

## SECURITE ET SANTE AU TRAVAIL SUR LES PLATEFORMES NUMERIQUES: ENSEIGNEMENTS TIRES DES REGLEMENTATIONS, POLITIQUES, ACTIONS ET INITIATIVES

### Réponses à la montée en puissance du travail sur les plateformes numériques

Au cours des dix dernières années, les plateformes en ligne utilisant les technologies numériques, y compris les algorithmes, pour faire correspondre l'offre et la demande de main-d'œuvre ont rapidement gagné du terrain dans l'Union européenne (UE). Compte tenu de leur caractère disruptif, de leur croissance rapide, de leur grande visibilité et de leur concentration dans des secteurs traditionnellement soumis à une réglementation stricte, les plateformes de travail numériques ont rapidement fait leur apparition auprès du monde politique et des parties prenantes, et elles ont suscité des débats animés sur des questions telles que la concurrence (déloyale), la fiscalité, le statut professionnel et les conditions de travail des travailleurs de plateformes (Lenaerts et al., 2017). Dans ce contexte, les entreprises, les travailleurs et leurs organisations représentatives **ont appelé les décideurs politiques à prendre des mesures** pour remédier à ces problèmes.

Toutefois, à l'époque, certaines voix **se sont élevées pour éviter une réglementation trop rapide et trop stricte**, au motif que cela mettrait un coup d'arrêt à l'innovation et conduirait l'UE à passer à côté de l'économie numérique (Maselli et al., 2016). L'expansion rapide et l'hétérogénéité croissante du travail sur les plateformes numériques ont été considérées comme des arguments pour attendre avant de réglementer, plutôt que viser à atteindre une «cible mobile». En outre, étant donné que l'économie des plateformes numériques s'est développée à des rythmes différents selon les pays et les secteurs, tous les décideurs politiques n'ont pas ressenti l'urgence d'agir ou n'ont pas bien compris ce phénomène «nouveau» et son incidence. Les décideurs politiques locaux et régionaux, en particulier, étaient en première ligne, avec l'arrivée dans leurs villes de plateformes mondiales telles qu'Uber (Lenaerts et al., 2017). Enfin, le manque de connaissances et de données concernant le travail sur les plateformes numériques a encore compliqué la réponse réglementaire (Commission européenne, 2020).

En conséquence, il y a quelques années encore, les réponses au travail sur les plateformes numériques restaient globalement assez limitées (Eurofound, 2018; Lenaerts et al., 2017). Les mesures et initiatives en place à l'époque avaient une portée limitée et étaient mises en œuvre de manière ponctuelle plutôt que dans le cadre d'une stratégie globale. Dans certains cas, elles ne ciblaient pas directement le travail sur les plateformes numériques. En effet, le travail sur les plateformes numériques remet en question les cadres réglementaires existants. **Très peu des premières réponses** au travail sur les plateformes numériques **concernaient les conditions de travail et la sécurité et la santé au travail (SST)** (Eurofound, 2018; Commission européenne, 2020; Lenaerts et al., 2017).

Plus récemment, toutefois, le débat s'est recentré sur les conditions de travail et d'emploi et sur la SST des travailleurs de plateformes numériques, compte tenu des témoignages quant aux conditions difficiles que ces derniers peuvent subir [Eurofound, 2018; Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA), 2017; Huws, 2015]. Cela a conduit à l'adoption de mesures, d'initiatives et d'actions au niveau de l'UE et dans les États membres. La **prochaine initiative de la Commission européenne visant à améliorer les conditions de travail sur les plateformes numériques** revêt une importance particulière, bien que **les acteurs de plusieurs États membres** aient également déployé des efforts pour relever certains des défis. Le cadre stratégique de l'UE en matière de santé et de sécurité au travail pour la période 2021-2027<sup>1</sup> souligne que l'évolution des formes de travail,

<sup>1</sup> Voir: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0323&from=EN>

découlant, entre autres, de la numérisation, nécessitera également des solutions nouvelles et actualisées en matière de SST, le travail sur plateforme étant explicitement mentionné.

La présente note d'orientation met en lumière les principales conclusions et les principaux enseignements tirés de la réglementation, des politiques, des stratégies, des initiatives, des actions et des programmes pertinents pour la SST des travailleurs de plateformes numériques. Elle s'appuie sur quatre études de cas approfondies de certaines réglementations, politiques et pratiques (EU-OSHA, 2021a; EU-OSHA, 2021b; EU-OSHA, 2021d), un examen de la littérature universitaire et grise<sup>2</sup>, ainsi qu'une consultation des points focaux nationaux de l'EU-OSHA<sup>3</sup> au moyen d'une enquête.

## Définition du travail sur les plateformes numériques et de ses principaux acteurs

On entend par «**travail sur les plateformes numériques**»: tout travail rémunéré fourni au moyen d'une plateforme numérique, sur celle-ci ou par son intermédiaire. Les principales caractéristiques du travail sur plateforme sont les suivantes: i) le travail rémunéré est organisé/coordonné par l'intermédiaire d'une plateforme numérique; ii) dans le but d'effectuer des tâches spécifiques ou de résoudre des problèmes spécifiques; iii) en utilisant la gestion algorithmique<sup>4</sup> pour répartir, suivre et évaluer le travail effectué ainsi que les performances et le comportement des travailleurs de plateformes; iv) en faisant intervenir trois parties (plateforme, client, travailleur de plateforme); v) avec une prévalence des formules de travail atypiques et une tendance à classer les travailleurs de plateformes en tant que travailleurs indépendants (comme le prévoient les plateformes dans leurs conditions générales). En conséquence, les engagements et responsabilités en matière de risques (y compris dans le domaine de la SST) sont transférés aux travailleurs.

On entend par «**plateforme numérique**»: une installation ou une place de marché en ligne opérant sur des technologies numériques qui sont détenues et/ou exploitées par une entreprise, facilitant la mise en correspondance entre la demande et l'offre de main-d'œuvre fournie par un travailleur de plateforme.

On entend par «**travailleur de plateforme numérique**»: un particulier qui fournit une main-d'œuvre assurée avec un degré de contrôle plus ou moins grand sur son activité, par l'intermédiaire d'une plateforme numérique, quel que soit son statut professionnel légal.

## Les défis du travail sur les plateformes numériques en matière de SST

Les risques en matière de SST associés au travail sur plateforme qui **sont directement liés aux tâches exécutées en tant que travail sur plateforme sont similaires à ceux auxquels sont confrontés d'autres travailleurs lorsqu'ils exécutent de telles tâches en dehors de l'économie de plateforme** (Bérestégui, 2021; EU-OSHA, 2017; Huws, 2015). La nature du travail sur les

<sup>2</sup> Les conclusions de cet examen de la littérature sont à présent publiées dans le document de l'EU-OSHA intitulé (2021), «Le travail sur plateformes numériques et la santé et la sécurité au travail: analyse», disponible à l'adresse <https://osha.europa.eu/fr/publications/le-travail-sur-plateformes-numeriques-et-la-sante-et-la-securite-au-travail-analyse> et dans la note d'orientation correspondante intitulée «Le travail sur plateformes numériques et la santé et la sécurité au travail: note d'orientation», disponible à l'adresse <https://osha.europa.eu/fr/publications/digital-platform-work-and-occupational-safety-and-health-policy-brief>

<sup>3</sup> L'EU-OSHA dispose d'un point focal national dans chaque État membre de l'UE, désigné par le gouvernement comme représentant officiel de l'EU-OSHA dans le pays (voir <https://osha.europa.eu/fr/about-eu-osha/national-focal-points>). Les points focaux nationaux contribuent aux travaux de l'EU-OSHA, soutiennent la planification et la mise en œuvre des campagnes, contribuent à la diffusion de produits et d'informations auprès des parties prenantes nationales et désignent des experts pour les groupes et les séminaires de l'EU-OSHA. L'objectif général du projet sur la SST et le travail sur les plateformes numériques est de contribuer à la «vue d'ensemble de la SST» sur la numérisation et la SST et à la campagne «Lieux de travail sains» à l'échelle de l'UE.

<sup>(4)</sup> La gestion algorithmique est définie comme étant des pratiques de surveillance, de gouvernance et de contrôle menées par des algorithmes logiciels sur de nombreux travailleurs (Möhlmann et Zalmanson, 2017, p. 4). Cela suppose un suivi continu et une évaluation continue du comportement et des performances des travailleurs, une prise de décision (semi-) automatisée sans intervention humaine, une interaction avec un système qui ne permet pas de négocier ou de demander un retour d'information au lieu d'une interaction avec un être humain, et un manque de transparence sur le fonctionnement de l'algorithme qui provoque des asymétries de pouvoir et d'information.

plateformes numériques et les conditions spécifiques dans lesquelles il est effectué peuvent toutefois **exacerber ces risques en matière de SST et compliquer la prévention et la gestion des risques en matière de SST**. Il s'agit des facteurs suivants:

- **La détermination du statut professionnel des travailleurs de plateformes numériques:** cela soulève deux questions - premièrement, une détermination correcte du statut professionnel des travailleurs de plateformes numériques est complexe en raison de la nature et des caractéristiques du travail sur plateforme (par exemple, les relations de travail tripartites, les contrats à la demande, etc.). Deuxièmement, les travailleurs de plateformes numériques sont généralement classés par les plateformes en tant que contractants indépendants dans leurs conditions générales, ce qui peut constituer une classification erronée. Toutefois, le cadre juridique en matière de SST au niveau de l'UE et dans de nombreux États membres ne s'applique qu'aux salariés.
- **Le recours à la gestion algorithmique:** l'utilisation d'algorithmes pour attribuer, suivre et évaluer le travail ainsi que les performances et le comportement des travailleurs de plateformes a une incidence sur l'équilibre des pouvoirs entre les travailleurs de plateformes, les plateformes et les clients et nuit à l'autonomie, à la maîtrise du travail et à la flexibilité des travailleurs de plateformes, bien que ces caractéristiques soient souvent présentées par les plateformes comme un élément central du travail sur plateforme. Cela peut générer du stress, de l'anxiété, un épuisement et une dépression, et nuire à la santé physique et mentale, à la sécurité et au bien-être général des travailleurs de plateformes (Bérestégui, 2021).
- **Isolement professionnel, déséquilibre entre vie professionnelle et vie privée et manque de soutien social:** le travail sur plateforme se caractérise par une individualisation du travail, un isolement physique et social, des conflits entre vie professionnelle et vie privée et un manque général de soutien social, étant donné que les travailleurs n'ont que peu ou pas de contacts avec d'autres travailleurs de plateformes, la plateforme et les clients (Bérestégui, 2021; EU-OSHA, 2017; Huws, 2015; Tran et Sokas, 2017). Cela est source de troubles du sommeil, d'épuisement, de difficultés de récupération après le travail, de stress, de dépression, d'épuisement professionnel et de solitude, ainsi que d'une insatisfaction générale à l'égard de son travail et de sa vie personnelle (Bérestégui, 2021).
- **Caractère éphémère du travail et carrières sans frontières:** les travailleurs de plateformes numériques sont confrontés à une insécurité chronique de l'emploi et des revenus, qui résulte d'un nombre élevé de tâches temporaires à court terme, en concurrence féroce avec d'autres travailleurs, et souvent sans être en mesure de contrôler le nombre de tâches qu'ils peuvent exécuter ni de déterminer le taux de rémunération. Il a également été constaté que cette situation était source d'anxiété et de stress et qu'elle affectait la santé des travailleurs (Bérestégui, 2021).

## Cartographie des réponses à la montée en puissance du travail sur les plateformes numériques

Au cours des cinq dernières années, plusieurs tentatives ont été menées pour cartographier les mesures ou initiatives ciblant le travail sur plateforme (Codagnone et Martens, 2016; EU-OSHA, 2017; Eurofound, 2018; Commission européenne, 2020; Parlement européen, 2020; Lenaerts et al., 2017). Ces efforts se sont intensifiés pendant la crise de la COVID-19, afin de mettre en lumière l'incidence de la pandémie sur les travailleurs de plateformes et la manière dont les plateformes et les décideurs politiques y ont remédié (OIT, 2021; OCDE, 2020). En octobre 2021, la base de données du référentiel de l'économie de plateforme d'Eurofound<sup>5</sup> comprenait 170 initiatives et 44 documents stratégiques, tels que la législation, les conventions collectives, les actions des partenaires sociaux, etc.

Sur la base d'une enquête menée par des experts, la **Commission européenne (2020)** a recensé 177 réponses (par exemple, actions, législation, politiques) dans l'UE-27, en Islande, en Norvège et au Royaume-Uni. La plupart des réponses concernaient le statut professionnel, la représentation, les revenus et la protection sociale des travailleurs sur les plateformes numériques (Commission européenne, 2020). Les réponses sont divisées en **mesures «descendantes»** et **«ascendantes»**. Les

<sup>5</sup> Cette base de données peut être consultée à l'adresse <https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy>

mesures descendantes comprennent la *législation* (lois formalisant les politiques en définissant des normes, des procédures ou des principes), la *jurisprudence* (décisions judiciaires) et les *actions des administrations ou des services d'inspection* (par exemple, les services publics de l'emploi, les organismes de sécurité sociale, les services d'inspection qui produisent des instructions, mènent des actions de sensibilisation, émettent des déclarations). Les mesures ascendantes comprennent les *conventions collectives et les initiatives des partenaires sociaux*, les *actions menées par les plateformes* et les *actions des travailleurs de plateformes*.

L'étude de la Commission européenne (2020) indique qu'à l'exception de la France et de l'Italie, aucun pays n'a adopté de législation ciblant directement les conditions de travail ou la protection sociale des travailleurs de plateformes à l'époque, bien que la plupart des pays disposent d'une législation qui traite indirectement de leurs conditions de travail ou de leur protection sociale, par exemple en renforçant les droits et la protection des travailleurs atypiques ou des travailleurs indépendants. L'étude a également révélé certaines actions menées par des administrations et des services d'inspection, par exemple en Belgique, au Danemark, en France, au Royaume-Uni et en Suède, mais elles n'avaient pas toutes un lien avec les conditions de travail ou la SST. En fait, il est apparu que la question de la SST avait été largement négligée par les décideurs politiques. Parmi les réponses ascendantes, on a relevé quelques exemples de formations de base en matière de sécurité et d'assurance contre les accidents du travail et les maladies professionnelles proposés par les plateformes, ainsi que de fourniture d'équipements de protection individuelle de base par les plateformes (par exemple, les casques). La SST a été mentionnée comme une préoccupation majeure par les syndicats et les organisations de base représentant les travailleurs. L'examen thématique de 2021 concernant le travail sur plateforme du Centre européen d'expertise dans les domaines du droit du travail, de l'emploi et des politiques du marché du travail (ECE, 2021) actualise cet exercice et corrobore ses principales conclusions.

Avec la **consultation des points focaux nationaux de l'EU-OSHA**, l'objectif de cette étude était de mettre à jour cette vue d'ensemble, du point de vue de la SST. La consultation était axée sur cinq types de mesures, prises par i) le gouvernement ou les autorités publiques (par exemple, la législation, les actions en justice); ii) les autorités chargées de la SST ou les inspections du travail; iii) les partenaires sociaux, y compris le dialogue social; iv) la plateforme ou les travailleurs de plateformes (ou leurs associations); et v) toute autre mesure. La consultation a confirmé que les niveaux de sensibilisation au travail sur les plateformes numériques et ses répercussions en matière de SST différaient considérablement d'un État membre de l'UE à l'autre et a mis en évidence les différences d'approche adoptées par différents acteurs au sein de ces pays pour les aborder. Selon les points focaux nationaux, le travail sur les plateformes numériques est perçu comme une tendance relativement nouvelle et une nouvelle forme de travail atypique, qui a suscité le débat sur des questions telles que le statut professionnel des travailleurs de plateformes et les droits sociaux (y compris en matière de SST) (France, Croatie, Autriche, Pologne, Finlande); toutefois, le travail sur les plateformes numériques n'a reçu qu'une attention limitée dans certains pays (Lettonie, Lituanie). Les acteurs participant au débat sont les décideurs politiques, les administrations, les plateformes, les partenaires sociaux, les experts, etc. Dans de nombreux pays, l'absence d'éléments probants concernant le travail sur les plateformes numériques a déclenché (un appel à) de nouvelles recherches et collectes de données, y compris sur les questions de SST. Dans quelques pays, comme la France, des observatoires dédiés au travail sur plateforme ont été mis en place. Si les points focaux nationaux reconnaissent les risques en matière de SST dans le cadre du travail sur les plateformes numériques, ils confirment que les travailleurs de plateformes ne sont généralement pas pris en considération s'agissant des mesures en matière de SST dans leur pays, soulignant les difficultés liées à la qualification de la relation de travail (Autriche, Finlande). Plusieurs pays font état d'une législation (qu'elle soit annoncée/en cours de discussion ou déjà en place) ciblant les plateformes numériques ou le travail sur les plateformes numériques (France), mais cette législation semble généralement cibler uniquement un type spécifique de plateforme ou de travail sur plateforme (secteur des transports). Des mesures prises par les services d'inspection ont été signalées par les points focaux pour la Croatie et la Pologne, et le point focal national finlandais a indiqué que le travail sur plateforme était un sujet d'intérêt. Peu d'initiatives et d'actions des partenaires sociaux ont été recensées (là encore, principalement dans le secteur des transports), et encore moins d'initiatives ont été lancées par des plateformes en matière de SST (par exemple, un groupe de travail rassemblant les plateformes numériques, mis en place par la Confédération des entreprises de Lituanie, qui discute de la fourniture d'une assurance accident pour les coursiers). Ces contributions et idées des points focaux nationaux ont alimenté la sélection des études de cas présentées plus en détail ci-après. Bien que la résolution des défis posés par le travail sur les plateformes numériques soit désormais une priorité au niveau de l'UE et dans de nombreux États membres, il ressort clairement des informations disponibles dans le référentiel de l'économie de plateforme d'Eurofound, des études de l'ECE (2021) et de la Commission européenne (2020), ainsi que de la consultation des points focaux

de l'EU-OSHA, que **peu de règlements, de politiques, de stratégies, de programmes, d'initiatives et d'actions sont directement liés à la SST. Un plus grand nombre de mesures traite indirectement de la SST**, par exemple en clarifiant la nature des relations de travail ou en encourageant la collecte de données.

## Zoom sur certaines réglementations, politiques, initiatives et actions axées sur la SST

Afin d'obtenir de plus amples informations sur la réglementation, les politiques, les stratégies, les initiatives et les programmes pertinents dans le domaine de la SST et du travail sur les plateformes numériques, **quatre études de cas approfondies** présentant des exemples de telles mesures ont été élaborées. Ces cas ont été sélectionnés sur la base de plusieurs critères, notamment le type de mesure (par exemple, législation, initiative du service d'inspection), les acteurs concernés (par exemple, gouvernement, organismes de surveillance et de contrôle, partenaires sociaux), les types de travail sur plateforme, les plateformes ou les travailleurs de plateformes ciblés (par exemple, secteur des transports uniquement, tous les travailleurs de plateformes numériques) et la portée thématique (par exemple, statut professionnel, conditions de travail, caractéristiques du travail sur les plateformes numériques - la SST est-elle abordée directement ou indirectement?). Les cas de l'Italie (charte de Bologne) et de la France (cadre juridique) ont été sélectionnés en gardant à l'esprit qu'il s'agissait des seuls pays disposant d'une législation directement liée aux conditions de travail (Commission européenne, 2020). Le cas portant sur la loi Riders en Espagne a été choisi car il aborde le travail sur les plateformes numériques qui est au cœur de celle-ci, en imposant des règles relatives à la gestion algorithmique et en clarifiant le statut professionnel de certains travailleurs de plateformes. Enfin, une étude de cas porte sur les actions et initiatives prises par les inspections du travail et de la sécurité sociale en Belgique, en Espagne et en Pologne. Tous les cas sont axés sur les mesures qui relèvent des **types de mesures «les plus difficiles» ou «les plus contraignantes»** (voir Commission européenne, 2020), mais les contextualisent en les associant à des initiatives ascendantes pertinentes et à une «législation non contraignante».

Sur le plan méthodologique, chaque étude de cas a été élaborée sur la base d'un examen de la littérature et des données ainsi que des contributions des points focaux nationaux de l'EU-OSHA, complétés par des entretiens avec les parties prenantes.

### Enseignements tirés de la loi Riders espagnole<sup>6</sup>

Une première étude de cas examine la **loi Riders espagnole** (décret-loi royal 9/2021 du 11 mai 2021, ratifié par la loi 12/21 du 28 septembre 2021). Cette loi est la première à établir, au niveau national, un droit à la **transparence algorithmique** (article 64, paragraphe 4, du statut des travailleurs) et introduit en outre une **présomption légale de relation de travail dépendante pour les travailleurs de plateformes numériques travaillant dans le secteur de la livraison** (disposition additionnelle 23 du statut des travailleurs)<sup>7,8</sup>. Cette loi est le fruit d'un dialogue social tripartite entre le ministère espagnol du travail et de l'économie sociale, les syndicats et les associations d'entreprises. S'il reste à voir comment certaines de ces dispositions seront interprétées par les juridictions, la combinaison de la présomption légale et de la gestion algorithmique est telle que l'exigence de **dépendance juridique** peut être satisfaite lorsque les conditions de service et les conditions de travail sont fixées par des algorithmes.

### Présomption légale d'une relation de travail dépendante

Les juridictions espagnoles ont statué sur plusieurs affaires de travail sur plateforme, en particulier dans le secteur de la livraison de denrées alimentaires et du transport de personnes. Ici aussi, l'une des principales questions concernant le travail sur plateforme est la nature de la relation de travail entre le

<sup>6</sup> La présente section s'appuie sur l'étude de cas sur la loi Riders introduite en Espagne (EU-OSHA, 2021a).

<sup>7</sup> Le nouveau statut des travailleurs a été introduit par le *Real Decreto Legislativo 2/2015*, du 23 octobre.

<sup>8</sup> Il est intéressant de noter que le Parlement portugais devrait adopter une loi très similaire concernant le statut professionnel des travailleurs de plateformes et le droit à la transparence algorithmique. Voir <https://www.reuters.com/technology/portugals-gig-economy-workers-set-become-staff-2021-10-22/>

travailleur de plateforme numérique et la plateforme numérique, qui, en Espagne, porte sur les critères permettant de qualifier un travailleur comme salarié dans le statut des travailleurs. Comme dans d'autres États membres, les actions en justice ont abouti à des résultats différents au fil des ans. En septembre 2020, cette incertitude a été quelque peu résolue par un arrêt important de la Cour suprême<sup>9</sup>. Néanmoins, le débat sur le statut professionnel est également essentiel du point de vue de la SST. L'article 4 du statut des travailleurs prévoit des droits fondamentaux du travail pour les *salariés*, par exemple le droit à leur intégrité physique et à une politique adéquate de prévention des risques en matière de SST.

La loi Riders ajoute un article au **statut des travailleurs** qui dispose que les activités des personnes qui fournissent des services rémunérés consistant à livrer ou à distribuer des produits de consommation ou des marchandises par des employeurs qui exercent des pouvoirs commerciaux d'organisation, de gestion et de contrôle directement, indirectement ou implicitement en recourant à un contrôle algorithmique pour gérer le service ou façonner les conditions de travail par l'intermédiaire d'une plateforme numérique relèvent du champ d'application de la loi. De cette manière, il existe une présomption réfragable de relation de travail dépendante pour ces travailleurs. La «charge de la preuve» (présomption) incombe à l'employeur qui doit prouver que le travailleur est indépendant et non un salarié. En conséquence, la loi 31/1995 relative à la prévention des risques professionnels s'applique également aux travailleurs de plateformes dans le secteur de la livraison, obligeant les plateformes à effectuer des évaluations des risques en matière de SST, à mettre en œuvre des mesures de prévention des risques et à consulter et informer les travailleurs de plateformes sur toutes les questions relatives à la sécurité et à la santé au travail.

## **Gestion algorithmique et importance de la transparence algorithmique**

La gestion algorithmique est une composante essentielle du travail sur les plateformes numériques qui présente des risques graves en matière de SST, en particulier pour les travailleurs de plateformes numériques effectuant des travaux sur site peu qualifiés, tels que les coursiers à vélo (Bérestégui, 2021; Maatescu et Nguyen, 2019; Samant, 2019). Elle affecte à la fois la santé physique et mentale et la sécurité des travailleurs de plateformes. Dans le cadre du travail sur les plateformes numériques, les algorithmes déterminent à qui les tâches sont attribuées et stimulent la concurrence entre les travailleurs, tout en nuisant à leur maîtrise du travail et à leur autonomie. En outre, les travailleurs de plateformes numériques n'ont que peu de possibilités de recours. Malgré leur incidence considérable, on sait peu de choses sur le fonctionnement des algorithmes ou sur les raisons pour lesquelles les décisions sont prises.

La loi Riders constitue une avancée essentielle à cet égard, dans la mesure où elle **oblige toutes les plateformes à informer les représentants légaux des travailleurs de plateformes du fonctionnement des algorithmes utilisés qui peuvent avoir une incidence sur les conditions de travail ainsi que sur l'accès à l'emploi et le maintien de celui-ci, y compris le profilage** (article 64, paragraphe 4, du statut des travailleurs). Elle oblige les plateformes de travail numériques à informer le comité d'entreprise sur le fonctionnement interne de la plateforme (par exemple, les paramètres, les règles, les instructions guidant les algorithmes). Bien que l'organisation et la représentation des travailleurs de plateformes constituent un défi en soi, des efforts ont été déployés dans ce domaine par plusieurs parties (y compris l'auto-organisation par des travailleurs, par exemple, Riders X Derechos, syndicats).

## **Conclusions**

La loi Riders aborde certains des défis les plus pertinents liés au travail sur les plateformes numériques, y compris les questions indirectement liées à la SST. En obligeant les plateformes à reconnaître les travailleurs de plateformes actifs dans le secteur de la livraison en tant que salariés par présomption et en ouvrant dans une certaine mesure la «boîte noire» de la gestion algorithmique, la loi Riders constitue un saut en avant dans la lutte contre les risques en matière de SST propres au travail sur plateforme. La loi constitue également un exemple clé de l'importance constante du dialogue social et de la participation des travailleurs dans ce contexte. Néanmoins, des domaines dans lesquels des

<sup>9</sup> L'affaire concernait un travailleur de plateforme numérique actif dans le secteur de la livraison en tant que chauffeur, dans laquelle la Cour suprême a finalement jugé que le chauffeur devait être qualifié de salarié. Cour suprême 805/2020, du 25 septembre 2020.

améliorations pourraient encore être apportées ont pu être recensés. Premièrement, la présomption d'emploi ne s'applique qu'aux travailleurs de plateformes dans le secteur de la livraison, ce qui limite son champ d'application et ne reflète pas la grande hétérogénéité du travail sur plateforme. Deuxièmement, les plateformes peuvent chercher à contourner la loi en travaillant avec des sous-traitants. Enfin, il est nécessaire de clarifier davantage le champ d'application technique et pratique de la disposition relative à la gestion algorithmique.

## Enseignements tirés de la charte de Bologne<sup>10</sup>

Une deuxième étude de cas analyse la charte de Bologne (charte des droits fondamentaux du travail numérique dans le contexte urbain) dans le contexte plus large du cadre législatif italien ciblant le travail sur les plateformes numériques. Ce cas revêt un intérêt particulier compte tenu de son **lien direct avec la SST** et dans la mesure où il met en évidence la **dimension urbaine spécifique des réponses politiques** et documente la manière dont les initiatives locales **contribuent à ouvrir la voie à la législation nationale**.

### Actions en justice et initiatives législatives en Italie

En Italie, le statut professionnel des travailleurs de plateformes dans le secteur de la livraison est l'une des questions les plus controversées liées au travail sur les plateformes numériques, comme en témoignent un certain nombre d'actions en justice ayant abouti à des résultats contradictoires. En 2019, le législateur italien est intervenu à ce sujet en assouplissant la portée de la notion de travail «organisé par l'employeur»<sup>11</sup> pour les personnes travaillant par l'intermédiaire de plateformes numériques et en introduisant des droits spécifiques pour les travailleurs indépendants actifs dans le secteur de la livraison sur les plateformes numériques (droits en matière de transparence et d'information, protection des données, applicabilité des dispositions en matière de SST, lutte contre la discrimination et salaire horaire fixe).

Ces dispositions doivent être considérées comme la règle par défaut en l'absence de toute convention collective. En septembre 2020, une convention collective a été annoncée entre AssoDelivery (une organisation qui représente la majorité des plateformes actives dans le secteur de la livraison) et l'Unione Generale dei Lavoratori (UGL, un syndicat de moindre envergure). Cet accord a été immédiatement contesté par les principaux syndicats italiens et le ministère du travail. L'introduction dans la convention collective d'un mode de paiement à la pièce a notamment été jugée incompatible avec les dispositions légales imposant aux plateformes du secteur de la livraison le paiement d'un salaire horaire.

À la suite d'une enquête ouverte après une série d'accidents de travailleurs de plateformes numériques, le parquet de Milan et le service d'inspection du travail italien ont conjointement condamné à quatre grandes plateformes de livraison de nourriture à engager plus de 60 000 coursiers en tant que travailleurs «organisés par l'employeur» et à payer des amendes d'un montant total de 733 millions d'EUR. Dans un communiqué de presse, le parquet de Milan a souligné que les relations de travail entre les travailleurs et les plateformes concernées ne peuvent être qualifiées de «services autonomes et occasionnels», mais de «services coordonnés et continus». Non seulement l'enquête a révélé plusieurs violations de la réglementation en matière de SST, mais elle a également permis de découvrir que les travailleurs sont gérés par un algorithme qui les classe en fonction de leurs performances et les oblige à accepter toutes les commandes afin de ne pas être rétrogradés, ce qui rend impossible, en pratique, la prise de vacances ou de congés maladie.

<sup>10</sup> La présente section s'appuie sur l'étude de cas sur le cadre législatif italien, notamment la charte de Bologne (EU-OSHA, 2021b).

<sup>11</sup> Le travail organisé par l'employeur (*collaborazioni continuative organizzate* ou *co.co.org.*) signifie que l'exécution du travail est «organisée» par le client, y compris en ce qui concerne le moment et le lieu de travail (article 2, paragraphe 1, du décret législatif n° 81/2015). Les travailleurs relevant de ce régime ont droit à une protection (complète) au titre du droit du travail. Il s'agit de l'un des quatre régimes de travail en vigueur en Italie.

## **Cadres législatifs régionaux concernant le travail sur les plateformes numériques en Italie**

Les initiatives aux niveaux régional et local sont particulièrement intéressantes. En 2019, la région du Latium a adopté une législation couvrant tous les travailleurs des plateformes numériques, y compris l'accès à la formation, l'obligation de fournir des équipements de santé et de sécurité et de compenser leurs coûts d'entretien, l'interdiction de la «rémunération à la tâche» et l'obligation de fournir une assurance en matière de SST. Un deuxième exemple est la proposition législative introduite dans la région du Piémont en 2019, qui vise à codifier les critères relatifs à la qualification des relations de travail des travailleurs de plateformes appliqués par les juridictions italiennes. En outre, la proposition prévoit un droit d'être consulté pour les syndicats en ce qui concerne la conception des algorithmes de gestion. Elle interdit les mécanismes de notation fondés sur les performances des travailleurs de plateformes numériques. Ces deux initiatives semblent s'inspirer des actions de la municipalité de Bologne.

## **Charte de Bologne: droits fondamentaux du travail numérique dans un contexte urbain**

Après un épisode de fortes chutes de neige dans la ville de Bologne à l'automne 2017, un groupe de coursiers à vélo a entamé une grève et a manifesté devant l'hôtel de ville pour exiger des conditions de travail décentes pour les travailleurs de plateformes, soulignant l'importance de la SST. En réponse à ces demandes, le conseil municipal de Bologne a entamé des négociations avec les syndicats et les plateformes de travail numériques. Le raisonnement du conseil municipal de Bologne a été simple: le lieu de travail des coursiers à vélo étant les rues de la ville, le conseil municipal a estimé qu'il lui incombait de prendre en charge la situation. Cela a finalement conduit à l'adoption de la «charte des droits fondamentaux du travail numérique dans le contexte urbain» en 2018. Le statut juridique de la charte doit s'inscrire dans le cadre du dialogue social tripartite, avec les autorités de la ville de Bologne en tant que parties prenantes du côté de l'État. En ce qui concerne son champ d'application, les dispositions ne s'appliquent qu'au territoire de Bologne et incluent tous les travailleurs de plateformes, *quel que soit leur statut professionnel*. À ce titre, les difficultés liées à la qualification de la relation de travail, pour lesquelles le niveau local ne dispose pas de compétences juridiques, sont évitées. Toutefois, dans la pratique, l'accent est mis principalement sur les services de livraison des plateformes.

Étant donné que les préoccupations relatives à la SST étaient l'une des principales exigences du syndicat des coursiers à vélo de Bologne lorsqu'il a demandé au conseil municipal de prendre des mesures, la charte de Bologne est particulièrement ambitieuse en ce qui concerne les questions de SST, exigeant des plateformes qu'elles élaborent un système de gestion de la SST et adoptent toutes les mesures appropriées pour évaluer, prévenir et réduire les risques et les dangers et fournissent une assurance pour les accidents du travail et les maladies professionnelles. Enfin et surtout, la charte prévoit que les travailleurs ont le droit de refuser des tâches sans en subir des conséquences lorsqu'ils sont confrontés à des conditions météorologiques extraordinaires.

## **Conclusions**

L'approche innovante et proactive de la ville de Bologne peut inspirer d'autres villes et régions d'Europe confrontées à des problèmes similaires avec l'économie de plateforme. Néanmoins, il convient de garder à l'esprit le champ d'application limité de l'initiative, et pas seulement sur le plan territorial: à ce jour, seules quatre plateformes actives dans le secteur de la livraison ont signé l'accord volontaire. L'absence de compétence pour légiférer dans le domaine des dispositions essentielles de la charte, conjuguée à son caractère non contraignant et volontaire, rend impossible une application stricte. Cela étant, des outils «plus souples», tels que des chartes volontaires (et non contraignantes), sont plus facilement réalisables et peuvent apporter des améliorations directes et concrètes aux conditions de travail des travailleurs de plateformes numériques, y compris en matière de SST.

Il est indéniable que la charte a joué un rôle majeur dans la sensibilisation des travailleurs de plateformes à des questions importantes en Italie, ce qui se traduit à la fois au niveau national, par l'adoption du décret législatif n° 101/2019, et aux niveaux régional et local, où les administrations publiques ont mis en œuvre des accords similaires (par exemple, Piémont, Latium, Milan et Modène). La charte contient des dispositions sur des questions importantes telles que la SST, la gestion

algorithmique et son incidence sur la SST, la rémunération minimale et la manière dont elle est calculée, la transparence et la participation des travailleurs, et elle a eu une incidence positive directe sur les conditions de travail des travailleurs de plateformes à Bologne. En effet, toutes les parties prenantes consultées dans le cadre de cette étude de cas ont fermement reconnu la différence positive au niveau des conditions de travail entre les plateformes numériques qui ont signé la charte et celles qui ne l'ont pas fait.

## Leçons tirées du cadre législatif français concernant le travail sur les plateformes numériques<sup>12</sup>

Depuis 2016, un certain nombre d'initiatives législatives liées au travail sur les plateformes numériques ont été introduites en France:

Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des carrières professionnelles («loi El Khomri»)

Loi n° 2018-898 du 23 octobre 2018 relative à la lutte contre la fraude

Loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités (LOM)

Ordonnance n° 2021-487 relative à l'exercice des activités des plateformes d'intermédiation numérique dans différents secteurs du transport public routier

Ordonnance n° 2021-484 relative aux modalités de représentation des travailleurs indépendants recourant pour leur activité aux plateformes et aux conditions d'exercice de cette représentation

La loi El Khomri a notamment souvent été décrite dans la recherche et les politiques comme une étape majeure vers la protection des travailleurs de plateformes, qui pourrait inspirer les décideurs politiques d'autres États membres à agir (Commission européenne, 2020). Une évaluation plus critique met toutefois en évidence le champ d'application et les droits limités accordés aux travailleurs de plateformes en vertu de ce cadre législatif. En outre, il existe peu de liens directs entre ces lois et ordonnances et la SST. Toutes les initiatives législatives examinées portent indirectement sur la SST. Par exemple, l'ordonnance n° 2021-487 oblige les plateformes à partager des données et des informations avec les autorités et les administrations<sup>13</sup>. Toute preuve à l'appui de la **mission de contrôle** de l'autorité doit être fournie et tout support (livres, factures, autres documents professionnels, de quiconque peut en disposer) adapté aux **inspections** doit être fourni sur demande. Les plateformes sont tenues de fournir les moyens nécessaires pour effectuer les vérifications des inspecteurs et elles doivent accorder l'accès aux données stockées ou aux algorithmes et à la restitution non cryptée des informations permettant de faciliter les inspections. La fourniture de ces informations et données est essentielle pour mener à bien des actions de suivi et d'application. De même, l'ordonnance n° 2021-484 accordera des **droits collectifs aux travailleurs de plateformes indépendants**. Ici aussi, bien que le lien direct puisse ne pas être évident, la pertinence et l'importance de la participation des travailleurs et de la négociation collective dans le domaine de la SST sont un fait bien établi et un élément essentiel de l'acquis de l'UE en matière de SST.

### Loi El Khomri

S'agissant d'une des premières lois spécifiquement destinées à (une partie de) l'économie de plateforme dans un État membre de l'UE, la loi El Khomri prévoit que **les plateformes qui déterminent les caractéristiques des biens vendus ou des services fournis et en fixent le prix** ont une «**responsabilité sociale**» à l'égard des travailleurs actifs sur leurs plateformes. Toutefois, le champ d'application personnel de la loi El Khomri est limité: elle ne s'applique qu'aux **travailleurs indépendants** qui utilisent des plateformes numériques dans le cadre de leurs **activités professionnelles** (Chatzilaou, 2020).

<sup>12</sup> La présente section s'appuie sur l'étude de cas sur le cadre législatif introduit en France (EU-OSHA, 2021c).

<sup>13</sup> Il convient de noter les distinctions que la législation française établit a) entre le transport de passagers et le transport de marchandises, et b) entre les plateformes numériques fournissant des services de livraison de nourriture et de taxi («opérateur de plateforme d'intermédiation numérique») et les plateformes en ligne d'autopartage et de covoiturage («opérateur de bourse numérique»). Les obligations pour ces derniers sont moins sévères.

Pour tous les travailleurs de plateformes numériques qui relèvent de ce champ d'application, la loi El Khomri prévoit **le droit de constituer des syndicats et d'y adhérer et de défendre leurs intérêts collectifs par l'intermédiaire de celle-ci** (Chatzilaou, 2020; Grelet-Certenais, 2020). Pour les travailleurs de plateformes numériques qui remplissent les conditions et gagnent au moins 13 % du plafond annuel de la sécurité sociale applicable aux revenus des ventes par le travail sur plateforme (5 347,68 EUR en 2021, tel que fixé par décret) (Chatzilaou, 2020), la loi El Khomri prévoit un droit à **la formation professionnelle continue** et à être **assuré contre les accidents du travail et les maladies professionnelles**. Dans les deux cas, les plateformes numériques supportent les coûts, qui, dans la pratique, se limitent au remboursement des travailleurs de plateformes au cours de l'année suivante et lorsque les travailleurs sont en mesure de prouver que leur chiffre d'affaires annuel a atteint le seuil minimal. Une autre limite est que le fait d'être assuré reste volontaire.

## Loi sur la lutte contre la fraude

La loi sur la lutte contre la fraude vise à **mieux détecter, comprendre et sanctionner** les différentes sources de fraude. À cette fin, la loi établit de nouveaux moyens de détection et de caractérisation de la fraude en harmonisant les outils à la disposition des administrations et en intensifiant le partage des données entre administrations. La loi renforce les moyens de sanctionner la fraude, notamment en introduisant des sanctions administratives à l'encontre des parties qui n'ont pas commis de fraude mais l'ont facilitée.

En ce qui concerne le travail sur les plateformes numériques, la loi contient plusieurs dispositions. Elle utilise une large conceptualisation des plateformes: elle s'applique à toute plateforme connectant des personnes à distance par des moyens numériques (article 242 *bis* du code général des impôts). La loi oblige les plateformes numériques à **déclarer aux administrations fiscales les montants versés aux travailleurs de plateformes numériques**. La loi contraint également les plateformes à fournir à leurs travailleurs, à leurs clients et aux autorités fiscales françaises des informations sur les **données d'identification** de la plateforme et de ses utilisateurs, sur le **statut de particulier ou professionnel** tel qu'indiqué par les utilisateurs, ainsi que sur le **nombre et le montant brut total des transactions effectuées** au cours de l'année écoulée (article 242 *bis* du code général des impôts). Si elles sont connues de la plateforme, les coordonnées des comptes bancaires sur lesquels sont déposés les revenus perçus par les travailleurs par l'intermédiaire de la plateforme doivent être fournies.

Les plateformes numériques qui ne respectent pas les obligations prévues par la loi se voient infliger une amende forfaitaire globale d'un montant maximal de 50 000 EUR et une amende égale à 5 % des sommes non déclarées. Selon les dernières données disponibles, environ 120 plateformes ont déposé des déclarations de revenus perçus en 2019, couvrant environ 1,2 million de personnes physiques et 0,4 million de professionnels et d'entités juridiques.

## LOM

Bien que la loi d'orientation des mobilités (LOM) ait été adoptée pour rendre les moyens de transport quotidiens plus propres, plus faciles et moins onéreux, la LOM est particulièrement pertinente pour les plateformes numériques. Plus précisément, la LOM a introduit un «droit de refus» et un «droit à la déconnexion» pour les travailleurs de plateformes numériques **qui conduisent une «voiture de transport» ou livrent des marchandises au moyen d'un véhicule motorisé ou non motorisé à deux ou trois roues**, par exemple des services de taxi. Le droit de refus suppose que les travailleurs de plateformes peuvent refuser des tâches sans pénalité. Le droit à la déconnexion garantit la liberté des travailleurs de plateforme de décider du moment où ils travaillent. Ces deux dispositions sont également importantes du point de vue de la SST.

En outre, la LOM prévoit que les plateformes numériques peuvent établir une **charte** (mais ne sont pas tenues de le faire), qui définit les principaux aspects liés au travail par l'intermédiaire de la plateforme, tels que la prévention des risques en matière de SST, les conditions de travail, la fixation des prix, le développement des compétences, les opportunités de carrière, le partage d'informations et le dialogue entre les travailleurs de plateformes et les plateformes, les modifications des conditions générales, etc. L'idée qui sous-tend cette charte est de **favoriser la transparence et de garantir les droits des travailleurs**, y compris en matière de sécurité et de santé<sup>14</sup>. Ces éléments peuvent tous contribuer à

<sup>14</sup> Voir <https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy/initiatives/revision-of-the-legal-framework-for-platform-workers>

la prévention et à la gestion des risques en matière de SST. Plus important encore, et contrairement à la loi Riders espagnole, la LOM prévoyait initialement que l'établissement d'une charte entraînerait une présomption légale selon laquelle les travailleurs de plateformes concernés n'étaient pas dans un rapport de subordination avec la plateforme et ne pouvaient donc pas être qualifiés de salariés<sup>15</sup>.

## Conclusions

Le cadre législatif français, souvent salué comme un exemple clé de progrès sur la voie de l'amélioration des conditions de travail du travail sur les plateformes numériques, est entaché de certaines limitations importantes. Ce cadre juridique est **très limité, au niveau du champ d'application tant matériel que personnel**, laissant au moins la majorité (voire la totalité) des travailleurs de plateformes confrontés à une insécurité juridique. La question essentielle du **statut professionnel** des travailleurs de plateformes n'est toujours pas abordée et, par conséquent, la question de l'applicabilité du cadre juridique en matière de SST n'a pas été résolue. En outre, malgré des avancées majeures dans le domaine du partage d'informations et de données, qui est en effet essentiel pour contribuer à détecter les relations de travail dans l'économie de plateforme et pour clarifier leur nature, il est clair qu'à l'heure actuelle, même le contrôle et l'application du respect des règles et réglementations de base en matière de SST sont limités. Néanmoins, certaines parties du cadre législatif veillent à **donner aux travailleurs de plateformes les moyens d'agir et de faire entendre leur voix**, ce qui est également essentiel pour la prévention et la gestion des risques en matière de SST. Le cadre implique davantage les plateformes et, ce faisant, il peut favoriser le dialogue social dans l'économie de plateforme, ce qui pourrait contribuer à améliorer les conditions de travail et la SST. Toutefois, à la lumière des questions abordées ci-dessus, dans la pratique, le cadre juridique français pourrait ne pas être très efficace.

## Enseignements tirés des actions et des expériences des inspections du travail et de la sécurité sociale, des autorités chargées de la SST et des services répressifs<sup>16</sup>

L'économie des plateformes numériques a déclenché des actions de la part de différentes autorités répressives dans un grand nombre d'États membres de l'UE. Dans la plupart des États membres, ces actions ont été, et sont malheureusement encore, dans de nombreux cas, caractérisées par l'absence d'une stratégie efficace et coordonnée pour faire face à ce phénomène relativement nouveau. Cela complique à la fois le suivi et l'application de la réglementation en matière de SST, ce qui entraîne un grand nombre d'infractions aux droits du travail des travailleurs, crée des risques et des dangers pour la société dans son ensemble et perturbe les conditions de concurrence équitables pour les acteurs du marché qui respectent les règles. Les données sur les activités rémunérées exercées sur les plateformes numériques sont pour la plupart absentes, de même que les données sur les travailleurs concernés, le nombre et la gravité des infractions, ainsi que le nombre et la gravité des infractions liées à la SST et des accidents et maladies liés au travail.

### **Actions disparates de la part des différentes autorités répressives: de nombreux enseignements doivent être tirés de toute urgence**

La Pologne illustre parfaitement la disparité des mesures prises par les autorités répressives, où la majorité des cas signalés faisant intervenir les inspections du travail et de la sécurité sociale ont été initiés par la police de la route et se sont donc limités aux formes les plus visibles de travail sur plateforme: services de taxi et de livraison. Les enquêtes menées par les inspections du travail ont révélé un nombre très élevé d'infractions à diverses règles et réglementations. Environ 10 % des travailleurs ayant fait l'objet d'une enquête se sont révélés être des ressortissants de pays tiers en

<sup>15</sup> Cette disposition (et en particulier cette présomption légale) a ensuite été annulée par la Cour constitutionnelle française. Dans ce contexte, il est important de noter qu'à ce jour, aucune charte n'a été établie. Cour constitutionnelle française, décision n° 2019-794 DC, 20 décembre 2019. De plus amples informations sont disponibles ici: [https://www.conseil-constitutionnel.fr/sites/default/files/as/root/bank\\_mm/decisions/2019794dc/2019794dc.pdf](https://www.conseil-constitutionnel.fr/sites/default/files/as/root/bank_mm/decisions/2019794dc/2019794dc.pdf)

<sup>16</sup> La présente section s'appuie sur l'étude de cas sur les mesures prises par les inspections du travail et de la sécurité sociale (EU-OSHA, 2021d).

séjour irrégulier ou des ressortissants de pays tiers en séjour régulier mais sans permis de travail régulier. Ces situations sont généralement précaires, avec des effets préjudiciables sur les droits fondamentaux des travailleurs concernés, en particulier en ce qui concerne la SST.

La Belgique est un autre cas intéressant. À l'instar de la France, la Belgique a été l'un des premiers et rares États membres de l'UE à disposer d'une législation spécifique relative au travail sur plateforme, bien que principalement dans le domaine du droit fiscal (Commission européenne, 2020). Dès 2016, le gouvernement a mis en place un cadre législatif<sup>17</sup> visant à stimuler le travail sur les plateformes numériques. Les inspections conjointes menées par les inspections du travail et de la sécurité sociale ciblant Deliveroo présentent un intérêt majeur dans le cas de la Belgique<sup>18</sup>. Cent quinze coursiers à vélo Deliveroo, anciens et actuels, ont été interrogés sur des questions liées à leur statut professionnel, à leurs conditions de travail et à la SST. L'enquête a conduit à l'ouverture d'une procédure judiciaire à l'encontre de Deliveroo, lancée par les procureurs du tribunal du travail. L'issue de l'affaire est encore en suspens, mais elle est très attendue et façonnera les futures réglementations concernant le travail sur plateforme.

### **Espagne: un bon exemple avec une certaine marge d'amélioration**

Les actions et initiatives de l'inspection espagnole du travail et de la sécurité sociale (ITSS, Inspección de Trabajo y Seguridad Social) peuvent être considérées comme un bon exemple de la manière de relever les défis liés au travail sur plateforme. Comme dans d'autres États membres de l'UE, avant 2017, les actions de suivi initiales en Espagne ont été lancées principalement à la suite de plaintes déposées par des travailleurs de plateformes, ce qui a sensibilisé l'ITSS au fait que l'économie des plateformes numériques devait faire l'objet d'un contrôle. Ces premières actions ont été éparpillées et ont montré que le recours à des approches différentes conduisait à des résultats différents. Dans ce contexte, en 2017, l'ITSS a pris la décision ferme d'harmoniser le suivi de l'économie des plateformes numériques et a commencé à regrouper les informations provenant de différentes sources (par exemple, les cas précédents, ou les informations obtenues auprès des travailleurs qui ont déposé des plaintes, auprès des syndicats, sur les sites web des plateformes). L'ITSS a élaboré un **guide sur l'économie collaborative**, qui vise explicitement à aider les inspecteurs de l'ITSS dans le suivi du travail sur plateforme et l'application de la législation applicable, en fournissant des informations sur l'économie de plateforme, des procédures d'enquête spécifiques pour les inspections du travail sur plateforme, des indicateurs axés sur des aspects tels que l'analyse du site web ou de l'application, le concept de gestion de plateforme ou algorithmique, des lignes directrices, des exemples de cas, etc.

Comme dans de nombreux autres pays, la qualification de la relation de travail entre la plateforme et ses travailleurs était, et est, l'un des principaux aspects du contrôle et de l'application du respect de la réglementation applicable. Des campagnes ciblant le faux travail indépendant dans le contexte du travail sur plateforme ont été lancées dans le cadre du plan stratégique 2018-2020 pour l'inspection du travail et de la sécurité sociale<sup>19</sup>. Le plan présente une série de **mesures opérationnelles ciblant directement le travail sur plateforme**, par exemple en fournissant aux services d'inspection les moyens techniques nécessaires pour faciliter l'identification des acteurs des plateformes numériques, en publiant un manuel d'exploitation pour aider les agents de l'inspection et former des spécialistes, et en menant une campagne d'inspection des plateformes.

### **Conclusions**

L'ITSS espagnole a été active, s'est adaptée et a réussi à suivre l'économie de plateforme et à faire respecter la législation applicable. En 2019 et 2020, l'ITSS a recensé 11 013 faux travailleurs indépendants sur une seule plateforme. De telles actions, antérieures à la loi Riders, indiquent clairement que les services d'inspection *peuvent* assurer le contrôle et faire respecter les règles en

<sup>17</sup> Programmawet 1 juli 2016, Belgisch Staatsblad 4 juli 2016, 40.97, également connue sous le nom de «loi de Croo».

<sup>18</sup> Quelque temps avant ces inspections, l'Office national de sécurité sociale (ONSS) a demandé des données à Uber Belgium; Uber Belgium a affirmé ne pas en avoir et a renvoyé l'ONSS à son homologue néerlandais, UBER BV. UBER BV n'a fourni aucune donnée et les services d'inspection néerlandais non plus. L'ONSS s'est arrêté là. Compte tenu des vastes compétences conférées aux services d'inspection belges en matière de collecte de données, il s'agit d'une décision remarquable. En outre, le refus d'UBER BV et des services d'inspection néerlandais de fournir des données aurait dû soulever des inquiétudes.

<sup>19</sup> Voir [https://www.mites.gob.es/ficheros/ministerio/plandirector/National\\_Plan\\_for\\_Decent\\_work.pdf](https://www.mites.gob.es/ficheros/ministerio/plandirector/National_Plan_for_Decent_work.pdf)

dépôt des problèmes liés à la qualification de la relation de travail entre le travailleur et la plateforme. Les succès de l'ITSS sont le fruit d'une stratégie prédéterminée, dans laquelle une grande attention est accordée à la formation des inspecteurs pour faire face aux nouveaux défis. Les actions de l'ITSS ont été organisées de manière coordonnée, en unifiant les procédures d'enquête. Étant donné que ces enquêtes sont difficiles et nécessitent beaucoup de temps et de ressources, certaines actions ont été coordonnées par l'unité spéciale des services centraux, par exemple lorsque différentes divisions régionales étaient concernées. Le guide élaboré par l'ITSS constitue une autre bonne pratique que les services d'inspection des autres États membres devraient suivre.

Néanmoins, pour contrôler et faire respecter les règles et réglementations en matière de SST, le suivi global de l'économie de plateforme est une condition préalable. Toutefois, le cas de l'Espagne montre clairement ce qui fait défaut dans la plupart des autres États membres: des actions coordonnées et la collecte d'informations stratégiques et opérationnelles sur l'ensemble du secteur et sur les acteurs du marché. En fonction des activités faisant l'objet d'un suivi et des compétences des services répressifs concernés, la surveillance de certains acteurs du marché nécessitera une approche pluridisciplinaire et donc une coopération et un échange d'informations efficaces et efficaces entre les autorités. Enfin, le cas de l'Espagne illustre clairement l'importance des capacités et des ressources, du renforcement des capacités et de la prise de décisions opérationnelles.

## Principales conclusions pour les responsables et décideurs politiques

**Conclusion 1** *Malgré l'attention accrue portée récemment aux conditions de travail et d'emploi dans le cadre du travail sur les plateformes numériques, les risques en matière de SST auxquels les travailleurs de plateformes numériques sont confrontés sont largement négligés et restent sans réponse (suffisante). Cela inclut tous les aspects, de la prévention à la gestion.*

Bien que les conditions de travail et d'emploi aient récemment été à l'ordre du jour des responsables et décideurs politiques au niveau de l'UE et dans les États membres – en remédiant ainsi, du moins en partie, au manque d'attention initialement accordé à ces questions essentielles touchant les travailleurs – la SST, en particulier, n'est toujours pas suffisamment prise en compte. Une législation nationale ciblant directement la SST dans le contexte du travail sur les plateformes numériques est largement inexistante dans l'UE. D'autres exemples de législation ciblant indirectement la SST ont été relevés. Les actions des administrateurs et des services d'inspection sont importantes et peuvent apporter de réels changements, mais elles sont entravées par une série d'obstacles différents, le principal étant la classification des travailleurs de plateformes numériques en tant que travailleurs indépendants. Une vue d'ensemble des différents types de mesures (approche descendante et ascendante, législation non contraignante et contraignante, à l'initiative de différents types d'acteurs et à différents niveaux) montre clairement l'importance de leur interaction et la manière dont un effort peut en inspirer d'autres.

Les responsables et décideurs politiques sont tenus d'accorder une attention particulière à la SST, en introduisant des mesures contraignantes qui peuvent faire l'objet d'un suivi et être appliquées. Il reste beaucoup à faire, en particulier en ce qui concerne la prévention des risques et l'adoption de politiques globales en matière de SST. Les responsables et décideurs politiques devraient aller au-delà de la simple fourniture d'assurances contre les accidents du travail et les maladies professionnelles, et insister sur la fourniture d'équipements de protection individuelle de base et de formations de base en matière de «sécurité». Le statut professionnel des travailleurs de plateformes ne devrait pas constituer un obstacle à un travail sain et sûr dans ce domaine. À cet égard, une question récurrente est la portée limitée de la législation, des initiatives, des actions et des autres mesures recensées, par exemple, ciblant uniquement les travailleurs de plateformes indépendants ou les travailleurs d'un seul secteur. Lorsqu'une législation est introduite, elle doit être clairement articulée et avoir une portée globale, et/ou être envisagée de concert avec d'autres types de mesures de grande ampleur (par exemple, le renforcement des organes répressifs). Dans la mesure du possible, tous les types de travail sur les plateformes numériques devraient être inclus, afin que les travailleurs moins visibles ne soient pas oubliés, car de nombreux défis en matière de SST recensés sont communs à tous les types de travail sur plateforme.

**Conclusion 2** *Il convient de sensibiliser les travailleurs de plateformes numériques et les plateformes numériques à la sécurité et la santé au travail.*

En ce qui concerne le point précédent concernant le manque d'attention accordée aux questions de SST et son incidence sur la prévention et la gestion des risques, il est apparu clairement que les plateformes numériques elles-mêmes n'ont pris que très peu de mesures dans ce domaine. Les points focaux nationaux consultés n'ont mis en évidence que quelques exemples, tous liés à la fourniture d'une assurance contre les accidents du travail et les maladies professionnelles, à la fourniture d'équipements de protection individuelle ou à la fourniture de conseils et d'une formation de base (également en rapport avec la pandémie de COVID-19), ce qui ne constitue guère une politique en matière de SST à part entière. Les plateformes numériques peuvent faire valoir qu'elles ne sont pas responsables de la SST, étant donné qu'elles ne sont pas l'employeur des travailleurs utilisant leur plateforme ou sont susceptibles de ne pas souhaiter prendre le risque d'être requalifiées en tant qu'employeur de la plateforme en offrant des protections en matière de SST. De même, des recherches antérieures montrent que des groupes clés de travailleurs de plateformes numériques, en particulier les travailleurs jeunes ou moins expérimentés et moins instruits, ne sont pas conscients des risques en matière de SST auxquels ils sont confrontés, peuvent les sous-estimer ou lésiner sur la sécurité lorsqu'ils travaillent, peuvent ne pas avoir les moyens de se protéger de manière appropriée, etc.

Les responsables et décideurs politiques peuvent supprimer les obstacles qui empêchent les plateformes numériques de fournir des orientations et des formations à leurs travailleurs de plateformes en matière de SST. L'une des options consiste à associer des organisations tierces, telles que des conseillers externes en prévention, qui peuvent être consultés. Des normes minimales pourraient également être envisagées, par exemple en introduisant des mesures pour que les travailleurs ne soient autorisés à être en ligne que pendant une certaine durée ou qu'ils puissent effectuer des tâches pour lesquelles ils disposent d'une qualification ou d'un certificat. Il est essentiel de garantir la transparence sur ce à quoi les travailleurs de plateformes numériques peuvent s'attendre (par exemple, le travail lui-même, son organisation, leurs responsabilités, etc.). À cette fin, il est essentiel de sensibiliser les travailleurs de plateformes à l'aide de campagnes ciblées sur les risques en matière de SST et sur la manière de les prévenir ou de les gérer. De telles campagnes pourraient être lancées par des organismes gouvernementaux, mais devraient également associer des acteurs du terrain, tels que les syndicats et les organisations de base. Les travailleurs de plateformes numériques devraient être informés des mesures et des acteurs disponibles pour les soutenir. Il est d'une importance cruciale à cet égard de cibler tous les travailleurs de plateformes, qu'ils travaillent sur place ou en ligne, en leur fournissant des informations adaptées, et de couvrir les risques et répercussions physiques et psychologiques. Les incidences psychologiques du travail sur les plateformes numériques, en particulier, sont graves, mais souvent inconnues, voire ignorées.

**Conclusion 3** *Les bonnes pratiques en ce qui concerne la prévention et la gestion des risques en matière de SST devraient être partagées de manière plus proactive, tant au niveau national qu'international, afin de favoriser l'apprentissage par les parties prenantes.*

Les recherches menées dans le cadre de cette étude, entre autres, ont mis au jour les bonnes pratiques des autorités nationales, régionales et locales, des inspections du travail et de la sécurité sociale, des travailleurs de plateformes et de leurs organisations représentatives (y compris les syndicats et les organisations de base), ainsi que d'autres acteurs, dont plusieurs ciblent directement la SST. Étant donné que les réponses au travail sur plateforme varient considérablement d'un pays, d'une région ou d'un secteur à l'autre, il se peut que ces pratiques ne soient pas connues au sein du pays même et au-delà des frontières. Bien que la littérature et les points focaux nationaux de l'EU-OSHA aient fait état de plusieurs initiatives d'échange de connaissances, telles que des groupes de travail, ces efforts semblent limités. Dans le même temps, il est recommandé d'adopter une approche plus coordonnée entre les pays, afin que les responsables et décideurs politiques puissent exercer une plus grande influence sur les plateformes mondiales.

Les responsables et décideurs politiques peuvent mettre en œuvre des stratégies de sensibilisation et d'échange de bonnes pratiques entre les parties prenantes de leur propre pays ainsi que dans l'ensemble des pays. Cet exercice devrait être aussi «pratique» que possible et aller au-delà des considérations théoriques. La mise en place de réseaux associant un large éventail d'acteurs (y compris les plateformes numériques et les travailleurs des plateformes numériques eux-mêmes) est une condition préalable pour garantir, d'une part, que toutes les questions et préoccupations soient soulevées et, d'autre part, que les mesures convenues soient largement soutenues et adoptées. Les

principaux organes et organisations de l'UE, tels que le comité des hauts responsables de l'inspection du travail, et les partenaires sociaux de l'UE pourraient jouer un rôle central à cet égard.

**Conclusion 4** *Il convient de renforcer les efforts visant à développer les connaissances et à recueillir des données sur les défis et les opportunités en matière de SST ainsi que sur la prévention et la gestion des risques en matière de SST dans le cadre du travail sur les plateformes numériques.*

Dans la plupart des études de cas examinées, il a été relevé un manque critique de connaissances et de données, non seulement sur le travail sur les plateformes numériques en tant que tel, mais aussi sur la manière de détecter et de classer les relations de travail entre les plateformes numériques et les travailleurs de plateformes numériques, sur la manière de contrôler et de faire respecter les règles et réglementations en matière de SST, sur la manière d'effectuer des inspections, etc. Cela s'est également révélé être un point d'attention essentiel lors de la consultation des points focaux nationaux de l'EU-OSHA.

Les responsables et décideurs politiques doivent réfléchir aux moyens de générer, de développer et de partager des connaissances et des données sur le travail sur les plateformes numériques et ses incidences sur la SST, afin de faciliter la diffusion d'informations utiles pour résoudre les principaux problèmes en matière de SST découlant du travail sur les plateformes numériques, comme décrit ci-dessus. Dans ce contexte, il convient également de tirer des enseignements de l'expérience acquise avec d'autres formes pertinentes de travail atypique.

## Références

- Bérestégui, P. (2021), «Exposure to psychosocial risk factors in the gig economy: a systematic review», rapport de l'Institut syndical européen. Disponible à l'adresse suivante: <https://www.etui.org/sites/default/files/2021-01/Exposure%20to%20psychosocial%20risk%20factors%20in%20the%20gig%20economy-a%20systematic%20review-web-2021.pdf>
- Chatzilaou, K. (2020), «Can digital platforms challenge French Labour Law?», in *Modern Forms of Work A European Comparative Study*, édité par Stefano Bellomo et Fabrizio Ferraro, Sapienza University Press. Disponible à l'adresse suivante: [http://www.editricesapienza.it/sites/default/files/5999\\_Modern\\_Forms\\_of\\_Work\\_OA.pdf](http://www.editricesapienza.it/sites/default/files/5999_Modern_Forms_of_Work_OA.pdf)
- Codagnone, C. et Martens, B. (2016), «Scoping the Sharing Economy: Origins, Definitions, Impact and Regulatory Issues», Institut de prospective technologique, document de travail sur l'économie numérique 2016/01, JRC100369, Centre commun de recherche, Commission européenne, Bruxelles. Disponible à l'adresse suivante: <https://ec.europa.eu/jrc/sites/default/files/JRC100369.pdf>
- ECE (Centre européen d'expertise dans les domaines du droit du travail, de l'emploi et des politiques du marché du travail) (2021), «Thematic Review 2021 on Platform work». Disponible à l'adresse suivante: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=fr&pubId=8419&furtherPubs=yes>
- EU-OSHA – Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (2017), «Protecting workers in the online platform economy: an overview of regulatory and policy developments in the EU.» Disponible à l'adresse suivante: <https://osha.europa.eu/fr/publications/protecting-workers-online-platform-economy-overview-regulatory-and-policy-developments>
- EU-OSHA – Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (2021a), «Espagne: loi pour les livreurs (Riders' law), nouveau règlement relatif au travail sur les plateformes numériques».
- EU-OSHA – Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (2021b), «Italie: Une réponse nationale et locale aux défis de l'économie de plateforme en Italie».
- EU-OSHA – Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (2021c), «France: Leçons tirées du cadre législatif français concernant le travail sur les plateformes numériques».
- EU-OSHA – Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (2021d), «Mesures prises par les inspections du travail et de la sécurité sociale pour l'amélioration de la sécurité et de la santé au travail dans le cadre du travail sur plateforme».
- Eurofound (Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail) (2018), «Employment and working conditions of selected types of platform work», Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne. Disponible à l'adresse suivante: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2018/employment-and-working-conditions-of-selected-types-of-platform-work>
- Commission européenne (2020), «Study to gather evidence on the working conditions of platform workers». Disponible à l'adresse suivante: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=fr&pubId=8280>
- Parlement européen (2020), «The platform economy and precarious work», Luxembourg. Disponible à l'adresse suivante: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652734/IPOL\\_STU\(2020\)652734\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652734/IPOL_STU(2020)652734_EN.pdf)
- Grelet-Certenais, N., (2020), «Rapport n° 226 (2019-2020) au nom de la commission des affaires sociales sur la proposition de loi visant à rétablir les droits sociaux des travailleurs numériques déposé le 8 janvier 2020», Sénat, Paris, p. 17. Disponible à l'adresse suivante: <https://www.senat.fr/rap/19-226/19-226.html>
- Huws, U., 2015, «Réflexion sur l'avenir du travail: les services de main-d'œuvre en ligne ou l'externalisation ouverte»: conséquences pour la santé et la sécurité au travail», document de discussion de l'EU-OSHA. Disponible à l'adresse suivante: [https://oshwiki.eu/wiki/A\\_review\\_on\\_the\\_future\\_of\\_work:\\_online\\_labour\\_exchanges\\_or\\_crowdsourcing#cite\\_note-1](https://oshwiki.eu/wiki/A_review_on_the_future_of_work:_online_labour_exchanges_or_crowdsourcing#cite_note-1)

- OIT (Organisation internationale du travail) (2021), «Emploi et questions sociales dans le monde. Le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail», rapport phare de l'OIT. Disponible à l'adresse suivante: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_771749.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_771749.pdf)
- Lenaerts, K., Beblavý, M. et Kilhoffer, Z. (2017), «Government Responses to the Platform Economy: Where do we stand», CEPS Policy Insights, n° 2017-30/juillet 2017. Disponible à l'adresse suivante: <https://www.ceps.eu/ceps-publications/government-responses-platform-economy-where-do-we-stand/>
- Mateescu, A. et Nguyen, A. (2019), «Algorithmic Management in the Workplace», Data & Society. Disponible à l'adresse suivante: [https://datasociety.net/wp-content/uploads/2019/02/DS\\_Algorithmic\\_Management\\_Explainer.pdf](https://datasociety.net/wp-content/uploads/2019/02/DS_Algorithmic_Management_Explainer.pdf)
- Maselli, I., Lenaerts, K. et Beblavý, M. (2016), «Five things we need to know about the on-demand economy», CEPS Essay n° 21, CEPS, Bruxelles, 8 janvier. Disponible à l'adresse suivante: <https://www.ceps.eu/ceps-publications/five-things-we-need-know-about-demand-economy/>
- Möhlmann, M. et Zalmanson, L. (2017), «Hands on the wheel: navigating algorithmic management and Uber Drivers' Autonomy», document de recherche pour la Conférence internationale sur les systèmes d'information. Disponible à l'adresse suivante: [https://www.researchgate.net/profile/Mareike-Moehlmann2/publication/319965259\\_Hands\\_on\\_the\\_wheel\\_Navigating\\_algorithmic\\_management\\_and\\_Uber\\_drivers%27\\_autonomy/links/59c3eaf845851590b13c8ec2/Hands-on-the-wheel-Navigating-algorithmic-management-and-Uber-drivers-autonomy.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Mareike-Moehlmann2/publication/319965259_Hands_on_the_wheel_Navigating_algorithmic_management_and_Uber_drivers%27_autonomy/links/59c3eaf845851590b13c8ec2/Hands-on-the-wheel-Navigating-algorithmic-management-and-Uber-drivers-autonomy.pdf)
- OCDE (2020), «Qu'ont fait les plateformes pour protéger les travailleurs pendant la crise du coronavirus (COVID-19)?». Disponible à l'adresse suivante: [https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=136\\_136534-6kmopirex5&title=What-have-platforms-done-to-protect-workers-during-the-coronavirus-\(COVID-19\)-crisis%3F](https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=136_136534-6kmopirex5&title=What-have-platforms-done-to-protect-workers-during-the-coronavirus-(COVID-19)-crisis%3F)
- Samant, Y. (2019), «The promises and perils of the platform economy: occupational health and safety challenges and the opportunities for labour inspections», Organisation internationale du travail. Disponible à l'adresse suivante: [https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/events-training/events-meetings/world-day-for-safety/33thinkpieces/WCMS\\_681619/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/events-training/events-meetings/world-day-for-safety/33thinkpieces/WCMS_681619/lang--en/index.htm)