



# SYNTHÈSE DES INTERVENTIONS ET DÉBATS SEANCE DU 12 JUIN 2019

## « L'organisation du travail à l'ère numérique : les plateformes de services »

### Intervenants :

- **Odile Chagny**, Économiste à l'Institut de recherches économiques et sociales (IRES) et co-animatrice du réseau Sharers & Workers.
- **Christophe Degryse**, Chef de l'unité de prospective de l'Institut syndical européen.
- **Louis-Charles Viossat**, Inspecteur général des affaires sociales.



**Au tournant des années 2010, les plateformes ont élargi le champ de l'économie collaborative et accentué les tendances à la diversification des formes d'emploi dans certains secteurs en brouillant la plupart des frontières (salarial/non salarial, amateurs et bénévoles/professionnels...). Malgré un développement rapide, le poids des plateformes collaboratives en termes d'emploi reste modeste (de 1 % à 3 % de l'emploi total<sup>1</sup>).**

**Sur la base d'interventions croisées, ce séminaire a été l'occasion de présenter les transformations de l'organisation du travail induites par les plateformes, de faire un état des lieux sur l'adaptation des cadres institutionnels aussi bien en France qu'à l'étranger, et d'évoquer les perspectives en matière de mesures d'accompagnement.**

## **1. Les plateformes transforment l'organisation du travail**

Louis-Charles Viossat a dressé un **panorama du travail de plateformes**. Les plateformes sont définies par 4 caractéristiques : i) des marchés multi-faces mettant en relation deux groupes distincts d'agents économiques ; ii) des algorithmes facilitant l'appariement de l'offre et de la demande ; iii) le recours au *crowdsourcing* avec les facteurs de production (capital/travail) apportés par les usagers et iv) les effets de réseau avec le principe du *winner takes all* et l'importance de la réputation (notation du consommateur).

**Il convient de distinguer trois types de plateforme d'emplois :** les plateformes centralisées qui fixent le prix et le service rendu (notamment dans le secteur de la mobilité), les plateformes de *freelancing* qui laissent de l'autonomie sur le prix et le service à des travailleurs qualifiés (conseil, informatique, design) et les plateformes de microtravail qui se caractérisent par des tâches très courtes et faiblement rémunérées. **Les estimations sur le nombre de travailleurs de plateformes vont de 0,5 % à 3 % de l'emploi total en fonction des pays considérés.** La France et les Etats-Unis se situeraient à un niveau inférieur à la

moyenne avec 1 % de l'emploi total. Toutefois, ces estimations ne tiennent pas compte du fait que beaucoup de travailleurs de plateforme exercent leur activité en complément d'une activité principale salariée. **Il est très difficile de disposer d'un profil type des travailleurs de plateforme car les caractéristiques varient en fonction des pays et du type d'activités.** Ce sont dans l'ensemble des hommes jeunes et plus qualifiés que la moyenne (surtout en *free-lance*). A contrario, les chauffeurs de VTC sont en général moins qualifiés que la moyenne et travaillent en majorité à temps plein en France alors qu'aux Etats-Unis, ils exercent plutôt cette activité en complément d'un autre emploi.

**S'agissant de l'impact sur l'emploi, l'OCDE estime que les plateformes numériques permettent de générer un gain net d'emplois car elles induisent une nouvelle demande en lien avec la baisse des prix. Cet impact n'est toutefois pas précisément chiffré. S'agissant de la qualité de l'emploi, elle semble la plus faible sur les plateformes centralisées par rapport aux plateformes de *free-lancing* et de micro-travail.**

**L'émergence des plateformes numériques questionne également le droit de la concurrence et les régulations sectorielles** (transport, livraison, restauration), toutefois il est pour l'instant difficile de caractériser les situations d'abus de position dominante.

Odile Chagny a abordé plus spécifiquement la question du microtravail et des plateformes de compétences. **Les plateformes de microtravail sont caractérisées par une externalisation de tâches courtes avec une mise en concurrence de groupes de travailleurs isolés et localisés mondialement.** Dans le cas de la France, une étude récente<sup>2</sup> a proposé une première estimation :

- 15 000 travailleurs « très actifs », (mesurés sur la base des utilisateurs mobilisables) ;
- 50 000 usagers « réguliers » (mesurés sur la base des audiences des interfaces de microtravail et de la durée des visites) ;

---

Le Ludec C., Tubaro P. et A. Casilli (2019), *Combien de personnes micro-travaillent en France ?* i3 Working Papers Series, 19-SES-02.<sup>3</sup> Loi n° 2014-1104 du 1er octobre 2014 relative aux taxis et aux voitures de transport avec chauffeur

---

<sup>1</sup> OCDE (2019), *Gig economy platforms : boon or bane ?*

- 260 000 travailleurs « occasionnels » qui alterneraient entre inactivité et une pratique plus intensive de micro-travail (mesurés sur la base des usagers inscrits sur les plateformes).

L'ampleur des écarts et la très grande multiplicité des hypothèses mobilisées illustrent la difficulté à détecter les traces laissées par ces activités, et invite à débattre plus avant des moyens de mieux les mesurer. **Les microtravailleurs jouent un rôle important dans le développement de l'intelligence artificielle** via notamment l'annotation de bases de données utilisées pour calibrer les solutions d'apprentissage automatique (*machine learning*).

Christophe Degryse a ensuite dressé un **état des lieux du quotidien des travailleurs de plateformes numériques en insistant sur la situation des microtravailleurs**. L'isolement des microtravailleurs ne permet pas l'émergence d'organisations représentatives. S'agissant des possibilités de recours, il n'existe pas de système clair de règlement des litiges et la déconnexion remplace dans les faits la procédure de licenciement. Par ailleurs, l'évaluation algorithmique joue un rôle important dans l'accès aux tâches. Deux catégories de risques liés aux plateformes sont identifiées par la littérature économique : **une substitution de travailleurs « amateurs » à des travailleurs qualifiés et une dérégulation sociale par la transformation de la relation d'emploi en relation de service commercial**.

## 2. L'adaptation des cadres institutionnels

Louis-Charles Viossat a présenté l'approche française en matière de cadre institutionnel. **La France s'est singularisée par une prise de conscience précoce des enjeux liés aux plateformes** en raison d'un écosystème français dynamique, de mouvements sociaux médiatisés dans le secteur des VTC et d'une crainte de « l'ubérisation » du travail. **Cet intérêt s'est traduit par une volonté d'améliorer les connaissances en matière d'impact statistique des plateformes**, avec pour conséquence l'ajout d'un module *ad hoc* dans l'Enquête Emploi de 2017 et de questions complémentaires dans l'Enquête Conditions de travail. Les pouvoirs publics sont partis de quatre constats clefs :

- l'économie des plateformes ne diffère pas fondamentalement de l'économie traditionnelle ;

- la distinction salariat/indépendance n'est pas dépassée ;

- la priorité doit être donnée à l'amélioration des droits sociaux indépendamment du statut ;

- le travail de plateforme vient renforcer le besoin de simplicité et de lisibilité des dispositifs de déclaration et de paiement.

**A la lumière de ces constats, les pouvoirs publics ont choisi d'écarter les scénarios du statu quo, de l'extension du salariat par détermination de la loi et d'un nouveau tiers statut. Ils ont privilégié les transitions professionnelles** via notamment la mise en place d'une allocation pour cessation d'activité pour les indépendants et via l'amélioration de l'information des travailleurs de plateformes sur leurs conditions de travail. Ils ont aussi réglementé **plus strictement les plateformes de mobilité** avec les lois Thévenoud<sup>3</sup> puis Grandguillaume<sup>4</sup>, qui prévoit notamment l'interdiction du transport particulier de personnes par de simples particuliers et le respect de la loi LOTI<sup>5</sup>. Un nouveau principe de responsabilité sociale des plateformes a été également introduit pour les plateformes centralisées de travail à la demande dans le cadre de la loi El Khomri<sup>6</sup> en 2016 qui a élargi les droits des travailleurs de plateformes en établissant notamment une prise en charge des cotisations d'accidents du travail et de la formation professionnelle lorsque le travailleur a réalisé un chiffre d'affaires supérieur ou égal à 13 % du plafond de la sécurité sociale. Cette loi confère également aux travailleurs le droit, sans possibilité de rétorsion par les plateformes, de constituer des organisations syndicales, d'y adhérer et de faire valoir par leur intermédiaire leurs intérêts collectifs, notamment en cessant le travail.

Odile Chagny est ensuite revenue sur **la place de la réglementation sectorielle dans l'approche européenne**. Pour la Commission Européenne, les plateformes relèvent principalement de la catégorie des services des nouvelles technologies de l'information et de

<sup>3</sup> Loi n° 2014-1104 du 1er octobre 2014 relative aux taxis et aux voitures de transport avec chauffeur

<sup>4</sup> Loi n° 2016-1920 du 29 décembre 2016 relative à la régulation, à la responsabilisation et à la simplification dans le secteur du transport public particulier de personnes

<sup>5</sup> Loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs

<sup>6</sup> Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels

communication (NTIC). Elles entrent ainsi dans le champ de la directive e-commerce de 2000<sup>7</sup> et de la directive services de 2006<sup>8</sup>. **L'arrêt de la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE) du 20 décembre 2017<sup>9</sup> sur un chauffeur Uber a introduit une approche plus inclusive** en statuant que la plateforme relevait des services dans le domaine des transports et qu'Uber n'était donc pas qu'un service d'intermédiation. **Cet arrêt est conforme à la position exprimée par les partenaires sociaux du secteur des transports dès 2014<sup>10</sup>.**

**Par ailleurs, l'adoption du socle européen des droits sociaux en 2017 a amorcé une nouvelle dynamique qui s'est concrétisée notamment par l'adoption au printemps 2019 de la directive sur les conditions de travail transparentes et prévisibles<sup>11</sup>.** Cette directive établit des droits minimaux qui s'appliquent à tous les travailleurs au sein de l'UE, qu'ils soient liés par un contrat de travail ou une relation de travail (au sens du droit, des conventions collectives ou de la pratique en vigueur dans chaque Etat membre, en tenant compte de la jurisprudence de la Cour de Justice). Dans le cas français, cela équivaut à ne couvrir que les travailleurs salariés. **Il est par ailleurs peu évident que la directive aboutisse à un renouvellement de la notion européenne « autonome » de travailleur,** car l'application aux travailleurs de plateformes reposera avant tout sur la jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union européenne, qui peine par exemple à tenir compte des critères de dépendance économique.

**En outre, l'analyse des décisions de justice des juridictions étrangères montre une certaine flexibilité avec une absence de décisions univoques sur les requalifications en contrat de travail** au Royaume-Uni et en Espagne notamment<sup>12</sup>. En outre, les tiers statuts n'apparaissent pas forcément adaptés à ces nouvelles formes d'emploi. **En conclusion,**

<sup>7</sup> Directive 2000/31/CE

<sup>8</sup> Directive 2006/123/CE

<sup>9</sup> CJUE, 20 décembre 2017, Asociación Profesional Elite Taxi, C-434/15

<sup>10</sup> Deux déclarations jointes (2014 et 2017) de l'European Transport Workers Federation (ETF) et de l'International Road Transport Union (IRU)

<sup>11</sup> Proposition de directive du parlement européen et du conseil relative à des conditions de travail transparentes et prévisibles dans l'Union européenne

<sup>12</sup> M. Julien & E. Mazuyer (2018), *Le droit du travail à l'épreuve des plateformes numériques*, Revue de Droit du Travail, mars

**l'économiste souligne que la relation entre plateformes et travailleurs dépend intrinsèquement du modèle économique des plateformes.** La mise en place d'un socle de droits minimaux est ainsi vouée à être peu efficace si le modèle de la plateforme est fondé sur la rémunération faible car il remet en cause la viabilité économique de ce modèle.

Christophe Degryse a enfin souligné le **risque de désertion sociale des plateformes.** La plateforme, comme nouveau modèle d'entreprise, entre la firme coasienne et le marché, donne à l'employeur la possibilité de quitter le champ des relations sociales collectives. **Le défi principal pour les acteurs sociaux est dès lors de mettre en place de nouveaux modes de représentation et d'organisation collective.** Mais les demandes sociales diffèrent fortement en fonction du type de plateforme :

- les microtravailleurs privilégient les forums ou réseaux informels, avec des démarches visant à attribuer des labels de qualité ;

- les *freelancers* souhaitent surtout une assistance juridique et fiscale ;

- les travailleurs de plateformes à la demande dans le transport et la livraison ont recours à une forme d'action proto syndicale avec la constitution de collectifs autonomes.

**Face à ces évolutions, les partenaires sociaux prônent l'application du cadre traditionnel existant** avec la mise en place de conseils d'entreprise, d'accords collectifs et l'affiliation des travailleurs indépendants aux organisations syndicales (notamment en Italie, en Belgique et en Espagne).

### 3. Comment mieux accompagner ces transformations ?

Louis-Charles Viossat a illustré quelques **recommandations formulées dans le cadre des Etats généraux des nouvelles régulations numériques ainsi que d'un récent rapport IGAS/CGEDD sur la régulation du secteur des VTC et des taxis<sup>13</sup>.**

**Dans le cadre des travaux des Etats généraux,** plusieurs principes directeurs en

<sup>13</sup> IGAS/CGEDD (2018), *La régulation du secteur des voitures de transport avec chauffeur et des taxis*, décembre

matière de droits sociaux ont été mis en exergue :

- conforter l'autonomie et l'employabilité des travailleurs indépendants et salariés ;
- assurer la liberté de choix par les travailleurs de plateformes de leur statut ;
- concilier souplesse accrue de l'organisation du travail et haut degré de sécurisation des parcours ;
- garantir le respect d'un socle de droits sociaux, notamment en santé et sécurité au travail ;
- trouver les moyens d'une représentation collective adaptée et de la négociation de droits collectifs.

Outre la formulation de deux scénarios alternatifs (responsabilité sociale des plateformes ou obligation sociale des plateformes), des mesures transversales ont été proposées avec notamment le lancement d'une concertation entre représentants des plateformes et des travailleurs afin de structurer les acteurs collectifs et de favoriser le dialogue social et professionnel, et la mise en place d'un observatoire du numérique afin d'améliorer la transparence sur les algorithmes.

**Le rapport IGAS/CGEDD a notamment préconisé un renforcement des programmes de prévention et de santé au travail pour les VTC** et un encadrement par la loi du temps quotidien et hebdomadaire de conduite des chauffeurs de VTC de la région parisienne. Il évoque aussi la piste d'un assouplissement des normes des véhicules (âge, dimension minimale) et celle du lancement d'une concertation entre chauffeurs et plateformes sur la mise en place d'un dispositif garantissant un prix décent des courses qui, en cas d'échec, pourrait laisser place à un prix minimum de course payé aux chauffeurs par les plateformes et dont le principe serait fixé par voie législative. Odile Chagny a souligné les **spécificités de l'approche française qui privilégie l'amélioration concrète des droits indépendamment des statuts** via l'article 60 de la loi El Khomri et l'article 20 du projet de loi d'orientation des mobilités (LOM), tout en soulignant qu'il était compliqué de dresser un bilan de la loi El Khomri car ce volet n'avait pas fait l'objet d'une étude d'impact *ex-post*.

**L'article 20 du projet de loi LOM constitue une nouvelle étape avec l'adoption de plusieurs dispositions :**

- mise en place d'un socle d'obligations pour les plateformes : information sur le prix minimum prévisible par prestation, la distance couverte et possibilité de refuser d'effectuer celle-ci, portabilité des données d'activité, liberté de se connecter et de se déconnecter et de choisir son temps d'activité ;
- possibilité pour les plateformes de mettre en place une charte avec un certain nombre de garanties pour les travailleurs.
- la charte pourra être homologuée par l'administration, à condition d'avoir fait l'objet d'une consultation préalable des travailleurs de la plateforme. Seule l'homologation écarte les éléments de la charte du faisceau d'indice relatif à une éventuelle requalification de la relation contractuelle en salariat.

**Les chartes prévues demeurent toutefois unilatérales et facultatives. Elles ne permettent pas d'écarter totalement le risque de requalification.** Par ailleurs, en matière de dialogue social, le Gouvernement est habilité à fixer par ordonnances les modalités de désignation de représentants des travailleurs des plateformes. C'est une avancée qui laisse la place à la concertation.

Christophe Degryse a conclu la session en présentant les **perspectives du dialogue social au niveau européen, avec le lancement de négociations pour un accord-cadre autonome sur la numérisation** entre partenaires sociaux européens le 25 juin. Cet accord serait mise en œuvre selon les procédures et pratiques propres aux partenaires sociaux nationaux sans être juridiquement contraignant, **ce qui ne garantit pas un *level playing field* au niveau européen.** **Au niveau sectoriel, 8 textes conjoints ont été négociés sur les enjeux liés au numérique.** Deux secteurs d'activité traitent directement de l'économie des plateformes et des questions de concurrence loyale : les transports (2014) et l'hôtellerie-restauration-tourisme (2015).

**Prochaine séance à l'automne 2019**

Pour toute information complémentaire, consultez le site Internet de la DG Trésor :

<http://www.tresor.economie.gouv.fr/Articles/tags/Seminaire-Emploi>

ou envoyez un mél à [Seminaire.Emploi@dgtrésor.gouv.fr](mailto:Seminaire.Emploi@dgtrésor.gouv.fr)