

RÉFLEXION SUR L'AVENIR DU TRAVAIL: LES SERVICES DE MAIN-D'OEUVRE EN LIGNE OU L'"EXTERNALISATION OUVERTE": CONSÉQUENCES POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

1 Introduction

Depuis les années 1970, il est admis que la combinaison des technologies de l'information et de la communication offre les moyens potentiels de permettre la relocalisation du travail. Dans les années 1980, l'attention s'est concentrée sur le "télétravail", qui consistait dans le déplacement du travail d'un bureau traditionnel vers le domicile du travailleur. Au cours des années 1990, il est devenu manifeste que le travail pouvait être relocalisé à l'échelle internationale, dans le cadre d'un phénomène désormais connu sous le nom d'"externalisation à l'étranger". La décennie suivante a vu émerger de grandes entreprises internationales offrant des services gérés à distance grâce à l'informatique et ayant de plus en plus souvent recours à des pratiques dites d'"approvisionnement mondial", qui consistent à employer des travailleurs se trouvant dans différentes régions du monde en flux tendu pour fournir des services particuliers, indépendamment de la situation géographique. Ces évolutions ont atteint une masse critique au cours de la décennie actuelle, ce qui a permis l'émergence de nouvelles formes d'organisation du travail, coordonnées via des plateformes en ligne.

2 Qu'est-ce que l'externalisation ouverte?

La terminologie qui vise à désigner ces nouvelles formes de travail prête à confusion: économie collaborative, "cloud" humain, main-d'œuvre à la demande, travail numérique... Le terme "externalisation ouverte" désigne ici un *travail rémunéré organisé via des services d'échange de main-d'œuvre en ligne*. Cette notion englobe un éventail de formes de travail qui peuvent être différenciées selon plusieurs aspects: statut professionnel du travail (allant des services de conseil hautement qualifiés aux micro-tâches de routine); réalisation en ligne ou hors ligne (avec coordination en ligne); lieu où le travail s'effectue (domicile, locaux de l'employeur, autre lieu); statut professionnel des travailleurs (employés ou indépendants); destinataire du travail (entreprise ou particulier). D'autres variables comprennent le fait que le travail représente un emploi principal ou une source de revenus complémentaire, ainsi que les modalités de rémunération (salaire régulier, tarif horaire ou à la tâche, par exemple).

3 Ampleur de l'externalisation ouverte

La main-d'œuvre employée dans le cadre de l'externalisation ouverte est extrêmement diversifiée et mal définie. On n'a observé que de rares tentatives d'estimer l'ampleur de ce phénomène à l'échelle mondiale. Une méthode possible consisterait à estimer le nombre de plateformes existantes et le nombre moyen de travailleurs actifs par plateforme. Malheureusement, ces deux éléments sont très difficiles à quantifier. Le nombre de plateformes est élevé et en augmentation rapide, tandis que le nombre de travailleurs inscrits par plateforme manquerait probablement de précision à de nombreux égards. Il est tout d'abord possible que certains travailleurs inscrits soient inactifs. Ensuite, des travailleurs peuvent également s'être inscrits plusieurs fois sous différentes identités. Enfin, il est probable qu'un grand nombre de travailleurs soient inscrits sur de multiples sites. Par conséquent, toute tentative visant à obtenir un nombre total en additionnant le nombre de travailleurs inscrits sur différents sites risque d'aboutir à un double comptage.

Dans le cas du travail hors ligne organisé via des plateformes d'externalisation ouverte, il est plus difficile d'obtenir des données statistiques, en partie en raison de la nature locale des services fournis: les sites concernés n'ont en effet aucun intérêt à mettre en avant la main-d'œuvre mondiale totale qui est à leur disposition.

Une autre catégorie d'externalisation ouverte est celle du travail effectué par des employés organisés en interne via des plateformes en ligne semblables à celles d'externalisation ouverte. Cette catégorie peut être subdivisée en deux sous-catégories globales: d'une part, la répartition de travailleurs employés à plein temps dans des "équipes virtuelles" pour effectuer des travaux sur la base de projets et, d'autre part, l'attribution de tâches en flux tendu à des travailleurs atypiques embauchés dans le cadre de contrats "zéro heure" (ou d'autres types de régime de travail flexible). Les données statistiques relatives à ces formes de travail sont mêlées dans les statistiques de l'emploi générales et n'ont pas fait l'objet d'études systématiques visant à évaluer leur ampleur. Il existe une vaste littérature sur l'évolution tant des formes d'organisation du travail que des pratiques en matière d'emploi, qui laisse penser que ces phénomènes s'accroissent. Toutefois, en l'absence de définitions claires, il est impossible d'y avoir recours pour extrapoler les taux de croissance. En outre, les contrats "zéro heure" (ou "à la demande") ne sont pas légalement reconnus dans bon nombre de pays européens, de sorte qu'il n'existe pas de données sur la prévalence de ce type de travail.

En conclusion, si des preuves manifestes attestent que l'externalisation ouverte représente une part considérable – et en augmentation rapide – du travail dans ces différentes catégories, il n'existe actuellement aucune estimation fiable de l'ampleur de ce phénomène. La main-d'œuvre travaillant en externalisation ouverte est extrêmement diversifiée, mais des études supplémentaires sont requises pour pouvoir esquisser son profil démographique avec un tant soit peu de certitude.

4 Risques pour la santé et la sécurité des travailleurs en externalisation ouverte

La grande diversité des travaux effectués par les travailleurs en externalisation ouverte et des endroits où ces travaux s'effectuent recèle de nombreux risques pour la santé et la sécurité.

4.1 Risques physiques – travail en ligne

Le travail sur ordinateur peut occasionner du stress et des troubles physiques tels que de la fatigue visuelle ou des problèmes musculo-squelettiques. Les employeurs doivent réaliser des évaluations des risques et prendre les mesures appropriées pour garantir que les conditions de travail et l'environnement de travail soient sûrs. En cas de travail sur la base d'une collaboration freelance, ces obligations peuvent être externalisées, le risque étant alors transféré aux travailleurs individuels. Bien que les données d'enquêtes systématiques soient insuffisantes, il est très probable que bon nombre de ces exigences ne soient pas respectées dans le cadre de l'externalisation ouverte, notamment les suivantes:

- les travailleurs peuvent travailler sur des ordinateurs portables ou d'autres appareils informatiques dont l'écran, le clavier et la souris ne satisfont pas aux exigences en matière d'ergonomie;
- ils peuvent travailler dans un environnement domestique ou dans des espaces publics où les sièges et les surfaces de travail ne sont pas à la bonne hauteur ou leur imposent d'adopter de mauvaises positions, qui entraîneront des problèmes musculo-squelettiques;
- ils peuvent travailler dans des environnements mal éclairés, bruyants, pollués, encombrés, trop chauds ou trop froids pour permettre un travail confortable;
- l'obligation de respecter des délais serrés ou d'atteindre des objectifs de travail peut les obliger à travailler à un rythme soutenu sans faire de pause, ce qui aggrave la fatigue visuelle et occasionne des lésions attribuables au travail répétitif et du stress lié au travail;
- les travailleurs n'ont parfois pas les moyens (ou ne sont pas conscients de la nécessité) de passer des examens ophtalmologiques et d'utiliser des lentilles adaptées au travail sur écran,

ce qui occasionne également de la fatigue visuelle et des problèmes connexes, comme des maux de tête;

- les travailleurs manquent de formations, y compris en matière de santé et de sécurité au travail.

4.2 Risques physiques - travail hors ligne

Le travail en externalisation ouverte effectué hors ligne se déroule dans un espace encore plus difficile à cartographier que le travail en ligne, à la fois sur les plans physique et juridique. Certaines des activités réalisées par des travailleurs en externalisation ouverte concernent des professions notoirement dangereuses pour les travailleurs, comme les travaux de construction, par exemple. D'autres activités, telles que la conduite d'un taxi, exposent les conducteurs aux agressions et au harcèlement des clients. Des risques de violence interpersonnelle et de harcèlement sont également présents, ainsi que de nombreux risques d'accidents, dans les situations où des travailleurs en externalisation ouverte fournissent des services au domicile de clients.

Les risques physiques auxquels les travailleurs hors ligne sont exposés peuvent être aggravés par un certain nombre de facteurs:

- le manque de formation;
- le manque de certification (ou de connaissance des certifications existantes) pour les compétences offertes;
- le manque de connaissance ou de compréhension des réglementations en vigueur (de la part des travailleurs ou des clients);
- le manque de clarté dans la définition du travail, qui aboutit à des situations où le travailleur (ou le client) n'est pas en mesure de prévoir quelles seront les tâches à accomplir ou les outils, l'équipement ou le matériel à fournir;
- le manque d'équipements et de vêtements de sécurité;
- l'obligation d'accomplir des travaux dans des délais serrés, qui entraîne l'amenuisement des procédures de sécurité et de santé au travail et le non-respect des pauses;
- les interruptions et les distractions entraînant des erreurs. La cause peut être extérieure (interruption ou distraction résultant de la présence d'enfants ou de membres du public, par exemple) ou liée aux conditions particulières de l'externalisation ouverte, comme la nécessité de suivre les alertes envoyées aux travailleurs par la plateforme d'externalisation ouverte via des applications pour téléphone mobile. Ces risques sont particulièrement élevés en cas de conduite de véhicules, les distractions résultant de messages audio ou d'appels téléphoniques pouvant alors entraîner de graves accidents;
- la fatigue occasionnée par de longs temps de travail;
- l'exposition à des risques qui ne seraient pas tolérés dans un environnement de travail;
- en cas d'apparition d'une maladie liée au travail, il est difficile d'établir une relation de cause à effet entre l'exposition à des risques découlant du travail et cette maladie.

La combinaison de tous ces facteurs peut donner naissance à des effets synergiques occasionnant des troubles musculo-squelettiques et des problèmes psychosociaux, comme du stress lié au travail.

4.3 Risques psychosociaux

Des risques psychosociaux peuvent résulter de diverses conditions de travail propres à l'emploi en externalisation ouverte, mais le modèle traditionnel de contexte/contenu de l'emploi ne s'applique pas à ces nouvelles formes de travail et les mesures de prévention habituelles peuvent ne pas être applicables. Ces conditions comprennent notamment:

- la précarité d'une grande partie de ce type de travail, beaucoup de travailleurs en externalisation ouverte ne sachant pas d'une journée à l'autre, voire d'une heure à l'autre, s'ils auront du travail et, si c'est le cas, quel sera ce travail ou quand ils seront payés – s'ils le sont

(dans certains cas, le travail n'est simplement pas payé parce que le client le juge inacceptable);

- le rôle que jouent les évaluations attribuées par les employeurs ou les clients dans de nombreuses formes de travail en externalisation ouverte, ces notes pouvant non seulement déterminer si le travailleur recevra à nouveau du travail ou pourra appliquer un tarif raisonnable, mais également s'il restera dans la base de données;
- les travailleurs en externalisation ouverte doivent souvent travailler dans des délais très courts. Ceux qui travaillent en ligne peuvent manquer une mission s'ils hésitent avant de cliquer sur le bouton pour "accepter" une tâche. Les travailleurs hors ligne peuvent être convoqués pour effectuer des travaux en flux tendu via une application mobile, en sachant parfois que, s'ils arrivent trop tard, le travail aura peut-être été confié à quelqu'un d'autre ou annulé;
- l'interpénétration des activités professionnelles et non professionnelles signifie également que les travailleurs en externalisation ouverte sont exposés à diverses interruptions et distractions (résultant de la présence d'enfants, d'animaux domestiques ou de membres du public, par exemple), qui rendent la concentration difficile;
- l'intensité du travail favorise également l'apparition de troubles psychosociaux et physiques. Les travailleurs en ligne travaillent parfois dans des délais serrés (travailleurs indépendants plus qualifiés) ou en échange de faibles rémunérations à la tâche pour des micro-tâches (travailleurs administratifs peu qualifiés), tandis que les travailleurs hors ligne sont tenus d'effectuer des tâches à rémunération fixe les unes après les autres – toutes ces conditions favorisant un rythme de travail rapide, sans aucune pause;
- les travailleurs en externalisation ouverte sont souvent chargés de signaler les contenus préjudiciables sur Internet. De toute évidence, la nécessité de visualiser de façon répétitive des images à caractère pornographique, sadique ou violent doit avoir des répercussions psychologiques;
- à l'instar d'autres travailleurs fournissant des services professionnels, les travailleurs en externalisation ouverte qui travaillent au domicile de clients sont contraints d'accomplir des tâches très exigeantes sur le plan émotionnel;
- dans de nombreux cas, le coût des assurances et la nécessité de garantir la santé et la sécurité sont transférés au travailleur en externalisation ouverte. En Europe, la mesure dans laquelle le manque de statuts professionnels sûrs et permanents affecte l'accès aux services de santé et les coûts de ces services varie d'un pays à l'autre. Toutefois, même lorsque les soins de santé sont accessibles gratuitement, beaucoup de travailleurs doivent faire face à la perspective de ne pas être payés pendant les périodes d'incapacité de travail résultant d'une maladie ou d'une blessure. Ils ne bénéficient parfois pas non plus d'autres avantages, comme les congés de maternité ou de paternité. L'absence de tels avantages accroît non seulement leur précarité, mais génère également un fardeau psychologique qui a une incidence à la fois sur la vie familiale et la vie professionnelle;
- les travailleurs en externalisation ouverte n'ont parfois aucun moyen de communication direct avec le client final et ne peuvent donc pas faire entendre leur voix, ni à titre individuel, ni à titre collectif. Même en cas de travaux réalisés en ligne par des employés travaillant en "équipes virtuelles", bon nombre de ces effets se manifesteront probablement, en raison de la distance géographique qui sépare les travailleurs de l'employeur. L'isolement, la nécessité de s'auto-gérer, le manque de soutien social et l'obligation d'être autonome sont autant de facteurs qui aggravent les risques psychosociaux;
- un travailleur qui n'est pas suivi ni contrôlé n'est pas non plus surveillé à d'autres égards. Par exemple, un travailleur peut développer des habitudes antisociales ou dangereuses pour la santé pour faire face au stress (comme une dépendance à l'alcool ou à la drogue), qu'un employeur détecterait rapidement dans une situation de travail normale, mais qui sont susceptibles de s'aggraver rapidement si personne ne s'en rend compte.

5 Problèmes non résolus

La croissance rapide des services d'échanges de main-d'œuvre en ligne a donné naissance à d'importants problèmes, tant d'un point de vue conceptuel que réglementaire. Certains pays européens et le Comité des hauts responsables de l'inspection du travail (CHRIT) ont engagé des débats sur cette nouvelle forme de travail, mais ce phénomène reste encore largement inexploré. Certains de ces problèmes non résolus sont présentés ci-dessous.

5.1 Le statut des services de main-d'œuvre en ligne

Les services de main-d'œuvre en ligne prennent de nombreuses formes et sont donc difficiles à classer en catégories. Devrait-on les considérer comme des entreprises de travail intérimaire, des bureaux de placement, des entreprises sociales, des fournisseurs de services (offrant, par exemple, des services de taxi, de nettoyage ou de soins), des plateformes publicitaires ou de simples annuaires en ligne? En l'absence de réponse à cette question, il est difficile de savoir quelles réglementations devraient s'appliquer.

5.2 Qui est l'employeur?

La diversité des différents modèles et les variations entre les législations nationales signifient qu'il n'existe pas de réponse unique à cette question. Lorsque des plateformes en ligne sont utilisées en interne par des entreprises pour gérer leurs employés, seuls deux acteurs interviennent: l'employeur et le travailleur. La question cruciale est alors de savoir si le travailleur a les mêmes droits que les autres employés. Dans les autres cas, trois acteurs au moins sont généralement impliqués dans les transactions réalisées par l'intermédiaire d'une telle plateforme: le client final, l'intermédiaire en ligne et le travailleur. Dans le cas des plateformes qui mettent en relation des professionnels indépendants avec des clients, le statut d'indépendant du travailleur est généralement clair. Les cas les plus controversés sont ceux concernant la coordination en ligne de travail hors ligne et de travail en ligne peu qualifié.

La situation de ces travailleurs est floue en Europe, mais il paraît vraisemblable que, dans bon nombre d'États membres, les travailleurs qui exécutent des tâches manuelles ou administratives peu spécialisées organisées via des plateformes en ligne puissent être considérés comme les employés de ces plateformes. Pour ce qui est des travailleurs indépendants plus qualifiés, il conviendrait d'appliquer d'autres tests pour déterminer s'il s'agit véritablement de travailleurs indépendants selon les réglementations nationales. La résolution de cette question revêt une importance capitale pour la sécurité et la santé au travail, car, en l'absence d'une désignation claire de l'employeur, il ne peut y avoir de répartition claire des responsabilités.

5.3 Assurances et responsabilité juridique

En cas de travail hors ligne, qui est responsable si un accident a lieu au domicile d'un client? Comme peut-on établir un lien de cause à effet entre des maladies liées au travail et les expositions au travail et qui est responsable en cas de maladie professionnelle? Les frais devraient-ils être pris en charge par l'assurance du propriétaire de la maison ou par celle de la plateforme ou le travailleur individuel pourrait-il être tenu responsable? Que se passe-t-il si le travailleur a un accident sur le chemin du travail ou au retour? En cas de travail en ligne, qui sera tenu responsable si un article commandé à un rédacteur via une plateforme en ligne s'avère diffamatoire? Si certaines plateformes en ligne énoncent clairement leurs conditions en matière d'assurances et de responsabilité (généralement via des clauses de non-responsabilité), c'est loin d'être une pratique généralisée. À l'inverse, certaines plateformes rassurent leurs utilisateurs en les informant qu'une assurance les couvre.

5.4 Applicabilité des directives européennes et des réglementations nationales en matière de travail

Une autre source d'incertitude concerne la façon dont les réglementations nationales et européennes peuvent être appliquées, y compris les directives sur le temps de travail, le travail à temps partiel, le travail intérimaire, le travail non déclaré, l'égalité salariale et l'égalité de traitement et le congé parental. La directive relative à la santé et la sécurité dans le cadre du travail à durée déterminée et du travail intérimaire (91/383/CEE), qui octroie aux travailleurs à durée déterminée et aux travailleurs intérimaires le même niveau de protection qu'aux autres employés, revêt une importance particulière. Il est difficile d'appliquer toutes ces directives aux services de main-d'œuvre en ligne si le statut juridique de ces activités et des travailleurs concernés n'est pas clair.

À l'échelle nationale, des problèmes similaires se posent en ce qui concerne l'applicabilité des réglementations nationales, telles que celles relatives aux salaires minimums, à l'égalité de traitement, aux déductions fiscales et aux cotisations de sécurité sociale, ainsi qu'à la sécurité. Une question particulièrement cruciale concerne les formes de protection sociale accessibles aux travailleurs en externalisation ouverte, l'établissement de l'éligibilité et les moyens de faire valoir ces droits.

5.5 Protection des consommateurs et sécurité publique

Les problèmes liés à des pratiques de travail sûres et saines dans les espaces publics ou les résidences privées peuvent affecter à la fois les travailleurs et les membres du public. Cependant, il est parfois difficile de déterminer si ces questions devraient être abordées sous l'angle de la sécurité publique, en ayant recours à des réglementations relatives à la protection de l'environnement ou à la santé publique, ou plus spécifiquement comme des problèmes liés à la protection des travailleurs ou des consommateurs. Cette question a des implications pratiques dans de nombreux pays, étant donné qu'elle déterminera quel organisme devrait être chargé de l'inspection, de la gestion des plaintes et de l'application des règles.

5.6 Accréditation des qualifications et responsabilité professionnelle

Bon nombre de plateformes en ligne proposent les services de travailleurs possédant des qualifications particulières. Néanmoins, il n'est pas toujours évident de savoir si ces travailleurs possèdent réellement les qualifications adéquates ni à qui il incombe de le vérifier. Cette question a des répercussions sur la notion de responsabilité professionnelle, qui est particulièrement importante dans les cas où il existe des réglementations imposant aux praticiens de posséder une certification adéquate (pour les services médicaux ou d'installation électrique, par exemple) ou nécessitant de vérifier les antécédents judiciaires (condamnation pour vol ou conduite dangereuse, par exemple). Certaines plateformes précisent que tous leurs travailleurs sont dûment contrôlés (sans nécessairement préciser comment), mais c'est loin d'être le cas partout. L'absence de tels contrôles peut engendrer des situations où la santé et la sécurité du travailleur concerné, ainsi que des clients et des membres du public, peuvent être compromises.

6 Conclusions

L'émergence des services de main-d'œuvre en ligne soulève des questions importantes pour les organismes de régulation, les employeurs et les partenaires sociaux. Il est probable que même des pans du marché du travail qui ne sont pas directement impliqués dans l'externalisation ouverte soient indirectement influencés par ce phénomène à différents égards. Cette influence se manifeste notamment par une pression à la baisse sur les prix ou les salaires pour faire concurrence aux services offerts par les plateformes en ligne – un effet face auquel les PME sont particulièrement vulnérables.

Les décideurs politiques européens devront prendre des décisions difficiles pour déterminer comment et dans quelle mesure il convient d'encourager et de réglementer l'"économie collaborative". L'externalisation ouverte apporte indéniablement de nouvelles opportunités sociales et économiques

importantes, ainsi que de nouveaux risques. Les opportunités comprennent notamment les éléments suivants:

- offrir un accès au travail à des personnes qui en seraient autrement exclues (comme les personnes handicapées et les personnes vivant dans des pays en développement, par exemple);
- permettre aux consommateurs d'avoir accès à des services abordables en flux tendu;
- créer de nouvelles possibilités pour trouver des manières flexibles de combiner vie privée et vie professionnelle;
- permettre à de nouvelles entreprises ou à des sociétés qui testent de nouveaux produits ou services de faire une entrée sur le marché à peu de frais, ce qui contribue à la croissance et à la compétitivité;
- permettre l'innovation sociale;
- favoriser la créativité et l'expression personnelle, ainsi que la création de nouveaux produits et services culturels;
- contribuer à consolider le marché unique numérique européen.

Les risques comprennent notamment les éléments suivants:

- contournement à grande échelle des réglementations en vigueur destinées à protéger les travailleurs et les consommateurs;
- risques pour la santé et la sécurité des travailleurs et des consommateurs;
- distorsion des marchés pour les services existants (logement, transport, etc.);
- accroissement de la précarité;
- menaces pour les employeurs européens résultant de la pression à la baisse exercée par des entreprises établies ailleurs;
- perte du contrôle de la qualité (y compris de la capacité à vérifier l'authenticité des produits et des qualifications);
- démantèlement potentiel de l'environnement réglementaire de l'UE.

Le défi qui se pose aux acteurs politiques est de trouver un équilibre et d'identifier les formes d'intervention qui réduiront les risques tout en favorisant les opportunités. Pour ce faire, les décideurs politiques devront disposer d'informations précises sur l'ampleur du phénomène d'externalisation ouverte, l'éventail d'activités concernées, les conditions légales et contractuelles dans lesquelles elles sont exécutées, les caractéristiques des travailleurs impliqués, leurs conditions de travail, les environnements dans lesquels ils travaillent et les risques pour les travailleurs, les clients et le grand public qui y sont associés.

Le présent document de réflexion est basé sur un résumé d'un article plus long, commandé au Pr Ursula Huws par l'EU-OSHA, et inclut des informations fournies par le réseau de points focaux de l'agence lors d'un [séminaire](#) qui s'est tenu le 11 juin 2015 à Bilbao.