Quel droit social en Europe face au capitalisme de plateforme ?* La nouvelle revue du travail, n°13-2018.

URL: <http://journals.openedition.org/nrt/3965>

Domens, J. & Pignier, J. (2012). *Auto-entrepreneurs : au bout de trois ans, 90 % dégagent un revenu inférieur au Smic au titre de leur activité non salariée*. INSEE Première, n°1414 – 09/2012

Dujarier, M-A. (2019). *Le sens de l'entrepreneuriat de soi sur les places de marché numériques de bricolage*. Nouvelle revue de psychosociologie, 2019/1, n° 27, pages 65 à 77.

EN3S (2019). *Mutations du travail et protection sociale*. Regards, n°55. 198 pages.

Fabien Lemozy, *La tête dans le Guidon. Etre coursier à vélo avec Deliveroo*, La nouvelle revue du travail, n°14, mai 2019

Flichy, P. (2019). *Le travail sur plateforme, une activité ambivalente*. Réseaux, n°213, p.173-209

Fraiberger, Samuel & Sundararajan, Arun. (2015). Peer-to-Peer Rental Markets in the Sharing Economy. SSRN Electronic Journal. 10.2139/ssrn.2574337.

Inspection générale des affaires sociales, *Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale*, Mai 2016

INSEE (2019). *L'économie et la société à l'ère numérique*. Edition 2019. 160 pages.

INSEE (2020). *Emploi et revenus des indépendants*. Edition 2020. 178 pages.

Institut Montaigne (2019). *Travailleurs des plateformes : liberté oui, protection aussi*. Rapport Institut Montaigne, 04/2019. 226 pages.

Jan, A. (2018). *Livrer à vélo en attendant mieux*. La nouvelle revue du travail, n° 13-2018.

URL : <http://journals.openedition.org/nrt/3803>

Jourdain, A. (2018). *Faites de votre passion un métier*. La nouvelle revue du travail, n°13-2018, mis en ligne le 31 octobre 2018.

URL : <http://journals.openedition.org/nrt/3870>

Laguérodie, S. & Outin, J-L. (2018). *L'économie collaborative et la protection sociale : avant-propos*. Revue française des affaires sociales, n°2018-2, pages 5 à 13

Lambrecht, M. (2016). *L'économie des plateformes collaboratives*. Courrier hebdomadaire du CRISP, 2311-2312(26), 5-80.

Lebas, C. (2019). *Carrière d'autoentrepreneur et rapports (critiques) au travail : comment les coursiers à vélo font émerger des contestations*. La revue de l'IRES, n°99, p.37-61

Lemozy, F. (2019). *La tête dans le guidon : être coursier à vélo avec Deliveroo*. La nouvelle revue du travail, n°14-2019.

URL : <http://journals.openedition.org/nrt/4673>

Masson, F. (2020). *Chauffeur Uber : « L'arrêt de la Cour de cassation ne remet pas en cause le modèle des plateformes »*. Dalloz actualité, Le quotidien du droit, 16/03/2020

URL : <https://www.dalloz-actualite.fr/interview/chauffeur-uber-l-arret-de-cour-de-cassation-ne-remet-pas-en-cause-modele-des-plateformes>

Montel, O. (2018). *Économie collaborative et protection sociale : mieux cibler les plateformes au cœur des enjeux*. Revue française des affaires sociales, n°2018-2, pages 15 à 31

Nicolas, C. (2019). *Face à l'essor des plateformes, les artisans s'organisent*. Le Monde, 28/05/2019

Abdelnour, S. (2014). *L'auto-entrepreneuriat : une gestion individuelle du sous-emploi*. La Nouvelle revue du travail, n° 5-2019

Nicot, A-M. (2019). *Les enjeux du travail dans l'économie de plateformes*. Regards, 2019/1 n°55, p.53-63

Rédaction Lextenso (2019). *L'économie et la société à l'ère du numérique*. Défrenois, la revue du notariat. 19/12/2019.

URL : <https://www.defrenois.fr/article/defrenois/DEF154u1>

Saraceno, M. (2019). *Mesure et valorisation du travail du corps dans le capitalisme de plateforme : le cas des livreurs à vélo*. Journal des anthropologues, n°158-159, p.79-102

Viossat, L-C. (2019). *Les enjeux clés de la protection sociale des travailleurs de plateformes*. Regards, n°55, p.87-97

Articles et communiqués de presse

Aizicovici, F. (2020). *“On est de la chair à canon » : les livreurs de repas à domicile inquiets face au coronavirus*. Le Monde, 19/03/2020

URL : https://www.lemonde.fr/economie/article/2020/03/19/coronavirus-on-est-de-la-chair-a-canon-s-insurge-maxime-livreur-a-velo_6033665_3234.html

Amellal, K. & Collas, A. (2019). *Les travailleurs uberisés sont les prolétaires du XXI^e siècle*. Le Monde, 07/04/2019

URL : https://www.lemonde.fr/societe/article/2019/04/07/les-travailleurs-uberises-sont-les-proletaires-du-xxie-siecle_5446826_3224.html

Barthélémy, J. & Cette, G. (2020). *Après l'arrêt Uber, il faut « construire un nouveau droit social »*. Le Monde, 11/03/2020

URL : https://www.lemonde.fr/idees/article/2020/03/11/apres-l-arret-contre-uber-il-faut-construire-un-nouveau-droit-social_6032555_3232.html

Benjamin, A. (2018). *Les sans-papiers, sous-traitants des coursiers*. L'Express, 24/10/2018

Béziat, E. (2020). *L'« ubérisation » est attaquée en France, mais aussi aux Etats-Unis et au Royaume-Uni*. Le Monde, 05/03/2020.

URL : https://www.lemonde.fr/economie/article/2020/03/05/uber-le-geant-californien-du-vc-en-difficulte-aux-etats-unis-et-au-royaume-uni_6031921_3234.html

Boudes, M., Compain, G. & Ozman, M. (2019). *D'autres plateformes sont possibles : la piste coopérative*. The Conversation, 06/04/2019

URL : <http://theconversation.com/dautres-plates-formes-sont-possibles-la-piste-cooperative-114931>

Fédération nationale des autoentrepreneurs et micro-entrepreneurs (2020). Communiqué de presse, 05/03/2020.

URL : <https://www.federation-auto-entrepreneur.fr/actualites/vtc-transformes-salaries-contrat-social-economie-plateformes>

Chabault, V. & Rollot, C. (2020). *Le commerce en ligne n'est pas obligatoirement déshumanisant*. Le Monde, 07/03/2019

URL : https://www.lemonde.fr/m-perso/article/2020/03/07/le-commerce-en-ligne-n-est-pas-obligatoirement-deshumanisant_6032168_4497916.html

Collin-Lachaud, I., Roux-Bauhain, D. & Juge, E. (2020). *Le vide-dressing en ligne : un travail volontaire ?*. The Conversation, 24/02/2020

URL : <http://theconversation.com/le-vidé-dressing-en-ligne-un-travail-volontaire-131814>

Degryse, C. (2019). « *La grève chez deliveroo vient s'ajouter à la longue liste des mobilisations sociales dans l'économie numérique* ». Le Monde, 13/08/2019

URL : https://www.lemonde.fr/idees/article/2019/08/13/la-greve-chez-deliveroo-vient-s-ajouter-a-la-longue-liste-des-mobilisations-sociales-dans-l-economie-numerique_5498916_3232.html

Dubois, M. (2020). « *Cette jurisprudence signe la mort du modèle des plateformes comme Uber* ». Ouest France, 04/03/2020

URL : <https://www.ouest-france.fr/economie/cette-jurisprudence-signe-la-mort-du-modele-des-plateformes-comme-uber-6765190>

Durupt, F & Kristanadjaja, G. (2020). *Steve Salom : « On n'a pas créé le modèle d'Uber autour du salariat »*. Libération, 04/03/2020.

URL : https://www.liberation.fr/france/2020/03/04/on-n-a-pas-cree-le-modele-d-uber-autour-du-salariat_1780603

- Dryef, Z. (2020). *Faut-il encore grimper dans un Uber ?*. Le Monde, 04/03/2020
 URL : https://www.lemonde.fr/m-le-mag/article/2020/03/04/faut-il-encore-grimper-dans-un-uber_6031826_4500055.html
- Foulon, S. (2019). *Le retour du tâcheronnage*. Alternatives économiques, 31/12/2019
 URL : <https://www.alternatives-economiques.fr/retour-tacheronnage/00091438>
- Hurel, F. (2020). « *Bâtissons une protection sociale pour tous les auto-entrepreneurs* ». Le Monde, 11/03/2020.
 URL : https://www.lemonde.fr/idees/article/2020/03/11/batissons-une-protection-sociale-pour-tous-les-auto-entrepreneurs_6032576_3232.html
- Le Breton, C. (2020). *Confinement : les livreurs de repas à domicile toujours plus déshumanisés*. The Conversation, 31/03/2020.
 URL : <http://theconversation.com/confinement-les-livreurs-de-repas-a-domicile-toujours-plus-deshumanises-135039>
- Lesnes, C. (2019). « *Les plates-formes du numériques n'ont pas pu s'opposer au mouvement de fonds actuel pour une meilleure redistribution* ». Le Monde, 17/09/2019
 URL : https://www.lemonde.fr/idees/article/2019/09/17/les-plates-formes-du-numerique-n-ont-pas-pu-s-opposer-au-mouvement-de-fond-actuel-pour-une-meilleure-redistribution_5511233_3232.html
- Le Monde, « *Deliveroo nous oblige à monter à l'étage du client* » : un livreur raconte son quotidien à l'heure du confinement, 26 mars 2020
- Le Monde (2020). *Le statut d'indépendant d'un chauffeur Uber est « fictif », selon la Cour de cassation.*, 04 mars 2020.
 URL : https://www.lemonde.fr/societe/article/2020/03/04/la-cour-de-cassation-confirme-que-le-lien-unissant-un-chauffeur-et-uber-est-bien-un-contrat-de-travail_6031820_3224.html
- Le Monde & AFP (2020). *Un vaste réseau d'exploitation de chauffeurs VTC sans papiers démantelé dans les Hauts-de-Seine*. Le Monde, 22/02/2020.
 URL : https://www.lemonde.fr/police-justice/article/2020/02/22/un-vaste-reseau-d-exploitation-de-chauffeurs-vtc-sans-papiers-demantele-dans-les-hauts-de-seine_6030484_1653578.html
- Quignon, C. (2019). *Pôle Emploi, main dans la main avec Deliveroo et Uber Eats*. Le Monde, 20/08/2019.
 URL : https://www.lemonde.fr/emploi/article/2019/08/20/pole-emploi-main-dans-la-main-avec-deliveroo-et-uber-eats_5500867_1698637.html
- Santolaria, N. (2020). *Trois commandes par seconde : la livraison, dérive des temps modernes*. Le Monde, 06/03/2020
 URL : https://www.lemonde.fr/m-perso/article/2020/03/06/trois-commandes-par-seconde-la-livraison-derive-des-temps-modernes_6032073_4497916.html
- Sergent, H. (2018). *Accidents, vols et agressions... la galère des coursiers pour se faire indemniser*. 20 minutes. 26/07/2018, consulté le 19/06/2020.

URL : <https://www.20minutes.fr/societe/2313463-20180726-accidents-vols-agressions-galere-coursiers-faire-indemniser>

Thomas, A. (2020). *Ca grince dans la course des livraisons à vélo*. Ouest France, 13/02/2020

URL : <https://www.ouest-france.fr/economie/ca-grince-dans-la-course-des-livraisons-velo-6734814>

Tual, M. (2019). *Ils font des tâches en quelques clics et pour quelques euros... qui sont ces microtravailleurs « invisibles » ?*. Le Monde, 25/05/2019

URL : https://www.lemonde.fr/pixels/article/2019/05/24/jobs-du-clic-qui-sont-ces-micro-travailleurs-invisibles_5466803_4408996.html

Textes législatifs

Arrêt n°1737 du 28 novembre 2018 (17-20.079) - Cour de cassation - Chambre sociale

URL : https://www.courdecassation.fr/jurisprudence_2/chambre_sociale_576/1737_28_40778.html

Arrêt n°374 du 4 mars 2020 (19-13.316) - Cour de cassation - Chambre sociale

URL : https://www.courdecassation.fr/jurisprudence_2/chambre_sociale_576/374_4_44522.html

Liste des annexes

- **Annexe 1** : Méthodologie et schéma organisationnel MIP 25
- **Annexe 2** : Trame questionnaire diffusé aux livreurs via les réseaux sociaux
- **Annexe 3** : Traitement statistique des réponses du questionnaire
- **Annexe 4** : Synthèse des entretiens réalisés dans le cadre du MIP 25
 - Donovan, livreur à vélo
 - Morgane, travailleuse plateforme à orientation médicale
 - Maître I. Coppin-Cange, Avocate
- **Annexe 5** : Typologie des principales plateformes de travail à la demande :
« Travailleurs des plateformes : liberté oui, protection aussi »
- **Annexe 6** : Cartographie du micro-travail en France
- **Annexe 7** : Exemple de partenariats entre AXA et les plateformes de repas

Annexe 1 : méthodologie et schéma organisationnel MIP 25

Issus de la diversité des filières de l'École des Hautes Études en Santé Publique⁵¹, nous avons choisi de nous intéresser à des populations diversifiées elles aussi : celle des « travailleurs du clic » et des « travailleurs ubérisés ». Cette thématique originale nous a permis de nous rencontrer et d'œuvrer ensemble à la construction d'une réflexion nouvelle sur ces métiers et dans un contexte inédit de situation sanitaire exceptionnelle. Pour se soumettre à la nécessité de distanciation, le choix de l'EHESP s'est porté sur les enseignements à distance, nous plongeant ainsi tous au cœur de la problématique du travail via une plateforme numérique. Collectivement, nous nous sommes adaptés rapidement à cette situation et nous avons élaboré un schéma organisationnel autour de trois axes : la communication, la gestion de l'information et l'organisation.

La communication

Notre choix s'est porté sur les outils digitaux permettant de réaliser des visio-conférences, de centraliser l'information, de communiquer par écrit en continu entre nous et de collaborer sur des documents partagés. Nous avons opté pour l'usage de Microsoft Teams, solution qui nous semblait répondre à ces différentes préoccupations.

Deux référents-coordonnateurs ont fait le lien avec l'animatrice du groupe, et l'un d'eux a été en charge des points réguliers avec les organisateurs MIP de l'EHESP. Une référente « réunions » a été nommée pour planifier des rencontres régulières et informer le groupe sur les objectifs (ordre du jour), les livrables et les suites de chaque réunion (relevé des suites à donner). Le fil de discussion de Microsoft Teams nous a permis d'échanger de manière continue au sein du collectif. Pour des communications plus concises et quotidiennes, nous avons utilisé l'application WhatsApp, via le groupe MIP 25 que nous avons créé.

La gestion de l'information

La décision a été prise d'adopter l'application de communication collaborative « Microsoft Teams » pour stocker, transférer et partager nos documents eux même enregistrés sur le service « One drive » de l'EHESP. Afin de faciliter les recherches au sein de notre gestion documentaire informatisée, nous avons élaboré une arborescence en 7 parties : documents

⁵¹ Attachés d'administration, Directeurs d'établissements sociaux et médico-sociaux, Directeurs d'hôpitaux, Directeurs des soins, Ingénieure de l'inspection sanitaire

de cadrage, portrait chinois des membres du groupe, ressources documentaires, organisation de travail, fiches de lectures, plan et rédaction, entretiens.

L'organisation

Dans un premier temps, nous avons opté pour la formalisation d'une charte de travail afin de déterminer les exigences collectives et les objectifs communs. Une note de cadrage a permis de définir les tâches inhérentes au groupe et celles confiées à des binômes de travail. Les calendriers (missions, stages...) et les appétences de chacun ont été prises en compte pour répartir les missions et instaurer un esprit d'entraide et de transparence.

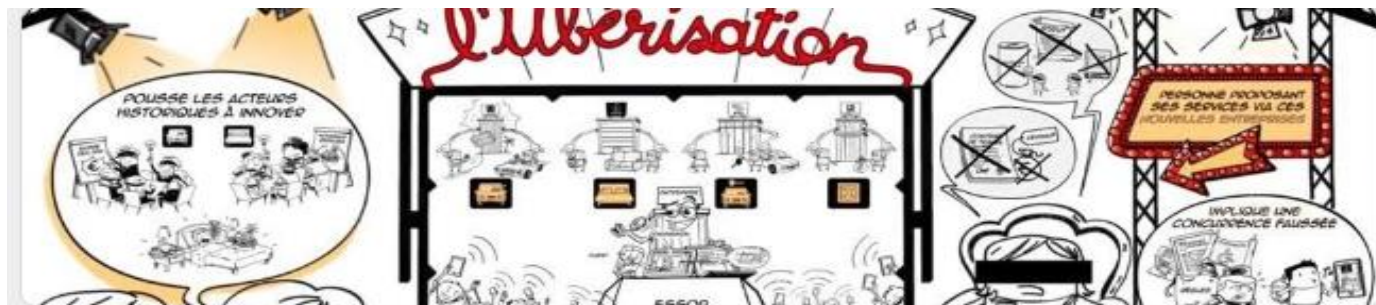
Concernant le groupe, nous avons décidé d'avoir une lecture documentaire générale afin d'acquérir une base de connaissance collective. Pour les tâches individuelles, nous nous sommes orientés vers une lecture documentaire avancée, des recherches juridiques, l'organisation de l'enquête, la rédaction d'un rétro planning. Chacune de nos lectures a fait l'objet de rédaction de fiches de synthèse, à disposition de tous les membres du groupe afin de générer une appropriation collective. Nous avons ainsi élaboré et validé collectivement les grandes orientations, le plan détaillé, les trames d'enquêtes, les personnes cibles à interviewer et un formulaire en ligne dédié aux professions dites "ubérisées". Deux groupes ont été alors identifiés pour la finalisation du rapport : un orienté vers la rédaction, un en charge des enquêtes.

Le groupe enquête (4 élèves) s'est chargé de réaliser les trames d'enquêtes, de sélectionner et de contacter les personnes cibles à interviewer (livreur, travailleur du clic, avocat, juriste, chercheur...). De plus, pour permettre un échantillonnage le plus large des situations rencontrées par les professions dites ubérisées, un questionnaire de type Google forms a été mis en ligne. Une enquête a également été menée, via les réseaux sociaux (Facebook) des livreurs des différentes plateformes, afin de mieux comprendre leurs préoccupations.

En parallèle, le groupe de rédaction (6 élèves) s'est chargé de l'écriture d'un plan détaillé au regard des orientations définies lors de la première phase de travail. En fonction des appétences de chacun, une répartition équitable des rédactions s'est faite afin de permettre une écriture synchrone des différentes parties par les élèves. Ce travail s'est basé sur une étude bibliographique riche et sur le retour d'expérience du groupe enquête (relevé d'entretien, questionnaire en ligne, enquête via les réseaux sociaux...).

À l'issue de l'ensemble de ces travaux, nous nous sommes réunis virtuellement pour partager, mettre en commun notre travail et proposer le présent rapport.

Annexe 2 : Trame questionnaire diffusé aux livreurs via les réseaux sociaux



Trame questions aux livreurs (Google Forms)

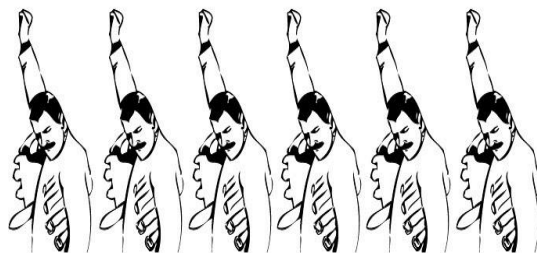
Avec l'essor des nouvelles technologies, la décennie écoulée aura vu apparaître de nouveaux modèles d'organisation du travail et des rapports sociaux. Dans le cadre d'un travail de recherche sur la santé au travail des travailleurs du clic et des travailleurs ubérisés, nous cherchons à travers ce questionnaire, à mesurer votre expérience et ressenti sur l'évolution des modèles d'organisation du travail et des rapports sociaux. Nous vous remercions par avance pour votre contribution, précieuse à nos recherches.

Généralités



- Q1 : Pouvez-vous vous présenter ? Statut, genre, âge, Situation familiale (célibataire, marié, séparé, enfants), lieu de résidence
- Q2 : Pour quelle plateforme travaillez-vous ?
- Q3 : Depuis combien de temps travaillez-vous sur cette plateforme ?
- Q4 : Comment avez-vous découvert cette plateforme ? Internet, bouche à oreille, pôle emploi, autre
- Q5 : Comment avez-vous été recruté ? Initiative personnelle, démarchage par plateforme, autre
- Q6 : Le recrutement a-t-il été simple ? Oui/Non
- Q7 : Le recrutement a-t-il été rapide ? Oui/Non
- Q8 : Est-ce votre activité principale ? Oui/Non
- Q9 : Quel est votre statut professionnel ? Autoentrepreneur, salarié, chômeur, non déclaré, autre
- Q10 : Le statut vous convient-il ? Oui/Non
- Q11 : Si c'est un avantage de réaliser cette activité, c'est pour ? Sa protection sociale, son confort de travail, le lien avec l'employeur, avec les clients, l'isolement social, les obligations familiales, autre
- Q12 : Si c'est une difficulté de réaliser cette activité, c'est pour ? Sa protection sociale, son confort de travail, le lien avec l'employeur, le lien avec les clients, l'isolement social, les obligations familiales, le risque d'accident, son stress, autre

Motivations



- Q13 : Pour quelles raisons avez-vous postulé sur cette plateforme ? Complément d'activité, job étudiant, emploi principal, autre
- Q14 : L'aspect financier est-il votre unique motivation pour réaliser cette activité ? Oui/Non
- Q15 : Avez-vous une autre activité ? Oui/Non
- Q16 : Si oui, laquelle ?
- Q17 : Celle-ci est-elle également avec une plateforme numérique ? Oui/Non

Rémunération



- Q18 : Quels sont vos revenus mensuels moyens pour cette activité dite ubérisée ?
0 à 50, 50 à 100, 200 à 500, 500 à 1000, 1000 à 2000, plus de 2000 €
- Q19 : Combien d'heures de travail estimez-vous réaliser par semaine pour cette plateforme ? Moins de 10h, entre 10 et 35h, 35 à 50h, plus de 50h
- Q20 : Quelles sont les raisons des variations de salaires ? (Rupture de contrat, période estivale ou saisonnière, vacances scolaires, pas de variation de salaire, système de bonus/ pourboires, autre)
- Q21 : La tarification de la plateforme a-t-elle toujours été constante ? Oui/Non
- Q22 : La tarification de la plateforme fonctionne-t-elle avec un principe de part fixe (exemple : aller chercher une commande) et de part variable (exemple : tarif au kilomètre) ? Oui/Non
- Q23 : Les bonus sont-ils des éléments caractéristiques de variations de salaires et motivant pour l'exercice ? Oui/Non
- Q24 : Montant de bonus par mois ? 0 à 50, 50 à 100, 200 à 500, plus de 500€
- Q25 : Les pourboires sont-ils des éléments caractéristiques de variations de salaires et motivant pour l'exercice ? Oui/Non
- Q26 : Montant de pourboires par mois ? 0 à 50, 50 à 100, 200 à 500, plus de 500

Conditions de travail et santé



- Q27 : Avez-vous du investir dans des outils de travail spécifiques pour cette activité ? Oui/Non
- Q28 : Si oui, quels sont-ils ? Vélo, véhicule motorisé, ordinateur, téléphone, machine nécessaire à l'activité, sac de transport, adaptateur vélo, batterie externe pour téléphone, tenues adaptées pour le métier, autre
- Q29 : Quel montant avec vous dû investir ? 0 à 50, 50 à 500, 500 à 2000, 2000 à 5000, plus de 5000€
- Q30 : Avez-vous la possibilité d'organiser votre temps de travail (Horaires, pause, repas, vacances, obligations familiales, etc.)? Facilement, difficilement, pas d'organisation nécessaire
- Q31 : Êtes-vous satisfaits des conditions de travail ? Oui/Non
- Q32 : Avez-vous eu un accident lors de cette activité ? Oui/Non
- Q33 : Avez-vous un régime de protection sociale ? Caisse des indépendants, CPAM...Oui/Non
- Q34 : Si oui, celui-ci est-il en lien avec votre emploi pour la plateforme ?
- Q35 : Ressentez-vous des effets positifs ou négatifs sur votre santé physique et mentale depuis que vous réalisez cette activité ? Positif, négatif, les deux, autre
- Q36 : Considérez-vous cette activité comme stressante ? Oui/Non
- Q37 : Ou au contraire est-ce un épanouissement personnel ? Oui/Non

Relationnel



- Q38 : Quelles sont vos relations en général avec les clients et restaurateurs ? Bonnes, mauvaises sans avis, autre

- Q39 : Relations avec vos supérieurs hiérarchiques ? Bonnes, mauvaises sans avis, autre
- Q40 : Quelles sont vos relations avec vos collègues ? Bonnes, mauvaises sans avis, autre
- Q41 : Êtes-vous membre d'un collectif ou d'une organisation de travailleurs comme vous ?
- Q42 : Avez-vous rencontré des difficultés sur le regard porté par votre entourage sur cette activité ?
- Q43 : Avez-vous rencontré des difficultés sur le regard porté par des personnes autres que celles de votre entourage, sur cette activité ? Banques, bailleur, autres commerciaux, concurrents, pas de difficultés, autres. Oui/Non

Avenir



- Q44 : Quel regard portez sur l'avenir de votre activité ? Positif, négatif, neutre
- Q45 : Pensez-vous pouvoir réaliser cette activité pendant ? 1 an, 2 ans, 5 ans, plus de 5 ans, aucune idée, je souhaite arrêter rapidement, autre
- Q46 : Avez-vous d'autres projets professionnels ? Oui/Non
- Q47 : Si oui, un autre emploi en lien avec une plateforme ?
- Q48 : Avez-vous d'autres projets personnels ? Oui/Non
- Q49 : Votre activité professionnelle a-t-elle un jour été une entrave à vos projets professionnels et personnels ? Oui/Non
- Q50 : Votre activité professionnelle a-t-elle un jour été une aide pour réaliser vos projets professionnels et personnels ? Oui/Non
- Q51 : Quelque chose à ajouter ?

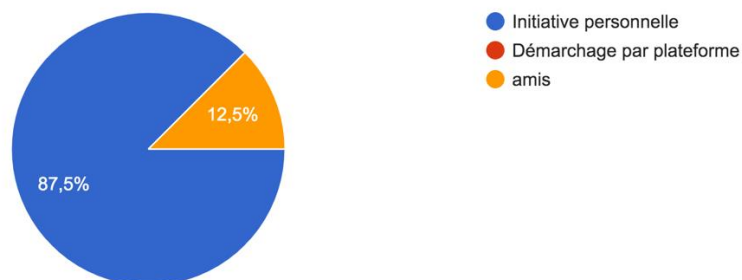
**Annexe 3 : Traitement statistique des réponses du
questionnaire**

Le questionnaire en ligne réalisé sous *Google Forms* nous a permis de mieux comprendre les avantages et les inconvénients du travail des livreurs et des chauffeurs (VTC) : ce qui les a amenés à travailler pour une plateforme numérique, leur motivation, leur rémunération, leurs conditions de travail, leurs rapports avec les autres et enfin leurs projets d'avenir. Le nombre de personnes interrogées est insuffisant pour disposer d'une validité statistique satisfaisante. Néanmoins, il nous a semblé intéressant d'observer quelques-unes des réponses des 8 personnes interrogées.

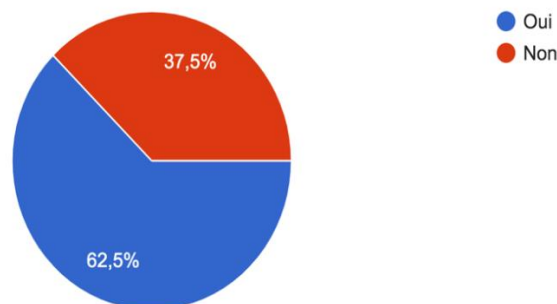
Pourquoi et comment travailler pour une plateforme ?

Il s'agit principalement d'une démarche personnelle, suivi d'un accès simple et rapide au recrutement. L'activité est parfois principale ou seulement un complément de salaire. Elle séduit par sa flexibilité sans toutefois occulter le risque accidentogène et la concurrence avec les autres livreurs.

Comment avez-vous été recruté ?
8 réponses

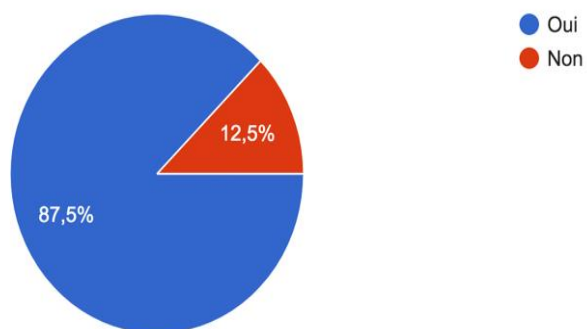


Est-ce votre activité principale ?
8 réponses



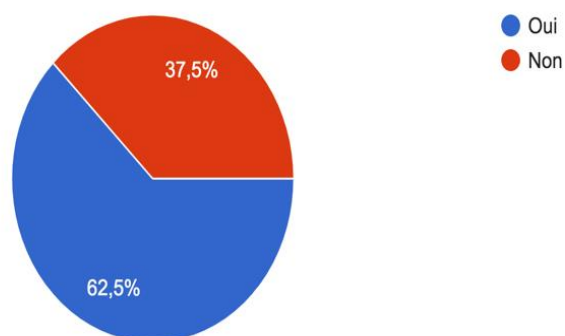
Le recrutement par la plateforme a-t-il été simple ?

8 réponses



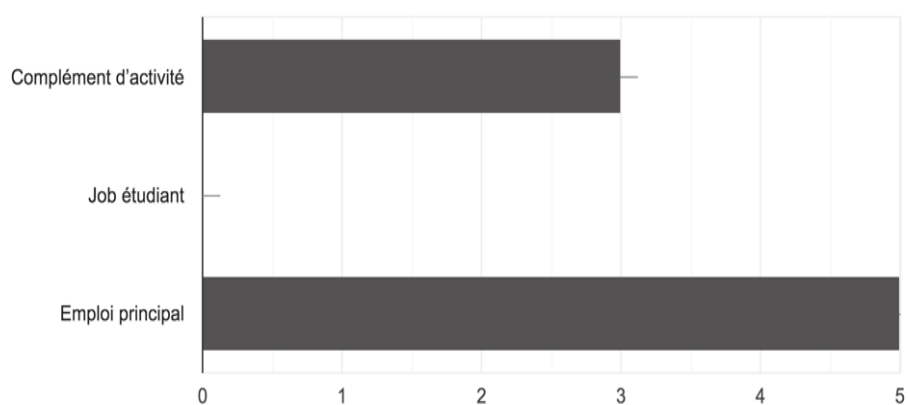
Est-ce votre activité principale ?

8 réponses

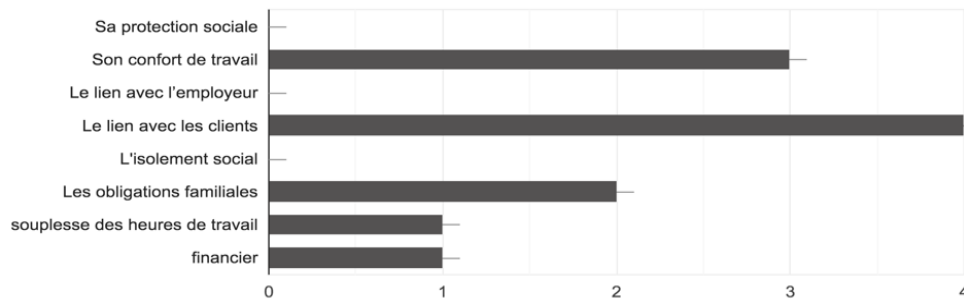


Pour quelles raisons avez-vous postulé sur cette plateforme ?

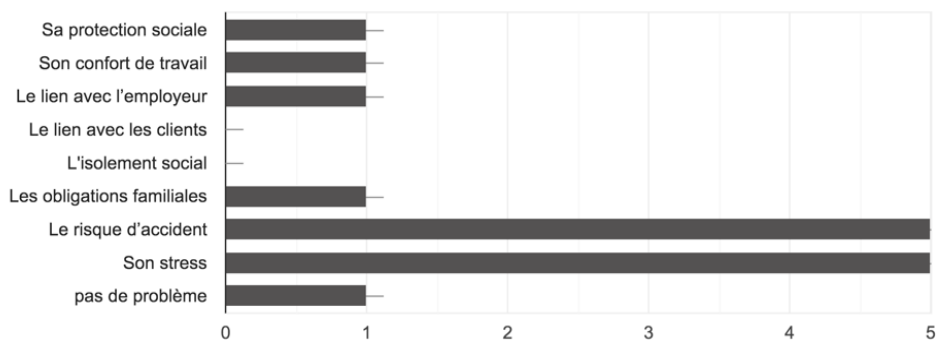
8 réponses



Si c'est un avantage de réaliser cette activité, c'est pour :
8 réponses



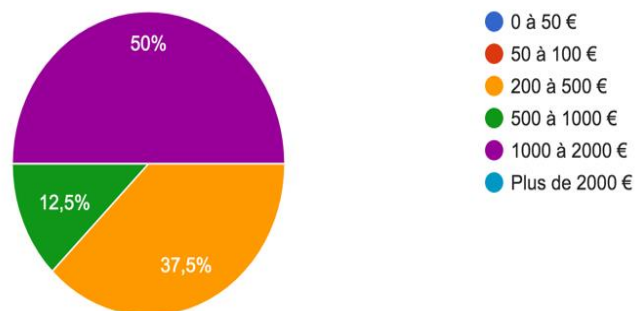
Si c'est une difficulté de réaliser cette activité, c'est pour :
8 réponses



Pour quel revenu et quel temps de travail ?

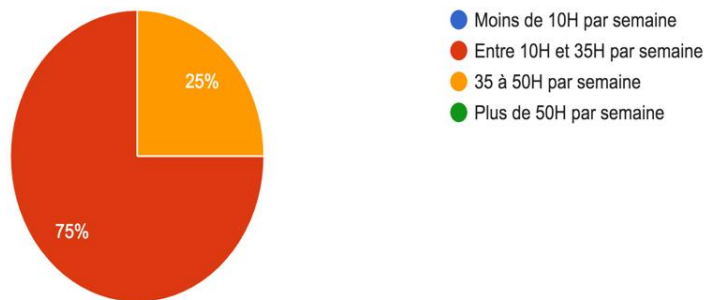
Le revenu n'excède pas les 2000 € malgré un temps de travail important, les systèmes de bonus et les pourboires. En période estivale, la baisse des commandes et donc des revenus est particulièrement importante.

Quels sont vos revenus mensuels moyens pour cette activité dite ubérisée ?
8 réponses



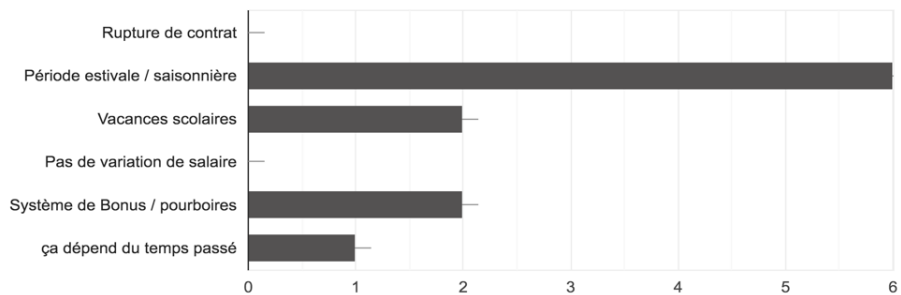
Combien d'heures de travail estimez-vous réaliser par semaine pour cette plateforme ?

8 réponses



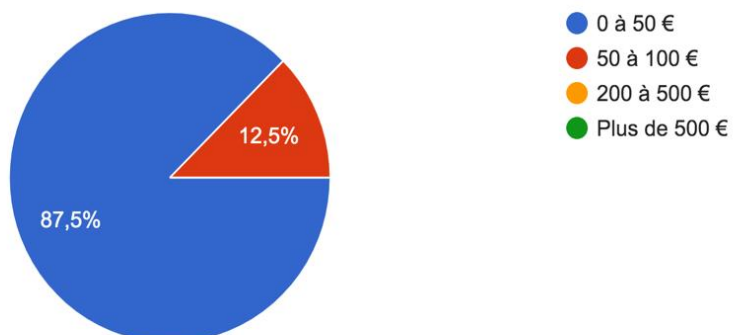
Quelles sont les raisons des variations de salaires ?

8 réponses

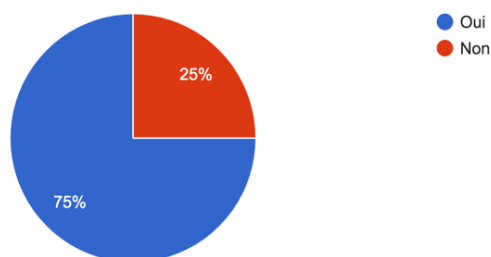


Montant de pourboires par mois ?

8 réponses



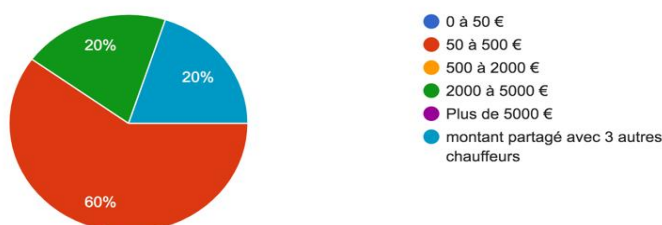
Les bonus sont-ils des éléments caractéristiques de variations de salaires et motivant pour l'exercice ?
8 réponses



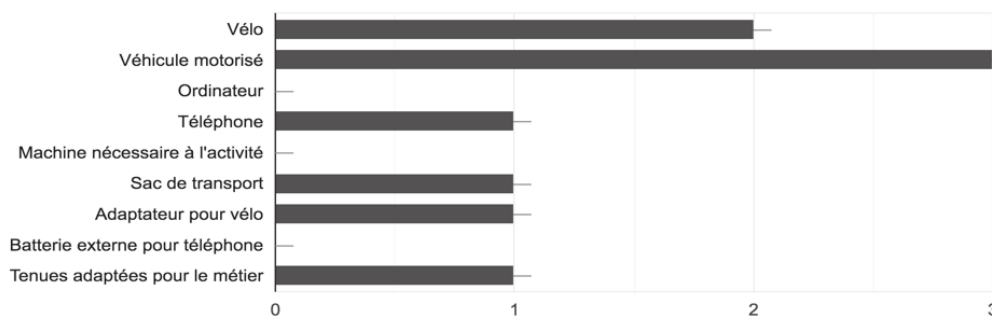
Dans quelles conditions de travail ?

Le livreur ou le chauffeur doit investir dans son matériel de travail et donc engager des frais parfois importants : notamment le véhicule, le sac de livraison, le smartphone... Ces missions lui permettent une grande flexibilité dans ses horaires sans pour autant permettre un épanouissement personnel. C'est, d'après les commentaires des interrogés, le manque d'intérêt intellectuel et le stress engendré par la pression du chiffre d'affaire qui en est la cause.

Quel montant avez vous dû investir ?
5 réponses

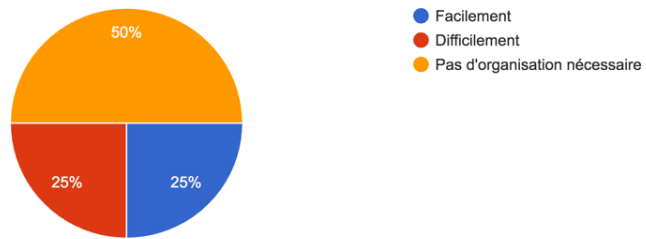


Si oui, lesquels ?
5 réponses



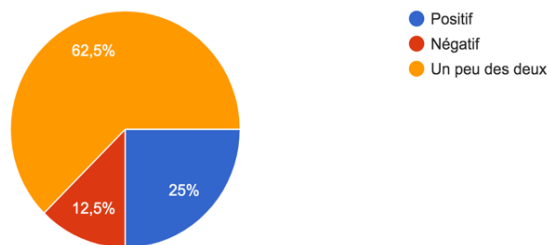
Avez-vous la possibilité d'organiser votre temps de travail (Horaires, pause, repas, vacances, obligations familiales, etc.) ?

8 réponses



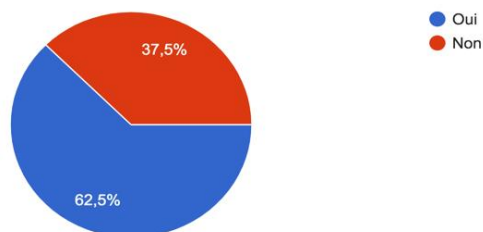
Resentez-vous des effets positifs ou négatifs sur votre santé physique et mentale depuis que vous réalisez cette activité ?

8 réponses



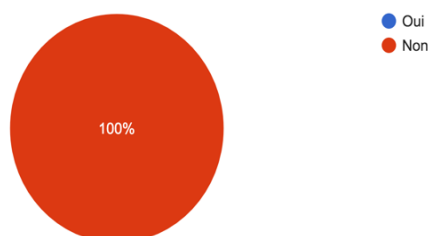
Considérez-vous cette activité comme stressante ?

8 réponses



Ou au contraire est-ce un épanouissement personnel ?

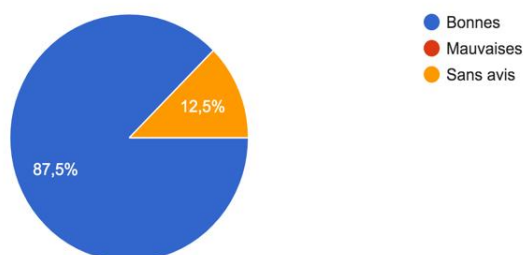
8 réponses



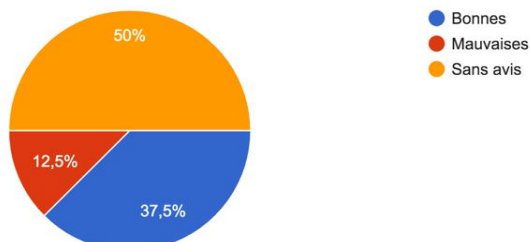
Quelles relations avec les autres et quel avenir ?

Les relations avec les clients, les restaurateurs et les autres livreurs sont bonnes mais souvent inexistantes avec la hiérarchie. Le regard porté par l'entourage proche et éloigné est globalement neutre. Ces activités ne semblent pas s'inscrire dans un futur lointain puisque la majorité des personnes interrogées ont d'autres projets professionnels.

Quelles sont vos relations en général avec les clients et restaurateurs ?
8 réponses

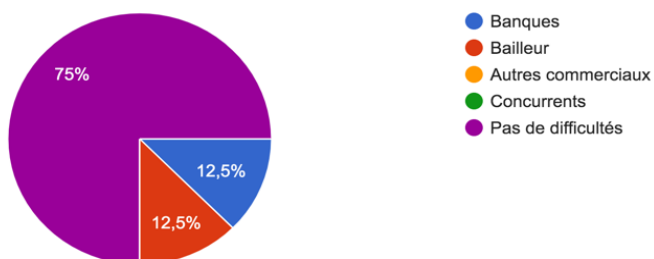


Quelles sont vos relations avec et avec vos supérieurs hiérarchiques ?
8 réponses



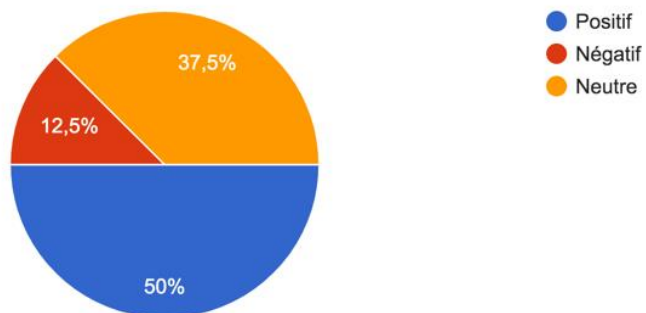
Avez-vous rencontré des difficultés sur le regard porté par des personnes autres que celles de votre entourage, sur cette activité ?
8 réponses

8 réponses



Quel regard portez vous sur l'avenir de votre activité ?

8 réponses



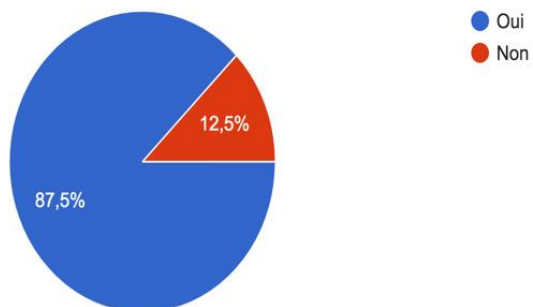
Pensez-vous pouvoir réaliser cette activité encore pendant :

8 réponses



Avez-vous d'autres projets professionnels ?

8 réponses



Annexe 4 : Synthèse des entretiens réalisés dans le cadre du MIP 25

- Donovan, livreur à vélo
- Morgane, travailleuse plateforme à orientation médicale
- Maître I. Coppin-Cange, Avocate

Entretien de Donovan (Livreur à vélo)

Q1 : Présentation

- Genre : Homme
- Âge : 30 ans
- Situation familiale : Union libre sans enfant
- Lieu de résidence : Toulouse

Je suis autoentrepreneur. Ce statut est obligatoire pour pouvoir travailler comme livreur. Sans lui, il est impossible de s'inscrire sur la plateforme.

Q2 : Pour quelle plateforme travaillez-vous ?

Je travaille pour Uber Eat. J'ai également tenté de m'inscrire sur Deliveroo mais il avait déjà atteint le quota de livreur sur Toulouse. Dans tous les cas, avant de m'inscrire j'avais comparé les différentes plateformes et pour Deliveroo ça marche par créneau qu'il faut réserver à l'avance, donc il ajuste les effectifs aux besoins ce qui n'est pas le cas pour Uber. Avec Uber, c'est plus souple et ça me convient mieux.

Q3 : Depuis combien de temps travaillez-vous sur cette plateforme ?

Je travaille avec Uber depuis l'été dernier.

Q4 : Comment avez-vous découvert cette plateforme ?

Simplement avec de la publicité.

Q5 : Le recrutement a-t-il été simple ?

Oui, j'ai dû m'inscrire tout d'abord comme autoentrepreneur et pour cela j'ai utilisé des tutoriels sur YouTube et ensuite il faut s'inscrire sur le site internet de Uber. Après l'inscription sur internet, Il faut aller en boutique pour les papiers administratifs, suivre un petit briefing et regarder une vidéo.

Q6 : Le recrutement a-t-il été rapide ?

Le statut autoentrepreneur prend plusieurs semaines, mais l'inscription sur Uber est rapide.

Q7 : Est-ce votre premier emploi ?

Non, ce n'est pas mon premier emploi.

Q8 : Est-ce votre activité principale ?

Non je travaille dans les assurances. Je suis employé de bureau pour une assurance, la GMF.

Q9 : La statut d'autoentrepreneur vous convient-il ?

Le statut autoentrepreneur me convient car on peut faire un gros chiffre d'affaire. Et puis, il y a des réductions de charges sociales pour les 3 premières années (5 % de charges sociales) avec l'ACRE*. Mais depuis le 1er janvier 2020, pour les nouvelles inscriptions ce n'est plus applicable et la réduction des charges sociales est dégressive.

Q10 : Suivez-vous l'actualité sur le domaine des professions dites ubérisées et travailleurs du clic ?

Oui, j'ai vu les licenciements chez Uber. Mais on est juste des prestataires de services. En tant que livreur. Uber me met juste en relation entre le client et le restaurant, c'est mon seul lien avec cette plateforme.

Q11 : Pour quelle travailler-vous pour une plateforme numérique ?

J'ai commencé l'été dernier et je voulais occuper mon temps libre et être payé en faisant du sport. Mais rapidement j'ai eu des douleurs au genou, donc j'ai investi dans un scooter, même si normalement je devrais faire la course en vélo, car le scooter n'est pas autorisé. Ma motivation a donc évolué et je travaille pour avoir un complément de revenu. Et puis on est payé proportionnellement aux efforts et ça me convient très bien.

Q12 : L'aspect financier est-il votre unique motivation pour réaliser cette activité ?

Je travaille chez Uber pour l'argent et surtout pour les objectifs que je me fixe. Par exemple je souhaitais m'acheter un nouvel ordinateur de gamer et donc je me suis fixé un montant à gagner pour atteindre mon objectif. Mais c'est pareil pour m'offrir un week-end, des vacances, ...

Q13 : Est-ce que vous travaillé pour d'autre plateforme numérique ?

Je suis youtubeur** également et l'achat de mon ordinateur me permet d'être streamer***.

Q14 : Quels sont vos revenus mensuels moyens pour votre activité chez Uber ?

Je gagne environ 350 euros par mois avec Uber. Mais il faut déduire 22% de charges sociales quand tu n'as plus l'acre et le taux d'imposition est d'environ 20%.

Grosso modo, pour une heure de travail je touche 10-12 euros. Mais c'est sans compter la mise en place des bonus lorsque l'on n'a pas suffisamment de commande. C'est un peu un système de salaire minimal pour que les gens restent chez Uber. Après il y a d'autre bonus motivant : par exemple si on fait plus de 15 courses dans la soirée on a un bonus.

Et puis Je vis à côté d'un Burger King, d'un KFC, d'un Mc do à côté de Purpan (grand hôpital Toulousain), donc je suis un peu excentré par rapport aux autres livreurs. L'avantage c'est que j'ai moins de concurrence et l'inconvénient c'est que j'ai moins de commande comme en centre-ville. Il y a donc des avantages est des inconvénients des deux-côtés.

Q15 : Combien d'heures de travail estimez-vous réaliser par semaine pour cette plateforme ?

Je dois travailler en moyenne 3 à 4h par jour soit 15 à 20h par semaine.

Q16 : Y'a-t-il une variation de salaire en fonction des périodes ?

Oui, l'été c'est calme car il y a peu de commande et dès qu'on attaque septembre, ça repart. Avec la période Covid19, ça a été l'explosion du nombre de commande.

Et puis la variation se fait aussi beaucoup en fonction de l'horaire. De 19 à 20h c'est le rush et c'est là où ça paye le mieux. De 22-00h il n'y a plus rien. Et après 00h il y a de nouvelles commandes, à la fin de l'apéro.

Q17 : Avez-vous connu des périodes avec un revenu élevé et d'autres avec un revenu plus modeste ?

En fonction des périodes oui, l'été c'est très calme donc on reste dans la rue en attendant une commande.

Q18 : Le tarif de la prestation a-t-il toujours été constant, ou a-t-il varié depuis le début votre activité avec cette plateforme ?

Oui, avant il y avait le paiement du fixe pour la commande (prendre le colis) et une part variable (en fonction de la distance) et maintenant Uber a augmenté le fixe et a baissé la part variable pour éviter que les livreurs ne prennent pas les petites courses.

Comme je suis un ancien, j'ai pu conserver l'ancien modèle car Uber m'a demandé de faire le choix. Pour les nouveaux, ils doivent obligatoirement être sur le nouveau modèle.

Et puis maintenant il y a le multiplicateur en fonction des villes. Il y a des villes où la course est mieux rémunérée notamment sur les petites villes avec peu de commande. Par exemple, Cornebarrieu (périphérie à 15Km de Toulouse), ça paye 1,2 fois plus que sur Toulouse. Pour Muret (A 20km de Toulouse) c'est 1,6 fois plus que sur Toulouse. Et puis les multiplicateurs évoluent tous les jours. Donc en général il y a moins de commande mais c'est mieux rémunéré.

Ensuite, il y a ce dont je parlais, les bonus : Le bonus des 15 livraisons, des alerteurs avec "Attention soir de match". On sait alors qu'il va y avoir pas mal de commande. Et puis parfois Uber créé aussi ses propres évènements : par exemple 1 burger acheté + 1 burger

offert. Donc, il pousse les clients à passer commande et c'est Uber qui paye la différence au restaurateur.

Q19 : Avez-vous des pourboires ?

Je touche environ 1 à 2 euros de pourboires toutes les 3 à 4 commandes. Le pourboire est normalement géré via l'appli (la plateforme incite 2 fois lors de la commande le client à donner un pourboire). Le pourboire donné en direct par le client est normalement interdit car c'est considéré comme du travail au noir mais ça arrive.

En moyenne je gagne environ 5 euros de pourboire par soirée soit 25 euros par semaine. Mais je ne les touche pas car je donne mes pourboires aux SDF et les clients le voit. C'est peut-être la raison pour laquelle que j'arrive à en avoir. Et puis le client, voit le trajet donc quand c'est loin il y a un pourboire.

Q20 : Avez-vous du investir dans des outils de travail spécifique pour cette activité ?

Oui, un sac isotherme sur Leboncoin (valeur du neuf : 120 euros), un vélo, un téléphone de type smartphone pour l'appli, une batterie externe, une sacoche pour fixer le téléphone sur le vélo et scooter mais c'est un usage mixte pour aller au travail. Et puis il consomme peut, pour 100km je dépense environ 3€ d'essence.

Faut faire attention avec le sac car il doit être validé par Uber

Q21 : Quel montant avec vous dû investir ?

Sac isotherme : gratuit sur Leboncoin

Vélo : empreint du vélo à une copine

Téléphone : j'avais déjà un smartphone

Batterie externe : 70 euros

Sacoche pour le vélo : 15 euros chez décathlon

Scooter : 1500 euros

Q22 : Comment organisez-vous votre temps de travail ?

Je travaille chez Uber lors de mes vacances et sinon après mon travail à la GMF.

Chez Uber, on clique juste sur le bouton "Go" et on part en course. C'est vraiment super souple. Chez Deliveroo, c'est plus compliqué, il faut réserver un créneau à l'avance et si on n'est pas ponctuel on a des pénalités car il y a un système de points.

Mais après on peut être dans les 2 boites si on le souhaite.

Q23 : Êtes-vous satisfaits des conditions de travail ?

Oui, c'est souple : on travail quand on veut. On est payé dans les 2 jours donc pas la peine d'attendre la fin du mois. Si on veut se payer un truc, on travaille quand on veut. C'est flexible et sans contraintes et chacun est maitre de son temps de travail.

Q24 : Rencontrez-vous des difficultés pour réaliser cette activité ?

Non pas de difficultés.

Q25 : Avez-vous eu un accident lors de cette activité ?

Non je n'ai jamais eu d'accident.

Q26 : Avez-vous un régime de protection social ?

Oui, c'est en relation avec mon statut autoentrepreneur et je suis au régime social des indépendants même si je travaille aussi à la GMF, mais je ne sais pas trop comment ça fonctionne. Je ne me suis pas intéressé à la question.

Q27 : Êtes-vous assuré ? Oui

Q28 : Ressentez-vous des effets positifs ou négatifs sur votre santé physique et mentale depuis que vous réalisez cette activité ?

Du côté négatif ce sont mes genoux. J'avais beaucoup de douleurs au niveau des genoux mais bon à faire plus de 100km par session c'est normal, d'où l'achat du scooter.

Du côté positif je rencontre de plein de personnes comme d'autres livreurs, des clients, des restaurateurs. Il y a un important lien social qui est très agréable. Et puis des fois il y a des histoires drôles avec les livraisons comme une jeune cliente dénudée qui m'attendait à l'entrée de son appartement. Et puis je m'offrir des choses...

Q29 : Considérez-vous cette activité comme stressante ? Ou au contraire est-ce un épanouissement personnel ?

Aucun stress mais l'épanouissement est limité. Disons que maintenant je me repère mieux, je m'aère l'esprit et c'est globalement positif.

Q30 : Quelles sont vos relations avec les clients ?

Très bonne et j'ai 100 % de rapport qualité par les clients et les restaurateurs. Parfois on me demande pourquoi je fais ça car c'est rare un homme comme moi qui travaille dans la livraison.

Q31 : Quelles sont vos relations avec et avec vos supérieurs hiérarchiques ?

Je n'ai pas de supérieur hiérarchique. C'est comme ça chez Uber. Les seuls contacts sont lors de problème : Si par exemple je n'arrive pas à livrer, je dois appeler Uber et si au bout de 7 minutes on n'a pas de retour le livreur dispose de la commande. Dans ce cas-là, je donne la livraison aux sans domiciles fixes (SDF).

On peut avoir des contacts aussi si la commande se renverse, si on a un accident...

Q32 : Quelles sont vos relations avec vos collègues ?

On ne se connaît pas mais on discute en attendant les commandes

Q33 : Êtes-vous membre d'un collectif ou d'une organisation de travailleurs comme vous ? Non

Q34 : Avez-vous rencontré des difficultés sur le regard porté par votre entourage, sur cette activité ?

Au début, quand j'ai posté sur Facebook une photo de moi en livraison, tout le monde s'est questionné. Les gens ne comprennent pas pourquoi tu fais ça. Ma mère m'a même demandé si j'avais besoin d'argent.

Le regard est donc négatif comme si c'était un métier dévalorisant mais ça ne me touche pas. C'est une bonne expérience pour ma part.

Q35 : Quel regard portez sur l'avenir de votre activité ?

Je veux continuer au coup par coup pour m'offrir mes envies.

Q36 : Pensez-vous pouvoir réaliser cette activité dans 5 – 10 –15 ans ?

De temps en temps pourquoi pas, mais ce n'est pas un plan figé.

Q37 : Avez-vous d'autres projets professionnels ?

Oui je suis youtubeur et je donne des cours de guitare en ligne et je démarre le streaming de jeux vidéo sur Twitch.

Sur YouTube, j'ai 4000 abonnés, plus de 100 vues et certaines m'ont rapporté 150 euros (nécessite 150 000 vues). C'est 1 euros pour 100 vues environ donc c'est exponentiel, car une personne regarde jusqu'à saisir le cours et va ensuite voir d'autres de mes vidéos... Donc sans rien faire, de temps en temps je reçois 70€ de YouTube alors que ça fait 1 an que je n'ai pas posté de nouvelle vidéo.

Sur Twitch, mon nouveau projet personnel je souhaite streamer*** sur World of Warcraft et Call Of Duty (jeux vidéo). Je viens juste de démarrer et j'ai deux abonnés, mais je suis un gamer depuis toujours, autant en profiter et montrer ce que je sais faire.

Q38 : Votre activité professionnelle chez Uber a-t-elle un jour été une entrave à vos autres projets professionnels et personnels ?

Non, toutes mes activités se cumulent et c'est que du bonus. Si je veux m'offrir un truc je travaille chez Uber, pareil si je veux m'offrir des vacances et tout s'organise bien.

Q39 : Souhaitez-vous rajouter quelque chose ?

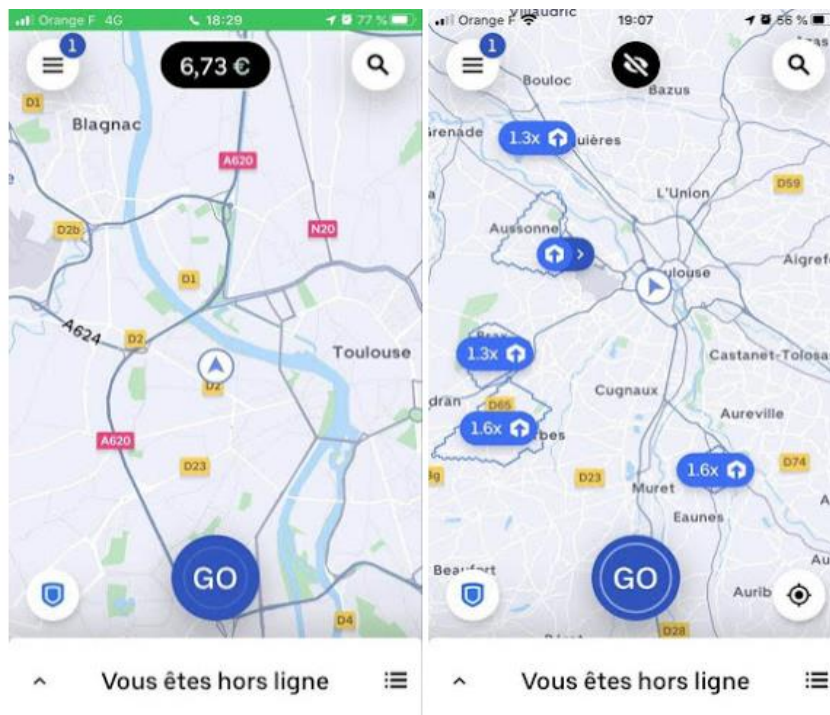
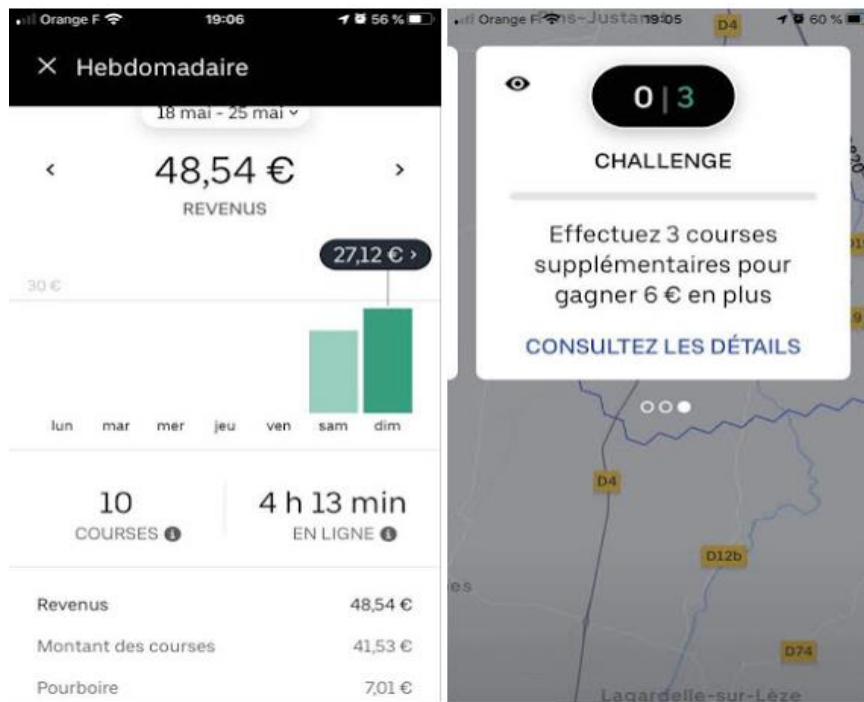
Il y a beaucoup d'étrangers et notamment beaucoup de Syriens. On m'a dit que c'est la mairie de Toulouse qui invite les étrangers à faire ce type de travail pour s'insérer dans la ville. En réalité on est peu de français.

Ah oui, en cas de problème Uber n'est jamais responsable.

Et enfin, il faut savoir que lorsque que l'on accepte une commande, on ne sait jamais on ça se trouve, donc c'est l'inconnu.

Tu choisis de prendre la commande mais c'est la loterie et parfois c'est le piège.





* ACRE : aide aux créateurs et repreneurs d'entreprise / <https://www.economie.gouv.fr/entreprises/acre-aide-creation-reprise-entreprise>

** Youtuber : vidéaste web souvent surnommé(e) youtubeur ou youtubeuse en référence à YouTube qui réalise et publie régulièrement du contenu vidéo sur un site d'hébergement de vidéos comme YouTube, un blog ou un réseau social.

*** Streamer : En général, joueur de jeu vidéo qui partage la vidéo, via un principe de streaming, en directe de son jeu.

Entretien de Morgane (Travailleuse plateforme à orientation médicale)

Q1 : Présentation

- Genre : Femme
- Âge : 27 ans
- Situation familiale : Pacsée, sans enfant
- Lieu de résidence : Colomiers (31)
- Statut : Ex-salariée pour une entreprise sous-traitante de Doctolib

Q2 : Pour quelle plateforme travaillez-vous ?

Je travaillais pour OTTELLO médical, qui est une entreprise qui travaille pour la plateforme Doctolib. J'ai démissionné le 20 mars 2020 pour suivre mon conjoint à Clermont-Ferrand.

Q3 : Depuis combien de temps travaillez-vous sur cette plateforme ?

J'y travaillais depuis 2 ans environ.

Q4 : Comment avez-vous découvert cette plateforme ?

Je connaissais Doctolib comme patiente et en travaillant chez OTELLO médical, j'y ai découvert plus précisément la plateforme Doctolib qui est un logiciel de mise en relation entre les professionnels de santé et les patients. Au-delà de prendre rendez-vous en ligne via le site Doctolib pour les patients, il y a un service de secrétariat médical pour les professionnels de santé. Plutôt que d'appeler directement au secrétariat médical lorsque celui-ci existe, les patients contactent notre plateforme téléphonique et ensuite nous organisons les rendez-vous à distance pour les professionnels de santé. Toute cette organisation passe par le logiciel Doctolib et nous permet également de communiquer en direct avec les professionnels de santé via un service de messagerie dédié. Nous sommes donc leur secrétaire médicale privée, mais nous avons chacune la charge de plusieurs professionnels de santé.

Q5 : Le recrutement a-t-il été simple ?

Un seul entretien a été suffisant pour moi car j'avais déjà une formation de secrétaire médicale, ce qui était un plus par rapport aux autres employés.

En plus de ma formation, j'ai un BAC +3 et j'ai fait une prépa orthophoniste. J'avais donc un niveau de diplôme supérieur aux autres ce qui m'a permis un recrutement facile.

Q6 : Le recrutement a-t-il été rapide ? Oui

Q7 : Est-ce votre premier emploi ?

Non ce n'est pas mon premier emploi, mais c'est le premier qui correspondait à ma formation de secrétaire médicale.

Q8 : Est-ce votre activité principale ?

Oui, c'était mon activité principale.

Q9 : La statut de salarié vous convient-il ?

Mon statut de salarié était satisfaisant car mon patron était bon manager. Mais en réalité, j'en ai marre de travailler pour quelqu'un et je souhaite sortir du système classique de salariat : faire quelque chose pour quelqu'un en échange d'un revenu très faible alors que le travail est extrêmement fatiguant ne me convient pas. Passer toute sa journée au téléphone et devant un poste informatique est extrêmement usant à la longue...

Q10 : Comment s'organise le travail chez Ottelo médical et donc Doctolib ?

Dans le bâtiment toulousain, il y a les 15 secrétaires médicales, au-dessus les superviseurs, le directeur adjoint et enfin le directeur. Dans le second centre de Montpellier, l'organisation entre les secrétaires médicales et les superviseurs est comparable. L'ensemble

des secrétaires médicales et superviseurs gèrent les planning et communications d'environ 300 médecins et professionnels de santé.

Le professionnel paye environ 1€ par appel. Cette organisation est donc très rentable pour les cabinets qui ont peu d'appel.

Lorsqu'il est nécessaire de communiquer avec le médecin ou autre professionnel, nous passons par la plateforme Doctolib ou par téléphone uniquement pour les urgences. Dès que nous utilisons la messagerie de Doctolib, une fenêtre s'ouvre sur l'ordinateur du médecin. Celui-ci voit en direct notre message et l'échange peut commencer. Il voit également en direct la prise de rendez-vous, mais peut également interagir avec son planning.

Du côté des secrétaires, nous avons chacune 4 lignes téléphoniques ouvertes, deux écrans avec les noms des professionnels, leur messagerie en directe et leur planning.

- Dès que le téléphone sonne et que l'on prend l'appel, ça ouvre le planning en automatique du professionnel correspondant. On peut ainsi prendre son rendez-vous.
- Si plusieurs appels arrivent en même temps, on décroche puis on met en attente les appels : par exemple avec 4 appels simultanés, ce qui arrive régulièrement, je décroche les 3 premiers les uns après les autres, je les mets en attente et je m'occupe de la prise de rendez-vous du 4ème. Ensuite je passe au 3ème, au second et enfin au premier.

L'appli gère directement les changements d'écrans et les superviseurs assurent les éventuels problèmes informatiques. Lorsque l'application plante, les superviseurs contactent les informaticiens de Doctolib qui prennent le relais. Il n'y a pas d'informaticien spécialisé dans les locaux et tout se fait à distance.

On passe donc la journée à parler à des patients que l'on ne voit jamais... Parfois les patients n'aiment pas le système car ils pensent que le travail est moins bien fait alors que pas du tout.

Q11 : Suivez-vous l'actualité sur le domaine des professions dites ubérisées et travailleurs du clic ?

Non

Q12 : Pour quelle raison avez-vous choisi de travailler pour une plateforme numérique ?

C'était la curiosité d'être secrétaire médicale à travers ce genre de plateforme.

Q13 : L'aspect financier est-il votre unique motivation pour réaliser cette activité ?

Oui je fais ça uniquement pour l'argent et pour l'indépendance. Je suis femme de gendarme et j'ai besoin de mon autonomie financière. Mon conjoint change très souvent de caserne et pour les femmes, c'est difficile de se fixer à un emploi. La mobilité ce n'est pas simple. Mais moi je voulais gagner ma vie, être indépendante, c'est dans mon éducation et ma philosophie. Donc je travaille pour gagner ma vie, conserver mon indépendance financière parce que l'on ne sait jamais ce qu'il peut se passer...

Q14 : Est-ce que vous travaillez pour d'autre plateforme numérique ?

Non

Q15 : Quels sont vos revenus mensuels moyens pour votre activité ?

Je gagne le smic soit 10,15 € de l'heure. Ça fait environ 1500€ par mois.

Q16 : Combien d'heures de travail estimez-vous réaliser par semaine pour cette plateforme ?

35H par semaine. Parfois, il faut faire des remplacements avec un max de 15h supp par mois. Mais pour ma part je n'ai jamais fait plus de 3-4 heures de plus par mois.

Q17 : Y'a-t-il une variation de salaire en fonction des périodes ?

Oui, il y a une variation via les primes. Si on fait beaucoup d'appels on peut avoir des primes. Si par contre le nombre d'appel est dans la moyenne, il n'y a pas de primes.

A partir de 1500 appels par semaine, on reçoit une prime de 100€ environ. Pour plus de 2500 appels hebdomadaires, la prime est de 200€.

Sur certaines périodes on est classique à 450 appels par jour. Ce qui est vraiment énorme à gérer pour une seule secrétaire.

Q18 : Avez-vous connu des périodes avec une augmentation ou baisse d'activités ?

Oui, c'est lié à la saisonnalité : à la saison des gripes (début d'année) et des certificats médicaux (septembre) il y a beaucoup d'appels. A l'inverse, pendant le coronavirus, il n'y avait plus aucun appel.

On peut même dire que les appels dépendent de l'actualité également. Si les gens voient un truc à la télé comme par exemple les tiques et la maladie de Lyme. Alors on a une augmentation du nombre d'appel.

Q19 : Quelles sont vos relations avec les professionnels de santé ?

Des bonnes relations et parfois les médecins font des cadeaux : chocolats, corbeilles de fruits... Car ils connaissent en général leur secrétaire.

Q20 : Avez-vous du investir dans des outils de travail spécifique pour cette activité ?

Non, tout est fourni par l'employeur.

Q21 : Comment organisez-vous votre temps de travail ?

J'ai des horaires de bureau : De 8H à 20H. Mais aucune secrétaire ne couvre l'ensemble de ces horaires dans une journée. Celle-ci est organisée par les superviseurs qui vont faire le planning. Ils vont essayer d'être arrangeant ponctuellement mais tout le monde doit passer aux horaires du soir qui sont plus ou moins compliqués.

Q22 : Êtes-vous satisfaites des conditions de travail ?

Oui

Q23 : Rencontrez-vous des difficultés pour réaliser cette activité ?

Les trajets étaient très compliqués : 2 à 3 heures de trajets par jour à cause des bouchons. Donc je n'avais plus le temps de rien faire à côté. Ce qui est particulièrement frustrant car on est usé par le travail en lui-même et les transports...

Q24 : Avez-vous eu un accident lors de cette activité ?

Pas d'accident de travail.

Q25 : Avez-vous un régime de protection social ?

Oui, je suis à la CPAM.

Q26 : Êtes-vous assuré ?

Oui, à la Macif.

Q27 : Ressentez-vous des effets positifs ou négatifs sur votre santé physique et mentale depuis que vous réalisez cette activité ?

Ce qui m'angoissait c'est de me dire que j'allais faire ça toute la journée. La lassitude de l'activité et son côté répétitif est vraiment difficile. Devoir rester sur sa chaise toute la journée, à prendre des appels rapidement, en répétant toujours la même chose, avec une pause le midi rapide et longue à la fois c'est vraiment usant à long terme.

Q28 : Considérez-vous cette activité comme stressante ? Ou au contraire est-ce un épanouissement personnel ?

Je n'étais pas très stressée d'avoir beaucoup d'appels car j'étais plutôt à l'aise avec cela.

Mais ça dépend des gens, certaines de mes collègues étaient stressées car il y a vraiment trop d'appels, et puis on doit toujours répéter les mêmes réponses, c'est trop redondant.

Q29 : Quelles sont vos relations avec les clients ?

Globalement ça se passe bien, c'est cordial.

Mais certains patients manquent de considération par rapport aux secrétaires : les gens peuvent être agressifs ou juste désagréables et on doit néanmoins s'exécuter face à leurs

demandes.

A être derrière un téléphone et un ordinateur, les patients ne nous prennent pas pour des professionnels de la santé. Ça biaise le rapport entre la secrétaire et le patient. On perd sa considération et nos compétences professionnelles n'existent plus.

Certains patients pensent même que l'on est bout du monde, alors que pas du tout. On est organisé par région. Les gens ne savent pas et ils imaginent tout et n'importe quoi. On doit donc se justifier parfois...

Q30 : Quelles sont vos relations avec et avec vos supérieurs hiérarchiques ?

Ça se passait très bien avec les superviseurs et les directeurs. On m'avait proposé d'être superviseuses d'ailleurs, mais comme je peux partir du jour au lendemain ce n'était pas possible. Ma priorité est de rester avec mon conjoint dans tous les cas. Si j'étais restée à Toulouse je serais peut certainement passée superviseuse.

Q31 : Quelles sont vos relations avec vos collègues ?

Ça se passait bien. Bonne ambiance et pas de compétition avec les appels.

Q32 : Etes-vous membre d'un collectif ou d'une organisation de travailleurs comme vous ? Non

Q33 : Avez-vous rencontré des difficultés sur le regard porté par votre entourage, sur cette activité ?

Personne n'a osé me le dire mais je vois bien que ce n'est pas un travail valorisant. C'est un travail alimentaire et qui ne correspond pas à mon projet de vie.

Q34 : Quel regard portez sur l'avenir de votre activité ?

Je ne veux pas reprendre dans ce type de branche. J'aime être en contact avec les gens, mais je ne veux plus de rapport hiérarchique et je préfère être ton propre patron dorénavant.

Q35 : Avez-vous d'autres projets professionnels ?

Mon but est d'ouvrir une boutique de couture avec un tapissier : faire de la couture et tapisserie avec des tissus de récupération. En gros, j'aimerais que la boutique ressemble à un appartement, avec des meubles et quand par exemple on ouvre la commode, on y découvre une collection d'articles. En même temps on pourrait y prendre un café et participer à un atelier de couture.

La couture, j'ai appris par moi-même. Mais j'ai besoin de faire une formation pour me sentir légitime dans ce métier.

Q36 : Votre ancienne activité professionnelle a-t-elle un jour été une entrave à vos autres projets professionnels et personnels ?

Avec mon ancien travail, j'avais une journée de 7H, puis 3H de bouchons et donc je n'avais plus rien envie de faire. Ça me mangeait tout mon temps et sans me laisser la possibilité de m'occuper de mes créations.

Au bout d'un moment je me suis dit que j'avais le droit de souffler et de prendre du plaisir dans ce que je fais au quotidien. Je ne suis pas faite pour travailler juste pour travailler sans motivation. Je n'arrive pas à faire un travail juste pour manger, j'ai envie d'autre chose maintenant.

Q37 : Souhaitez-vous rajouter quelque chose ?

Non...

Entretien avec Maître I. Coppin Cange (Avocate)

Avocate chez Fidal, spécialisée en droit social et droit du travail, 30 ans de barre

Entretien ouvert sur la base de la présentation de notre sujet et du travail de recherche et d'écriture réalisé. J'ai évoqué l'Arrêt Cour de Cassation du 4 mars 2020 et les propositions en vue d'améliorer la protection sociale et la santé de ces travailleurs.

1^{er} point : la demande requalification du contrat de prestation en contrat de travail est liée à la rupture du contrat et non à l'exercice durant le contrat.

Lorsque les personnes demandent la requalification du contrat de prestation en contrat de travail (ex Arrêt Cour Cassation), dans 99% des cas c'est lié au fait que le contrat a pris fin et que l'individu n'a pas de ressource, comme peut en avoir un salarié qui se fait licencier pour faute grave ou lourde et tombe dans le schéma d'indemnisation pôle emploi. Ainsi le travailleur qui se fait supprimer son contrat et se retrouve donc sans revenu (les revenus perçus par ce contrat « clic » ou « ubérisé »). Il cherche donc une autre source de revenu et effectivement quand les conditions dans lesquelles il a travaillé sont proches du salariat, il est tenté de demander la requalification simplement pour avoir au terme de ce contrat la même couverture (le même portage) que pôle emploi comme l'aurait un salarié, dans les mêmes conditions.

La question, l'enjeu de la requalification n'est pas tant dans les conditions d'exercice pendant le contrat mais plutôt au terme du contrat puisque (code du commerce) : il n'y a pas de barème sur l'indemnisation et pas de partage de preuve comme il existe en droit du travail, où chacune des parties amènent ses éléments et le juge décide. Au niveau du code du commerce, il faut démontrer effectivement que la résiliation de la convention entre les 2 parties a été faite de manière abusive par celui qui donne l'ordre et que de ce fait il y a un préjudice concernant le travailleur qui a été évincé injustement puisqu'il estime lui qu'il n'a commis aucune faute. Il est donc important de faire une dichotomie entre la santé et la résiliation du contrat qui effectivement va mettre les travailleurs en précarité car il n'a pas de revenus de substitution.

2^{ème} point : piste de réflexion pour améliorer la protection sociale de ces travailleurs : base embryonnaire existante avec système assurantiel privé des dirigeants (cotisation faible)

SI on voulait réfléchir à une meilleure protection qui au-delà de l'aspect santé qui est souvent trouvé par volontariat (pas de contrainte du Code mais le salarié peut trouver le même type de protection via une assurance privée), il serait intéressant de trouver un schéma qui permet à ce travailleur quand il se retrouve sans ressource de pouvoir bénéficier d'« allocations quelconques », pour ne pas les qualifier, en attendant qu'il puisse se retourner mais qui dit allocation dit cotisation. C'est donc un schéma à créer et il existe une base aujourd'hui à exploiter selon Maître Coppin Cange !

Aujourd'hui au niveau des indépendants, il n'existe qu'un système de protection qui est assurantiel et privé : c'est dédié aux dirigeants d'entreprise (ouvert aux tous petits dirigeants). Ce schéma coûte moins cher que pôle emploi au niveau de cotisations et qui

permet une couverture qui est certes moindre mais avec une cotisation inférieure. Il y a des franchises....

Ainsi, il existe un embryon de « quelque chose » : il serait intéressant de creuser au niveau de ce système assurantiel privé pour permettre à des personnes qui ne franchissent pas la ligne parce qu'ils ont la crainte de se retrouver sans rien (si jamais ils avaient un accident, maladie...) si y avait pendant quelques mois un portage par un système d'assurance pour maintenir des revenus. Ainsi, cela pourrait décider certains à faire le saut et devenir travailleurs indépendants plutôt que d'être salariés.

3^{ème} point : crainte des travailleurs indépendants n'est pas la couverture en exercice mais la protection en cas d'échec ou rupture de contrat de prestation, type Uber, Deliveroo...

« Avec 35 ans d'expérience en droit social, je peux dire que ce n'est pas tant la couverture au niveau social pure (maladie, maternité, dépendance...) que les personnes perçoivent comme une crainte dans ce statut mais plutôt le fait que s'ils se plantent, il n'y a rien derrière. »

Recours judiciaire (arrêt Cour Cassation Uber) se font quand il y a une rupture de contrat, qui selon l'avocate n'est pas toujours justifié, et qu'ils estiment que cette rupture n'est pas juste et que donc par le biais du salariat ils seraient mieux couverts par définition car ils récupéreraient une couverture pôle emploi.

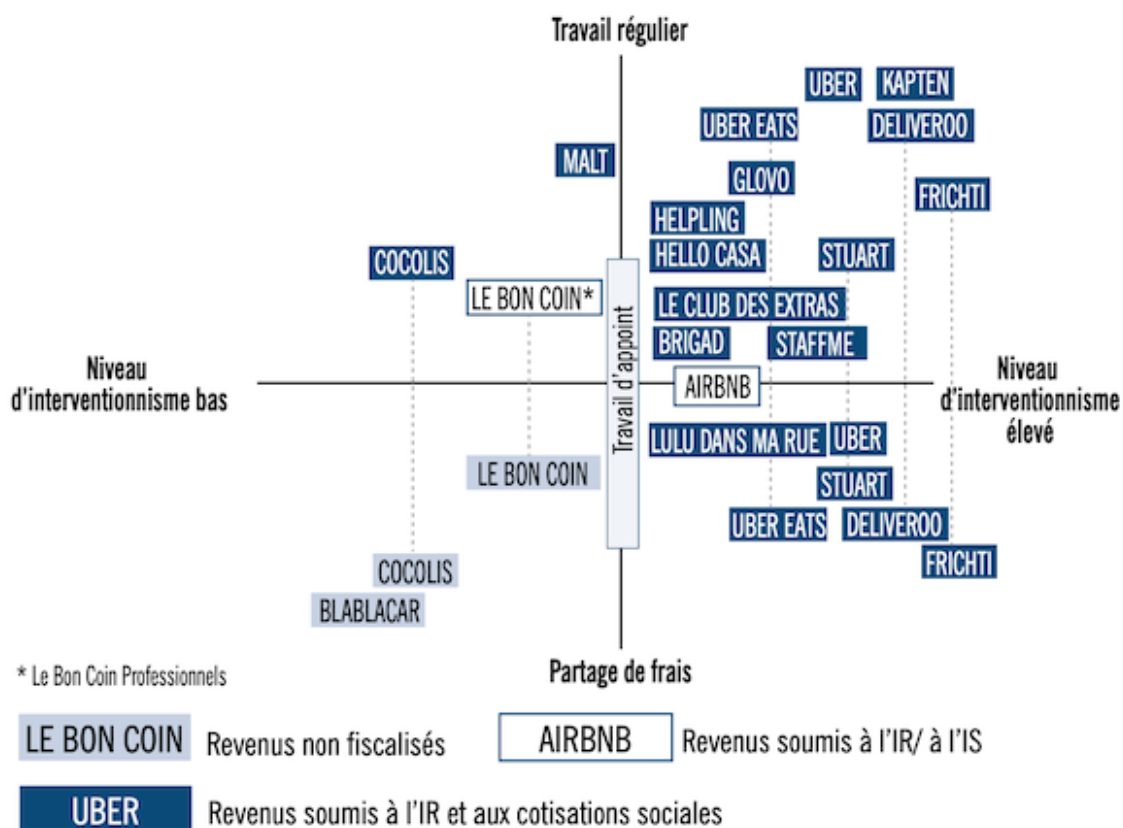
Ainsi, la plateforme n'a aucune obligation via les travailleurs du clic et/ou ubérisés concernant leur niveau de santé. Ces travailleurs payent leur propre cotisation ainsi il n'y aurait que le cas où la personne prouvent que la plateforme l'a forcé à travailler dans des conditions dégradées qui en fait ont entraîné un danger pour sa santé ou à l'origine d'un accident. Mais il n'y a pas de présomption comme elle existe en matière de droit du travail où l'accident est de fait s'il y a lieu pendant le temps et sur le lieu de travail. Pour un travailleur uberiste, il doit faire la démonstration que le mandant (plateforme) l'a forcé à travailler dans des conditions dégradées (ex : emprunter des itinéraires obligatoires avec voies rapides en vélo...) et obligations d'utiliser des méthodologies de travail contraires à la sécurité du travailleur).

4^{ème} point : stratégie de protection juridique des plateformes : aucun indice (outil de travail payant ou inexistant) pour permettre la requalification

Faire payer le sac de livraison aux travailleurs, ne pas fournir de matériels informatique, véhicules.... Est une façon de sacrifier les liens entre plateforme et travailleur sur la base d'un contrat de prestation entre eux et un travailleur indépendant. Si la plateforme devait fournir un sac de livraison, en droit cela s'identifie comme un outil de travail et donc un indice supplémentaire au profit de la requalification (salariat). Ainsi, il s'agit d'une stratégie pour éviter au maximum qu'il n'existe pas trop d'indice pour permettre la requalification.

**Annexe 5 : Typologie des principales plateformes de
travail à la demande « Travailleurs des
plateformes : liberté oui, protection aussi »**

Une tentative de typologie des principales plateformes de travail à la demande



Légende : certaines plateformes sont présentes plusieurs fois, chacune des cases correspondant à des modes d'utilisation particuliers de la plateforme par les travailleurs (exemple avec Uber Eats) occasionnel ou régulier.

Ce tableau récapitulatif donne un aperçu des principales plateformes actives aujourd'hui en France. Elles sont principalement présentes dans les secteurs suivants :

- Le transport (Uber, Kaptén ex Chauffeur privé, Le Cab)
- La livraison (Deliveroo, Stuart, UberEats, Frichti, Glovo, Cocolis)
- Les services à la personne (Helpling, Hellocasa, Lulu dans ma rue)
- L'évènementiel (StaffMe)
- Les métiers de l'informatique et du numérique (malt, Crème de la crème)

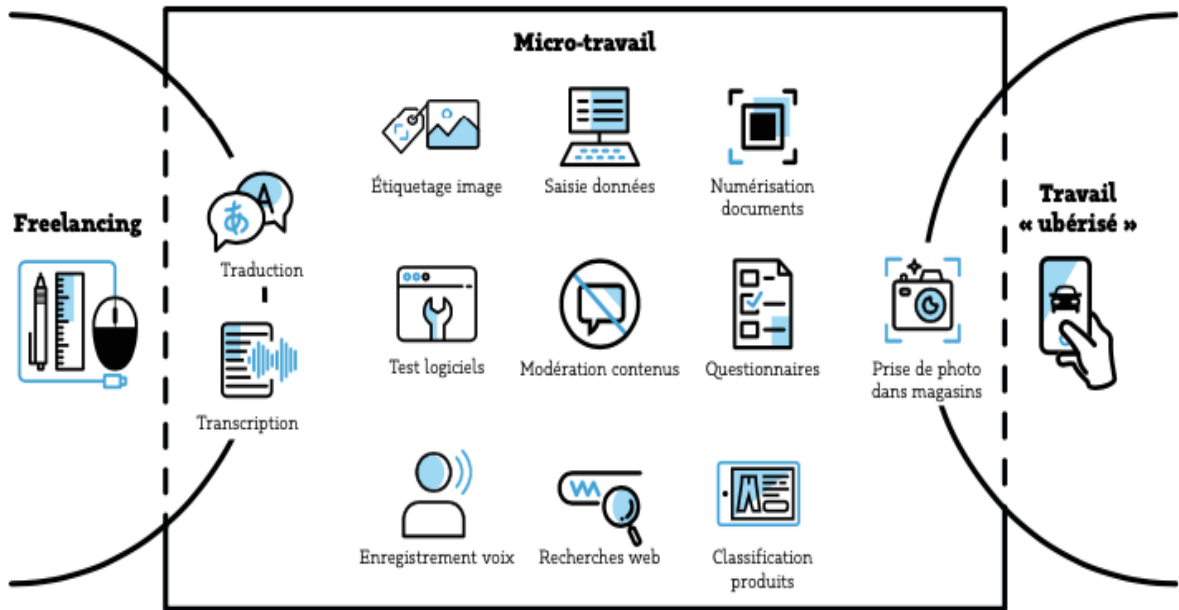
Source : « Travailleurs des plateformes : liberté oui, protection aussi ».

Rapport avril 2019, Institut Montaigne.

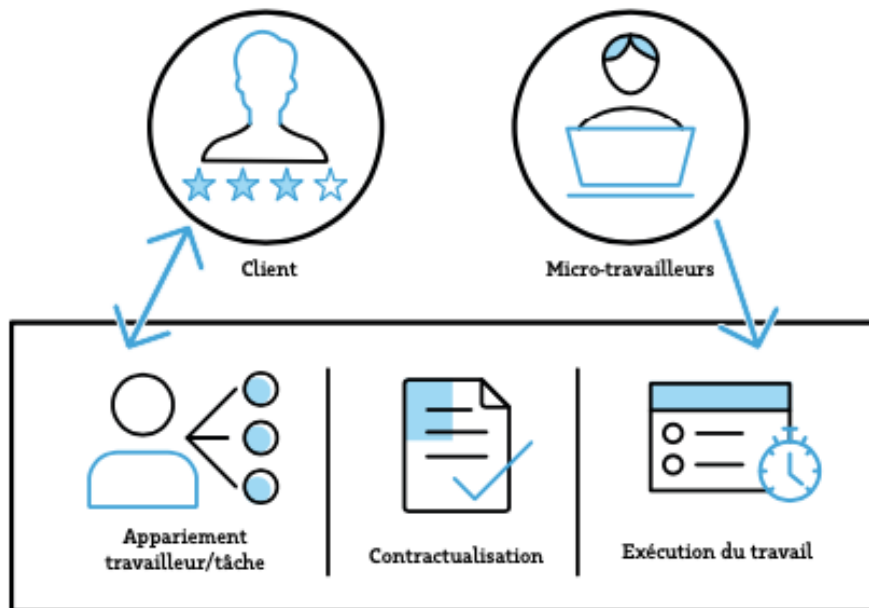
Annexe 6 : Cartographie du micro-travail en France

Source : Carte conceptuelle du micro-travail selon les tâches proposées.

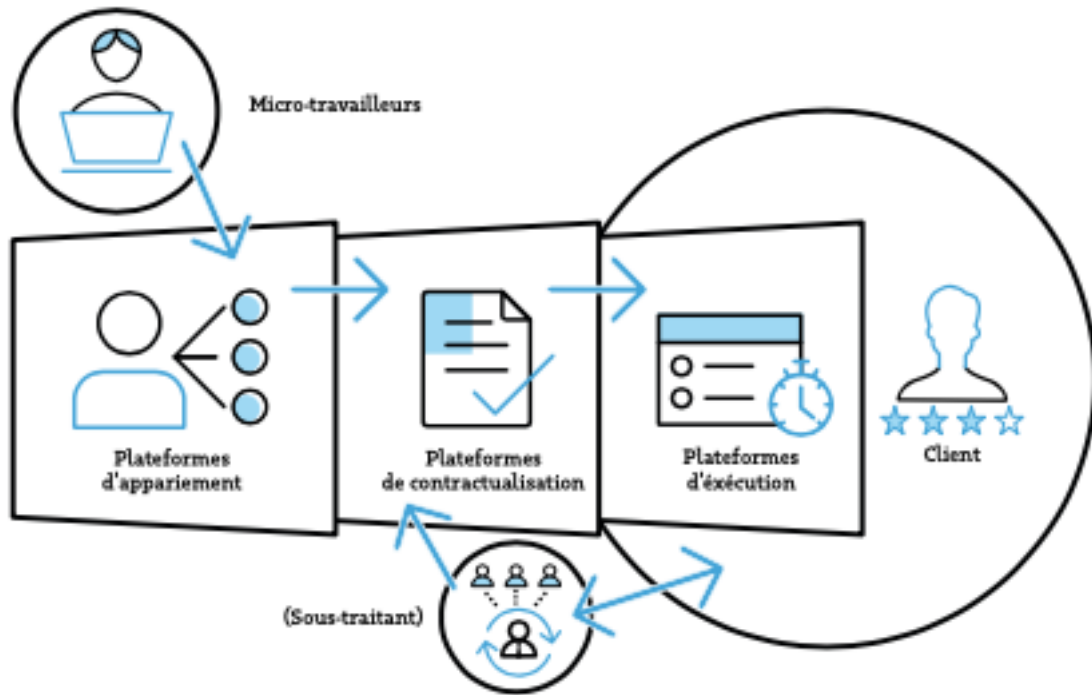
Le micro-travail en France : Derrière l'automatisation, de nouvelles précarités au travail ?
 Antonio Casilli, Paola Tubaro, Clément Le Ludec, Marion Coville, Maxime Besenval,
 Touhfat Mouhtare, Elinor Wahal
 Rapport DIPLAB (Mai 2019)



- **Structure des plateformes dites « bifaces »** : mise en relation de deux types d'acteurs



- Structures des plateformes « micro-travail profond » : mise en relation de deux types d'acteurs mais avec une structure plus complexe en couches souvent pour des enjeux de confidentialité



**Annexe 7 : Exemple de partenariats entre AXA et les
plateformes de repas**

Exemple illustratif : les partenariats entre AXA et les plateformes de livraison de repas

Un partenariat entre AXA et Deliveroo a été initié en janvier 2017 avec le lancement d'une assurance responsabilité civile professionnelle gratuite pour tous les livreurs partenaires Deliveroo. Depuis le 1er septembre 2017, les livreurs Deliveroo disposent également d'une assurance financée Deliveroo contre les accidents subis pendant leur course.

Le partenariat AXA - Uber : Depuis le 1er juin 2018, les chauffeurs Uber peuvent bénéficier gratuitement d'une couverture santé et prévoyance en cas d'accident et également d'indemnités en cas d'arrêt de travail, d'hospitalisation suite à un accident pendant une course, ou d'évènements de la vie comme l'arrivée d'un enfant. Cette couverture est gratuite pour les chauffeurs Uber indépendants.



**LA SANTE DES « TRAVAILLEURS DU CLIC »
ET DES « TRAVAILLEURS UBÉRISÉS » :
LE DROIT EST-IL UN REMÈDE ?**

*Da Silva Barreto Bianca, filière DH ; Delatte Lucas, filière DH ; Dray Sandrine, filière DS ;
Forsans Frédéric, filière D3S ; Hanotte Olivia, filière IES ; Hérail Bérangère, filière DS ;
Lafontaine Martial, filière D3S ; Montangon Aurélien, filière D3S ; Richard Hélène, filière AAH ;
Valence Gwenaëlle, filière AAH*

Résumé :

Face à l'ère du numérique, de nouvelles formes de travail émergent avec l'essor des plateformes de travail bouleversant profondément les acteurs de l'économie traditionnelle. Les travailleurs de plateforme constituent une nouvelle catégorie de travailleurs en recherche d'autonomie et de flexibilité tout en s'inscrivant en dehors du modèle classique du salariat. Si pour la grande majorité de ces travailleurs confrontés à la précarité, cette activité est transitoire et à court terme, il n'en reste pas moins qu'ils se heurtent à la faiblesse du niveau de rémunération des tâches et à une organisation du travail régie par un algorithme. L'absence d'un statut protecteur spécifique et la diversité des profils de ces travailleurs est un frein pour la mise en place d'une protection unique nécessaire pour répondre aux enjeux de santé et de sécurité au travail.

Une évolution de la réglementation est nécessaire afin d'apporter une protection suffisante aux travailleurs de plateforme afin de les protéger face aux risques inhérents à leurs conditions. Le droit français actuel ne parvient pas à appréhender la nouvelle réalité économique et sociale qui est la leur, et toute tentative d'avancée du législateur ou du juge en la matière se heurte donc aux difficultés inhérentes à la complexité du statut indéfini.

Les pouvoirs publics ne peuvent apporter de réponse adéquate sans remanier en profondeur leur conception du travail et du travailleur.

Nous proposons donc au sein de ce travail collectif des mesures visant à renforcer la protection des travailleurs de plateformes, tout en assurant la protection de leur santé et leur sécurité et permettant de maintenir la viabilité économique des plateformes.

Mots clés : Protection sociale – Ubérisation – Travailleurs ubérisés – Travailleurs du clic – Réforme – Droit du travail – Travailleurs indépendants.

L'École des hautes études en santé publique n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les rapports : ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs