

INSTITUT
MONTAIGNE



Travailleurs
des plateformes :
liberté oui, protection aussi

RAPPORT AVRIL 2019

Travailleurs des plateformes : liberté oui, protection aussi

Think tank indépendant créé en 2000, l'Institut Montaigne est une plateforme de réflexion, de propositions et d'expérimentations consacrée aux politiques publiques en France et en Europe. À travers ses publications et les événements qu'il organise, il souhaite jouer pleinement son rôle d'acteur du débat démocratique avec une approche transpartisane. Ses travaux sont le fruit d'une méthode d'analyse et de recherche rigoureuse et critique, ouverte sur les comparaisons internationales. Association à but non lucratif, l'Institut Montaigne réunit des chefs d'entreprise, des hauts fonctionnaires, des universitaires et des personnalités issues d'horizons divers. Ses financements sont exclusivement privés, aucune contribution n'excédant 1,5 % d'un budget annuel de 4,5 millions d'euros.

AVRIL 2019

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

Les plateformes numériques de travail à la demande bouleversent le travail tel que nous le connaissons. Elles font aujourd'hui l'objet de questionnements juridiques et de vives contestations sur leurs modèles opérationnels. Sont-elles la clé pour pallier l'incapacité chronique des pouvoirs publics à apporter une solution d'emploi aux travailleurs les moins armés ou sont-elles, au contraire, un moyen subtil de contourner la protection sociale des travailleurs (salaire minimum, droits individuels et collectifs du travail, etc.) ? Ce rapport s'appuie sur des données originales produites par l'Institut Montaigne (enquête statistique, entretiens individuels et *focus groups*) ainsi que sur l'analyse de données existantes pour dépasser les *a priori*, comprendre la réalité des travailleurs des plateformes et proposer des pistes d'amélioration innovantes en matière de droit social, de protection sociale et de droit des nouvelles technologies. L'objectif de nos deux « non-propositions » et de nos 16 recommandations est de garantir le développement responsable des plateformes de travail à la demande, respectueux des intérêts des travailleurs et soutenable sur le long terme. Les enjeux de ce travail dépassent le cadre restreint des travailleurs des plateformes, et les réflexions qu'il nourrit renvoient à des questionnements qui concerneront, à terme, une partie significative des indépendants comme des salariés.

Cadrage de l'étude

Comme l'indique le Conseil national du numérique, une plateforme n'est pas un simple lieu d'agrégation de l'offre et de la demande, mais « un service occupant une fonction d'intermédiaire dans l'accès aux informations, contenus, services ou biens édités ou fournis par des tiers. Au-delà de sa seule interface technique, elle organise et hiérarchise les contenus en vue de leur présentation et leur mise en relation aux utilisateurs finaux ».

Avec la généralisation d'internet, du très haut débit, des smartphones et des technologies associées (applications optimisant l'expérience utilisateur, exploitation des données, géolocalisation, etc.), il est devenu possible pour n'importe quel particulier de commander un bien ou un service, à n'importe quelle heure du jour et de la nuit, et pour des travailleurs de collaborer en direct sur un projet commun à plusieurs milliers de kilomètres. Ainsi sont nées, depuis dix ans environ, des plateformes de travail dans le secteur de la mobilité (LeCab, Uber, Deliveroo, Stuart, etc.), du travail *freelance*, deuxième grand marché des plateformes (Upwork, Malt), mais aussi dans le bricolage (Stootie, TaskRabbit), la restauration (Brigad, ClubdesExtras) ou encore dans le nettoyage et la garde d'enfants (Helpling, Yoopies).

Notre rapport s'intéresse surtout aux plateformes dont le niveau d'interventionnisme est élevé (pour permettre d'optimiser le nombre, la qualité et la pertinence des interactions) et dont l'activité est significative en termes de revenus pour les travailleurs indépendants qui les utilisent (soumis à l'impôt et aux cotisations sociales).

Une plongée inédite dans l'univers des travailleurs des plateformes

Au regard de nos observations, les travailleurs des plateformes ont plusieurs points communs : ils sont disponibles à des plages horaires atypiques et irrégulières et ont une volonté de gagner de l'argent à très court terme, tout en s'émancipant du salariat (par exemple, le profil type du livreur à vélo est un homme, jeune, étudiant et sans enfants). On distingue deux catégories de travailleurs des plateformes :

- d'une part, ceux qui sont salariés et qui utilisent les plateformes afin de compléter leurs revenus ;
- d'autre part, ceux qui sont travailleurs indépendants et qui utilisent les plateformes comme forme d'activité exclusive.

La première catégorie n'est pas réellement problématique car ces actifs sont couverts par la protection sociale des salariés. En revanche, la seconde catégorie est davantage source de débat, malgré le fait que l'on ne pourrait imputer leur « précarisation » aux plateformes – en effet, les statistiques démontrent que ce sont principalement des actifs qui ont des difficultés objectives à trouver une activité sur le marché traditionnel du travail. Un autre profil de travailleurs des plateformes est également pris en compte dans ce rapport : les *freelances* hautement qualifiés qui souhaitent avoir davantage de flexibilité et « travailler mieux » en se tournant vers un intermédiaire numérique.

Enjeux identifiés

« *Être son propre patron* » est une idée séduisante. Il y a cependant une tension indéniable entre les promesses entrepreneuriales des plateformes et la réalité du management algorithmique. En effet, les plateformes qui nous intéressent n'agissent pas comme de simples intermédiaires dans la mesure où la pérennité de leur modèle implique la mise en place d'outils de contrôle afin de garantir un équilibre entre offreurs et demandeurs, ainsi qu'une véritable qualité des services. Ces outils de contrôle (notation, suivi en temps réel des performances, dispositifs d'incitation et de fidélisation, *shifts*, management algorithmique, etc.) impactent l'autonomie attendue des travailleurs indépendants.

Au-delà des considérations sur le revenu et le niveau de liberté et d'autonomie des travailleurs, la question de la protection sociale (indemnisation en cas d'accident, droits à la santé, droits à la retraite, etc.) est centrale. Nous balayons les idées fausses sur la protection sociale en France et éclairons davantage la réalité du régime de sécurité sociale des indépendants avant d'envisager des pistes d'améliorations. Ce rapport met en exergue le besoin profond de refonte du système de protection sociale pour inventer un système sur mesure sur le long terme.

Par ailleurs, se pose la question de la qualification juridique : « les travailleurs des plateformes sont-ils des indépendants ou des salariés ? ». En réponse, la création d'un statut juridique *ad hoc* nous semble dépassée, les décisions de justice étant particulièrement instables et insatisfaisantes. La priorité est d'établir des règles pour limiter les dérives.

Ce rapport formule un certain nombre de recommandations à court terme pour assurer un encadrement fort du travail sur les plateformes afin de protéger les travailleurs, leur donner davantage de visibilité sur le management algorithmique, tout en empêchant les requalifications en masse qui pourraient faire sortir les acteurs de l'économie des plateformes de France. Dans un deuxième temps, il propose plusieurs pistes de réformes de la protection sociale, nécessaires sur le long terme.

Les recommandations auxquelles vous n'aurez pas droit

Non-proposition 1 « La facilité » - Assimiler les travailleurs de plateformes à des salariés. Même s'il serait tentant d'opter pour cette solution de facilité aujourd'hui défendue par la jurisprudence française, cela mettrait en danger l'existence des plateformes et de leurs travailleurs qui ne souhaitent pas, pour une grande partie d'entre eux, rebasculer dans le monde du salariat.

Non-proposition 2 « La fausse-bonne idée » - Créer un « tiers statut » pour les travailleurs de plateformes. Créer un statut juridique et de nouveaux droits permettrait de pallier les problèmes de protection sociale que nous avons identifiés, mais reviendrait seulement à déplacer le problème juridique car l'expérience montre qu'un nouveau statut tend davantage à multiplier les contentieux qu'à les contenir. Par ailleurs, un certain nombre de droits tels que les droits contre les accidents du travail, pour renforcer la formation professionnelle ou pour anticiper de potentielles ruptures de contrat sont d'ores et déjà entrés dans la législation française ou ne sauraient tarder à le faire.

Nos recommandations

I. Permettre le développement des plateformes en garantissant l'autonomie réelle des travailleurs des plateformes

Proposition 1 : Sécuriser l'interprétation juridique du travail indépendant sur les plateformes

Créer un référentiel juridique innovant, respectant la liberté et l'autonomie des travailleurs des plateformes. Celui-ci conditionne l'émergence d'une présomption d'indépendance et éloigne la perspective d'une requalification en salariat par le juge.

Proposition 2 : Mettre les algorithmes au service des travailleurs des plateformes

Augmenter la transparence des algorithmes concernant les paramètres pris en compte ainsi que leurs effets (par exemple, les critères de notation et l'impact de ces notes sur les mises en relation avec les clients).

Proposition 3 : Mettre en œuvre des algorithmes non discriminants

Garantir la neutralité des algorithmes pour éviter tout phénomène de discrimination, même indirect ou involontaire, réprimé par la loi.

Proposition 4 : Encourager un partage régulier des données collectées par les plateformes sur leurs travailleurs auprès des autorités publiques et des acteurs de l'écosystème (assureurs collaboratifs, sites d'information communautaires, etc.)

Consolider les données de différentes plateformes afin de permettre leur exploitation et la création de politiques publiques ou d'offres privées adaptées.

Proposition 5 : Garantir aux indépendants une visibilité raisonnable sur les évolutions des conditions d'utilisation de la plateforme

Pour les plateformes, respecter un délai de prévenance raisonnable et une communication claire en cas de changement significatif des conditions d'utilisation (baisse du prix des prestations, augmentation de la commission, etc.).

Proposition 6 : Créer les conditions d'un dialogue entre indépendants et plateformes de travail à la demande

Permettre l'expression des doléances et intérêts collectifs des travailleurs et encourager leur regroupement au sein d'associations.

Proposition 7 : Assurer la portabilité du capital immatériel des travailleurs

Permettre aux travailleurs de disposer de leurs données (en particulier de leurs notes) pour encourager leur mobilité et accroître leur degré d'autonomie, tout en favorisant la concurrence entre plateformes.

Proposition 8 : Encourager les bonnes pratiques des plateformes de travail à la demande *via* des sites collaboratifs

Face aux risques de dérive inhérents aux modèles opérationnels des plateformes, encourager la création de sites communautaires reposant sur l'évaluation et la notation par les utilisateurs-travailleurs des différentes plateformes.

II. Faire de la protection sociale des travailleurs des plateformes un laboratoire des nouvelles protections

Proposition 9 : Donner aux travailleurs des plateformes tous les moyens pour exercer leurs droits sociaux

Créer une plateforme d'informations à destination des travailleurs des plateformes, recensant l'ensemble des informations nécessaires (droits de santé, formation, prévoyance, accès aux aides de l'État, protection sociale, etc.).

Proposition 10 : Améliorer la responsabilité sociale des plateformes en imposant, secteur par secteur, la couverture des risques professionnels majeurs, en particulier les accidents du travail

Assembler un groupe de travail technique associant assureurs et autorités publiques pour définir le détail des prestations (contenu, taux appliqués, etc.) et le champ des « accidents de travail » pour un travailleur indépendant utilisant des plateformes.

Proposition 11 : Faire des plateformes de travail à la demande (notamment pour leurs publics « peu qualifiés ») des tremplins professionnels grâce à des politiques de formation innovantes

Sans créer d'obligation légale, mettre en avant certaines initiatives prises par les plateformes en marge des lois Travail et d'Orientation des Mobilités.

Proposition 12 : Instaurer un droit universel à la complémentaire santé et à la complémentaire retraite pour les travailleurs non couverts (ni étudiants, ni salariés) au-delà d'un certain seuil de chiffre d'affaires

Encourager les initiatives de certaines plateformes qui ont mis en place, de façon volontaire, des dispositifs d'accès à la complémentaire santé ou complémentaire retraite, en attendant de trouver des mécanismes de protection plus universels.

Proposition 13 : Favoriser la constitution d'une épargne de long terme pour les travailleurs des plateformes en créant un produit d'épargne adapté à leurs besoins

Permettre aux travailleurs des plateformes de placer une partie de leur revenu sur un dispositif d'épargne bloqué temporairement et bénéficiant d'un régime fiscal préférentiel.

Proposition 14 : Soutenir une garantie chômage complète (partiellement obligatoire) et créer une garantie chômage « de crise » pour les indépendants (obligatoire)

Créer un filet de protection en cas de baisse brutale d'activité pour toute une frange d'indépendants.

Proposition 15 : Réduire le fossé entre salariés et indépendants sur la question des logements en inventant de nouveaux dispositifs de cautionnement

Aider les banques à prendre un risque additionnel ou augmenter à 80 % la prise en charge du coût du risque par le Fonds de garantie à l'accession sociale.

Proposition 16 : En s'inspirant du modèle du portage salarial, favoriser l'émergence de « plateformes de plateformes », capables de mutualiser les risques individuels des travailleurs des plateformes, et d'inventer des garanties collectives sur-mesure

Proposer aux travailleurs indépendants des plateformes l'adhésion à une structure « centralisatrice » (GIE ou autre), visant à faciliter leur quotidien. Ces structures pourraient être de nature publique, associative, coopérative ou privée.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
I - LES PLATEFORMES DE TRAVAIL À LA DEMANDE : ORIGINES, DÉFINITION, AMPLEUR DU PHÉNOMÈNE	11
1.1. La préhistoire des plateformes de travail à la demande : entre solutions de gestion de la flexibilité et économie du partage ..	11
1.2. Un phénomène souvent surévalué, mais des questions soulevées essentielles pour penser l'avenir du travail	28
II - CE QUE TRAVAILLER SUR UNE PLATEFORME VEUT DIRE (LA NOUVELLE « EXPÉRIENCE » DU TRAVAILLEUR DES PLATEFORMES)	43
2.1. Trouver du travail, gagner sa vie, se mettre à son compte - les plateformes de travail peu qualifié au service des oubliés du marché du travail ?	46
2.2. Ni boss ni soumis	84
2.3. Et la protection sociale dans tout ça ?	111
III - DÉVELOPPER L'ÉCONOMIE DES PLATEFORMES, PROTÉGER SES TRAVAILLEURS	121
3.1. Ni salariés ni soumis aux algorithmes - les conditions de la liberté réelle des travailleurs indépendants des plateformes ..	124
3.2. Faire de la protection sociale des travailleurs des plateformes un laboratoire des nouvelles protections	167
CONCLUSION	191

INTRODUCTION

Pour la première fois, peut-être même de toute l'Histoire, le travail est adapté à la vie et non l'inverse.

Travis Kalanick, Uber's Founder and first CEO¹⁾

Travailler dans la gig economy semblait être un bon compromis entre se lancer dans l'entrepreneuriat (ce à quoi il n'était pas prêt) et travailler pour son patron (ce qu'il détestait).

Kessler S., *Gigged : The End of the Job and the Future of Work*, New York, St. Martin's Press, 2018².

L'une des plus anciennes et plus emblématiques plateformes de travail à la demande, Amazon Mechanical Turk, doit son nom au fameux robot joueur d'échecs du XVIII^e siècle. L'histoire du Mechanical Turk est celle d'une gigantesque supercherie, qui tint en haleine l'Europe pendant des décennies, avant que l'on se rende compte, au milieu du XIX^e siècle, que les performances incroyables du robot articulé ne devaient rien à une quelconque « intelligence artificielle », mais tout à un véritable joueur d'échec dissimulé dans le robot. La technologie n'y était pour rien, il n'y avait là que du travail humain.

On ne pourra pas reprocher à Jeff Bezos, le fondateur d'Amazon, de ne pas nous avoir avertis : là où nous ne voulons voir que les merveilles de la technologie, la puissance des algorithmes, de

¹ Kessler S., *Gigged: The End of the Job and the Future of Work*, New York, St. Martin's Press, 2018. « For the first time, I think in possibly history, work is flexible to life and not the other way around ».

² *Ibid.* « The gig economy struck him as a logical step between starting a company, which he wasn't ready to do, and working for the man, which he hated ».

l'intelligence artificielle³, il y a peut-être, avant tout, et pour un certain temps encore, des travailleurs. Derrière Amazon Mechanical Turk se cachent ainsi des centaines de milliers de « travailleurs du clic »⁴, réalisant quotidiennement des micro-tâches pour quelques dollars de l'heure maximum⁵, le tout pour le compte d'entreprises ou *start-ups* qui n'hésitent pas à dire qu'elles recourent à l'« intelligence artificielle ».

Cette ambiguïté – révolution ou restauration ? – est au coeur du modèle des plateformes numériques de travail à la demande, ces entreprises qui permettent la mise en relation instantanée ou quasi-instantanée d'une offre et d'une demande ponctuelle de services (Uber, LeCab, Kapten, Deliveroo, Stuart, Instacart, Malt, Upwork, Stootie, Taskrabbit, etc.) Toutes ces plateformes, nées à la fin des années 2000, combinent des attributs profondément modernes, voire révolutionnaires, et d'autres au contraire beaucoup plus anciens, sinon archaïques. D'un côté, elles inventent de nouvelles façons d'organiser la production de biens et de services, elles permettent d'optimiser d'une manière inédite la rencontre entre l'offre et la demande de services. Elles libèrent aussi des énergies entrepreneuriales dans des sociétés qui valorisent de plus en plus l'autonomie et la liberté. De l'autre, elles contribuent aussi à recréer des formes anciennes de travail à la tâche, qui avaient peu à peu disparu dans nos États-providence ou qui restaient cantonnées dans l'économie grise.

³ *The State of AI Divergence 2019*, MMC Ventures, 2019. (<https://www.mmcventures.com/wp-content/uploads/2019/02/The-State-of-AI-2019-Divergence.pdf>).

⁴ Casilli A. a, *En attendant les robots - Enquête sur le travail du clic*, Le Seuil, 2019.

⁵ Hitlin P., *Research in the Crowdsourcing Age, a Case Study - How scholars, companies and workers are using Mechanical Turk, a 'gig economy' platform, for tasks computers can't handle*, Pew Research Center, 2016. L'étude indique que la moitié de ces travailleurs du clic (52 %) gagnent moins de 5 dollars de l'heure, loin du salaire minimum fédéral de 7\$25 de l'heure. Moins de 8 % disent gagner plus de 8 dollars de l'heure.

À ce jour, il est difficile de savoir de quel côté tombera la pièce de cette nouvelle économie. Les scénarios utopiques et dystopiques ont au moins de ceci en commun : il apparaît impossible de faire marche arrière face à un mouvement de fond, rendu incontournable par le progrès technologique, les aspirations des travailleurs, et les nouveaux modes de consommation. Fort heureusement, malgré les rapides progrès de l'« ubérisation », la place de ces plateformes dans les marchés du travail français, européen et même outre-Atlantique, reste encore marginale, puisqu'environ 0,5 % des actifs seulement seraient aujourd'hui des travailleurs de plateformes dans ces pays⁶. Nous avons donc encore un peu de temps pour nous adapter à ce phénomène, expérimenter des nouvelles formes de régulation juridique et inventer une protection sociale *ad hoc*.

Il ne faudrait pourtant pas trop tarder. Outre la nécessité de mieux protéger les travailleurs directement concernés, souvent jeunes et fragiles, il faut également accélérer la réflexion sur nos institutions juridiques et sociales vieillissantes, peu adaptées au renouveau récent du travail indépendant et aux aspirations croissantes de tous les travailleurs.

Comprendre le phénomène

Avant d'apporter de premières réponses, nous nous sommes efforcés de comprendre précisément ce qui se jouait derrière le phénomène des plateformes de travail à la demande : comprendre d'abord l'écart entre la perception du phénomène, qui fait l'objet de toutes les attentions, et la réalité statistique, beaucoup plus modeste ;

⁶ Voir à ce sujet notre première partie consacrée à la définition et l'évaluation du phénomène.

comprendre ensuite le quotidien des travailleurs des plateformes. Cette plongée statistique et sociologique dans l'univers des nouveaux petits indépendants des plateformes est l'occasion d'en apprécier l'extrême diversité (étudiants, actifs très peu ou très qualifiés, travailleurs occasionnels ou réguliers, mono ou pluriplateformes, etc.) et de suspendre d'emblée toute généralisation hâtive. Nous notons néanmoins la nécessité, pour tous ces « nouveaux indépendants » et plus généralement pour les petits entrepreneurs isolés (micro-entrepreneurs, gérants de petites EURL, associés uniques de SASU⁷, etc.), de compléter l'arsenal de protections sociales dont ils disposent. À travers une description systématique des interactions entre plateformes et travailleurs, nous comprenons également mieux dans quelle mesure les plateformes créent effectivement des nouvelles réalités du travail (automatisation du management par les données, systèmes complexes d'incitation à la connexion, systèmes semi-automatisés et non discrétionnaires de sanctions), pour lesquelles nos instruments juridiques semblent inadaptes.

Adapter le droit du travail et sortir du débat sur le salariat

Depuis plusieurs années, plus encore depuis quelques mois, le débat sur les conditions de travail et de rémunération des travailleurs des plateformes tourne essentiellement sur la qualification de leurs

⁷ EURL : Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée ; SASU : Société par actions simplifiée unipersonnelle. Les chauffeurs VTC choisissent généralement l'un de ces deux statuts en fonction de leur situation personnelle. Le régime de micro-entrepreneur est lui utilisé par les travailleurs de plateformes de service qui ne nécessitent pas d'investissements significatifs (le microentrepreneur ne récupère pas la TVA et ne peut déduire ses charges ; il bénéficie en revanche d'une exemption de TVA et d'un régime socio-fiscal avantageux et ultra-simplifié).

relations avec les plateformes. La Cour de cassation⁸ et la Cour d'Appel de Paris⁹ ont récemment estimé qu'un ancien livreur de la plateforme *Take Eat Easy* et un ancien chauffeur Uber devaient être considérés comme des salariés. Cette solution a le mérite de la simplicité : elle règle d'un seul coup les problématiques de droit du travail et de protection sociale soulevées par ces nouvelles formes du travail. Elle présente malheureusement plusieurs défauts rédhibitoires. Tout d'abord, une grande majorité des travailleurs eux-mêmes ne souhaitent pas entrer dans une relation salariale, laquelle impliquerait un contrôle beaucoup plus strict des horaires, un processus d'embauche discrétionnaire (et non une simple « inscription » sur la plateforme), et sans doute une rémunération inférieure, davantage décoréllée du niveau d'activité. Sur un plan juridique, la requalification est une réponse disproportionnée et instable face à la nécessité d'encadrer certaines pratiques des plateformes qui ne relèvent pas à proprement parler d'une « subordination juridique ». Enfin la requalification de tous les travailleurs entraînerait la disparition de la plupart de ces plateformes, qui ne survivraient pas à un changement de modèle aussi radical.

De façon beaucoup plus pragmatique, nous proposons d'amplifier le mouvement amorcé par le législateur français depuis 2016¹⁰, et de bâtir de nouvelles protections adaptées aux réalités particulières du travail sur plateforme. Il ne s'agit pas de construire un « tiers-statut » entre l'indépendance et le salariat, mais d'accepter que les travailleurs de plateformes sont de véritables indépendants, qui ont

⁸ Cass. soc. 28 novembre 2018, arrêt n° 1737.

⁹ Cour d'appel de Paris, arrêt du 10 Janvier 2019.

¹⁰ Notamment à travers l'article 60 de la loi Travail du 8 août 2016, qui crée une responsabilité sociale pour les plateformes de mise en relation, et le projet de « Charte de responsabilité sociale » des plateformes introduit dans l'article 20 de la Loi d'Orientation des Mobilités, en cours d'examen par le Sénat et qui doit être votée avant l'été 2019.

néanmoins besoin de protections spécifiques pour éviter que les plateformes ne puissent tirer profit d'un rapport de force. Face à l'utilisation croissante des données dans l'organisation du travail par les plateformes, l'encadrement des formes « algorithmiques » de management, des nouveaux régimes de contrôle et de sanction, est une nécessité, pour laquelle différents outils peuvent être mobilisés : la loi, l'autorégulation, et un nouveau type de dialogue social avec les indépendants.

Repenser la protection sociale, pour les travailleurs des plateformes et les autres « petits » indépendants

Par ailleurs, l'arrivée de ces nouveaux types d'indépendants, souvent plus jeunes et moins au fait des pièges du travail indépendant, pose de façon aiguë la question de leur protection sociale. En effet, les indépendants « traditionnels » (artisans, commerçants, professions libérales et/ou réglementées) ont construit un système de protection sociale *ad hoc*, résultats de plusieurs décennies de compromis, et sont généralement bien au fait de la nécessité de suppléer aux défauts de leur régime de protection sociale. De plus, les indépendants d'« hier » évoluent généralement dans un cadre professionnel de long terme, stable, qui permet d'envisager un pilotage individuel de leur protection sociale. *A contrario*, seuls 10 % des indépendants de la plateforme Malt, pourtant des travailleurs très qualifiés (développeurs, graphistes, ingénieurs, etc.), et qui ne souhaitent généralement pas retourner vers le salariat, sont conscients de l'importance des dispositifs de prévoyance, pour faire face aux risques d'incapacité ou de maladie¹¹.

¹¹ Bregeras G., « Malt veut généraliser la prévoyance auprès des freelances », *Les Echos Executives*, 13 mars 2019.

Il semble ainsi nécessaire de développer d'autres systèmes de protection sociale pour ces nouveaux publics, mais plus généralement aussi pour les travailleurs indépendants (micro-entrepreneurs en particulier) non intégrés dans des professions organisées ou qui ne feront pas une « carrière » d'indépendants. Nous allons vers un éclatement croissant des formes d'organisation productive et de statut de travail (salarié en CDI, CDD, intérimaire, salarié porté, indépendant, travailleur de plateformes) au cours d'une seule carrière plutôt que vers un statut uniforme. Il faut donc absolument favoriser des systèmes de droits transférables et éviter que les choix d'activité soient dictés ou empêchés par le manque de fluidité de notre protection sociale.

Tous les acteurs de la protection sociale doivent être mobilisés :

- Les acteurs publics, qui devront définir le socle des protections universelles et penser des mécanismes de financement pérennes, notamment pour les indépendants à faibles revenus, comme ils l'ont fait pour les salariés à bas salaires (dont la protection est de fait largement financée par les allègements de charges sociales patronales) ;
- Les acteurs privés (acteurs traditionnels et plateformes de l'« assurtech »), qui construisent d'ores et déjà de nouveaux produits d'assurance *ad hoc*, capables de mutualiser les risques individuels des travailleurs des plateformes et des indépendants hors plateformes, et d'inventer des garanties collectives sur-mesure ;
- Les plateformes elles-mêmes, au nom de leur responsabilité sociale, en raison des risques spécifiques liés aux activités qu'elles rendent

possibles (dans le transport par exemple), mais aussi de façon transitoire et pragmatique : dans l'attente de mécanismes publics ou privés opérants, elles peuvent suppléer un temps au défaut de protection ;

- Les travailleurs eux-mêmes, dont la sensibilisation aux enjeux de protection sociale peut être améliorée.

LES PLATEFORMES DE TRAVAIL À LA DEMANDE : ORIGINES, DÉFINITION, AMPLEUR DU PHÉNOMÈNE

1.1. La préhistoire des plateformes de travail à la demande : entre solutions de gestion de la flexibilité et économie du partage

1.1.1. Bureaux de placement, sous-traitance, intérim : les lointains parents

Dans son ouvrage *Temp, How American Work, American Business and the American Dream became Temporary*, l'historien américain Louis Hyman décrit le travail indépendant de la *gig economy* comme l'ultime étape d'un vaste mouvement de flexibilisation du marché du travail, entamé dès la fin de la Première Guerre mondiale. Pour Hyman comme pour un nombre croissant d'intellectuels, d'économistes¹², de sociologues ou d'historiens, le travail sur les plateformes doit autant à David Elmer, fondateur de Manpower Inc. aux États-Unis et aux réformes de flexibilisation du marché du travail qu'aux nouvelles technologies. Stéphane Kasriel, le CEO français d'Upwork, plateforme américaine *leader* de mise en relation entre freelances et donneurs d'ordre, ne nous dit finalement pas autre

¹² Autor D.H., « Why Are There Still So Many Jobs? The History and Future of Workplace Automation », *Journal of Economic Perspectives*, septembre 2015, vol. 29, n° 3, p. 3-30.

chose : *Il n'y a rien de nouveau. Les entreprises sous-traitent à d'autres entreprises depuis des décennies*¹³.

Quand on observe le mode de fonctionnement et la raison d'être des plateformes de mise en relation, on est en effet frappés par leur similarité avec d'autres acteurs :

- les bureaux de placement et sociétés de recrutement, tout d'abord ;
- certaines formes de sous-traitance, en particulier dans les modèles de SSII¹⁴ ;
- l'univers des « petites annonces », dont on oublie aujourd'hui à quel point elles ont pu jouer un rôle central dans l'organisation du marché du travail pré-internet : ainsi, la part des recrutements imputés aux petites annonces était en France de 10 % en 1990¹⁵.
- les agences d'intérim enfin, peut-être les parents les plus proches des plateformes qui font aujourd'hui l'actualité. Nées dans l'après-Deuxième Guerre mondiale pour faire face à des pénuries temporaires de main d'œuvre et aux aléas de la production et de la demande, les entreprises de travail temporaire fournissent à leurs clients des salariés pour une période limitée, et prélèvent pour ce faire une commission indexée sur le salaire des intérimaires. Sur un plan économique, leur *business model* ne diffère donc pas

¹³ Hyman L., *Temp: How American Work, American Business, and the American Dream Became Temporary*, Viking, 2018, p. 292. « There is nothing new here. Firms have been subcontracting to other firms for decades ».

¹⁴ Société de Services en Ingénierie Informatique ou ESN - Entreprises de Services Numériques.

¹⁵ Torrey D. et E. Marchal, « Des petites aux grandes annonces : le marché des offres d'emploi depuis 1960 », *Dares Analyses*, juillet 2013, Travail et Emploi, n° 95, p. 14.

fondamentalement de celui d'Uber, d'Upwork ou de Helpling, qui prélèvent également une commission sur la mise en relation. En revanche, sur un plan juridique et sectoriel, les modèles divergent :

- les sociétés d'intérim embauchent les intérimaires, avec un certain nombre de conséquences sur le plan du financement de la protection sociale, pour l'accessibilité de droits sociaux (congés payés, droit syndical, droit à la formation, action sociale, etc.) et pour l'organisation du travail (l'intérim est très encadré, en France comme dans la plupart des pays européens) ;
- sur le plan sectoriel, malgré leur diversification croissante, les agences d'intérim répondent d'abord aux besoins de flexibilité récurrents et plus ou moins prévisibles dans l'industrie, le bâtiment, et certains types de services pour des missions longues (accueil, secrétariat, fonctions centrales). À titre d'exemple, la durée moyenne des missions d'intérim en France est certes courte (2 semaines en moyenne au 3^e trimestre 2018¹⁶), mais sans comparaison avec les « *shifts* » de quelques heures d'un livreur Deliveroo (cf. 2.1.1.).

1.1.2. Quand l'apparition d'internet et le progrès technologique bouleversent le « marché » du travail flexible

Pour importantes que soient ces filiations – celles qui rattachent les plateformes de la *gig economy* au secteur plus large de l'intermédiation du travail –, la dimension technologique est évidemment également primordiale : les technologies numériques ne permettent en effet pas seulement de dématérialiser le travail des intermédiaires, mais elles en changent aussi la nature et les possibilités.

¹⁶ DARES Indicateurs, *L'emploi intérimaire diminue au 3^e trimestre 2018*, décembre 2018.

1.1.2.1. Les premières plateformes agrégatrices

Internet, les smartphones et le progrès technologique ont radicalement changé la donne.

Dans un premier temps, avant que naissent les plateformes qui sont au cœur de notre étude, celles qui *interviennent* de façon significative sur les relations de travail qu'elles rendent possibles, des sites sont nés dès l'apparition d'internet, qui ont rapidement rendu obsolète l'activité de pur *sourcing* réalisée à travers les petites annonces. LesPagesJaunes.com, Craigslist, Ebay, Le Bon Coin, etc. tous ces sites ont permis de centraliser les demandes et offres de biens et de services, en particulier les services de particulier à particulier. Au regard de la révolution spectaculaire du e-commerce (Ebay, Amazon), du marché de l'hébergement (Booking, Expedia, Voyages-sncf), le marché du travail n'a dans un premier temps pas subi une transformation significative. Ces plateformes « centralisatrices » venaient se substituer aux acteurs traditionnels des différents secteurs qu'elles investissaient, sans proposer une véritable alternative permettant d'assurer une rencontre optimale entre offre et demande.

C'est avec la généralisation d'internet, du très haut débit, des smartphones et des technologies associées (applications optimisant l'expérience utilisateur, exploitation des datas, géolocalisation, etc.) que la donne a véritablement changé. Il est devenu théoriquement et bientôt pratiquement possible pour n'importe quel particulier de commander un bien ou un service à n'importe quelle heure du jour et de la nuit, à la demande, ou pour des travailleurs de collaborer en direct sur un projet commun à plusieurs milliers de kilomètres.

Avant d'aller plus loin, il est important d'insister sur la nécessaire distinction entre plateformes au sens de la révolution numérique et purs intermédiaires digitaux (agrégateurs simples). Comme le résume de façon très claire Henri Isaac dans une note¹⁷, du *think-tank Renaissance Numérique*, les plateformes contemporaines sont des « marchés bifaces transactionnels », soit des marchés sur lesquels « existe une transaction directe entre les acteurs des deux faces du marché (...) Dans un tel cas, l'organisateur du marché est en mesure de facturer l'accès à la plateforme et son usage et il peut donc déployer un système de tarification à deux parties ». Ainsi, ces plateformes ne se contentent pas d'organiser la rencontre entre l'offre et la demande, entre utilisateurs, sans intervenir. Comme l'indique le Conseil national du numérique dans sa définition des plateformes :

« Une plateforme est un service occupant une fonction d'intermédiaire dans l'accès aux informations, contenus, services ou bien édités ou fournis par des tiers. Au-delà de sa seule interface technique, **elle organise et hiérarchise les contenus en vue de leur présentation et leur mise en relation aux utilisateurs finaux.** À cette caractéristique commune s'ajoute parfois une dimension écosystémique caractérisée par des interrelations entre services convergents¹⁸. » (c'est nous qui soulignons).

Ces plateformes se caractérisent donc, à la différence des sites de première génération comme Craigslist ou Le Bon Coin, par un niveau d'interventionnisme significatif qui permet d'optimiser le nombre, la qualité, ou encore la pertinence des interactions sur ladite plateforme.

¹⁷ Isaac H., *Plateformes et dynamiques concurrentielles*, Renaissance Numérique, 2015.

¹⁸ Conseil National du Numérique, *Ambition numérique - Pour une politique française et européenne de la transition numérique*, 2015.

Cette caractéristique les rapproche d'un intermédiaire « classique », en d'autres termes d'une organisation.

Mais en réalité, la différence fondamentale entre les plateformes et les entreprises de services traditionnelles vient de la capacité des premières à jouer sur les effets de réseau et sur des coûts marginaux décroissants ou proches de zéro pour permettre la conclusion d'opérations et de prestations à forte valeur ajoutée, avec une intervention humaine quasi-nulle.

Les effets de réseau

Henri Isaac distingue plusieurs effets de réseau qui caractérisent le modèle des plateformes :

- Les effets de réseau directs selon lesquels « *la valeur d'un réseau est proportionnelle au nombre de ses participants* ». « Le fondement des effets de réseau directs réside dans la "loi" dite de Metcalf (l'inventeur du protocole de réseau Ethernet). Elle démontre que la valeur d'un réseau est proportionnelle au carré du nombre de ses participants. Les effets directs transforment un bien/service en un "bien réseau". L'utilité de la consommation d'un "bien réseau" dépend donc de son nombre d'utilisateurs ».

Ces effets de réseau directs passent par le « recrutement » massif d'utilisateurs-consommateurs, notamment dans des phases de lancement.

- Les effets de *feed-back* positifs, selon lesquels « *l'utilisateur choisit son service en anticipant celui qui sera le plus populaire (viralité, recommandations)* ». Ainsi, l'objectif pour une plateforme est d'engendrer le maximum d'avis positifs, le bouche-à-oreille, pour maximiser sa base utilisateurs, à des coûts extrêmement faibles.
- Les effets de réseau indirects : « *la valeur d'un bien/service provient de la création d'une offre de biens complémentaires ou services partenaires* ». Afin de retenir leurs utilisateurs, les plateformes ont tendance à proposer des offres/services additionnels et complémentaires, en propre ou en partenariat. C'est le cas par exemple d'Airbnb (Airbnb Experience, services de gardiennage), d'Uber (UberX, UberBerline, UberPool, UberEats), de Deliveroo (Deliveroo, DeliverooPlus), etc.
- Les effets de réseau croisés, qui concernent tout particulièrement les plateformes d'intermédiation, et donc les plateformes de travail à la demande : « *la plateforme s'appuie sur un marché biface. Si un type d'agent croît sur la face A, cela fait croître le nombre d'agents sur la face B et vice-versa* ». En d'autres termes, la plateforme a intérêt à agir sur les deux côtés du marché, car la présence, par exemple, de plus de freelances attirera davantage d'entreprises clientes et vice-versa.

La maximisation de ces effets de réseau explique les besoins importants de financement des plateformes, au moins dans la première phase de leur existence : dans un contexte concurrentiel très fort, face à des services nouveaux qui supposent un

changement des modes de consommation, les plateformes doivent investir énormément pour acquérir la base d'utilisateurs indispensable aux deux faces du marché et les fidéliser (codes promo, politiques de parrainage, bonus pour les travailleurs, etc.)

1.1.2.2. Les plateformes de services à l'ère du « co- » et de la célébration de l'« entrepreneur »

Cette utopie a donné lieu à un nouveau courant économique, appelé *économie collaborative* ou *économie du partage* (*sharing economy* en anglais). Comme l'indique cette terminologie, il s'agit de « redonner du sens » à la consommation, notamment en limitant son impact environnemental, en favorisant l'usage plutôt que la propriété et en multipliant les interactions humaines grâce à la mobilisation des acteurs de proximité.

Les plateformes digitales d'échange de services se sont initialement toutes inscrites dans cette dynamique, qu'elles soient ou non à but lucratif, qu'elles mettent en relation uniquement des particuliers ou aussi des professionnels.

Dans son premier modèle, la plateforme de transport Heetch se donnait ainsi pour mission de « *proposer à des gens qui ne se connaissent pas de partager des trajets sur le modèle du stop, qui ne fonctionne plus beaucoup* »¹⁹, dans des zones (les banlieues) et à des horaires (la nuit) où l'offre de transport public comme privé

¹⁹ « Heetch, la parisienne dernier modèle », *Libération*, 29 décembre 2014.

était largement défailante. La plateforme laissait aux utilisateurs la liberté de définir eux-mêmes le prix de la course, et avait mis en place un système de suivi de ses conducteurs, afin d'éviter qu'ils n'exercent leur activité à titre professionnel.



Source : campagne Heetch réseaux sociaux, 2016.

De même pour Blablacar, appelé simplement Covoiturage.fr à ses débuts, qui entendait tout à la fois résoudre un problème d'offre (les trajets longue distance non couverts par la SNCF, ou trop chers), de sociabilité (l'individualisation croissante de nos sociétés) et environnemental. La rémunération des conducteurs, encadrée par la plateforme, prenait la forme d'un dédommagement, ou d'un partage de frais, la plateforme s'assurant ainsi de la présence exclusive de particuliers.

Mais même des acteurs comme Uber entretenaient à leurs débuts une ambiguïté sur leur objet économique et social : à côté d'UberX, service réservé aux professionnels, UberPop fonctionnait en effet sur

le même modèle que Heetch, et permettait (à des tarifs cette fois fixés par la plateforme) à des particuliers d'utiliser leur véhicule personnel pour réaliser des courses. Pierre-Dimitri Gore-Coty, directeur d'Uber France à cette époque, présentait UberPop comme « une option économique et conviviale accessible au plus grand nombre et (qui) s'inscrit dans une logique collaborative en plein essor »²⁰.

De façon générale, la popularité de la *sharing economy* a incité l'ensemble des acteurs des plateformes à profiter de cette aura pour présenter (*pitcher*) leur activité. Les plateformes ont également adapté leur modèle à un phénomène social majeur : le renouveau du travail indépendant, et surtout le discours dominant sur le sujet.

Le renouveau du travail indépendant

Avant de devenir une société salariale structurée en grande partie autour du CDI à temps plein et de l'emploi public, la France se définissait comme un pays d'indépendants : artisans, commerçants, exploitants agricoles, professions libérales. Cette société de « petits propriétaires » a connu un déclin jusqu'au début des années 2000²¹. Autrefois synonyme de dépendance et de précarité, le salariat était en effet devenu, au fur et à mesure du XX^e siècle, le « statut » le plus sûr pour les travailleurs des classes moyennes, notamment en raison des protections sociales attachées au contrat de travail²².

²⁰ « Avec Uber, les particuliers peuvent désormais jouer au taxi », *Le Figaro*, 2 mai 2014.

²¹ Conseil d'orientation pour l'emploi, *L'évolution des formes d'emploi, 2014* - L'emploi indépendant représentait plus d'un tiers de l'emploi total au milieu des années 1950, un cinquième en 1970 et seulement 9 % en 2000.

²² Castel R., *Les Métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*, Paris, Fayard, coll. « Espace du politique », 1995.

Depuis, cette tendance s'est inversée. Nous vivons un renouveau de l'activité non salariée, redevenue un idéal pour beaucoup de Français. Sur le plan statistique, les indépendants au sens strict représentent en France près de 3 millions de personnes, pour 22,8 millions de salariés, soit 11,5 % des actifs contre 9 % au début des années 2000. Parmi eux, une majorité d'artisans, de commerçants, de professions libérales ; et, depuis 2008, un nombre croissant d'auto-entrepreneurs : plus d'1,3 million de Français sont micro-entrepreneurs, dont plus de 60 % économiquement actifs²³.

Le retour en grâce de la figure de l'entrepreneur a en effet été l'autre condition du succès initial des plateformes et de la (relative) bienveillance avec laquelle elles ont d'abord été perçues. Rappelons en effet que, sauf exceptions, les plateformes s'appuient juridiquement sur des travailleurs indépendants. En mettant en relation l'offre et la demande de services de façon optimisée, elles peuvent affirmer créer une nouvelle génération d'entrepreneurs, qui grâce à elles accèdent facilement à une clientèle diversifiée et nombreuse. Comme l'indique l'historien américain Louis Hyman, pourtant critique vis-à-vis des promesses souvent non tenues de la *gig economy* ou de l'« économie des petits boulots » :

« La flexibilité de la main-d'œuvre n'est pas nouvelle. Mais que les travailleurs puissent être réellement indépendants des employeurs, sans agences d'intérim ou sociétés de conseil : voilà la nouveauté,

²³ Acoess-Stat, *Les micro-entrepreneurs fin décembre 2017*, 2018.

rendue possible par les nouvelles plateformes. Les travailleurs peuvent maintenant faire seuls ce qui, il y a quelques années à peine, exigeait l'appartenance à une entreprise : fabriquer à l'échelle mondiale, vendre à l'échelle mondiale, acheter à l'échelle mondiale, travailler à l'échelle mondiale. On pourrait même désormais se passer du concept d'entreprise²⁴. »

Le début des années 2010 fait ainsi miroiter cet espoir aux plus optimistes : la fin de la relation aliénante entre salariés et employeurs, avec son avatar juridique, le « lien de subordination », au profit d'un monde où chacun, grâce aux plateformes et à la diminution radicale des besoins en capital pour démarrer une activité, pourrait devenir « son propre patron ».

1.1.2.3. Monétisation et interventionnisme croissant, le temps des contestations

22

Cette période dorée pour les plateformes a néanmoins rapidement pris fin, avec une montée rapide des contestations sur leur modèle opérationnel (manque de transparence sur les prix, niveau de commission, risques de concurrence déloyale), dans un contexte de remise en cause plus générale des bienfaits économiques, sociaux et politiques de la révolution digitale.

L'ambiguïté des origines – économie du partage ou nouveau modèle capitaliste ? – a peu à peu disparu à mesure que se clarifiaient les

²⁴ Hyman L., *Temp, op. cit.*, Hyman L., *Temp, op. cit.*, p. 293 : « Flexible workforces are nothing new. But that workers might truly be able to be independent from employers, without temp agencies or consulting firms that is what has become possible with the new platforms. Workers can now do on their own what just a few years ago required participation in a corporation: manufacturing globally, selling globally, shopping globally, working globally. The corporation might no longer be necessary ».

intentions et les stratégies des plateformes *leaders*, et face à elles les réactions des pouvoirs publics, en France et dans la plupart des pays de l'OCDE.

Tout d'abord, sur le plan juridique, dans certains domaines réglementés comme celui des transports, l'absence de régulation avait initialement permis la coexistence de travailleurs professionnels et non professionnels au sein de mêmes plateformes, ce qui contribuait à brouiller les frontières. Face aux réactions du législateur, les plateformes comme Uber, UberPop²⁵ et Heetch ont néanmoins été sommées de mettre fin à ce qui a été considéré en France, comme dans la plupart des pays européens (Italie, Belgique, Allemagne, Pays-Bas, Espagne, Danemark), comme un exercice illégal de la profession de chauffeur professionnel. En parallèle, ces mêmes plateformes, massivement financées par des levées de fonds, ont commencé à chercher les conditions d'un équilibre financier, et donc à relever progressivement leurs coûts et à durcir parfois leurs conditions d'utilisation pour les travailleurs (notamment via une augmentation des niveaux de commissions).

Pour les utopistes des débuts, la rupture est donc définitivement consommée. Comme le soulignait une utilisatrice de plateforme dès 2012 :

« Encore un système qui se voulait une plateforme de mise en rapport directe entre particuliers qu'on court-circuite pour gagner de l'argent auprès de ses utilisateurs, super le marketing internet libre²⁶. »

²⁵ « Hollande demande la dissolution d'UberPop », *Libération*, 25 juin 2015.

²⁶ « Pourquoi Covoiturage.fr est devenu payant », *L'Expansion*, 8 octobre 2012.

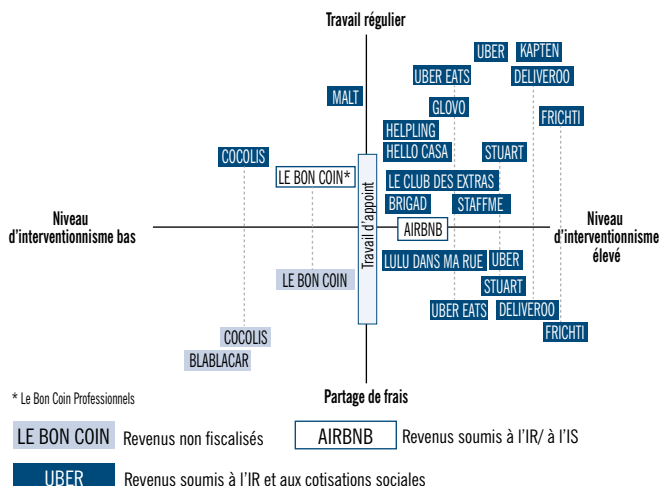
Désormais, les choses apparaissent avec une certaine clarté, malgré certaines zones grises. Il y a, d'un côté, des acteurs héritiers directs de « l'internet libre » et de l'utopie des premiers temps (Wikipédia, Ulule ou Le Bon Coin) ; de l'autre des plateformes dont la visée est bien lucrative (ce qui ne les empêche pas bien sûr de créer de la valeur économique et sociale). Parmi celles-ci, certaines demeurent dans l'univers de l'économie du partage, et jouent un rôle limité sur le marché du travail : ainsi de Blablacar, du Bon Coin ou d'Airbnb lorsque le service est utilisé par des non-professionnels. Les autres, celles qui nous intéressent ici, les Uber, Malt, Stootie, Stuart, Deliveroo, Le Club des Extras, reposent bien sur un modèle très différent de ceux des entreprises traditionnelles. Comme l'indique bien Pascal Terrasse dans son rapport de 2016, certes elles « *renouvellent la manière de produire et d'échanger* » mais « *continuent de s'inscrire dans des formes traditionnelles de capitalisme* »²⁷.

Ce sont ces plateformes, et en particulier celles qui interviennent de façon significative dans les relations de travail qu'elles permettent d'initier, qui font l'objet de notre attention dans ce rapport.

²⁷ Terrasse P., *Rapport au Premier Ministre sur l'économie collaborative*, 2016.

1.1.3. Typologie des plateformes de travail à la demande

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



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

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

- le transport (Uber, Kaptén (ex Chauffeur Privé), Le Cab) ;
- la livraison (Deliveroo, Stuart, UberEats, Frichti, Glovo, Cocolis) ;
- les services à la personne (Helpling, Hellocasa, Lulu dans ma rue) ;
- l'événementiel (StaffMe) ;
- les métiers de l'informatique et du numérique (Malt, Crème de la Crème, etc.) ;

- la restauration et l'hôtellerie (Le Club des Extras, Brigad).

La première remarque qui s'impose à la lecture de cette liste est que les plateformes ne « désintermédiennent » ou n'« ubérisent » pas n'importe qui²⁸. Elles sont avant tout actives dans des secteurs où les formes atypiques d'emploi et la sous-traitance étaient profondément développées. En d'autres termes, elles réintermédiennent de façon digitale des secteurs où la fonction d'intermédiaire était déjà centrale.

Nous avons ensuite classé les plateformes selon deux axes principaux, qui permettent de classer les travailleurs des plateformes selon trois dimensions, schématisées selon deux axes « problématiques » et un code couleur.

- Le niveau d'interventionnisme de la plateforme tout d'abord : c'est un critère essentiel car plus ce niveau est élevé, plus la plateforme contribue à transformer le marché du travail sous-jacent à son intermédiation. D'un point de vue politique, économique, social, concurrentiel, ce critère conditionne donc la pertinence d'une éventuelle régulation. À titre d'exemple, la définition du prix par la plateforme fait de cette dernière un acteur important du secteur, susceptible de bouleverser les équilibres économiques et sociaux. De même, l'intensité des prescriptions de la plateforme sur les pratiques des travailleurs (tenue, évaluation, incitations à la connexion, existence de sanctions) pose en creux la question de leur indépendance réelle et interroge la nécessité d'encadrer le « management algorithmique », de les requalifier ou de créer un nouveau statut (cf. 2^e et 3^e parties).

²⁸ « Et si l'uberisation n'avait pas attendu l'émergence des plateformes digitales ? », *Les Échos*, 15 septembre 2016.

- L'intensité du travail ensuite : dans l'optique qui est la nôtre de déterminer à quelles conditions l'activité des plateformes de travail à la demande doit être ou non encouragée, ce critère est aussi décisif. Il paraîtrait en effet inutile et contreproductif de sur-encadrer des activités purement anecdotiques dans la carrière et les revenus d'un individu, sauf si ces activités sont par ailleurs réglementées.
- La nature des revenus issus du travail sur les plateformes et leur traitement social et fiscal enfin : en effet, la soutenabilité du modèle des plateformes pour les travailleurs indépendants qui les utilisent dépend de leur accès à des revenus et une protection sociale suffisants. C'est pourquoi nous distinguons :
 - les revenus de l'économie du partage (simple augmentation du pouvoir d'achat, non soumis à impôt et cotisations) ;
 - les revenus soumis à l'impôt sur le revenu qui ne donnent pas lieu à cotisations sociales (mise à disposition de biens, achat-revente) car collectés dans un cadre non professionnel ;
 - les revenus soumis à l'impôt sur le revenu et à cotisations sociales.

Les plateformes qui nous intéressent le plus – pour leur potentiel de « disruption » et de déstabilisation du marché du travail – sont celles qui se situent en haut et à droite du graphique, et plus généralement celles *via* lesquelles les travailleurs peuvent tirer de véritables revenus du travail (soumis à cotisations).

1.2. Un phénomène souvent surévalué, mais des questions soulevées essentielles pour penser l'avenir du travail

Circonscrire le champ des plateformes de travail à la demande requiert donc de procéder à des distinctions parfois ténues mais importantes, pour éviter de ranger dans une même catégorie des réalités économiques et sociales très différentes : la situation d'un particulier qui partage ses frais sur BlablaCar pour partir en vacances après avoir loué son appartement sur Airbnb ne peut être appréhendée de la même manière que celle d'un étudiant qui complète tous les mois sa bourse grâce à Deliveroo, ni avec celle d'un chauffeur Uber travaillant six jours sur sept. Néanmoins, malgré tous les efforts de classification, des zones grises finiront toujours par exister, avec des limites nécessairement arbitraires : c'est particulièrement le cas des activités de location (Airbnb, Abritel, Homestay) et de vente (*via* Etsy, Le Bon Coin), que nous avons exclu du champ de notre analyse des plateformes de travail, mais qui, réalisées de façon très intensive, pourraient effectivement rentrer dans le champ du « travail ».

Tout aussi difficile est la mesure quantitative du phénomène. Disons-le d'emblée : la réalité est largement en-deçà des représentations spontanées et du poids accordé à ces questions dans le débat public. Sur un plan purement quantitatif, la réalité des plateformes décevrait nombre de leurs groupies : sauf dans certains secteurs bien précis, du reste déjà très largement désintermédiés (comme celui des taxis), les travailleurs des plateformes ne sont pas prêts de supplanter les salariés traditionnels et de créer un monde du travail parallèle.

Faut-il s'en désintéresser pour autant ? En réalité, pour leur importance dans certains secteurs et pour certaines populations, en raison de leur croissance très rapide ces dernières années, et pour les tendances qu'elles dessinent (préfiguration de nouveaux modes de rapport au travail), leur analyse reste clef, à condition de ne pas céder aux effets de mode.

1.2.1. Une réalité statistique difficile à appréhender

2,7 millions, 205 000, 13 millions, 0,8 %, etc. autant d'estimations et de chiffres qui fleurissent sur le poids des plateformes de travail à la demande sur le marché du travail français. Comment expliquer ces écarts ?

On peut accuser les statistiques officielles d'avoir mis trop de temps à réagir face à un phénomène nouveau. Mais, à leur décharge, ces hésitations sur les chiffres sont aussi le reflet de l'ambiguïté même du phénomène à l'œuvre, comme nous venons de le souligner : les frontières sont souvent poreuses entre activité professionnelle et non professionnelle, entre partage de frais et complément de revenu ; surtout, les statistiques publiques sont équipées pour mesurer la source principale de revenu des actifs, beaucoup moins pour appréhender des revenus ponctuels, ou irréguliers.

Par ailleurs, les plateformes elles-mêmes communiquent peu ou de façon non transparente sur leur volume d'activité : elles risqueraient de livrer par là même des informations précieuses à la concurrence, ou de révéler un décalage trop important entre les discours – l'invention du « futur du travail » – et une réalité souvent bien plus modeste.

En croisant les différentes sources existantes, en s'inspirant aussi des statistiques américaines, de loin les plus abouties sur le sujet,

nous pouvons néanmoins nous faire une idée relativement précise du phénomène et en tirer une conclusion sans appel : à ce jour, les plateformes n'ont pas révolutionné le marché du travail ; et rien actuellement ne permet de prédire avec certitude que leur modèle pourra un jour rivaliser, encore moins supplanter, les formes traditionnelles de travail²⁹.

1.2.2. Aux États-Unis, patrie des plateformes, un impact largement revu à la baisse

Pour appréhender le phénomène des plateformes de travail à la demande, les États-Unis bénéficient d'outils statistiques publics et privés plutôt plus développés qu'ailleurs, et surtout, de définitions relativement bien admises par tous. La notion de « *gig work* » permet d'assurer une certaine homogénéité dans les travaux et discours – là où les ambiguïtés françaises autour de l'économie du partage ont sans doute brouillé l'appréhension du phénomène.

1.2.2.1. Travail indépendant et formes de travail « atypiques » aux États-Unis : une évolution surprenante

Les États-Unis mesurent de façon régulière et fiable l'ampleur du travail indépendant ainsi que le développement des formes « alternatives » d'emploi, dites contingent *work* - deux catégories dans lesquelles se trouvent la plupart des travailleurs des plateformes.

La première surprise des statistiques américaines vient de l'évaluation du travail indépendant. En effet, alors que les discours actuels nous auraient laissé penser à une explosion du travail indépendant, un

²⁹ Martinot B., « Le travail indépendant : une alternative au salariat ? », *Réformes et transformations*, Presses Universitaires de France, 2018

phénomène inverse semble plutôt à l'œuvre. Le Bureau of Labor Statistics note ainsi une diminution du nombre des travailleurs indépendants au sens strict (qui ne sont pas constitués en société) : ils seraient passés de 7,5 % à 6,9 % de la population active entre 2000 et 2017, soit un taux historiquement bas³⁰. De façon claire, le travail indépendant n'est pas, aujourd'hui, l'avenir du travail américain.

D'autres statistiques attestent pourtant d'un développement des formes alternatives d'emploi tout court, phénomène dans lequel s'inscrivent en plein les plateformes qui intéressent ce rapport. Les travaux dans ce cas semblaient plus conformes à l'intuition des observateurs du marché du travail : dans un article très repris de 2016, les économistes américains Alan Krueger et Lawrence Katz avaient en effet estimé que la part du travail « contingent » - intérimaires, sous-traitants, indépendants isolés - s'était accrue très substantiellement entre 2005 et 2015, passant de 10,1 % à 15,8 % de l'emploi total³¹. Mais très récemment, le duo d'économistes est revenu sur ces conclusions – limitant ainsi largement la hausse à 1 ou 2 % de l'emploi total américain : « *après avoir digéré les nouveaux indicateurs, Larry Katz et moi concluons désormais que la dernière décennie a connu une modeste augmentation de la main-d'œuvre rattachée à des emplois non traditionnels - probablement de l'ordre de un à deux points, au lieu des cinq points que nous avions initialement énoncés.* »³².

³⁰ Bureau of Labor Statistics, *Contingent and alternative employment arrangements*, 2018.

³¹ Katz L. et A. Krueger, « The Rise and Nature of Alternative Work Arrangements in the United States, 1995-2015 | Lawrence Katz », *ILR Review*, 2016, Forthcoming.

³² « The Gig Economy Never Really Happened, Say the Economists Who Predicted It », *Fortune*, 1 juillet 2019 : « after sitting through the new evidence, Larry Katz and I now conclude that there was a modest rise in the share of the workforce in nontraditional jobs over the last decade - probably on the order of one to 2 percentage points, instead of the five percentage point rise we originally reported ».

Or, dans leur rapport initial de 2016, les économistes avaient déjà estimé à seulement 0,5 % la part des « *gig workers* » (ceux situés en haut à droite de notre graphique, ou qui seraient soumis à cotisations sociales en France³³). On peut donc estimer le chiffre réel plutôt en-dessous.

Nous sommes conduits à formuler deux hypothèses :

- Il se peut que la transformation du marché du travail américain et sa flexibilisation aient été déjà suffisamment avancées dès les années 1990, pour que les nouvelles tendances liées au numérique ne le transforment pas de façon si significative ;
- Il est également possible qu'en dehors des grandes métropoles et de certains secteurs d'activité, la « *gig economy* », seule réelle nouveauté sur le marché du travail depuis la fin des années 2000, n'ait eu en réalité qu'un impact marginal sur les statistiques globales.

1.2.2.2. La mesure de la « *gig economy* » : une croissance exponentielle, mais un impact encore très limité

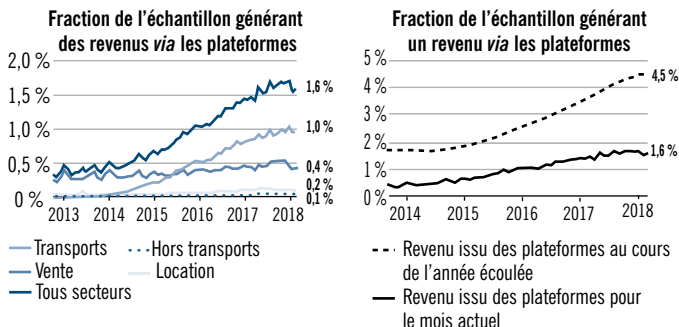
Cette deuxième hypothèse est confirmée par l'enquête très originale et convaincante de l'institut de recherche de JP Morgan, The Online Platform Economy in 2018 : Drivers, Workers, Sellers, and Lessors³⁴, qui a exploité 2,3 millions de comptes bancaires entre octobre 2012 et mars 2018 ainsi que les 38 millions de paiements réalisés *via*

³³ Pour rappel, les travailleurs américains équivalents aux travailleurs indépendants français doivent déclarer leurs revenus sur une fiche dite « 1099 ». Mais ils ne sont en aucun cas tenus de cotiser pour leur retraite ou leur santé. Du reste, une part significative des salariés américains ne cotise pas non plus pour sa protection sociale.

³⁴ Farrell D., G. Fiona, et H. Amar, *The Online Platform Economy in 2018 - Drivers, Workers, Sellers, and Lessors*, JPMorgan Chase & Co Institute, 2018.

128 plateformes digitales. Grâce à cet échantillon unique, l'enquête a pu établir avec beaucoup de certitudes plusieurs faits majeurs.

Première conclusion de l'étude : la fraction des actifs américains qui participent à l'économie des plateformes (plateformes de type Airbnb incluses) a certes augmenté, passant de moins de 2 % en 2015 à 4,5 % en 2018, mais la part des actifs en tirant des revenus réguliers (mensuels) a connu une évolution plus modeste, passant de 1 à 1,6 % sur la même période. Depuis 2012, le phénomène d'augmentation est bien spectaculaire, mais éloigné de certains fantasmes.



Source : JPMorgan Chase Institute.

De surcroît, on note que la hausse de l'utilisation des plateformes de travail en ligne (hors activité de vente en ligne type Etsy et hébergement type Airbnb) est presque exclusivement liée à la croissance du secteur des transports de personnes et de colis. En 2018, le transport pèserait 10 fois plus que toutes les autres formes de travail réalisées par des plateformes de travail à la demande

(0,1 % des revenus totaux). En d'autres termes, parler de *gig economy* reviendrait à parler presque uniquement d'Uber, de Lyft, d'Instacart (le Deliveroo américain) et de leurs concurrents. Le *Future of Work...* dans les transports : voilà un sujet intéressant, mais moins spectaculaire qu'à première vue.

Enfin, de façon très intéressante, cette étude montre que le travail sur les plateformes relève largement et de façon croissante d'activités « secondaires », effectuées en parallèle d'une activité à temps plein et le plus souvent salariée. La fonction économique et sociale des plateformes aux États-Unis serait donc d'assurer aux individus un complément de revenus. Ainsi le revenu moyen des chauffeurs des plateformes a-t-il été divisé par deux en quelques années, passant de 1,469\$ en 2013 à 783\$ en 2017. En moyenne, les revenus des chauffeurs représentaient 50 % de leurs revenus totaux en 2013, contre 25 % en 2017. En d'autres termes, dans un pays marqué par la très forte volatilité des revenus des travailleurs peu qualifiés, l'économie des plateformes apparaît comme un moyen de « lisser » ses rémunérations, beaucoup plus intensément mobilisée en période de crise (2013) que dans la phase actuelle de plein emploi.

En définitive, comme le conclut le JP Morgan Institute :

« Nous n'avons aucune preuve du fait que l'économie de plateformes en ligne serait en train de remplacer les sources de revenus traditionnels de la plupart des foyers. Pris dans leur ensemble, nos résultats indiquent que, peu importe que le travail sur plateformes puisse ou non représenter par principe "le travail de demain", la

plupart des participants n'en font pas aujourd'hui un usage qui ouvrirait la voie à un tel futur. »³⁵

Malgré les difficultés statistiques et l'hétérogénéité des travaux et des périmètres, il semble clair que les travailleurs des plateformes ne représentent qu'une portion très faible des travailleurs américains (moins de 2 %). À ce stade, il semble bien que la place de la *platform economy* dans les débats médiatiques, politiques et universitaires soit disproportionnée par rapport à sa réalité statistique.

1.2.3. En France, le flou des statistiques officielles sur les travailleurs des plateformes

1.2.3.1. À la recherche du raz-de-marée du travail indépendant

13 millions de travailleurs indépendants en France, soit 40 % environ de la population active : tel est le résultat présenté en 2016 par le McKinsey Global Institute³⁶, un chiffre largement repris dans la presse et les débats publics.

À y regarder de plus près cependant, les statistiques incluent aussi bien commerçants, médecins libéraux, chauffeurs Uber que des particuliers vendant exceptionnellement une commode sur Le Bon Coin, dans un vide-grenier ou pratiquant le covoiturage pendant leurs vacances. L'enquête ayant été administrée exclusivement en

³⁵ *Ibid.* « We do not find evidence that the Online Platform Economy is replacing traditional sources of income for most families. Taken together, our findings indicate that regardless of whether or not platform work could in principle represent the “future of work,” most participants are not putting it to the type of use that would usher in that future. »

³⁶ McKinsey&Company, *Independent work: choice, necessity, and the gig economy*, 2016.

ligne, un biais en faveur des travailleurs indépendants type « freelance » est également probable.

Malgré ses limites méthodologiques, cette enquête mérite notre attention :

Elle illustre d'abord parfaitement ce que les sciences cognitives et la sociologie des sciences appellent des « biais de confirmation », soit notre propension à tenir pour vraies des affirmations qui confirment nos idées préconçues. Il est évidemment tout à fait improbable et abusif d'estimer que « 30 % des Français » seraient des travailleurs indépendants au sens fort du terme (et ce n'est du reste pas ce que dit l'étude), mais l'envie d'y croire existe ;

Or, et c'est là le principal enseignement de ce travail de McKinsey, il n'y a évidemment pas 13 millions d'indépendants à titre principal. L'étude rappelle que chacun d'entre nous est un (petit) indépendant en puissance, ce qui n'est sans doute pas un phénomène nouveau, mais qui connaît une nouvelle jeunesse grâce aux plateformes ;

Elle montre enfin à quel point l'opinion publique, les journalistes, les décideurs ont pour ainsi dire envie de croire à une explosion du travail indépendant : car il est évidemment abusif et faux de ranger dans une même catégorie brocanteurs du dimanche et véritables indépendants.

Dans les faits, la hausse du travail indépendant en France est bien une réalité depuis le début des années 2000, même si le salariat reste très majoritaire. Depuis un point bas à 9 % au début des années 2000, le nombre d'indépendants est reparti à la hausse pour atteindre aujourd'hui 11,5 % de la population active. Cette hausse

est portée notamment par le succès spectaculaire du régime des auto-entrepreneurs introduit en 2008.

On peut donc considérer que ces chiffres sous-estiment l'ampleur du phénomène, les frontières se brouillant de plus en plus entre salariat et indépendance. On compte ainsi officiellement 1,4 millions de « pluriactifs », dont 1,2 millions de salariés³⁷. Ces « pluriactifs » exercent soit plusieurs professions de façon indépendante, soit une même profession pour plusieurs employeurs.

Entre les 11,5 % de l'INSEE et les 30 % de McKinsey, la vérité se situe non pas à mi-chemin, mais des deux côtés à la fois :

Pour leur activité principale, les actifs français continuent de privilégier massivement – et sans doute pour longtemps – le salariat ;

Mais outre les dynamiques à l'oeuvre visibles dans les enquêtes INSEE, l'étude McKinsey est là pour nous rappeler qu'une minorité très significative d'entre nous s'aventure ou doit s'aventurer sur le marché pour augmenter ses revenus. Nous sommes tous de petits indépendants en puissance.

1.2.3.2. Des travailleurs indépendants aux travailleurs des plateformes

Si les enquêtes statistiques portant sur le travail indépendant sont désormais de plus en plus nombreuses, celles qui se sont penchées spécifiquement sur le cas des travailleurs des plateformes sont plus

³⁷ « Les pluriactifs : quels sont leurs profils et leurs durées de travail ? », DARES - Analyses, octobre 2016, no 060.

rares³⁸ et se heurtent à d'importantes difficultés méthodologiques. Les statistiques officielles françaises ne disposent en effet pas des outils et moyens nécessaires pour mesurer de façon spécifique l'activité des travailleurs utilisant les plateformes.

La difficulté à définir de façon consensuelle ce qu'est un travailleur « des plateformes » constitue un obstacle majeur à la quantification exacte du phénomène. Plus encore, la « volatilité » des travailleurs des plateformes – c'est-à-dire le fait qu'ils puissent être en parallèle salariés, indépendants « classiques » (trouvant par eux-mêmes leurs clients) et utilisateurs des plateformes de mise en relation - empêche des calculs fiables.

Un colloque récent du Conseil National de l'Information Statistique (CNIS) intitulé *L'économie numérique – enjeux pour la statistique publique* tenu par Bernard Gazier et Damien Babet a néanmoins tenté de percer ce flou statistique. Les deux auteurs se sont penchés sur le cas des travailleurs des plateformes, en s'appuyant sur un module *ad hoc*, adossé à la traditionnelle enquête Emploi de l'INSEE. Ce module a permis d'interroger 3 700 indépendants et ne porte que sur l'emploi principal. D'après leurs travaux, en 2018, on compterait 100 000 utilisateurs exclusifs de plateformes³⁹ et 105 000 utilisateurs non exclusifs⁴⁰. 205 000 personnes en France seraient ainsi utilisatrices de plateformes de travail à la demande,

³⁸ Gazier B., « Nouvelles formes d'emploi liées au numérique et mesure de l'emploi », p. 27 ; Amar N. et L.-C. Viossat, *Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale*, IGAS, 2016 ; Montel O., « L'économie des plateformes : enjeux pour la croissance, le travail, l'emploi et les politiques publiques », *Document d'études de la DARES*, août 2017, n° 213.

³⁹ C'est-à-dire qui déclarent uniquement « passer par une plateforme ou par une entreprise qui redirige les clients vers eux ».

⁴⁰ C'est-à-dire qui déclarent « passer par une plateforme ou par une entreprise qui redirige les clients vers vous » parmi d'autres réponses.

soit 7 % des indépendants et 0,8 % des actifs occupés. Néanmoins, Bernard Gazier et Damien Babet considèrent que ce chiffre est très certainement d'un côté surestimé, de l'autre sous-estimé :

- L'enquête ne distingue pas les plateformes numériques des autres intermédiaires non digitaux existants ;
- Mais cette surestimation est à nuancer dans la mesure où elle ne tient pas compte des travailleurs des plateformes qui exercent à titre principal une autre activité indépendante ou salariée.

En définitive, il est raisonnable de penser que le travail *via* plateforme numérique représente aujourd'hui significativement moins de 1 % de la population active en France.

1.2.3.3. Les statistiques européennes et des principaux pays développés

De façon générale, malgré de grandes disparités, surtout liées aux différences d'approche méthodologique, les enquêtes les plus sérieuses révèlent la même réalité dans chaque pays :

- Un taux de participation à des formes de travail rémunéré (*paid work*) *via* des plateformes de travail à la demande (*crowdworking through digital apps*) qui varie entre 1 et 5 % de la population totale⁴¹, un chiffre cohérent avec les données américaines de JP Morgan.

⁴¹ Forde C., M. Stuart, S. Joyce, L. Oliver, D. Valizade, G. Alberti, K. Hardy, V. Trappmann, C. Umney, et C. Carson, *The Social Protection of Workers in the Platform Economy*, European Parliament, 2017.

- Parmi ces travailleurs, seul un quart d'entre eux tirerait l'essentiel de leurs revenus de leur utilisation des plateformes : là aussi, on retrouve des estimations cohérentes avec les chiffres américains.
- La dynamique de croissance est très positive, même s'il n'existe aucun consensus sur les chiffres. Il reste difficile d'anticiper le poids à venir de ces formes de travail dans la population active.

Compte tenu des disparités considérables de définition, il semble à l'avenir nécessaire d'établir des statistiques fondées sur les données réelles des plateformes ou, comme c'est le cas aux États-Unis, sur des données bancaires, pour pouvoir appréhender la réalité fluctuante de ces formes de travail.

1.2.4. Un phénomène minoritaire, des questions fondamentales

40

Le cadrage statistique est absolument déterminant pour éviter d'affirmer sans discussion que les plateformes seraient « l'avenir du travail ». « *It's smart to separate hype from reality* » nous rappelle le journaliste du *Wall Street Journal* Erik Sherman⁴². Les statistiques de ce point de vue sont formelles : non, le travail à la demande exercé *via* des plateformes, par des indépendants, n'a pas vocation à se généraliser dans les prochaines années, ni sans doute dans les prochaines décennies. Il faut se garder d'accorder un poids exagéré au phénomène pour de mauvaises raisons :

⁴² Sherman E., « N° One Agrees on the Size of the Gig Economy, and Here's Why That Matters », *Inc.com*, 6 novembre 2018.

Par assimilation de ces plateformes avec l'économie collaborative, un marché où la France fait d'ailleurs figure de leader à l'échelle européenne ;

En cédant à des phénomènes de mode, par peur de « ne pas en être » ou par ethnocentrisme d'habitants de grande métropole, qui ont davantage recours aux plateformes. Ainsi, *l'Observatoire de la Société et de la Consommation* a récemment consacré une étude aux habitudes de consommation des « jeunes urbains créatifs » ou *millennials* : 39 % d'entre eux ont recours à des services de livraison de plats à domicile ou au bureau, contre 14 % parmi l'ensemble des Français, 52 % ont réservé une nuitée sur Airbnb (contre 21 %), et 22 % utilisent les services de commande de taxi ou de VTC, contre 8 % de l'ensemble des Français⁴³ ;

Ou encore par ignorance de la réalité du marché du travail, lorsque des observateurs semblent, par le truchement des plateformes, redécouvrir les formes flexibles et précaires d'emploi. Ils se passionnent alors pour la situation des livreurs Deliveroo sans s'être jamais penchés sur le quotidien difficile des salariés des entreprises sous-traitantes de la logistique.

En revanche, l'apparition soudaine de façons tout à fait nouvelles de trouver du travail, la place prise par ces plateformes d'intermédiation en quelques années, leur rôle déjà central pour certaines catégories de travailleurs et certains secteurs économiques, justifient pleinement leur place importante dans le débat public. À titre de comparaison, les Uber, Deliveroo, Malt ont déjà sur le marché du travail français, une décennie environ après leur naissance, une place comparable

⁴³ Jean-Laurent C., Les jeunes urbains créatifs : contre-culture ou futur de la consommation ?, *L'observatoire Société et Consommation*, 2018.

à celle qu'occupait l'intérim dans les années 1980, plus de 25 ans après la naissance des Manpower & co⁴⁴.

Surtout, ces plateformes proposent de nouvelles façons d'organiser le travail qui, sans être immédiatement généralisables, semblent devoir se diffuser peu à peu à l'ensemble des organisations. Les modalités d'un « management algorithmique », fondé sur des données plus que sur une relation hiérarchique, la quête d'autonomie que révèlent le succès des plateformes sont des questions éminemment importantes pour l'ensemble de la population active comme pour les entreprises.

⁴⁴ Au début des années 1980, la part de l'intérim en équivalents temps plein représentait moins de 0,5 % de la population active. Aujourd'hui, l'intérim ne représente « que » 2 % de la population active à un instant donné, mais son incidence sur le fonctionnement du marché du travail est très significatif.

CE QUE TRAVAILLER SUR UNE PLATEFORME VEUT DIRE (la nouvelle « expérience » du travailleur des plateformes)

Avec une certaine candeur ou naïveté, avec un art consommé du *storytelling*, vital pour séduire les investisseurs et éloigner les velléités des régulateurs, les créateurs de plateformes de travail à la demande ont su accrocher le modèle de travail créé par leurs services au train de la modernité technologique.

Leur arme de communication, qui est aussi leur outil juridique et opérationnel, fut et reste encore le travail indépendant. Tandis que les agences d'intérim et tous les autres acteurs des services fortement consommateurs de flexibilité (nettoyage, sécurité, secteur de la santé, hôtellerie-restauration) sont restés prisonniers de la référence au salariat, les plateformes numériques d'intermédiation ont su redécouvrir le travail indépendant - son potentiel économique, social, idéologique et juridique. Quelle différence fondamentale existe-t-il pourtant entre un intérimaire professionnel, capable de choisir lui-même ses missions en raison de ses compétences rares, et un développeur freelance ? De même, celui qui n'a d'autre choix que d'accepter un contrat de quelques semaines en CDD est-il si différent d'un travailleur de plateformes qui doit absolument boucler ses fins de mois ? Les réponses à ces questions ne sont ni simples, ni définitives ; elles varient au cours du temps et selon les plateformes.

Les *startups* de la nouvelle économie ont d'abord réussi là où les entreprises de travail temporaire n'ont jamais totalement réussi depuis plus d'un demi-siècle : imposer au monde entier un nouveau récit sur le monde du travail, faire rimer flexibilité avec liberté plutôt qu'avec précarité. Si le procès fait aux secondes a toujours été partial, le blanc-seing parfois réservé aux premières doit également être interrogé. C'est l'objet de ce chapitre : confronter, sur la base de l'enquête originale réalisée pendant plusieurs mois par l'Institut Montaigne, mais également grâce aux travaux désormais très nombreux sur la question, le discours de la nouvelle économie à la réalité quotidienne des travailleurs.

Laissant de côté les discours, nous resterons donc essentiellement descriptifs. C'est une condition indispensable pour appréhender l'extraordinaire diversité des plateformes, des usages qui en sont faits, et des travailleurs qui s'y croisent. Il est vain de vouloir définir l'expérience du travail sur les plateformes de mises en relation sans se pencher sur le profil de leurs utilisateurs. Ce sont ces utilisateurs-travailleurs qui vont nous permettre de comprendre le rôle occupé par les plateformes sur le marché du travail.

Données mobilisées pour ce chapitre

Pour définir et qualifier les travailleurs des plateformes, notre travail s'est appuyé sur différentes sources – originales ou déjà existantes :

Données originales produites pour le rapport

- enquête statistique inédite sur les coursiers indépendants (principalement à vélo) réalisée auprès de plus de 800 travailleurs de plateformes, en ligne ;
- entretiens individuels et *focus groups* avec des freelances exerçant leur activité *via* Malt, avec des chauffeurs VTC utilisant la plateforme Uber, avec des extras de la restauration utilisant la plateforme Le Club des Extras et avec des coursiers à vélo exerçant leur activité *via* Deliveroo, Uber Eats et Stuart.

Données existantes

Rapports et ouvrages : Landier A., D. Szomoru, et D. Thesmar, *Travailler sur une plateforme internet : une analyse des chauffeurs utilisant Uber en France*, 2016 ; Abdelnour S., *Moi, petite entreprise : Les auto-entrepreneurs, de l'utopie à la réalité*, Paris, Presses Universitaires de France - PUF, 2017 ; Jan A., « *Livrer à vélo... en attendant mieux* », La nouvelle revue du travail, 1 novembre 2018, n° 13. ; Hopwork, *Freelances et fiers de l'être : portrait d'une nouvelle catégorie de travailleurs*, 2017 ; Mias A., « *J'étais hyper-endetté, il fallait que je bosse* ». Nathan, *fonctionnaire... et livreur à vélo*, La nouvelle revue du travail, 1^{er} novembre 2018, n° 13 ; Aguilera, Anne, Laetitia Dablanc, et

Alain Rallet. « L'envers et l'endroit des plateformes de livraison instantanée. Enquête sur les livreurs micro-entrepreneurs à Paris », Réseaux, vol. 212, n° 6, 2018, pp. 23-49 ; Parise F., « Uber ou le douloureux paradoxe du capitalisme banlieusard », août 2016.

Témoignages récoltés sur les réseaux sociaux, et exploités pour la première fois dans un travail en langue française : groupes Facebook de chauffeurs et livreurs et groupes Telegram.

2.1. Trouver du travail, gagner sa vie, se mettre à son compte - Les plateformes de travail peu qualifiées au service des oubliés du marché du travail ?

Propos liminaire – Les plateformes de travail à la demande : des acteurs aux deux extrémités du marché du travail

« La situation très dégradée de l'emploi, notamment pour les moins qualifiés, oblige un nombre croissant de personnes à imaginer de nouvelles formes d'activité économique, et choisir, à titre d'activité principale ou complémentaire, le "self-employment" et le micro-entrepreneuriat. Dans un contexte de crise économique prolongée et de chômage massif, il est en effet parfois plus facile de trouver de l'activité, c'est-à-dire un marché, qu'un emploi »⁴⁵.

⁴⁵ Menascé D., *La France du Bon Coin. Le micro-entrepreneuriat à l'heure de l'économie collaborative*, Institut de l'entreprise, 2015.

La polarisation du marché du travail est une dynamique forte en France comme dans tous les pays développés. D'un côté, se développent des emplois extrêmement qualifiés, bien rémunérés, réservés à des travailleurs aux compétences rares, notamment dans le numérique. De l'autre, continuent de croître des emplois de service peu ou pas qualifiés, avec une tendance, préexistante aux plateformes, à la flexibilisation de ces emplois, rarement exercés à travers des « CDI » à temps plein bien rémunérés. Les plateformes qui nous intéressent se situent justement à ces deux extrémités du marché du travail.

Des acteurs comme Malt, Comet, ou Creads participent de l'économie globalisée à forte valeur ajoutée – les freelances qui y proposent leurs services pourraient, pour la plupart, occuper un emploi bien rémunéré dans des entreprises. Sur un plan social et politique, leur situation ne pose pas de difficultés particulières.

Les Uber, Deliveroo, Amazon Mechanical Turk, Helpling, Stootie se situent au contraire dans l'univers des services peu ou moyennement qualifiés. Ces plateformes de travail à la demande proposent de nouvelles solutions d'intermédiation dans des secteurs assez peu réputés pour la qualité des emplois proposés aux travailleurs : transport de personnes, logistique, nettoyage, gardiennage, sécurité, etc. En proposant exclusivement du travail rémunéré à la tâche, exercé avec un statut de travailleur indépendant, ne contribuent-elles pas à un émiettement supplémentaire du travail peu qualifié, à une perte des droits sociaux (salaire minimum, congés payés, droit syndical) précieux pour des travailleurs peu qualifiés souvent dépourvus de pouvoir de négociation ? Comment expliquer l'enthousiasme qu'elles ont suscité ainsi que la relative bienveillance réglementaire qui a accompagné leur croissance ?

En réalité, l'espoir créé par les plateformes de travail à la demande doit se lire en creux des scléroses du marché du travail des années 1980-2010. Travailler sur ces plateformes est rarement un choix par défaut, comme nous le verrons un peu plus loin, mais un choix positif d'acteurs qui disposent de peu d'options de qualité pour rentrer sur le marché du travail.

Au risque d'une précarisation des travailleurs peu qualifiés, les plateformes peuvent en effet opposer l'incapacité chronique des économies développées (telles que celle de la France) à apporter une quelconque solution d'emploi aux travailleurs les moins armés. Comme le déclarait l'ancien directeur général d'Uber France :

« *L'obsession d'un chauffeur UberX c'est d'avoir de l'argent pour vivre et de ne plus avoir peur du lendemain (...) Ce n'est pas une question de CDI versus CDD, mais bien d'avoir une opportunité de travailler. Pour la personne, il ne s'agit plus de décrocher un contrat lié à emploi, mais d'obtenir un travail, qui ne pourra pas être délocalisé et qui lui rapportera 2 000 euros nets mensuels.* » (...) *Il ne s'agit certes pas de proposer un emploi classique, mais de fournir des opportunités à des gens qui n'en avaient pas. Pour 80 % de nos chauffeurs, c'est le cas*⁴⁶. »

Les statistiques lui donnent au moins partiellement raison. En 2016, un jeune sans diplôme avait 49 % de chances de se trouver au chômage trois ans après son départ de l'école (et 57 % pour ceux habitant dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, bassins de recrutement privilégié des plateformes de type Uber) ; c'était le cas de 28 % des titulaires de BEP/CAP et de 19 % pour

⁴⁶ « Le DG d'Uber France défend son modèle... et admet quelques malades », *L'Usine Digitale*, juin 2015.

de simples bacheliers. Chez les 51 % de non-diplômés en emploi, seuls 29 % avaient un contrat à durée indéterminée (contre 76 % chez les BAC+5). En d'autres termes, la norme pour un non-diplômé en France, c'est d'abord le chômage, puis un contrat aidé ou temporaire, et enfin, pour moins de 15 % d'entre eux, un « CDI ». Pour mémoire, rappelons que 76 % des enfants d'ouvriers ne vont pas au-delà du baccalauréat, et que seuls 6 % sont titulaires d'un master, contre respectivement 21 % et 52 % des enfants de cadres⁴⁷ : donner une chance professionnelle à ceux qui manifestement n'ont pas les mêmes chances scolaires ne peut être tout à fait condamné.

Au danger d'une flexibilisation sans contrôle, il est ensuite facile d'opposer l'inadaptation manifeste des règles d'encadrement des contrats atypiques à certains types de besoins - au moins dans des pays comme la France, l'Espagne ou l'Italie. Comment assurer en effet de façon efficace, et à des coûts maîtrisés, des services de livraison de courses ou de repas à l'aide d'outils juridiques pensés sous une ère industrielle ? À titre d'exemple, les motifs de recours au CDD ou à l'intérim français, les contraintes de renouvellement des contrats, les délais de carence et leur durée maximale, rendent pratiquement impossible le recrutement sur le long terme de salariés pour des tâches ponctuelles et de dernière minute. En libérant le recours au travail indépendant, les plateformes créent ainsi une nouvelle demande de travail, face à laquelle peut se positionner une nouvelle offre, accessible à des populations (étudiantes notamment) qui ne souhaitent ou ne peuvent pas travailler à des horaires réguliers.

Symétriquement, ceux qui alertent sur la non-prévisibilité et la flexibilité du travail *via* des plateformes oublient de se pencher sur

⁴⁷ *Quand l'école est finie - Premiers pas dans la vie active de la génération 2013* - Résultats de l'enquête 2016, CÉREQ, 2017.

les conditions d'emploi et de travail des secteurs dans lesquels les plateformes opèrent : jamais ou presque le CDI à temps plein n'y est la règle ; les CDI à temps partiel, les CDD, l'intérim, la sous-traitance en cascade y sont souvent la norme, le travail non-déclaré ou sous-déclaré loin d'être l'exception.

La dégradation de la situation des *outsiders* fait depuis des décennies l'objet de beaucoup de travaux, mais de peu de politiques publiques ou de politiques d'entreprise. Dès lors, le développement en parallèle d'un autre mode d'organisation, transparent du fait de la traçabilité de toutes les transactions, est *a minima* une piste à explorer.

Enfin, face au risque d'un *dumping salarial*, les plateformes réussissent généralement à démontrer que l'équivalent horaire des rémunérations des indépendants qui les utilisent est au moins égal et souvent supérieur au salaire minimum du pays ou de la branche.

Pour le dire autrement : dans des économies qui peinent depuis des décennies à trouver une place satisfaisante à toute une partie de la population active, il semble à tout le moins nécessaire de laisser leurs chances à ces modèles alternatifs.

**Quand le statut de micro-entrepreneur
sert de support aux politiques publiques d'insertion
par le travail - L'exemple de Lulu dans ma Rue**

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » permet l'expérimentation de l'élargissement des formes d'insertion par l'activité économique

(IAE) au travail indépendant. Cette expérimentation permet à des personnes sans emploi, rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières, d'exercer une activité professionnelle en bénéficiant d'un service de mise en relation avec des clients et d'un accompagnement réalisés par une « entreprise d'insertion par le travail indépendant ». Par cette loi, le législateur reconnaît donc au travail indépendant ses capacités émancipatrices, y compris pour les personnes les plus fragiles.

Ainsi, la plateforme sociale et solidaire « Lulu dans ma rue » qui met en relation des particuliers avec des demandeurs d'emploi en difficulté pour la réalisation de tâches ponctuelles (bricolage, gardiennage, petit déménagement etc.) sous statut de microentrepreneur, peut bénéficier d'aides pour chaque travailleur agréé.

Chiffres-clés de Lulu dans ma Rue

Les Lulus gagnent en moyenne 200 euros par mois, ils sont d'anciens d'Emmaüs Défi (10 %), des retraités pauvres ou des allocataires du RSA cherchant un complément de revenu (45 %), ou des étudiants comme des retraités plus aisés qui arrondissent leurs fins de mois (45 %). Cette diversité et cet ancrage local favorisent la mixité et le lien social, dimensions entretenues par un apéro de quartier une fois par mois et un apéro des Lulus où ils se rencontrent.⁴⁸

⁴⁸ Astrees Lab, *Lulu dans ma rue, ou comment l'auto-entrepreneuriat peut favoriser l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi*, 2017.

Voici désormais ce que nous en disent les principaux intéressés.

2.1.1. Les plateformes comme nouveau job étudiant et outil d'insertion pour actifs peu qualifiés ou en transition - l'exemple des plateformes de livraison à vélo

Il s'appelle Louis, Mohammed ou Ngolo. Il est livreur à vélo. Enfin, pour partie. Car qu'il soit étudiant ou non, son travail sur la plateforme à vélo n'est qu'une des activités qui lui permet de compléter ses revenus, payer ses vacances, son loyer, s'insérer ou se réinsérer. Car Louis, Mohammed ou Ngolo se définit rarement comme « livreur ». Il est plutôt barman, graphiste, arbitre de football, serveur, apprenti de la fonction publique, vidéaste, coach sportif à domicile, consultant, agent de propreté, vendeur, personal shopper, pigiste, photographe, éducateur sportif, facteur, externe en médecine, informaticien, enseignant, contrôleur qualité, joueur professionnel de poker, designer industriel, médiateur dans un fablab, hôte d'accueil, babysitter, juriste, préparateur de commandes, éducateur spécialisé, rédacteur web, thésard, maître nageur, livreur chez Pizza Hut, comédien, brocanteur, musicien, chef de rang, employé de banque, réceptionniste, danseur, veilleur de nuit, développeur web, caissier, mécanicien, pompier volontaire, coach de tennis, éducateur sportif, chargé de production, retraité, pâtissier, concierge privé, paysagiste, responsable RH, cuisinier, cariste, électricien, caissier, agent de sécurité ... Et quand l'activité principale ou rêvée ne suffit pas, qu'un besoin de liquidités se fait sentir, il se connecte à la plateforme et gagne quelques précieux euros.

Exploitation de l'enquête de l'Institut Montaigne auprès d'un panel de livreurs indépendants

Le cas des livreurs à vélo (ou en scooter) est devenu, depuis deux ou trois ans, un objet d'intérêt majeur des pouvoirs publics et de l'opinion, au point de pratiquement supplanter la question du transport de personnes *via* des plateformes. Impossible en effet de ne pas croiser, dans presque la totalité des villes de plus de 100 000 habitants en France, et partout en Europe ou aux États-Unis, ces cyclistes ou conducteurs de scooter vêtus de tenues bariolées qui livrent des repas ou des colis aux quatre coins de la ville. L'explosion de cette offre étonne. Leur mode de travail également : ce sont des travailleurs indépendants, qui semblent parfois afficher les couleurs d'une plateforme et souvent de plusieurs plateformes différentes, ainsi des livreurs vêtus d'une veste Stuart, d'un casque Deliveroo et d'un sac isotherme UberEats ou Glovo.

L'hétérogénéité des situations individuelles révélée dans le paragraphe introductif montre la difficulté à rendre compte du phénomène social à l'œuvre derrière les plateformes : on y rencontre des profils extrêmement différents, qui se trouvent à différents moments de leurs études ou de leurs trajectoires professionnelles ; il s'agit tantôt d'utilisateurs intensifs, tantôt de travailleurs de passage, voire de curieux. Un travail d'enquête permet toutefois d'y voir plus clair et d'identifier quelques profils-types au sein de chaque secteur concerné par l'émergence de plateformes.

2.1.1.1. « Ceux qui travaillent pendant que les autres se reposent »

Dans le secteur de la livraison dominé aujourd'hui par la *foodtech*⁴⁹, les travailleurs indépendants partagent tous une caractéristique commune : leur disponibilité à des plages horaires atypiques. À l'heure de la pause déjeuner, à la fin de la journée, plus tard dans la soirée ou les week-ends : en somme ce sont ceux qui travaillent lorsque les autres se reposent, comme dans le secteur de la restauration. Chez Deliveroo par exemple, on incite les travailleurs à se connecter à des « *shifts* » prioritaires, le plus souvent en fin de soirée. Une étude récente indique ainsi que trois quarts des livreurs parisiens travaillent le samedi et le dimanche⁵⁰.

Les plateformes dépendent donc d'une flotte de livreurs aux disponibilités atypiques, qui sont, comme l'indiquent les statistiques, majoritairement des étudiants et des jeunes sans charge de famille. D'après notre étude statistique réalisée auprès d'un panel de livreurs indépendants d'une plateforme, et statistiquement représentative, on compte ainsi :

- 57 % d'étudiants ;
- Très peu de personnes officiellement en couple (80 % de célibataires, 7 % de mariés ou pacsés), et très peu de parents (7 %) ;
- Une majorité de jeunes, même chez les non-étudiants : l'âge moyen est de 26 ans, 22 ans chez les étudiants, 31 ans chez les actifs.

⁴⁹ Concept vendeur signifiant : « livraison de repas à domicile *via* une application mobile ».

⁵⁰ Rallet A., L. Aguilera, et L. Dabanc, « L'envers et l'endroit des plateformes de livraison instantanée. Enquête sur les livreurs micro entrepreneurs à Paris », *Réseaux*, 2018, vol. 36, 2018

L'absence de charge de famille et le jeune âge permettent donc un autre rapport au temps, condition nécessaire au *matching* entre l'offre et la demande sur ce type de plateformes.

La livraison à vélo, le *baby-sitting* des étudiants sportifs

Rémi est un jeune étudiant de 19 ans. Il vit seul à Paris et fait des études de sociologie. Le jour de sa majorité, Rémi s'est immédiatement inscrit au registre des auto-entrepreneurs, afin d'obtenir au plus vite son numéro de SIRET. Il veut travailler vite, facilement, et surtout gagner de l'argent pour se payer des vacances d'été à l'étranger.

Pendant un mois, il a roulé dans tout Paris, en travaillant grâce à différentes plateformes de mise en relation telles que Deliveroo, Stuart ou UberEats. Lorsqu'on l'interroge sur ses motivations, Rémi évoque spontanément la flexibilité, mais aussi et surtout la liberté : « *je peux travailler où je veux, quand je veux* ».

C'est aussi l'absence d'autorité hiérarchique qui a motivé Rémi à travailler *via* ces plateformes de mise en relation. Il estime qu'il n'est pas capable de travailler au sein d'une structure classique, car il ne supporte pas l'autorité et veut être « son propre patron ». La promesse de liberté offerte par les plateformes de mise en relation est alléchante, surtout pour des jeunes actifs ou des étudiants. Le travail salarié n'est pas adapté à son profil, Rémi en est convaincu.

Pourtant, très vite, il évoque avec une certaine amertume les plateformes avec lesquelles il travaille. Il souligne spontanément que la liberté offerte par ces plateformes est réduite et que cette

notion de liberté est utilisée comme un outil marketing. Rémi ne s' imagine pas travailler à long terme *via* ces plateformes. Son activité s'inscrit dans un temps court et ses rémunérations lui permettent principalement de financer ses loisirs ou ses sorties nocturnes.

2.1.1.2. Une activité masculine, pour étudiants et jeunes peu diplômés

Une écrasante majorité (96 %) des livreurs sont des hommes, que ce soit parmi les étudiants ou parmi les jeunes actifs. Il est bien sûr tentant de « naturaliser » cette caractéristique, les jeunes femmes étant à la fois en moyenne moins sportives et moins attirées par ces formes d'activité qui peuvent en outre être anxiogènes du point de vue de la sécurité (on demande régulièrement aux livreurs de monter dans les appartements et le travail se déroule souvent de nuit). Mais ce déséquilibre massif mérite davantage d'attention et doit être rapporté aux données existantes sur le travail étudiant masculin, d'une part, et l'emploi des jeunes hommes peu qualifiés, de l'autre.

Les livreurs indépendants étudiants : une activité pour des geeks sportifs

Le travail étudiant bénéficie d'un suivi statistique régulier grâce aux enquêtes emploi⁵¹, dont il faut retenir les éléments suivants :

- On compte parmi les étudiants environ 23 % d'actifs occupés au sens du BIT⁵², dans des proportions similaires chez les garçons (24 %) et chez les filles (22 %) ;

⁵¹ *Les activités rémunérées des étudiants : quelles formes et quelle organisation ?* - Ministère du Travail, Dares Analyses, 2017.

⁵² Bureau International du Travail.

- Mais la proportion de jeunes étudiants actifs est tirée vers le haut par la plus forte proportion d'apprentis (les apprentis représentent 37 % des étudiants actifs contre 22 % des étudiantes), tandis que le travail étudiant féminin est davantage porté par des « petits boulots », réguliers ou occasionnels, mais sans lien avec les études (24 % du travail étudiant masculin contre 30 % du travail étudiant féminin). Les « petits boulots » étudiants sont davantage occupés par des filles, en raison notamment du poids des services à la personne (garde d'enfants en particulier).

Ainsi, si l'on exclut le cas particulier de l'apprentissage, où la part plus importante de garçons tient au caractère très genré de certains métiers où l'apprentissage est courant (métiers industriels), on note que les jeunes filles travaillent davantage que les garçons durant leurs études. Au regard de ces éléments, on peut alors formuler quelques hypothèses sur la place qu'est venue occuper en quelques mois ou années la livraison à vélo dans le paysage des petits jobs étudiants :

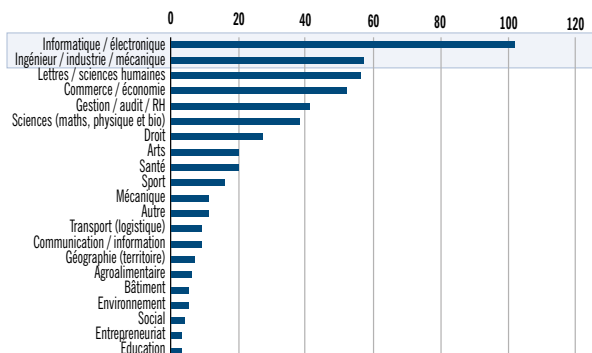
- Comme en atteste la proportion importante des livreurs qui valorisent le caractère « physique » et « sportif » de la livraison (un élément retrouvé systématiquement en *focus group*), la livraison à vélo peut apparaître comme un petit boulot à caractère viril, chasse gardée des hommes sportifs et ne rechignant pas à l'effort.

Il y a des fois où ça fait super chier d'être sur son vélo, sous la pluie. D'être à des endroits où tu n'as pas envie d'être. Mais de manière générale, je kiffe. Ça me permet de garder un cardio, une forme physique etc. C'est un peu un jeu dans ma tête.

Citation issue d'un focus group organisé par l'Institut Montaigne.

- Ce type de travail apparaît aussi comme un débouché facile pour de jeunes étudiants peu enclins par goût et par leurs études aux interactions humaines valorisées dans les services (*gamer* introverti ou timide). La première spécialité universitaire des livreurs est ainsi, et de loin, l'ingénierie et l'informatique.

Répartition des étudiants coursiers à vélo selon leur domaine d'étude



Dans un monde du travail recentré autour des services, qui valorise les *soft skills* et la capacité d'interaction, l'émergence d'une demande de travail physique, nécessitant très peu de contacts humains, est ainsi venue occuper un vide, offrant une solution facile pour gagner sa vie, particulièrement adaptée à des étudiants plutôt « geeks ».

Les livreurs jeunes actifs : un accès facile à une activité rémunérée pour des publics en transition professionnelle ou précaire

La population des livreurs compte aussi une part importante de non-étudiants (43 %). Certaines études indiquent même que cette part serait aujourd'hui croissante⁵³.

L'analyse des données indique clairement l'existence de deux grandes catégories d'actifs :

38 % d'entre eux sont salariés (sous réserve de la fiabilité de la réponse à la question). Il s'agit là du phénomène largement médiatisé de pluriactivité, et du motif même de la création du statut d'autoentrepreneur en 2008 : permettre d'obtenir de manière souple des compléments de revenus, dans un contexte de stagnation des salaires pour une partie de la population ;

62 % déclarent être travailleurs indépendants et utiliser les plateformes comme forme d'activité exclusive, principale ou secondaire. Parmi eux, 37 % sont des anciens chômeurs, un pourcentage qui atteint 45 % chez ceux pour lesquels les plateformes sont la source exclusive de revenus.

D'un point de vue politique ou social, la première catégorie pose sans doute moins de difficultés que la seconde : il s'agit de populations couvertes par la protection sociale des salariés qui complètent leurs revenus. Parmi les hypothèses explicatives du recours aux plateformes, certaines dépassent les enjeux de ce rapport : il s'agit notamment

⁵³ Dablan L., M. Savy, P. Veltz, A. Culoz, et M. Vincent, *Des marchandises dans la ville. Un enjeu social, environnemental et économique majeur*, Terra Nova, 2017.

de la stagnation des bas salaires constatée depuis de nombreuses années dans les pays de l'OCDE.

Les politiques d'allègement de cotisations sociales sur les bas salaires

Le coût « chargé » d'un salarié au SMIC est de 1 654 euros en 2019, et le salaire net de 1 204 euros (avant prime d'activité éventuelle, jusqu'à 250 euros). Les charges patronales ne sont que de 132 euros, dont il faudra déduire encore 60 euros supplémentaires lors de la suppression des cotisations chômage en octobre 2019. Les charges salariales sont de 339 euros⁵⁴. Ainsi, au niveau du SMIC, les charges sociales totales sont similaires à celles dont s'acquitte un micro-entrepreneur, pour un niveau de protection sociale plus élevé (mutuelle, AT-MP et chômage en sus). En revanche, toute augmentation de salaire se traduit par une hausse rapide et exponentielle du coût du travail. Il est donc parfaitement rationnel et beaucoup plus facile sur un plan économique de compléter son salaire par un revenu d'autoentrepreneur largement moins fiscalisé, que de chercher à augmenter son salaire.

En revanche, la deuxième catégorie, celle des travailleurs indépendants réguliers ou occasionnels, fait plus débat : peuvent-ils vivre de ce travail et accéder à une protection sociale de bon niveau ?

L'impact de ces plateformes pour ces travailleurs doit impérativement être mesuré à l'aune du marché du travail qui leur est aujourd'hui

⁵⁴ <https://embauche.beta.gouv.fr/>

proposé. Chez ces livreurs indépendants, on compte moins de 50 % de bacheliers (20 % de non diplômés et 30 % de titulaires de CAP/BEP, contre respectivement 14 % et 13 % dans le reste de la population)⁵⁵. Rappelons que parmi les jeunes ayant de grandes difficultés à trouver du travail, les personnes peu ou pas diplômées sont très largement majoritaires : elles représentaient 56 % des jeunes encore au chômage trois ans après la fin de leurs études en 2016⁵⁶.

Ainsi, attribuer aux plateformes la responsabilité d'une « précarisation » de cette jeunesse apparaît comme une interprétation excessive ou erronée. Dans notre enquête, 57 % des anciens chômeurs devenus coursiers n'avaient pas le baccalauréat et avaient donc des difficultés objectives à trouver une activité.

2.1.1.3. Un moyen facile d'accéder à des revenus... faibles mais très comparables aux espérances de gain sur le marché du travail « traditionnel »

61

La très forte appétence sociale pour la liberté et l'autonomie a poussé les plateformes, pour des raisons que nous avons évoquées dans notre premier chapitre, à mettre très fortement en avant cette dimension dans leurs discours vis-à-vis de l'opinion, des pouvoirs publics et des travailleurs eux-mêmes. De fait, comme nous le verrons, les coursiers à vélo, mais de façon plus générale tous les travailleurs des plateformes, louent de façon unanime la flexibilité dont ils disposent, avec d'importantes nuances toutefois.

⁵⁵ *Quand l'école est finie - Premiers pas dans la vie active de la génération 2013 - Résultats de l'enquête 2016*, op. cit., p. 14.

⁵⁶ De Froment C., « Retrouver le chemin de la jeunesse », *Regards*, 2015, N° 48, n° 2, p. 137-147.

Mais revenons aux fondamentaux du travail : les populations qui dépendent des plateformes pour vivre ou survivre ont d'abord besoin... d'argent. C'est tout particulièrement le cas pour les livreurs à vélo, et pour tous les micro-entrepreneurs qui utilisent de façon épisodique des plateformes pour accéder à des revenus. Pendant six mois, nous avons quotidiennement fréquenté les forums, groupes Facebook ou Telegram des livreurs. Les discussions portent souvent sur des sujets du quotidien (choix de matériel, vol de vélos), administratifs (comment s'inscrire comme micro-entrepreneur, déclarer ses cotisations, etc.), mais l'essentiel porte bien sur les rémunérations.

La question du « sens » du travail, largement mobilisée par les plateformes dans leur communication, pèse peu face à cette réalité triviale. L'argent demeure bien le premier motif de recours aux plateformes de livraison. Dans l'enquête réalisée par l'Institut Montaigne auprès de 900 livreurs indépendants, c'est le motif de recours principal, *ex-aequo* avec la liberté. D'où la question : ces plateformes permettent-elles à ces travailleurs d'atteindre un revenu « décent », pour reprendre l'adjectif choisi par le gouvernement dans sa « charte de responsabilité sociale des plateformes » ? Comment ces revenus peuvent-ils se comparer à des activités exigeants le même type de compétences et de contraintes ?

Dans cette enquête, nous notons qu'un coursier à vélo gagne entre 10 et 20 euros par heure, et se connecte en moyenne une quinzaine d'heures par semaine. Pour ces étudiants, la livraison à vélo permet de répondre à des contraintes de liquidité ponctuelles, liées à des activités ou des événements précis (sorties, vacances, loisirs). Leurs habitudes de connexion s'en ressentent : les étudiants se connectent

de façon peu régulière. À titre d'exemple, parmi les coursiers étudiants, 18 % se connectent moins d'un jour par semaine, et 69 % se connectent un à trois jours par semaine, sans régularité d'une semaine à l'autre.

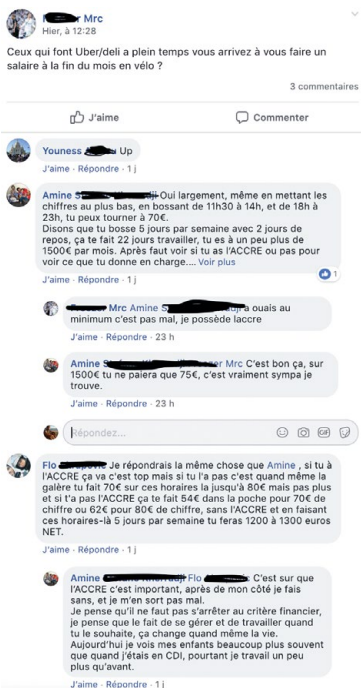
« Dès que j'ai été majeur, j'ai cherché à bosser. Et le moyen le plus rapide que j'ai trouvé, c'était Uber Eats. On m'a parlé de ça. Je me suis inscrit. C'est allé assez vite. Ça a duré trois semaines d'attente. Je suis né en juillet. Le 11 juillet, j'étais majeur. J'ai dû commencer à travailler en août. J'ai travaillé deux semaines d'arrache-pied. Je n'avais pas non plus beaucoup d'oseille parce qu'au début, je comprenais un peu rien. Je faisais mon truc comme je pouvais et après, je suis parti. »

Citation issue d'un focus group organisé par l'Institut Montaigne

Chez ceux dont l'activité de coursier est l'unique source de revenus, les gains moyens sont plus élevés : ils travaillent davantage d'heures par semaine et très souvent via plusieurs plateformes. Ce temps de connexion ne dépasse les 30 heures de connexion que dans de très rares cas.

Les revenus sont-ils proportionnés au temps de travail ? En équivalent horaire, Deliveroo déclare que ses livreurs réussiraient à dégager des revenus de l'ordre de 15 euros bruts de l'heure pour 15 heures de travail moyen hebdomadaires soit 225 euros par semaine. Ce chiffre déclaratif n'est malheureusement pas recevable en toute rigueur. Dans notre enquête, le chiffre d'affaire moyen et déclaré par heure connectée et travaillée est supérieur à 10 euros. Les forums confirment cette impression générale, comme en témoigne cette discussion sur le forum « Coursiers UberEats » de Facebook du 17

janvier 2019. Dans ce cas récent, des livreurs non politisés et non téléguidés (les forums font régulièrement l'objet de guerres de communication entre plateformes et opposants politiques⁵⁷) indiquent que l'espérance de gain brut sur UberEats pour une journée de travail normale (7 h 30 réparties sur les horaires de repas) est au minimum de 70 euros, soit environ 9,50 euros de l'heure.



⁵⁷ Il s'agit notamment du CLAP et de Jérôme Pimot, qui se sont imposés comme représentants de fait des livreurs à vélo dans le débat public. À notre connaissance, leur représentativité est loin d'être avérée. Leur revendication principale, politique et juridique – la salarisation des livreurs –, n'est pas cohérente avec les doléances des travailleurs.

10 euros, 9,50 euros : après acquittement des quelques 22 % de cotisations⁵⁸, la rémunération minimale tournerait autour de 7 ou 7,70 euros de l'heure... soit à peu près le niveau 2019 du SMIC (7,72 euros net), avec des contraintes moindres.

En termes financiers, ces plateformes ne sont sans doute pas un moyen de s'enrichir, mais elles semblent toutes aussi rémunératrices que d'autres petits jobs, avec, semble-t-il, un niveau supérieur de liberté. Il reste néanmoins à envisager l'épineuse question de leur protection sociale et des revenus différés, que nous abordons plus loin.

2.1.2. Les « nouveaux entrepreneurs⁵⁹ » : portrait des chauffeurs VTC dans le contexte français

Les livreurs sont dans leur immense majorité des micro-entrepreneurs⁶⁰. Sans doute ceux qui investissent dans un véritable équipement, vélo ou vélo cargo à assistance électrique, et qui travaillent à temps plein, peuvent être considérés comme de véritables petits entrepreneurs. Pour les autres, le terme est abusif, et on peinerait d'ailleurs à distinguer leur situation de celle, par exemple, d'un salarié « en extra » de la restauration.

⁵⁸ Dans les faits, beaucoup de jeunes indépendants des plateformes bénéficient de l'ACRE (Aide à la création ou à la reprise d'une entreprise), soit d'allègements de charges (dégressifs) pendant les trois premières années d'activité. <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F32318>

⁵⁹ Nous reprenons ici l'idée du sociologue François Dubet, qui, dans son ouvrage de 1991, *Les Lycéens*, analysait l'émergence des « nouveaux lycéens », produits directs de la démocratisation de l'enseignement secondaire souhaité par le ministre de l'Éducation de François Mitterrand, Jean-Pierre Chevènement. Il s'agissait d'une génération pour laquelle le lycée aurait été quelques années auparavant inenvisageable. Il en va de même pour une partie de ces jeunes chauffeurs : l'installation, à son compte, comme petit entrepreneur, ne faisait pas toujours partie de l'univers des possibles.

⁶⁰ Dans de rares cas, des sociétés de transport utilisent les plateformes : leurs livreurs, souvent en scooter, sont alors salariés.

La réalité est différente dans le cas des chauffeurs des plateformes de transport, notamment depuis la fin des services UberPop et Heetch première génération (voir ci-dessous). Achat en leasing ou location d'un véhicule, stratégies d'optimisation des coûts d'essence et d'entretien, charges administratives liées au statut de gérant d'EURL ou de président de SASU lorsque les plafonds de la micro-entreprise sont dépassés, acquittement de la TVA : les responsabilités qui pèsent sur un chauffeur de plateforme sont bien celles d'un petit artisan indépendant, même si les plateformes facilitent grandement leur recherche de clientèle.

De ce point de vue, on a bien assisté ici depuis moins de dix ans à la naissance d'une nouvelle classe de petits entrepreneurs, qui se comptent aujourd'hui par dizaines de milliers. Le secteur des VTC français fournit ainsi un laboratoire particulièrement passionnant des opportunités créées par la démocratisation de ces nouvelles formes de travail indépendant par les plateformes. Elle montre aussi les effets structurants de la régulation pour accélérer ou ralentir le phénomène.

2.1.2.1. Des effets pervers de l'absence totale de régulation (l'avant Loi Grandguillaume)

Dans la vie des plateformes de transport de personnes, deux périodes doivent être clairement distinguées :

- La période pré-Loi Grandguillaume, antérieure à l'interdiction des services de Heetch, d'UberPop et des « capacitaires LOTI » ;
- La période post-Loi Grandguillaume, qui a vu les conditions d'accès à la profession se durcir de façon considérable et

entraîner, comme nous allons le voir, une professionnalisation du métier de VTC, devenu dès lors comparable à celui de taxi-locataire.

Avant la loi Grandguillaume, ou l'Eldorado du travail sur les plateformes

Il faut imaginer un secteur – celui des taxis – depuis longtemps bloqué par une régulation inadaptée, avec une offre notoirement insuffisante, une qualité de service largement décriée, une absence de transparence et des pratiques d'un autre âge (refus de courses, « panne » des lecteurs de carte bleue, détours, etc.). Le tableau est peut-être excessif, mais il n'est pas loin de correspondre à l'opinion des clients des grandes métropoles de la période pré-VTC. Donnons désormais la possibilité à n'importe quel particulier avec un permis de conduire d'intégrer ce marché, qui plus est adossé à des acteurs dotés d'une puissance financière et marketing considérable et d'une technologie très supérieure à celle des acteurs traditionnels. Voici la situation inédite qui s'est produite entre 2011 et 2015, et qui apparaît rétrospectivement comme un laboratoire assez fascinant des effets possibles d'une dérégulation d'un secteur entier avec l'arrivée d'une offre numérique.

Entre 2011 et 2015, les plateformes dites de VTC (pour véhicules de tourisme avec chauffeurs), Le Cab, Uber, Chauffeur Privé (désormais devenu Kapten), etc. ont connu un développement tout à fait exceptionnel dans les grandes villes françaises, et en particulier en région parisienne. Dans cette première phase, ces acteurs, parmi lesquels le pionnier français Le Cab, avaient décidé de s'engouffrer dans un flou législatif permis d'un côté par la dérégulation de l'accès à l'activité dite de « Grand remisier », de

l'autre par la Loi d'Orientation des Transports Intérieurs (LOTI) de 1982 :

- La loi de développement et de modernisation des services touristiques adoptée en 2009 a d'abord fortement facilité la création d'une activité de chauffeur privé, renommée « Exploitation de voitures de tourisme avec chauffeur » (VTC). En lieu et place d'une licence délivrée par la préfecture, il suffisait désormais de s'enregistrer sur un registre sans numerus clausus géré par Atout France.
- Enregistré comme VTC, le futur chauffeur avait alors le choix d'obtenir une licence VTC ou une licence LOTI pour pouvoir opérer. Créé en 1982, le statut de « capacitaire LOTI » permet d'obtenir une capacité de transport au terme d'une formation plus courte (trois semaines contre 250 heures pour les VTC), et moins coûteuse (1 500 euros contre 2 000 euros). Ce statut avait initialement été prévu pour permettre la création d'une offre additionnelle de transport public collectif, dans les zones rurales. Les capacitaires LOTI ne peuvent donc en théorie prendre en charge moins de deux personnes sur un même trajet et ont la possibilité de faire payer à chaque passager son propre trajet. Mais face à l'absence de contrôle efficace, ce statut a été largement détourné et utilisé par les nouveaux chauffeurs VTC pour démarrer rapidement leur activité. De surcroît, les « capacitaires » LOTI ont également la possibilité de recruter des salariés seulement dotés d'un permis B, ce qui a permis la création de nombreuses petites entreprises de transport public de personnes.

Munies de cette voie de passage à la limite de la légalité, les plateformes ont pu en quelques mois et années attirer sur leur

application des milliers de chauffeurs, avec la promesse de leur trouver, grâce à leurs applications ergonomiques et performantes, de très nombreux clients. Surtout Le Cab, Uber, Kapten, Snapcar, Marcel, fidèles au modèle économique des plateformes décrites dans notre premier chapitre, ont investi grâce à des levées de fonds des sommes considérables en publicité pour subventionner la demande (coupons de réduction) et l'offre (bonus pour les chauffeurs, tarification intéressante, commissions faibles). En très peu de temps, les effets de réseau ont permis l'émergence d'une offre particulièrement attractive pour les consommateurs, moins onéreuse que les taxis et avec une qualité de service supérieure. Ces VTC venaient concurrencer frontalement les taxis pour leur activité déjà intermédiée par les centrales de réservation, de fait quasi-monopolisée par certaines sociétés de taxi⁶¹, et indirectement sur leur cœur de métier, la « maraude ».

À cette brèche dans l'économie des taxis s'en est ensuite ajoutée une autre. Certaines plateformes avaient en effet décidé d'aller un cran plus loin : Uber, *via* son service UberPop, ainsi que Heetch offraient la possibilité à des particuliers d'exercer le métier de chauffeur à temps partiel, avec leurs véhicules personnels – alors que taxis, LOTI ou VTC devaient respecter les règles de gabarit des véhicules dits de la « grande remise », outre la détention des titres professionnels requis. Comme indiqué dans notre premier chapitre, Uber et Heetch s'abritaient pour ce faire derrière la promesse de l'économie collaborative (le service était présenté comme du « co-voiturage », une déclinaison de BlaBlaCar pour les petits trajets du quotidien).

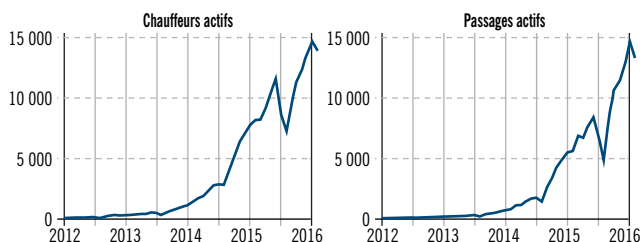
Dans un premier temps, l'ensemble de ces façons d'exercer ont été tolérées par les autorités. En d'autres termes, en région parisienne

⁶¹ « Derrière la grogne des taxis, le système Rousselet », *L'Obs*, 29 mai 2016.

tout du moins, l'accès à un réseau performant de transports publics individuels, hier conditionné à l'achat d'une licence coûtant plus de 200 000 euros⁶², pouvait désormais se faire pour quelques centaines d'euros, plus un véhicule.

L'appel d'air a été spectaculaire. Le graphique ci-dessous, extrait d'une étude commandée par Uber⁶³, montre que les plateformes auraient réussi à créer 20 000 activités en à peine trois ans, avec un chiffre d'affaires de près d'un milliard d'euros. Dans la guerre de communication à laquelle se livraient défenseurs et opposants des plateformes, ces chiffres ont pu être remis en cause⁶⁴, mais pas l'essentiel : la création rapide de 10 à 20 000 opportunités d'activités pour une population plutôt en difficulté.

La croissance d'Uber en France



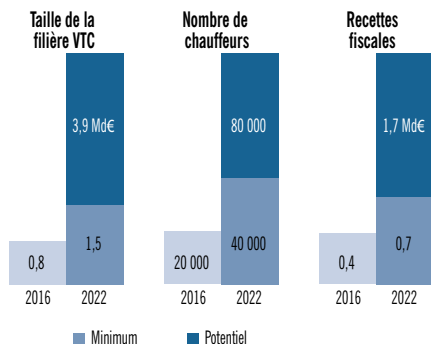
Graphique sur les chauffeurs et utilisateurs d'Uber dans l'étude Landier, Szomoru, Thesmar de mars 2016.

⁶² « Chapitre 2. Renforcer la concurrence et la productivité dans les services », *Études économiques de l'OCDE*, 2007, n° 12.

⁶³ Landier A., D. Szomoru, et D. Thesmar, *Travailler sur une plateforme internet ; une analyse des chauffeurs utilisant Uber en France*, 2016.

⁶⁴ Stacian, *Étude BCG-Uber sur les VTC en France : une communication non transparente aux conclusions peu crédibles*, 2016.

Impact économique du développement du VTC en France



Source : Étude du BCG pour Uber, novembre 2016.

Ces plateformes de chauffeurs VTC permettaient en effet à des jeunes (ou moins jeunes) de s'insérer sur un marché de l'emploi peu favorable. Ainsi en 2015, 25 % des chauffeurs qui utilisaient la plateforme Uber étaient au chômage avant de commencer à utiliser la plateforme, dont 43 % depuis plus d'un an, selon l'étude⁶⁵ d'Augustin Landier, Daniel Szomoru et David Thesmar. Plus intéressant encore, comme l'a révélé une étude de l'anthropologue Fanny Parise⁶⁶, travailler *via* Uber était un des seuls moyens de trouver une activité pour des personnes avec des casiers judiciaires, de fait ou de droit exclus des emplois salariés classiques. Ainsi, sur les 60 chauffeurs avec lesquels l'anthropologue a pu s'entretenir, 40 avaient des antécédents judiciaires.

⁶⁵ Landier A., D. Szomoru, et D. Thesmar, *Travailler sur une plateforme internet ; une analyse des chauffeurs utilisant Uber en France*, op. cit., p. 9.

⁶⁶ Parise F., « Uber ou le douloureux paradoxe du capitalisme banlieusard, Slate.fr », août 2016.

2.1.2.2. Des effets pervers de l'excès de régulation (l'après Loi Grandguillaume)

Depuis lors, la situation a significativement changé. À la dérégulation quelque peu « sauvage » tentée par les plateformes a succédé une phase de reprise en main assez brutale, et coûteuse en opportunités d'emplois. Entre absence de règles et excès de règles, l'exemple des plateformes de VTC montre l'immense difficulté des pouvoirs publics à trouver le niveau adéquat de régulation.

Le durcissement des conditions d'accès à la profession de chauffeurs, directement dirigée contre les plateformes, s'est fait en deux temps : loi Thévenoud d'abord en 2015 (interdiction des services type UberPop), puis loi Grandguillaume en 2017 (interdiction du statut LOTI dans les métropoles de plus de 100 000 habitants). À partir du 1^{er} janvier 2018, tout prestataire VTC est ainsi tenu de passer un examen de VTC, géré par les chambres de commerces et d'artisanat, au sein desquelles le lobby taxi est particulièrement puissant. En conséquence, du jour au lendemain, plusieurs milliers de chauffeurs ont dû cesser leur activité, ou tenter de décrocher la licence VTC. Comme cela a été justement dénoncé par les principales plateformes, cet examen se révèle à l'usage particulièrement long à obtenir. Les sessions de passage d'examens sont d'abord beaucoup trop rares pour satisfaire la demande. Par ailleurs, comme le souligne avec amertume le patron de la plateforme française Marcel, avec 14% de taux de réussite à l'examen, « on a un niveau de sélectivité digne de l'ENA pour un métier d'ascenseur social ! »⁶⁷. Ainsi, entre mai et décembre 2017, seuls 1 707 candidats sur 12 406 au total ont obtenu leur licence, soit un taux de réussite de moins de 14 %.⁶⁸

⁶⁷ « Les sociétés de VTC demandent une refonte de l'examen des chauffeurs », *Le Monde*, 26 avril 2018.

⁶⁸ *Ibid.*

La lecture des Annales des examens théoriques de VTC nous donne quelques clés d'explication. Elle est particulièrement édifiante – et choquante. On trouvera ci-dessous quelques perles demandées à de futurs chauffeurs, où affleurent un mélange d'amateurisme, de perversité administrative, de mépris social et d'ironie mal placée : les examinateurs semblent par exemple très enclins à mettre en abyme les difficultés sociales et les origines modestes des candidats.

Les perles de l'examen VTC

- « Citez deux régimes de base de la protection sociale en France » ;
- « Développez les sigles RSI et URSSAF » ;
- « Qu'est-ce que l'honorabilité dans votre profession ? » ;
- « Trouvez le(s) synonyme(s) de précarité :
 - a. instabilité,
 - b. fragilité,
 - c. pauvreté. » *[Nous n'avons personnellement pas la réponse à cette question] ;*
- « Qu'appelle-t-on un marché de niche en mercatique ? » *[les examinateurs doivent supposer que tous les aspirants VTC ont étudié en BAC STG mercatique] ;*
- « Que doit-on dire lorsqu'on décroche un appel téléphonique ?
 - a. le nom de la société et bonjour,
 - b. le nom de la société,
 - c. allo » ;
- « Expliquez en quoi la précarité touche plus particulièrement les femmes ». *[Les chômeurs dans cette profession à plus de 90 % masculine apprécieront].*

Cette fermeture de l'accès aux métiers de VTC est donc venue interrompre brutalement la dynamique existante depuis 2011. Les

lois Thévenoud et Grandguillaume ont certes été une réponse normale quoique conservatrice d'un État de droit à un Far West juridique (covoiturage illicite, détournement du statut LOTI). Mais leur application a rappelé pourquoi les plateformes ont initialement bénéficié d'un fort capital sympathie, par leur capacité à saper des rentes de situation au seul usage des professionnels en place, et au détriment de toutes les autres parties prenantes.

En termes statistiques, ces évolutions se sont traduites par une baisse du nombre de chauffeurs, malgré les nombreuses régularisations de LOTI. Selon Uber, 25 % de sa flotte aurait ainsi disparu entre décembre et janvier 2018. Surtout, la dynamique de croissance exponentielle s'en est trouvée interrompue. En Ile-de-France, par exemple, la « perte de chances » en termes d'emploi pourrait être significative : il y avait, début 2018, 19 701 chauffeurs VTC enregistrés par la Préfecture de Paris, pour 17 924 taxis parisiens, soit 37 625 véhicules en tout⁶⁹. Le rapport Thévenoud⁷⁰, de son côté, estimait presque au double (68 000) la taille potentielle du marché de la capitale.

L'autre conséquence marquante de ces évolutions est la baisse drastique de la proportion des jeunes de moins de 30 ans dans ces statistiques, effet direct de la fin d'UberPop, de Heetch première génération, et des barrières créées par la loi Grandguillaume. Là où aux États-Unis les chauffeurs exercent majoritairement en parallèle d'une activité salariée ou d'une autre activité indépendante, les chauffeurs français exercent désormais à plein temps. L'utilisation ponctuelle de la plateforme, compte tenu de l'investissement initial, est extrêmement rare.

⁶⁹ « Les vrais chiffres du marché des VTC et des taxis en France », *L'Express*, 18/02/2018

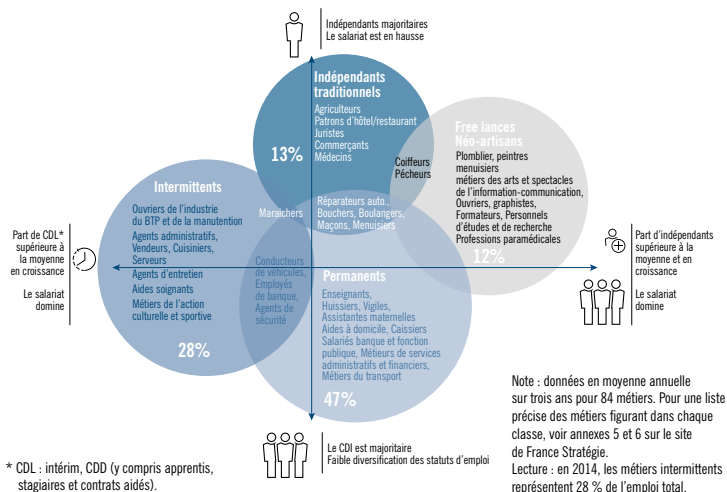
⁷⁰ Thévenoud T., *Un taxi pour l'avenir des emplois pour la France*, 2014.

2.1.3. Choisir son travail - l'émancipation volontaire du salariat sur les plateformes de freelances

Ils sont graphistes, designers, photographes, rédacteurs, traducteurs, *community managers*, développeurs, *data-scientists*, chefs de projet, coach agiles, motion designers, consultants marketing, directeurs artistiques, UX-UI designers, *social media managers*, consultants SEO.

Souvent après quelques années (frustrantes) passées au sein de grandes entreprises ou dans des *startups*, et à l'heure de l'entreprise libérée, de la méthode agile et du télétravail, ils ont décidé de devenir freelances. Ils sont surtout de plus en plus nombreux et, à la différence des travailleurs à la demande des plateformes de livraison et de transport, dont le nombre peut sembler limité par la taille des marchés sous-jacents, leur croissance apparaît théoriquement sans limite. En effet, pour des centaines de milliers de travailleurs qualifiés, disposant de compétences rares et recherchées par les entreprises, les plateformes viennent supprimer le principal obstacle à l'installation à son propre compte : l'accès à une clientèle diversifiée et nombreuse.

Typologie des métiers selon les statuts d'emploi (1984-2014)



Source : France Stratégie, à partir de Dares, enquêtes Emploi 1982-2014 (Insee).

Cette typologie, produite dans une note d'analyse publiée en 2017 par France Stratégie⁷¹ montre bien la dynamique de long cours dans laquelle s'inscrivent ces nouveaux freelances. Ils sont au cœur du mouvement d'expansion du travail indépendant, à côté des travailleurs moins qualifiés dont nous venons d'étudier les caractéristiques. Tandis que la part des indépendants dits « traditionnels » (13 % des actifs) baisse, en particulier parmi les professions libérales mais également dans l'agriculture, le nombre d'indépendants dits « freelances et néo-artisans » augmente. Ces derniers évoluent dans

⁷¹ Jolly C. et J. Flamand, *Salarié ou indépendant : une question de métiers ?*, France Stratégie, Note d'analyse n° 70, 2017.

le secteur du bâtiment, des professions paramédicales mais aussi des métiers de l'information et de la communication, des secteurs où le salariat domine, et où la guerre des compétences fait rage.

2.1.3.1. Les déçus du salariat

Avant que Curtis n'intègre la gig economy (économie de petits boulots), il quittait chaque matin son appartement pour se rendre à un travail traditionnel. Il avait un bon emploi, situé dans un bureau en haut d'un gratte-ciel, emploi qu'il avait été heureux de décrocher avant d'obtenir son diplôme universitaire en 2013, deux ans auparavant. Mais il n'en pouvait plus. Il avait pris l'habitude de terminer ce qu'il avait à faire en deux ou trois heures. Puis il passait le reste de la journée à chercher désespérément autre chose, n'importe quelle tâche à accomplir. Son entreprise souhaitait qu'il soit présent au bureau, mais n'avait pas prévu suffisamment de travail pour remplir sa journée. Dans un premier temps, il avait proposé d'autres tâches professionnelles. Mais il fallait attendre des jours que les équipes et les superviseurs les approuvent, et elles étaient en fin de compte très souvent rejetées. Il passait donc la plupart de son temps, entre le déjeuner et dix-sept heures, à lire tous les articles du forum tech Hacker News et à regarder Twitch, un site Web qui diffuse en direct des streamings d'individus jouant à des jeux vidéo.

(...)

Lorsque Curtis passa un entretien chez Google - que le magazine Fortune avait nommé meilleur employeur pour les millennials en 2015 - le processus dura cinq heures. (...) Il avait été si médiocre qu'il savait, dès le début de sa journée d'entretiens, qu'il avait échoué. C'était un sentiment affreux. Il était soulagé d'apprendre que l'entretien

chez Gigster suivrait un processus complètement différent. Il se ferait par le biais d'une discussion écrite en ligne. Plutôt que des tests cérébraux conçus pour évaluer les connaissances théoriques, comme ceux qu'il avait réalisés lors de ses entretiens dans d'autres entreprises tech, toutes les questions de Gigster portaient directement sur la capacité ou non de Curtis à réaliser les missions qui lui seraient confiées. L'entreprise n'avait aucune raison évidente de s'inquiéter de savoir si Curtis « correspondait à la culture d'entreprise », s'il avait un potentiel de progression ou s'il travaillait bien en équipe. S'il travaillait pour Gigster, il accomplirait seul ses tâches. Seules ses compétences actuelles comptaient.

(...)

La gig economy lui est apparue comme une étape parfaite entre se lancer dans l'entrepreneuriat (il n'y était pas prêt) et travailler pour un patron (ce qu'il détestait)⁷².

⁷² Kessler S., *Gigged*, op. cit., p. 44 : « Before Curtis joined the gig economy, he walked each morning from his apartment to a traditional desk job. It was a good job, located in a high-rise skyscraper, that he'd been happy to line up before graduating from college in 2013, two years prior. But he couldn't stand it. On a typical day, he finished his work within two or three hours. And then he spent the rest of the day desperately searching for something else—anything else to do. His company wanted him present in the office but didn't provide enough work to fill the time. At first, he proposed additional work projects. But it would take days for teams and supervisors to sign off on them, and even then, they'd usually be rejected. So he resorted to spending most of the hours between lunch and five o'clock reading every article on the tech forum Hacker News and watching Twitch, a website that broadcasts live feeds of other people playing video games.

(...)

When Curtis had interviewed at Google - which Fortune magazine named the best workplace for millennials in 2015 - it had been a five-hour-long process. (...) He performed so poorly in his daylong interview that shortly after he had begun, he already knew he'd failed. It felt terrible. Gigster's interview, he was relieved to find out, would follow a completely different process. It would be conducted via a typed chat. Rather than esoteric mind games designed to test theoretical knowledge, like the ones he'd completed while interviewing at other tech companies, all of Gigster's questions related directly to whether or not Curtis would be able to do the job. The company had no obvious reason to care if Curtis was a "culture fit", had growth potential, or worked well on a team. If he worked for Gigster, he would complete tasks alone. Only his current skills would matter.

(...)

The gig economy struck him as a logical step between starting a company, which he wasn't ready to do, and working for the man, which he hated. »

L'histoire archétypique de Curtis, décrite par Sarah Kessler, décrit bien le processus qui conduit un nombre croissant de jeunes salariés ou diplômés, souvent très qualifiés, à abandonner le monde du travail traditionnel. Les freelances des plateformes de mise en relation, comme le leader français Malt, apparaissent tous comme des enfants déçus ou insatisfaits du salariat. Ainsi, d'après une étude Malt-Ouishare de 2018⁷³, 88 % des freelances le sont par choix, et 73 % d'entre eux ne souhaitent pas redevenir salariés.

Le passage vers le freelancing peut prendre différentes formes. Certains continuent à occuper une activité salariée (28 %), souvent pour se tester avant de sauter le pas. Les autres, comme nous venons de le voir, reviennent rarement en arrière. Quelques témoignages nous permettent de comprendre leurs aspirations. Adrien, 27 ans, s'est spécialisé en s'autoformant sur des besoins clés des entreprises d'aujourd'hui (graphisme UX et UI, motion design). Après un baccalauréat scientifique, il intègre une école d'ingénieur suite à deux ans de prépa mais sans réussir les concours espérés. Il décide de se réorienter vers des études de planning stratégique, décroche son master... et se lance en tant que freelance.

« En planning stratégique, on touche pas mal au graphisme. La finalité du planning, c'est le design et ce qu'on va délivrer comme message. Je me suis formé tout seul. »

Citation issue d'un *focus group* organisé par l'Institut Montaigne.

Comme beaucoup de freelances, Adrien a donc un profil riche mais quelque peu atypique. Ses compétences sont excellentes, comme en témoignent ses notes sur la plateforme, mais il rentre difficilement dans

⁷³ *Freelances & fiers de l'être - Portrait d'une nouvelle catégorie de travailleurs*, Malt & Ouishare, 2018.

des cases préconçues, et on peut imaginer ses difficultés à intégrer une organisation « classique » (et sa propension à réussir ou à s'y épanouir). Pour lui, les plateformes représentent une opportunité unique d'accéder à des missions intéressantes et variées. Maeva, 28 ans, raconte son ennui comme Curtis, même salariée d'une *start-up* :

*« Anciennement, j'étais directrice artistique. Je me suis redirigée dans le e-design. Actuellement, je suis designer. Ça fait un an que je suis en freelance. Auparavant, j'étais dans une start-up essentiellement axée sur de la communication digitale via les réseaux sociaux, avec pas mal de jeux concours, des mises en place de mini sites, des chartes à créer etc. C'était très complet comme poste. **Mais je n'étais pas satisfaite. J'avais envie de plus.** Depuis, j'ai plein de projets divers. »*
Citation issue d'un *focus group* organisé par l'Institut Montaigne.

2.1.3.2. Travailler mieux, travailler plus : les prémices d'un nouveau rapport au travail

Du travail salarié, ces freelances nous disent donc qu'il est trop répétitif, sclérosé par des modes de management inadaptés à leur envie de liberté et ne permettant pas toujours un juste équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Leurs récits de vie professionnelle et leurs discours peuvent légitimement inquiéter les DRH des entreprises traditionnelles. Dans les grandes entreprises fortement consommatrices de profils qualifiés du numérique, il faut désormais apprendre à recruter ces profils très différents, souvent à des prix élevés, sans pouvoir s'assurer de leur fidélité.

Le cas des développeurs est emblématique : une étude conduite début 2018 par l'association professionnelle Tech in France⁷⁴ souligne

⁷⁴ TECH IN France, *Baromètre annuel People In Tech*, 2018.

que 60 % des entreprises éprouvent des difficultés pour recruter des développeurs, avec un taux atteignant 85 % pour les fonctions ayant trait à la recherche et au développement. La demande est telle que des plateformes de mise en relation spécifiquement dédiées aux développeurs ont été créées⁷⁵. Profitant de la rareté de leurs compétences, les freelances des plateformes, très souvent anciens « rescapés » du salariat, ont fait le choix de s'en affranchir, le plus souvent de façon définitive, avec un objectif commun : travailler mieux.

Que faut-il entendre par « travailler mieux » ? Travailler mieux, c'est d'abord s'affranchir d'une rigidité inhérente à l'entreprise : celle des *process*, du *reporting*, des N+1 ou encore du présentisme. En moyenne, les freelances interrogés par Malt et Ouishare ont 35 ans. Cette moyenne d'âge tend à confirmer que les « freelances des plateformes » ont d'abord expérimenté le salariat, et que leur expérience, souvent décevante, les a poussés à devenir indépendants.

Ces individus, très diplômés, avec un haut niveau de qualification se sont sentis insuffisamment valorisés, ont souvent eu l'impression de ne pas évoluer assez vite, en termes de rémunération comme de formation, et tous ont été frustrés. Au fil du temps, leur manager n'était plus un allié, mais un simple intermédiaire. Un intermédiaire physique et contraignant. Pourquoi alors ne pas se tourner vers un autre type d'intermédiaire, cette fois-ci numérique ? Les plateformes de mise en relation deviennent pour ces individus un outil d'émancipation vis-à-vis du salariat.

Travailler mieux, c'est donc s'affranchir d'une autorité hiérarchique devenue trop contraignante. Mais travailler mieux, c'est aussi paradoxalement travailler plus. Ainsi, parmi les freelances interrogés

⁷⁵ On pense ici en particulier à la plateforme Comet, créée en septembre 2016.

par Malt et Ouishare, 39 % travaillent plus de 40 heures par semaine : 24 % entre 40 et 50 heures, 12 % entre 50 et 70 heures et 3 % plus de 70 heures. Travailler plus, mais à sa façon : depuis chez soi, à des horaires atypiques – la nuit, tôt le matin, tard le soir, le week-end, à l’heure du déjeuner. La possibilité d’organiser leur temps comme bon leur semble semble valoir bien plus que les sacro-saintes 35 heures pour les freelances des plateformes. Pour 83 % d’entre eux, le fait de pouvoir organiser son emploi du temps librement constitue l’un des intérêts majeurs du travail indépendant.

Au-delà de l’accès à une plus grande liberté, les « freelances des plateformes » avec lesquels nous avons pu nous entretenir évoquent également des niveaux de rémunérations plus élevés. 24 % d’entre eux citent d’ailleurs l’envie de gagner plus d’argent parmi les motivations qui les ont poussés à se lancer dans l’aventure du travail indépendant.

« Finalement en termes de salaire dans une boîte quand on est très mauvais ou quand on est très bon, c’est quasiment la même chose. »

« Ce que je constate en tant qu’indépendant, c’est qu’en faisant le même métier salarié, exactement la même chose, ou en freelance mon revenu n’est pas du tout le même. Il est nettement supérieur. »

La supériorité de la rémunération des freelances peut néanmoins être l’effet déformant des choix de protection sociale : microentrepreneur, le freelance ne paiera que 22 % de cotisations sociales ; s’il fait le choix d’une EURL ou d’un SASU, il pourra non seulement déduire ses frais professionnels, mais aussi, dans le cas de l’EURL, bénéficier de charges sociales inférieures de 25 points à celle d’un salarié, et dans le cas d’une SASU, de la possibilité de se verser des dividendes sans charges sociales. À titre d’exemple, le revenu disponible d’un freelance facturant 4 000 euros de missions par mois comme micro-entrepreneur sera donc de 3 000 euros net

environ. Pour cette même somme, un employeur ne pourrait le payer que 2 000 euros net environ.

En outre, ceux qui réussissent *via* la plateforme à obtenir des rémunérations significativement supérieures à leurs espérances de gain dans le salariat appartiennent à des catégories particulières (certains types de développeurs notamment) avec des références qui en font des « stars ».

2.2. Ni boss ni soumis

Panneau d'affichage placé à proximité des bureaux du « *Taxi and Limousine Commission* » de New York - 2014



«We are not setting the price. The market is setting the price⁷⁶ »

Travis Kalanick

⁷⁶ Rosenblat A., *Uberland: How Algorithms Are Rewriting the Rules of Work*, First edition., Oakland, California, University of California Press, 2018, p. 128.

Avec les plateformes, s'en serait fini des patrons et des managers inutiles. À quoi bon un manager, lorsqu'une « app » particulièrement ergonomique permet la mise en relation directe des clients avec leurs prestataires ? Quand un système communautaire de notation à 360 degrés – les clients Uber notent leur chauffeur, qui les note en retour – réduit pratiquement à néant l'incertitude, l'asymétrie d'information, et crée de véritables relations de confiance ?

La question est théorique et philosophique : vaut-il mieux l'objectivité d'une machine plus ou moins intelligente ou la subjectivité sensible et arbitraire d'un être humain ? Elle est aussi économique : quel système produit le meilleur résultat, au meilleur coût ?

Mais elle est surtout pratique : avec les plateformes en a-t-on vraiment fini avec le management ? Là où les plateformes annoncent avec enthousiasme et de façon unanime la mort du manager honni (*Be your own boss*), certains alertent sur les dangers de sa vraie-fausse disparition, qui laisse place à une nouvelle forme de management par des algorithmes pilotés par des humains invisibles. Entre liberté pour tous et dystopie façon *Black Mirror*⁷⁷, quelle expérience du travail est réellement proposée par les plateformes de mise en relation ?

En 2014, on trouve ainsi aux États-Unis des campagnes d'affichage faisant la promotion d'Uber afin de recruter⁷⁸ des chauffeurs (voir ci-dessus). « *Drive with Uber. No shifts, no boss, no limits.* » Ce slogan résume à lui seul les promesses de l'ensemble des plateformes

⁷⁷ Dans l'épisode *15 million Merits*, des individus passent des journées entières à pédaler sur des vélos d'appartement pour produire de l'électricité.

⁷⁸ Le verbe recruter ne doit pas être entendu dans son sens « traditionnel » qui induit une relation salariale. Il s'agissait ici pour Uber d'augmenter le nombre de chauffeurs indépendants opérant *via* la plateforme.

de travail à la demande : non seulement la possibilité de s'affranchir des rigidités induites par les relations salariales classiques – en somme, d'être libre, mais aussi de devenir « son propre patron » – et de jouir d'une autonomie absolue.

C'est au prisme de ces deux critères - la liberté et l'autonomie - que nous avons choisi d'analyser les modes de management déployés par les plateformes de mise en relation. Car bien qu'elles annoncent la fin du management classique, ces plateformes exercent en réalité des formes de contrôle moins traditionnelles mais néanmoins extrêmement efficaces, pouvant ainsi déborder de leur fonction initiale de simple intermédiaire. Le juriste d'Oxford Jeremias Prassl rappelle ainsi : « *Même si les approches varient entre les plateformes et les périodes, le but est souvent le même : plutôt que de simplement mettre en relation des travailleurs et des clients bien informés, la plupart des plateformes jouent le rôle d'intermédiaire numérique, dont le principe est de gouverner une main d'oeuvre large et invisible*⁷⁹ (c'est nous qui soulignons).

Dans cette partie, nous nous concentrerons exclusivement sur le cas des plateformes de mise en relation dans les secteurs du transport et de la livraison, dans la mesure où la question de l'indépendance et de l'autonomie des freelances de plateformes comme Malt ou Creads se pose avec moins d'acuité.

⁷⁹ Prassl J., *Humans as a Service: The Promise and Perils of Work in the Gig Economy*, 1^{ère} édition., Oxford, United Kingdom ; New York, NY, Oxford University Press, 2018. « Even though specific approaches vary wildly across different platforms and time, the goal is often the same: rather than simply “matching” well-informed workers and customers, most platforms are digital work intermediaries, **in the business of tightly managing a large, invisible workforce.** »

2.2.1. Entre suggestion, « incentive management » et obligation, quelle liberté pour les travailleurs des plateformes ?

« Quand je demande aux chauffeurs s'ils sont leur propre patron, ils réfléchissent un instant et me disent que oui, c'est en quelque sorte vrai, parce qu'ils s'organisent à leur rythme. Mais lorsque votre employeur est une application, cette situation implique une expérience très éloignée de toute interaction humaine, et il peut être difficile d'identifier les failles de l'autonomie et du contrôle dans un système automatisé⁸⁰ ».

Lorsqu'on interroge les livreurs indépendants sur les facteurs qui les motivent à opérer via des plateformes telles que Deliveroo, Stuart, Uber Eats ou encore Glovo, tous évoquent la liberté :

*« J'aime bien l'idée de travailler avec mon téléphone, plutôt que d'être sale sur un chantier. (...) Tu es patron, **tu es libre**, tu fais ce que tu veux. Ce n'est pas contraignant comme l'intérim où tu dois faire des contrats, les ramener toutes les semaines »* (c'est nous qui soulignons).

Simon, 29 ans, livreur à vélo, conducteur de bus et pompier volontaire, interrogé par A. Jan dans une étude⁸¹ consacrée aux livreurs à vélo indépendants.

La même chose vaut pour les chauffeurs VTC ou pour les freelances des métiers du numérique. Mais que se cache-t-il réellement derrière

⁸⁰ Rosenblat A., *Uberland*, op. cit., p. 92. « When I ask drivers if they are their own boss, they usually pause and remark that it's sort of true, and that they set their own schedule. But an app-employer provides a type of experience that differs from human interactions, and it can be challenging to identify the fault lines of autonomy and control within an automated system. »

⁸¹ Jan A., « Livrer à vélo... en attendant mieux », *La nouvelle revue du travail*, 1^{er} novembre 2018, no 13.

cette notion de liberté, au coeur des discours marketing des plateformes de mise en relation ? Et dans quelle mesure leur niveau d'interventionnisme viennent influencer sur le degré de liberté des travailleurs ?

Par liberté, nous entendons ici le fait de pouvoir organiser son temps sans contraintes, et de décider durant quelles plages horaires l'on souhaite travailler. Pour les indépendants des plateformes, cette liberté se conçoit en opposition aux contraintes inhérentes à un contrat de travail traditionnel, en particulier dans les secteurs susceptibles de les employer. Là où un salarié non cadre est soumis à un encadrement strict de son temps et de ses horaires de travail, défini par son employeur de manière unilatérale, un travailleur des plateformes, peut – du moins en principe – décider seul de ses horaires de travail, et c'est finalement ce qui fonde en grande partie son indépendance.

Derrière cette promesse de liberté offerte par les plateformes de mise en relation, se trouvent des situations extrêmement hétérogènes. Dans un article⁸² publié dans *La Nouvelle Revue du Travail*, S. Abdelnour et S. Bernard proposent de s'appuyer sur une distinction effectuée par le juriste Valerio de Stefano entre le « *crowdwork* » et le « *work-on-demand via apps* ». Le « *crowdwork* » correspond au type d'activité effectué via Amazon Mechanical Turk, c'est-à-dire « *l'exécution de micro tâches en ligne, payées à l'unité* », tandis que le « *work-on-demand via apps* » consiste en « *l'exécution d'activités de travail plus traditionnelles, comme le transport ou le ménage, dont la demande et la commande passent par des outils numériques* ».

⁸² Abdelnour S. et S. Bernard, « Vers un capitalisme de plateforme ? Mobiliser le travail, contourner les régulations. Présentation du Corpus », *La nouvelle revue du travail*, 1^{er} novembre 2018, n° 13.

Cette distinction entre plateformes qui requièrent une présence physique et celles *via* lesquelles les travailleurs peuvent travailler à distance permet de mieux comprendre comment la promesse de liberté s'articule avec l'activité effective des travailleurs.

De façon générale, on note ainsi que la question de la liberté se pose de façon plus intense pour les plateformes « physiques », et spécialement pour celles qui opèrent dans les secteurs de l'économie à la demande qui impliquent une forte flexibilité horaire ou une cyclicité de l'activité. On pense ici tout particulièrement aux plateformes de livraison telles que Deliveroo, Stuart, Uber Eats ou Glovo et aux plateformes de transport de personnes comme Uber, Kapten, Taxify (désormais Bolt) ou Marcel.

En effet, face à l'imprévisibilité de la demande, et pour que se mette en place le cercle vertueux des « effets réseaux », ces plateformes déploient des dispositifs d'incitation à la connexion afin de permettre aux utilisateurs (les clients) d'accéder au service fourni à toute heure du jour et de la nuit. Ces dispositifs incitatifs sont de différentes natures, et ne sont pas formellement des obligations de connexion ou de déconnexion. Cependant, ils peuvent, sous certaines conditions, constituer des entraves à la liberté promise par l'ensemble des plateformes.

2.2.1.1. Des bonus garantis à la gamification : des outils financiers au service de la rencontre en temps réel entre offre et demande

« Alors que, dans l'esprit, la gig economy est censée impliquer le fait que les chauffeurs ont le degré d'information et le pouvoir nécessaires pour faire des choix entrepreneuriaux, le manager algorithmique d'Uber

les empêche de faire des évaluations économiques plus “responsables” du travail qu’ils effectuent⁸³.»

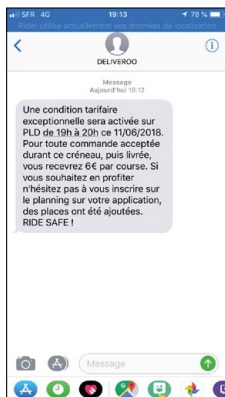
Trois grandes catégories d’incitation financières peuvent être distinguées : les bonus et compléments de revenus garantis, les bonus conditionnels soumis aux aléas de l’offre et de la demande, et les bonus potentiels (gamification du revenu). Les bonus de la première catégorie ne posent aucun problème pour la liberté des travailleurs ; la deuxième catégorie est plus ambiguë ; la troisième fait aujourd’hui débat.

Les bonus et compléments de revenus garantis

Prenons un premier exemple concret : une plateforme de livraison à vélo ou un service de VTC décide d’ouvrir son service dans une nouvelle ville. L’équation est délicate : il s’agit de ne décevoir ni les futurs travailleurs, ni les futurs clients, et donc de proposer d’emblée une offre dense et de qualité. Les plateformes sont ainsi dans l’obligation de subventionner le service dans les premiers temps. La même problématique se pose lorsque la concurrence s’intensifie ou que la dynamique s’essouffle : les plateformes pour maintenir ou faire progresser la demande mettent en place des bonus. Exemple : entre 12 h et 13 h la plateforme garantit 12 euros minimum ; si votre chiffre d’affaires est inférieur, vous toucherez donc 12 euros, sinon vous toucherez votre chiffre d’affaire réel (il ne s’agit donc pas du tout d’un équivalent de salaire horaire). Autre exemple, constaté lors de l’arrivée du service VTC de Bolt en France (Taxify), la plateforme ne prélevait sur certaines plages horaires aucune

⁸³ Rosenblat A., *Uberland*, op. cit., p. 105 : « While the rhetoric of the gig economy implies that drivers have the information and power they need to make entrepreneurial choices, Uber’s algorithmic manager effectively precludes them from making more “responsible” economic assessments of the work they take on ».

commission sur les chauffeurs, tout en offrant de très nombreuses réductions au passager.



De tels compléments de revenus n'entravent aucunement la liberté des travailleurs :

- Ces derniers n'ont rien à perdre avec un tel système ;
- L'incitation à se connecter sur tel ou tel créneau horaire ne peut s'analyser comme une privation de liberté dès lors qu'elle ne conditionne pas l'accès à la plateforme ;
- Il s'agit d'un investissement financier de la plateforme envers les indépendants.

Ces pratiques de subvention de l'offre et de la demande expliquent en grande partie les pertes financières de ces acteurs de l'économie numérique et leur difficulté à atteindre la rentabilité. Pour les

travailleurs, les bonus garantis du début leur permettent de percevoir une rémunération attractive même lorsque la demande est faible : ce fonctionnement par nature temporaire crée d'ailleurs souvent par la suite une nostalgie des débuts.

Les bonus conditionnels, soumis aux aléas de l'offre et de la demande

Il existe également des bonus accessibles sous certaines conditions qui ne sont pas totalement indépendante du niveau d'activité sur la plateforme. Ils sont notamment proposés aux livreurs ou aux chauffeurs VTC sur des plages horaires où la demande risque d'être particulièrement importante. L'exemple ci-dessous est intéressant : autant la prime de cinq euros semble accessible à quiconque se connecte et accepte les courses sur ces créneaux, autant celles de 12, 15 et 20 euros dépendent sûrement de facteurs exogènes aux livreurs (durée des courses, intensité de la demande, facteur « chance »).



Source : groupes Telegram et Facebook de livreurs à vélo.

Les bonus potentiels

Les plateformes ont également recours à des bonus que l'on peut qualifier de « potentiels » lorsqu'elles prédisent une potentielle hausse de la demande, qui peut être liée à des événements particuliers – on peut citer récemment la Coupe du Monde pour les livraisons de repas – mais sans prendre d'engagement contractuels précis. Lors de ces périodes, les plateformes envoient aux travailleurs des messages afin de les avertir de cette hausse, avec pour objectif de les encourager à se connecter. Les plateformes ne s'engagent pas sur un montant de revenu supplémentaire ; elles se contentent de notifier leur flotte de livreurs ou de chauffeurs d'un potentiel pic de demande.

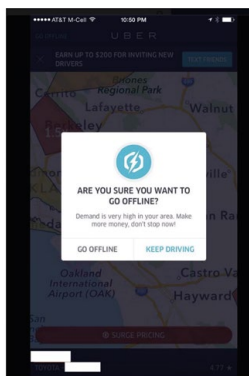


Figure 2. An example of the type of nudge delivered to a driver when logging off the Uber app.

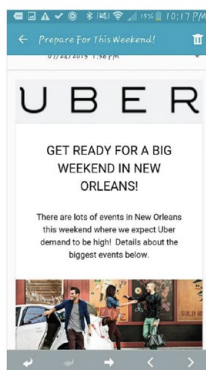


Figure 3. An example of Uber's predictive messages to drivers.

Source : Rosenblat A. et L. Stark, « Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers », *International Journal of Communication*, 2016, vol. 10, p. 27.

Dans son travail universitaire, Alex Rosenblatt s'interroge : dans quelle mesure la plateforme doit-elle être tenue pour responsable de ces incitations ? En d'autres termes, la plateforme Uber devrait-elle dédommager ses chauffeurs si la demande n'était pas en ligne avec ses prévisions ?

La réponse à cette question est extrêmement complexe :

- D'un côté, ces messages sont ceux d'un intermédiaire intelligent, capable d'informer au mieux ses utilisateurs à leur profit : si grâce à l'analyse de la demande, les algorithmes indiquent avec une très forte probabilité un week-end chargé, pourquoi ne pas prévenir les principaux intéressés ?
- D'un autre côté, l'alignement des intérêts entre plateformes et travailleurs n'est pas nécessairement parfait : les premières peuvent en effet vouloir sécuriser à moindre frais (sans bonus contractuels ou garantis) le niveau de l'offre, en prenant certes le risque de rompre la relation de confiance avec ses chauffeurs. Ici comme ailleurs, le niveau de concurrence entre plateformes est un garde-fou extrêmement important contre des pratiques trop défavorables aux travailleurs.

La gamification au cœur des plateformes de travail à la demande

Ces incitations sont plus largement associées à des techniques dites de gamification de l'activité. Ces techniques ont fait l'objet d'un article⁸⁴ du journaliste Noam Scheiber, dédié à la plateforme Uber. Ces ressorts psychologiques sont largement utilisés par les

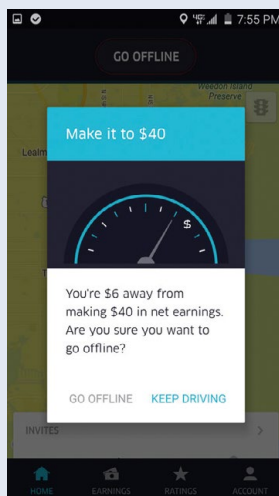
⁸⁴ Scheiber N., « How Uber Uses Psychological Tricks to Push Its Drivers' Buttons », *The New York Times*, 02/04/2017.

autres plateformes de mise en relation pour inciter les chauffeurs ou les livreurs à se connecter sur des créneaux horaires particuliers. Les leviers utilisés par les plateformes se nourrissent des sciences comportementales et peuvent être retrouvés dans d'autres secteurs. Ainsi Noam Schieber explique qu'Uber a développé un algorithme dont le principe de fonctionnement est proche de celui de Netflix.

Imaginons un utilisateur de Netflix en pleine séance de visionnage de sa série préférée. L'utilisateur a décidé d'aller se coucher, ou de reprendre son livre. Son épisode se termine, mais Netflix a automatiquement lancé l'épisode suivant. La tentation est souvent trop forte pour pouvoir arrêter. De la même manière, la plateforme Uber propose durant une course la course suivante aux chauffeurs, et ce de façon automatique : si cela continue de « sonner », comme le disent les indépendants, s'arrêter est une décision parfois difficile. Qui dit gamification ne dit néanmoins pas nécessairement manipulation des chauffeurs ! La technique précédente, qui suppose par ailleurs une infrastructure technique de grande qualité, peut-être considérée comme favorable aux chauffeurs dans la mesure où elle permet de diminuer le temps de latence entre deux courses. Par ailleurs, les chauffeurs ont la possibilité de demander deux fois par jour à l'application de leur proposer uniquement des courses leur permettant de se rapprocher de leur domicile.

D'autres leviers permettent de « gamifier » le travail, comme par exemple la mise en place de « paliers ». Un chauffeur qui aurait par exemple effectué un nombre de courses lui permettant

d'accéder à un revenu de 320 dollars recevra sur son application des incitations visant à rester connecté plus longtemps sur la plateforme afin d'accéder à un palier symbolique de 330 dollars :
 « *Make it to \$330. You're \$10 away from making \$330 in net earnings. Are you sure you want to go offline?* »



Source : Scheiber N., « How Uber Uses Psychological Tricks to Push Its Drivers' Buttons »,

Autre exemple avec l'attribution de badges symboliques basée sur différents indicateurs de performance : « *Uber drivers can earn badges for achievements like Above and Beyond (denoted on the app by a cartoon of a rocket blasting off), Excellent Service (marked*

by a picture of a sparkling diamond) and Entertaining Drive (a pair of Groucho Marx glasses with nose and eyebrows) »⁸⁵.

Aux bonus potentiels viennent donc parfois s'adjoindre des bonus « symboliques », sans valeur financière, mais qui permettent sur le long terme d'encourager une flotte de chauffeurs à se connecter à la plateforme sur de plus longues périodes de temps, tout en les fidélisant. En soi, ces bonus ne constituent pas des freins à la liberté d'organisation des chauffeurs, même si la frontière entre incitation et obligation est souvent floue.

Le cas particulier du surging

96

On peut également citer dans cette catégorie de bonus la pratique du « *surging* » ou en français majoration tarifaire. La plateforme peut décider de mettre en place une majoration tarifaire lorsque la demande est plus forte que l'offre, et ainsi faire en sorte que des chauffeurs supplémentaires se connectent sur la plateforme pour effectuer des courses. En apparence, cette pratique semble constituer une incitation financière « ferme », mais la réalité est souvent plus ambiguë. Ainsi d'Alex Rosenblatt de souligner dans son ouvrage *Uberland, How Algorithms are rewriting the rules of work* : « La majoration tarifaire est utilisée comme tactique pour donner aux conducteurs l'espoir d'un salaire supplémentaire, qu'ils ne recevront peut-être jamais. (...) Lorsque les conducteurs suivent ce conseil et découvrent qu'ils ont été envoyés chercher un passager dans le cadre d'un trajet sans majoration tarifaire, ils ont le sentiment d'avoir été

⁸⁵ *Ibid.*

piégés »⁸⁶. Ainsi, certains chauffeurs souhaitant se rendre dans les zones où la majoration tarifaire est appliquée peuvent, une fois sur place, effectuer des courses au tarif classique ; d'autres peuvent être tentés de se connecter dans l'espoir de majorations tarifaires.

Cette pratique de tarification est-elle problématique au regard de la promesse de liberté, d'autonomie et d'accès à des revenus de la part des plateformes ? La réponse est complexe. Voici quelques remarques à ce sujet :

- Cette pratique du *surge*, rendue populaire par Uber, est utilisée par l'ensemble des plateformes comparables (Lyft aux États-Unis, Kapten, Marcel, Bolt en France). Elle est essentielle au bon fonctionnement des plateformes et à l'autorégulation de la demande et de l'offre. Il existe de fait des tarifications planchers qui protègent en partie les travailleurs ; on pourrait aussi envisager des majorations plafonds pour les clients.
- Les plateformes sont relativement transparentes sur le fonctionnement de ces majorations et leur neutralité à leur égard. Ainsi d'Uber, indiquant à sa flotte sur son blog dédié aux chauffeurs : *« Comme vous le savez, avec l'appli Uber Driver, la grille tarifaire proposée varie automatiquement en fonction de l'offre et de la demande. Par exemple, lorsqu'il y a beaucoup plus de demande que de chauffeurs connectés, la grille tarifaire proposée est plus élevée. Alors, faut-il conduire vers les zones majorées pour optimiser son chiffre d'affaires ? Pas forcément... Lorsque vous voyez une*

⁸⁶ Rosenblat A., *Uberland*, *op. cit.*, p. 129 : « Surge pricing is used as a tactic to provide drivers with the hope of extra wages, which they may never receive (...) When drivers follow this advice and find that they have been dispatched to pick up a passenger for a nonpremium-priced ride, meaning that surge pricing has disappeared, they feel tricked. »

zone majorée, il y a donc deux réactions possibles : Vous êtes à quelques minutes de la zone et la majoration est importante. Dans cette situation, il peut être intéressant de passer par cette zone pour votre retour au garage. Vous êtes à 7-8 minutes ou plus de la zone majorée. Dans ce cas, attention à ne pas vous retrouver dans la situation où la majoration aura disparu lorsque vous arrivez sur place muni d'une réservation. »

En revanche, en cas de très fortes fluctuations de la tarification sans régulation de la plateforme, le revenu des indépendants risque d'être volatil, ce qui pose évidemment des problèmes d'ordre social. Notons ici, et nous y reviendrons, que pour limiter ce risque, les plateformes seraient confrontées à un dilemme : encadrer et sécuriser davantage les revenus pour les travailleurs, mais en s'exposant à un risque de requalification en salariat ou laisser l'algorithme appliquer le pur jeu de l'offre et de la demande, mais en transférant alors l'intégralité du risque économique sur le travailleur.

2.2.1.2. Entre incitation et obligation : le cas des shifts

Il est donc dans la nature des plateformes d'essayer d'optimiser la rencontre de l'offre et de la demande en jouant sur les prix des deux côtés du marché biface.

Mais les plateformes peuvent être tentées d'aller plus loin pour s'assurer de la disponibilité des travailleurs qui se connectent. Certaines plateformes mettent alors en place des dispositifs d'incitation plus complexes et qui peuvent atténuer la promesse initiale de liberté. Nous prenons ici à nouveau l'exemple des plateformes de livraison, dont on considère qu'elles sont une forme de laboratoire de nouvelles organisations du travail.

Certaines plateformes de livraison ont décidé de mettre en place des dispositifs dits de « *shifts* ». Le choix du terme peut surprendre : *shift work* se traduit en effet en français par travail posté, en 2x8 ou 3x8. Comme nous l'avons vu, les premières publicités Uber indiquaient d'ailleurs clairement « *No Shifts* » – le travail posté étant l'épouvantail des classes laborieuses. La référence à l'ère salariale fordiste est immédiate, ce qui peut surprendre compte tenu des efforts considérables pour éliminer justement toute référence au champ lexical du salariat chez ces mêmes plateformes.

Le mode de fonctionnement de ces dispositifs est double :

- Les plateformes décident parfois de limiter les créneaux horaires pendant lesquels les livreurs peuvent effectivement travailler. Elles peuvent aussi créer un *numerus clausus* sur ces mêmes créneaux (les « *shifts* »). On pourrait s'interroger sur la liberté effective des livreurs dans un tel système. En réalité, la connaissance fine de la demande et de ses fluctuations par la plateforme (en l'espèce, le cas étudié concerne la livraison de repas) ne l'incite pas seulement à proposer des tarifications différenciées selon les horaires, mais peut également la pousser à empêcher toute connexion : si au-delà d'un certain niveau d'offre sur tel créneau horaire dans telle zone, les plateformes savent que les livreurs vont générer un chiffre d'affaires trop bas, n'est-ce pas de leur responsabilité de les prévenir ? En tous les cas, ce système est apprécié des livreurs, qui préfèrent « *shifter* » de façon un peu contrainte que de se connecter pour rien.
- Le système est parfois plus sophistiqué. Les plateformes ne veulent pas seulement informer les livreurs sur le niveau de la demande et protéger leur chiffre d'affaires, elles cherchent également à

fidéliser les meilleurs et les plus fiables d'entre eux. Une plateforme que nous avons plus particulièrement étudiée propose ainsi le système suivant : en fonction de leurs « statistiques », les livreurs possèdent ou non un droit préférentiel pour choisir les fameux créneaux. Ces statistiques sont les suivantes :

- D'abord le taux de présence : le livreur doit s'être présenté aux créneaux réservés la semaine précédente, et avoir effectivement effectué des courses ;
- Le taux de désinscription tardive ensuite : il correspond au pourcentage de réservations annulées à moins de 24 heures du créneau concerné. Si un livreur souhaite se désinscrire d'un créneau, il est en mesure de le faire sans affecter ses statistiques, à condition que sa demande de désinscription ait été effectuée plus de 24 heures avant le début du créneau horaire concerné ;
- Finalement, le taux de participation aux pics : ce taux correspond au nombre de créneaux dits « de pics » – dans les cas étudiés il s'agissait généralement des créneaux 19h et 22h du jeudi au dimanche soir.

L'évaluation de la performance du travailleur, effectuée selon les trois critères présentés ci-dessus, conditionne son accès aux créneaux de réservation. Les livreurs doivent s'inscrire sur des créneaux horaires tous les lundis, pour la semaine suivante. Ils sont donc dans l'obligation de prévoir bien à l'avance quand ils souhaitent travailler *via* la plateforme. Selon les pourcentages obtenus sur les trois critères présentés, les livreurs accèdent à l'interface de réservation de créneaux de la plateforme à différents horaires : soit à 11 heures, soit à 15 heures, soit à 17 heures. Plus ils accèdent

tardivement à l'interface de réservation, moins ils ont de chance de pouvoir accéder aux créneaux les plus rémunérateurs, logiquement réservés par les livreurs ayant pu s'inscrire plus tôt.

Une nouvelle fois, notre question est la même : la promesse de liberté est-elle affectée par des pratiques de cet ordre, qui s'inscrivent bien dans une sorte de « management algorithmique de l'organisation du travail » ? Les deux premiers critères ne posent pas de difficultés majeures : un prestataire, quel qu'il soit, est tenu de respecter ses engagements, sous peine d'affecter la confiance de son donneur d'ordre et de perdre de futures missions. Se présenter à l'heure indiquée de la prestation, ne pas l'annuler à la dernière minute est ce que nous attendons tous d'un plombier, d'un électricien ou d'un serrurier, sans avoir l'impression de lui imposer une contrainte insupportable. Le troisième critère apparaît plus problématique dans la mesure où il contraint indirectement les travailleurs à effectuer des courses sur des créneaux promus par la plateforme.

Mais c'est surtout la conséquence globale de ces statistiques qui interroge. Pour des travailleurs chez lesquels l'activité *via* la plateforme représente la source de revenus principale, ce mode de réservation de créneaux horaires est très contraignant, dans la mesure où si ces derniers décident de ne pas se connecter sur la plateforme pendant par exemple une période de vacances, leurs statistiques baissent automatiquement, et ils perdent le privilège de pouvoir accéder aux créneaux horaires les plus avantageux. Leur niveau de rémunération tend alors automatiquement à la baisse, avec des conséquences sur leur vie quotidienne parfois importantes. Finalement, la plateforme récompense la disponibilité temporelle des livreurs. Du fait de ce mode d'organisation, c'est cette même disponibilité, si chère aux travailleurs indépendants, qui vient empiéter sur leur liberté effective d'organisation.



Source : capture d'écran postée sur un groupe facebook de livreurs à vélo

Entre un système qui laisse les indépendants totalement libres mais face à de fortes incertitudes et des systèmes beaucoup plus contraints mais plus sûrs, des voies médianes existent sûrement, nous en définissons les principaux contours dans notre troisième partie.

2.2.2. Entre aventure entrepreneuriale et manager invisible : quelle autonomie pour les travailleurs des plateformes ?

Au-delà d'une promesse de liberté, les plateformes promettent également l'autonomie dans l'exécution des tâches pour les travailleurs. La fin du boss ou du N+1 irascible rime non seulement avec la possibilité de travailler uniquement lorsqu'on le souhaite, mais aussi avec le droit de travailler en toute autonomie, et d'exécuter

ses missions comme on l'entend. La réalité est ici aussi plus complexe que cela – et l'autonomie promise aux travailleurs se confronte régulièrement aux réalités du management algorithmique.

De façon générale, les plateformes étudiées ici n'agissent pas comme de simples intermédiaires. Leur performance et la pérennité de leur modèle reposent sur deux dimensions principales :

- D'une part, leur capacité à mettre en relation offreurs et demandeurs, quasiment en temps réel, et pour un coût très faible – c'est cette capacité qui peut parfois diminuer le niveau de liberté accordé aux travailleurs des plateformes (voir supra) ;
- D'autre part, et en parallèle, leur capacité à maintenir une véritable qualité de service - quel que soit le secteur d'activité dans lequel exerce la plateforme.

C'est bien cette exigence de qualité permanente qui implique la mise en place par la plateforme d'outils de contrôle qui tendent souvent à diminuer l'autonomie dont disposent les travailleurs des plateformes. Comme les dispositifs d'incitation, les outils de contrôle déployés peuvent être de différente nature : *monitoring*, systèmes de notation, suivi des performances, etc. Si l'exigence de qualité de service rend bien entendu nécessaire (et permise par le droit commercial) l'intervention des plateformes dans l'exécution des missions par les travailleurs indépendants, les frontières entre contrôle légitime et contrôle excessif sont parfois ténues.

2.2.2.1. La notation et ses enjeux au coeur du modèle des plateformes de mise en relation

Les notations : un élément essentiel

« Les travailleurs sont évalués par leurs clients une fois les tâches accomplies. Ceux qui ont obtenu les meilleurs résultats et ceux qui ont le plus d'expérience ont eu tendance à recevoir plus de missions, en raison des préférences des clients et de leur classement algorithmique dans les résultats de recherche. (...) Alors que la gestion algorithmique d'Uber "désactive" (licencie) les travailleurs dont la note est jugée faible (Rosenblat et Stark, 2016), les plateformes de travail en ligne, elles, utilisent des algorithmes qui filtrent les tâches potentiellement confiées à ceux dont la note est faible, ce qui rend moins viable le fait de continuer à travailler sur la plateforme pour gagner sa vie⁸⁷. »

Dans « l'ère de la multitude »⁸⁸, la notation est reine. Elle est la condition pour établir la confiance et, justement, se débarrasser d'intermédiaires coûteux et inutiles, comme des sociétés de sous-traitance à faible valeur ajoutée, qui jouent de l'asymétrie d'informations pour minimiser les revenus des travailleurs, maximiser le coût de la prestation et optimiser leurs marges. Pour toutes les plateformes, l'algorithme de « *matching* » attribue des missions en

⁸⁷ Wood A.J., M. Graham, V. Lehdonvirta, et I. Hjorth, « Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy », *Work, Employment and Society*, 8 août 2018 : « Workers were rated by their clients following the completion of tasks. Workers with the best scores and the most experience tended to receive more work due to clients' preferences and the platforms' algorithmic ranking of workers within search results.(...) Whereas Uber's algorithmic management "deactivates" (dismisses) workers with ratings deemed low (Rosenblat and Stark, 2016), online labour platforms, instead, use algorithms to filter work away from those with low ratings, thus making continuing on the platform a less viable means of making a living. »

⁸⁸ Verdier H. et N. Colin, *L'âge de la multitude : Entreprendre et gouverner après la révolution numérique*, Armand Colin, 2012.

fonction de critères objectifs, tels que la proximité géographique, l'itinéraire à suivre, la durée prévisible de chaque mission, etc. Mais d'autres critères sont pris en compte, comme par exemple les notes accordées par les utilisateurs aux travailleurs durant leurs missions précédentes. Ce système de notation est commun à une grande majorité de plateformes, mais la façon dont les notes influent directement sur l'attribution des missions diffère selon les cas.

Ces outils de notation sont au cœur du modèle d'affaires des plateformes de travail à la demande :

- d'abord car ils permettent d'établir facilement une relation de confiance entre prestataire (le travailleur indépendant) et le client final (le consommateur qui commande un Uber ou un Chauffeur Privé). Cette relation de confiance est une condition *sinéquanone* à l'initiation d'une mission ;
- ensuite car ces systèmes de notation permettent – du moins en théorie – de se passer de managers intermédiaires, et donc de baisser drastiquement les coûts de structure des plateformes.

Un outil essentiel pour le fonctionnement des plateformes, mais des conséquences qui peuvent être problématiques

« Ce 4,59 lui reste en travers de la gorge... Est-ce dû au léger retard du week-end d'avant (ces adieux qui n'en finissent jamais en fin de soirée) ou au coup de fil de Mamie qui l'a obligée à parler un peu fort une fois ? Surtout que finalement, 4,59 sur 5 équivaut à 18,36 sur 20. Personne ne redouble avec une moyenne pareille, on a même droit à une mention très bien au bac. Depuis quand un 18/20 vous renvoie au fond de la classe avec les cancres ? Une note brillante

pour l'éducation nationale s'avère donc rédhibitoire dans la galaxie Uber et peut priver un individu de son gagne-pain...⁸⁹ »

Ce système de notation concerne tous types de travailleurs de plateformes. Ceux que nous avons interrogés plébiscitent généralement ces systèmes. Pour certains (freelances, artisans, jeunes filles au pair, serveurs ou cuisiniers), ils ont bien compris que leur note jouait, sur ces plateformes, le rôle d'un CV dans le monde du travail salarié. C'est grâce à ces étoiles qui s'accumulent que l'on peut trouver toujours plus de missions, de mieux en mieux rémunérées. Pour d'autres, sur les plateformes où la prestation est très standardisée, cette note joue un rôle d'autorégulation clef : les chauffeurs ont souvent des mots très durs contre d'autres chauffeurs, moins professionnels, moins soignés, et qui dégradent l'image de *leur plateforme*.

Néanmoins, comme l'indique la citation ci-dessus, pour une minorité d'indépendants, ces systèmes de notation peuvent poser des difficultés très pratiques, lorsque la plateforme prévoit la désactivation immédiate de ceux qui passent sous une certaine moyenne (4,5 sur 5 par exemple). Or, la pertinence de ces indicateurs est aujourd'hui décriée. À titre d'exemple, sur la plateforme BlablaCar qui utilise le même type d'outils, plus de 98 % des passagers accordent la note de 5/5⁹⁰. Quelle crédibilité accorder dans un tel contexte d'inflation des notes ?

Une seule mauvaise note peut ainsi considérablement dégrader l'image d'un travailleur, sans que cela soit nécessairement justifié : cette note peut être d'ailleurs liée à des facteurs tout à fait externes

⁸⁹ Vermorel M., « Souriez, vous êtes notés ! », *L'Usine Digitale*, juillet 2017.

⁹⁰ Slee T., « Some obvious things about internet reputation systems ».

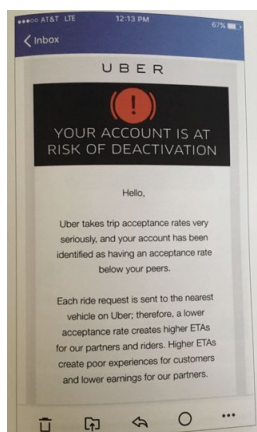
à la performance intrinsèque du travailleur (embouteillages ou conditions climatiques, problèmes dans la transmission de la commande, etc.). Dès lors, le système peut apparaître comme à la fois injuste et inefficace, au détriment des travailleurs, des clients et de la plateforme. Le *management algorithmique* n'est finalement pas toujours plus objectif et efficace qu'un classique « client mystère ».

2.2.2.2. Entre liberté individuelle et performance collective : quel contrôle exercé par les plateformes ?

Cette problématique de la notation n'est pas la même sur les plateformes qui laissent les travailleurs libres de fixer leur tarif et de déterminer leurs prestations (Malt, UpWork, Stootie, etc.) et sur celles qui opèrent dans des secteurs où les prix et les prestations sont facilement standardisables.

Dans ce cas en effet, la liberté individuelle entre bien davantage en conflit avec l'intérêt global et collectif des travailleurs de la plateforme : lorsqu'un consultant en SEO de Malt ne satisfait pas le client, Malt peut en pâtir, les autres consultants aussi, mais dans une faible mesure (sauf si tous les consultants en SEO sont de faible niveau) ; en revanche, le retard d'un livreur ou le détour d'un chauffeur va désorganiser l'organisation globale du travail sur la plateforme et nuire de surcroît à la réputation du service.

Prenons l'exemple ci-dessous, utilisé par la chercheuse Alex Rosenblat pour dénoncer le contrôle exercé par Uber sur ses chauffeurs.



Source : Capture d'écran issue de l'ouvrage d'Alex Rosenblat, *Uberland: How Algorithms Are Rewriting the Rules of Work*, First edition., Oakland, California, University of California Press, 2018.

Comme l'indique la capture d'écran ci-dessus, un chauffeur est sur le point d'être désactivé pour avoir refusé un nombre trop important de courses. Est-ce du contrôle ? Dans la mesure où le chauffeur est libre de se connecter et de se connecter quand il veut, il est permis d'en douter. Mettons-nous en effet dans la peau d'un client attendant un véhicule : on lui promet une disponibilité inférieure à cinq minutes (l'indicateur ETA : « *estimated time of arrival* »), disponibilité qui conditionne le choix de la plateforme. Si des comportements de refus de cet ordre se multiplient, ce sont l'ensemble des chauffeurs qui vont en subir les conséquences, en détournant de futurs clients.

Mais d'autres exemples sont plus ambigus. Alex Rosenblat évoque ainsi le cas de chauffeurs ayant investi dans des berlines pour offrir le service plus cher « UberBerline » et qui se voient pousser par la plateforme des offres type « UberPool », non rentables compte tenu de leurs investissements initiaux. Ils ne peuvent néanmoins prendre le risque d'une désactivation et doivent ainsi accepter des courses peu intéressantes pour eux. Une autre situation est fréquemment dénoncée : sur certaines plateformes, avant d'accepter la mission, les travailleurs ne connaissent pas toujours sa nature exacte (localisation, durée, prix, etc.). Ils ne disposent donc pas du même niveau d'information que la plateforme – et c'est ce décalage qui permet à cette même plateforme d'assurer au mieux la corrélation entre offre et demande. Au profit du collectif peut-être, mais au détriment des choix individuels.

2.2.2.3. Opacité et asymétrie d'information : un flou qui bénéficie aux plateformes

109

« Rester opaque sur ces conséquences peut également inciter les travailleurs à s'auto-réglementer. Le fait de ne pas savoir quelles données une société traque et si ces données sont incluses dans la détermination algorithmique des paiements ou dans l'attribution des demandes rend le fait de rejeter une commande plus complexe que ne le suggèrent les plateformes⁹¹. »

⁹¹ Shapiro A., « Between autonomy and control: Strategies of arbitrage in the “on-demand” economy », *New Media & Society*, août 2018, vol. 20, n° 8 : « Remaining opaque about these consequences can similarly “nudge” workers toward self-policing. Not knowing which data-points a company is tracking, and whether these data are included in algorithmic payment determination or order allocation, makes decisions about rejecting orders more complicated than proponents might suggest. »

Un dernier outil, psychologique et technique, est à la disposition des plateformes pour leur permettre de mieux « domestiquer » les travailleurs : la relative opacité de fonctionnement de leurs algorithmes et le changement fréquent des règles d'utilisation.

Dans beaucoup de discussions sur les forums, les rumeurs vont en effet bon train sur les véritables règles qu'appliqueraient les plateformes. Ces dernières affirment que le fonctionnement de leurs algorithmes est objectif et neutre. Mais comment être sûr que la plateforme n'intervient pas de manière discrétionnaire dans tel ou tel cas pour désactiver tel ou tel travailleur ? Que le refus de X % de courses, alors même que ces refus sont parfois tout à fait légitimes, ne va pas faire baisser sa place dans l'algorithme d'affectation des missions ? Cette incertitude psychologique est peut-être fantasmée, mais elle n'en reste pas moins un puissant outil de domination : celui-là même que les travailleurs pensaient éviter en s'adressant à un système informatique neutre pour trouver du travail.

2.3. Et la protection sociale dans tout ça ?

« Les travailleurs collaboratifs indépendants sont couverts de manière satisfaisante pour ce qui est de la couverture sociale de base⁹² ».

Au-delà de ces considérations sur le revenu, le niveau de liberté et l'autonomie des travailleurs, les plateformes sont souvent critiquées en raison du niveau – supposé faible ou inexistant – de la protection sociale des travailleurs qui y opèrent.

⁹² Amar N. et L.-C. Viosat, *Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale*, IGAS, 2016, p. 102.

La question est centrale. Elle l'est à court terme : quid des protections dans l'exercice du travail au quotidien, de l'indemnisation éventuelle en cas d'accident, d'incapacité ou de décès ? Quelles conséquences également des pertes d'activité ou de chiffre d'affaires ? Quelle sera la réalité de la protection sociale des travailleurs des plateformes dans six mois, un an, dix ans, vingt ans, au regard de leurs droits à la santé, à la retraite, au chômage ?

Pour cela, il est d'abord important de balayer des idées très fausses sur la protection sociale en France. Peu connu et décrié, le régime de Sécurité sociale des indépendants est très largement caricaturé. Disons-le d'emblée : mieux vaut être indépendant en France que salarié dans une entreprise sans un 401(k) (four one kay) aux États-Unis, soit sans système de retraite abondé par l'employeur.

Néanmoins, les problèmes de protection sociale restent majeurs et nous les détaillons dans un deuxième temps avant d'aborder, dans notre troisième partie, des pistes de solution.

2.3.1. Une idée reçue et fausse : la soi-disante absence de protection sociale des travailleurs indépendants

La faiblesse du travail indépendant en France (environ 10 % seulement des actifs), souvent peu connu des décideurs, ainsi que les problèmes administratifs récurrents du RSI ont alimenté quelques idées fausses sur la protection sociale respective des indépendants et des salariés. Les indépendants bénéficient en effet certes d'une protection sociale moindre, mais qui est en lien avec un niveau de cotisations en moyenne plus faible – sauf dans un cas exceptionnel mais fondamental, sur les bas revenus. Elle correspond aussi à l'autonomie dont ils disposent et qui crée un régime de responsabilité différent (notamment

sur la question des accidents du travail et des maladies professionnelles).

Néanmoins, il apparaît aujourd'hui nécessaire d'améliorer ce niveau de protection sociale pour aider les indépendants à faire face à des risques objectifs contre lesquels il leur est difficile de s'assurer : risque d'accident du travail et de maladies professionnelles, manque de formation professionnelle, etc. Ces questions se posent avec plus de force chez les indépendants à faible niveau de qualification et de revenu, ainsi que pour ceux qui dépendent fortement de quelques donneurs d'ordre ou apporteurs d'affaire, qui ont une responsabilité particulière à cet égard. Les travailleurs indépendants des plateformes se trouvent ainsi en première ligne de ces réflexions.

Droits à la retraite

112 Au niveau des droits à la retraite, depuis 1973, les assurés artisans et commerçants bénéficient d'un régime de retraite de base aligné sur le régime général des salariés, géré en répartition et fondé sur la solidarité nationale. Il garantit des pensions égales à celles des salariés non-cadres du secteur privé pour une durée et un niveau de cotisation identiques.

De plus, une cotisation minimale de retraite de base de 811 euros permet d'acquérir trois trimestres depuis 2016, au lieu de deux trimestres en 2015 (et d'un seul pour les années antérieures). De ce point de vue, les « petits indépendants » à faibles revenus, qui hier ne pouvaient valider leurs trimestres, semblent aujourd'hui bénéficier de droits assez équivalents à ceux de salariés à faibles revenus.

Santé, formation, invalidité-décès : des droits importants

De manière générale, s'il est critiqué pour les dysfonctionnements qui ont marqué ses premières années d'existence et son système complexe et dangereux pour les indépendants d'appel de cotisations, le Régime Social des Indépendants offre une couverture obligatoire contre les principaux risques (maladie, maternité, retraite de base et complémentaire – Régime complémentaire obligatoire du RSI – formation professionnelle, invalidité-décès).

2.3.2. Des protections manquantes – tableau comparatif avec les salariés

Certaines protections données aux salariés ne bénéficient cependant pas aux indépendants :

La protection complémentaire santé

Elle est désormais obligatoire pour tous les salariés, et financé à hauteur d'au moins 50 % par l'employeur.

L'assurance AT-MP

À ce jour, les indépendants peuvent se couvrir à titre volontaire, sans participation quelconque d'une tierce partie ; néanmoins, depuis la loi Travail dite « El Khomri » de 2016, et son article 60, un dispositif existe pour les travailleurs des plateformes (voir nos développements à ce sujet dans le Chapitre III) ;

Une assurance contre les risques de perte d'activité

Les indépendants non salariés ne bénéficient d'aucune assurance-chômage à la différence de salariés qui perdent leur emploi de façon involontaire, sauf s'ils décident de souscrire eux-mêmes à une assurance perte d'emploi (ou garantie chômage) auprès d'une assurance privée⁹³. À noter par ailleurs que la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018 prévoit l'éligibilité à l'assurance chômage (pour des montants forfaitaires faibles) de certains travailleurs indépendants, notamment en cas de faillite.

Pour rappel, les salariés qui ont suffisamment travaillé pour ouvrir leurs droits à l'assurance-chômage (selon les règles édictées tous les deux ans par les partenaires sociaux qui gèrent l'Unedic), les ruptures du contrat en cas de : (i) licenciement, peu importe son motif ou (ii) fin de CDD ou de mission d'intérim (même si un CDI a été proposé à la fin de la mission), permettent de bénéficier d'allocations chômage (ARE⁹⁴). Seuls en sont exclus les salariés démissionnaires. Des aides supplémentaires sont également prévues pour les licenciés pour motif économique (contrat de sécurisation professionnelle ou congé de reclassement, selon la taille de l'entreprise).

Pour les salariés en CDD (sauf CDD d'usage) et en intérim, une indemnité dite de précarité leur est versée en fin de mission et s'ajoute le cas échéant aux indemnités chômage, sans délai de carence. C'est évidemment avec les salariés en CDD courts que la

⁹³ « Soit sous la forme d'un contrat collectif d'assurance ouvert aux membres ayant adhéré à l'association, soit sous la forme d'un contrat individuel d'assurance ». <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23994>

⁹⁴ Aide de Retour à l'Emploi.

comparaison est défavorable aux indépendants des plateformes : les premiers complètent fréquemment leurs revenus grâce à l'Unedic compte tenu des règles avantageuses du régime d'assurance chômage actuel sur les épisodes courts de chômage, quand les seconds doivent s'en remettre exclusivement aux minima sociaux s'ils cessent de gagner de l'argent.

A noter néanmoins que le droit commercial protège les sous-traitants face à leurs donneurs d'ordre si ceux-ci décident de rompre une « relation commerciale établie », « brutalement » et « sans préavis écrit ». La durée du préavis à respecter s'apprécie notamment à l'aune de la durée de la relation commerciale (art. L.442-6-I-5° du Code de commerce). En revanche, le donneur d'ordre n'a pas à justifier les motifs de la rupture, ce qui distingue fortement cette dernière de celle d'un contrat à durée indéterminée. À notre connaissance pourtant, en cas de contentieux consécutif à la désactivation d'un indépendant par la plateforme (ex: chauffeur VTC exclu pour cause de mauvaises notations), ce dispositif n'a jamais été mobilisé par les juges : l'indemnisation le cas échéant passe par la requalification de la relation en travail salarié et l'analyse de la rupture en un licenciement sans cause réelle et sérieuse.

	Indépendants	Salariés
Frais médicaux	Régime de base de la Sécurité sociale Pas de caisse locale, chaque indépendant doit choisir un organisme conventionné. Accès à la CMU-C ainsi qu'à l'ACS en fonction des revenus. Sinon possibilité de souscrire à une mutuelle « Madelin » avec déduction fiscale (3,75 % du revenu professionnel augmenté de 7 % du PASS, dispositif non ouvert aux auto-entrepreneurs)	Régime de base de la Sécurité sociale
Mutuelle	Non	Oui, depuis le 1 ^{er} janvier 2016, toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, proposent à l'ensemble de leurs salariés une mutuelle santé. Cette mesure fait suite à la publication de la loi de sécurisation de l'emploi, du 14 juin 2013 qui transpose l'accord national interprofessionnel (ANI).
Arrêt de travail	Indemnité de 1/730^e du revenu d'activité annuel moyen des trois dernières années civiles. Délai de carence : 7 jours Les auto-entrepreneurs gagnant moins de 3 806,80 euros par an ne perçoivent aucune indemnité journalière, ainsi que l'ensemble des professions libérales attachées à la CIPAV (180 métiers différents)	50 % du salaire journalier du salarié. Délai de carence : trois jours (pris en charge par l'employeur dans le cadre des conventions collectives de branche)

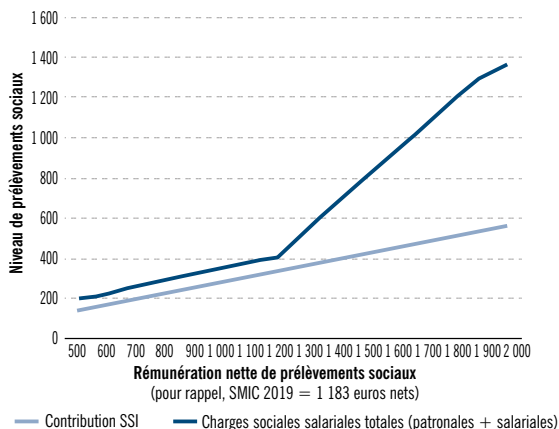
	Indépendants	Salariés
Chômage & Perte d'activité	Non, à l'exception de ceux qui souscrivent à la GSC.	Calcul du salaire de référence à partir des salaires bruts mensuels perçus au cours des 12 derniers mois, primes comprises mais hors indemnités liées à la rupture de votre contrat. Ce calcul est proratisé à la durée de salariat sur les 365 derniers jours. L'allocation versée est le résultat le plus élevé entre : 40,4 % du salaire journalier de référence + une partie fixe de 11,84 euros 57 % du salaire journalier de référence L'allocation minimale est de 28,86 euros/jour Elle ne peut pas dépasser 75 % du salaire journalier de référence dans la limite de 245,04 euros/j
Congés payés	Non	Oui

2.3.3. Le niveau des cotisations sociales des indépendants : une comparaison peu évidente avec la situation des salariés

Pour beaucoup d'opposants aux plateformes, la question n'est cependant pas seulement celle du niveau de protection, mais aussi du niveau de contributions sociales des plateformes et des travailleurs : les travailleurs des plateformes constitueraient (comme beaucoup de micro-entrepreneurs) une véritable « bombe à retardement » pour l'équilibre des comptes sociaux, notamment en raison de leur niveau très faible de cotisations au système de retraite et de santé.

Cette idée reçue mérite d'être largement discutée.

Comparaison du niveau de charges sociales total acquittées par un salarié ou un micro-entrepreneur selon les niveaux de rémunération (situation au 1^{er} octobre 2019, post-suppression des cotisations chômage patronales)



Source : embauche.gouv.fr + calcul.

Le cas des micro-entrepreneurs à faibles revenus

Comme le montre le graphique ci-dessus, l'écart de prélèvements sociaux pour un même niveau de rémunération varie considérablement à mesure que l'on s'éloigne du SMIC. En raison de la politique d'allègement des charges sociales pour les salaires de 0 à 1,6 SMIC, les taux de cotisations post-allègements sont en effet extrêmement proches entre un salarié et un auto-entrepreneur. Or, ce dernier, comme nous l'avons vu, « consomme » moins de droits, en particulier du fait de l'absence de droits à l'assurance-chômage. Son *alter ego* salarié, qui cumule beaucoup de « mauvais risques » (emploi faiblement qualifié et flexible), est de son côté très susceptible de toucher des indemnités chômage substantielles et régulières.

À moins qu'il ne soit bénéficiaire de l'ACRE, qui permet aux primo-entrepreneurs de bénéficier d'allègement des charges sociales pendant trois ans, il est donc probable que le micro-entrepreneur aux revenus d'activités faible (chiffre d'affaires inférieur à 15 000 euros par an) contribue significativement plus au financement de la protection sociale que s'il était rémunéré au SMIC. De plus, le régime socio-fiscal ultra simplifié de la micro-entreprise ne permet pas de déduire de quelconque frais professionnels : par conséquent, le taux de prélèvement de 22 % sur le chiffre d'affaires ne peut pas être tout à fait comparé à celui d'un salarié.

Un arbitrage possible du financement de la protection sociale pour les niveaux plus élevés de rémunération

Il est clair en revanche que ce raisonnement est moins valable pour les plus hauts niveaux de revenus. Un micro-entrepreneur qui touche 2 000 euros nets s'acquittera d'environ 570 euros de cotisations.

En revanche, un salarié rémunéré 2 000 euros coûte (au moins) 3 500 euros à son employeur (davantage s'il est cadre, sans compter les tickets restaurants, le remboursement des frais de transport, etc.). Le différentiel de cotisations est proche de 1 000 euros.

À cet écart correspondent pour partie des droits inférieurs (absence de chômage, cotisations retraite inférieures, pas de mutuelles), mais on peut raisonnablement penser que l'indépendant pourrait choisir lui-même un complément de protection sociale pour obtenir des droits équivalents à un coût inférieur, tant les classes moyennes salariées françaises subventionnent l'emploi peu qualifié. Cette situation pose, plus que pour des emplois moins rémunérés, un problème potentiel de distorsion de concurrence, qui devra faire l'objet, dans les prochaines années, d'une attention particulière des pouvoirs publics.

DÉVELOPPER L'ÉCONOMIE DES PLATEFORMES, PROTÉGER SES TRAVAILLEURS

Dépasser la querelle des Anciens et des Modernes

L'analyse du quotidien des travailleurs des plateformes, de leurs attentes, de leurs parcours, peint un monde complexe. Le fonctionnement propre des plateformes, dont les modèles opérationnels diffèrent et varient au cours du temps, est tout aussi difficile à schématiser.

Il est impossible et contreproductif de vouloir trancher *a priori*, surtout de manière idéologique, pour la supériorité ou l'infériorité du modèle des plateformes sur une autre organisation du travail. Comme le dit bien l'Organisation Internationale du Travail dans son rapport « *Travailler pour bâtir un avenir meilleur* »⁹⁵, la question de la place de la technologie dans l'évolution du travail et du devenir des travailleurs des plateformes ne peut être abordée de façon binaire :

« La technologie peut libérer les travailleurs des travaux difficiles, de la saleté, de la pénibilité, du danger et de la privation. (...) Mais (...) l'automatisation peut réduire le contrôle et l'autonomie des travailleurs, ainsi que la richesse du contenu du travail, ce qui entraînerait une déqualification et une baisse de la satisfaction des travailleurs. (...) L'exercice de la gestion, de la surveillance et du contrôle algorithmiques,

⁹⁵ Commission mondiale sur l'avenir du travail, *Travailler pour bâtir un avenir meilleur*, Bureau international du Travail, 2019, p. 45.

au moyen de capteurs, d'accessoires connectés et d'autres formes de surveillance, doit être réglementé pour protéger la dignité des travailleurs.

(...) Nous recommandons aux gouvernements et aux organisations d'employeurs et de travailleurs de surveiller l'impact des nouvelles technologies sur le travail, d'orienter leur développement dans le respect de la dignité des travailleurs et d'envisager l'adoption de nouvelles réglementations dans cette optique. »

C'est pourtant une approche idéologique qui est le plus souvent mobilisée.

Il y a d'un côté les Modernes. Pour eux, les plateformes inventeraient de toutes nouvelles formes de travail, inédites, et qui devraient bénéficier de règles (le cas échéant) aussi novatrices. De l'autre, il y a les Anciens, qui n'ont cessé de rappeler le caractère déjà-vu du travail sur les plateformes, perçu comme le retour d'un travail à la tâche drapé dans les oripeaux de la technologie, et conséquence logique d'une flexibilisation croissante du marché du travail.

À ces approches correspondent logiquement des solutions elles aussi assez binaires.

Les premiers sont défavorables à une régulation des plateformes et attendent d'elles qu'elles s'autorégulent, par des mécanismes de marché : c'est la concurrence entre plateformes, pour l'acquisition et la fidélisation de leurs ressources (les travailleurs) qui permet et permettra d'assurer rémunération attractive, bonnes conditions de travail et réelle liberté. Les travailleurs des plateformes sont des indépendants et la technologie est neutre.

Les seconds ramènent le débat sur les plateformes à une question fondamentale – les travailleurs sont-ils des indépendants ou des salariés ? – et apportent une réponse univoque : ce seraient bien des salariés. Cette solution présente l'avantage de clore le débat sur la protection, les conditions de travail, la rémunération de ces indépendants en les ramenant en terrain connu, celui des grilles de salaire, du Code du travail, des conventions collectives et du droit syndical. C'est l'option retenue depuis peu par les juridictions du travail françaises.

Notre analyse nous éloigne de ces lectures et de ces solutions. Au lieu de chercher une solution juridique « magique », il semble plus urgent de travailler de façon pragmatique à l'établissement de règles pour limiter les dérives potentielles du « management algorithmique » et imaginer une forme de représentation de ces travailleurs. De même, il est possible de renforcer significativement la protection sociale par des actions concrètes, portées par les plateformes elles-mêmes, le marché ou la puissance publique. À ce titre, nous verrons que les travailleurs des plateformes peuvent constituer un poste avancé de l'accèsion de tous les « nouveaux » indépendants (freelances, micro-entrepreneurs) à des modalités de protection innovantes, attachées non à un statut, mais à la personne.

3.1. Ni salariés ni soumis aux algorithmes – les conditions de la liberté réelle des travailleurs indépendants des plateformes

Pour résoudre les défis abordés directement ou indirectement dans le chapitre précédent (frontières de la liberté, protection sociale, etc.), la réponse d'une partie des observateurs tient en un mot : le salariat. S'ensuit dès lors un débat véhément et – selon nous – finalement assez stérile sur la qualification ou requalification de ces travailleurs indépendants.

La cristallisation des débats autour du totem du salariat est à la fois contreproductive et dangereuse : ramener de l'inconnu - le travail sur les plateformes – à du connu – le salariat –, manque singulièrement d'ambition. La solution inverse, le *statu quo*, ne nous semble pas davantage à la hauteur des enjeux juridiques que nous avons indirectement évoqués dans notre deuxième chapitre. Sans remettre en cause le statut d'indépendant du travailleur des plateformes, il s'agit de s'interroger sur les règles permettant de rendre compatibles la liberté et l'autonomie des travailleurs, qu'ils souhaitent et revendiquent la plupart du temps, avec un fonctionnement performant des plateformes.

3.1.1. Indépendants ou salariés ? L'impasse du questionnement juridique et ses conséquences dommageables pour la protection juridique des travailleurs

3.1.1.1. En marge du droit social, le tournant de la décision « CJUE vs Uber Spain »

Comme nous l'avons rappelé dans notre premier chapitre, les plateformes de travail à la demande se sont inscrites dans la double

dynamique d'explosion des plateformes numériques type « GAFA » et de l'économie collaborative. Ces phénomènes nouveaux ont d'abord été largement encouragés par les autorités publiques et bénéficié des protections de la législation européenne, désireuse de favoriser l'éclosion d'un « marché unique numérique » (Digital Single Market).

Selon les termes de la Directive E-Commerce, les plateformes, des logiciels d'intermédiation, doivent pouvoir opérer librement sans être soumises à des règles nationales spécifiques. La régulation du commerce électronique n'est pas une prérogative des États membres. Seuls des motifs impératifs de politiques publiques, de santé publique, de sécurité publique ou encore de protection du consommateur pourraient justifier un encadrement national⁹⁶. (Hatzopoulos, p. 32).

Parfaitement au fait des subtilités de la législation européenne et du terrain d'expérimentation ouvert dans tous les secteurs de l'économie « platformisables », les plateformes de travail à la demande se sont tout naturellement présentées comme des sociétés technologiques d'intermédiation, neutres, et à ce titre protégées par les textes européens contre toute velléité nationale régulatrice. Bien conseillées, les plateformes françaises sont ainsi souvent enregistrées au registre du commerce et des sociétés sous la nomenclature NAF « Édition de logiciels applicatifs (5829C) » ou encore « Portails internet (6312Z) ». Dans certains cas, pour les intermédiaires « première génération » comme Craigslist ou Le Bon Coin par exemple, cette classification et les exemptions de responsabilité associées vont plutôt de soi : il semblerait en effet incongru de demander au Bon

⁹⁶ Hatzopoulos V., *The Collaborative Economy and EU Law*, Oxford UK ; Portland, Oregon, Hart Publishing, 2018, p. 32.

Coin, par exemple, de vérifier l'exactitude de toutes les informations prodiguées par leurs utilisateurs, ou de demander aux artisans actifs sur son site de produire leur attestation d'assurance décennale.

L'analyse est plus complexe dès lors que les plateformes – celles qui nous intéressent ici – interviennent davantage dans les relations entre travailleurs et clients. Les premières plateformes de VTC ont ainsi d'abord plaidé l'inapplicabilité des législations nationales propres au transport public de personnes : le cas échéant, le respect de ces règles était l'affaire des chauffeurs indépendants eux-mêmes. Plaidant en ce sens dans l'affaire CJUE vs Uber Spain, la plateforme américaine estimait ainsi que la décision d'interdiction dont son service UberPop avait fait l'objet en Espagne (mais aussi en France) relevait en réalité d'« *une règle technique qui concern[ait] un service de la société de l'information au sens de la directive relative aux normes et réglementations techniques* ». Or, poursuivait Uber « *cette directive requiert des États membres qu'ils notifient à la Commission tout projet de loi ou de réglementation édictant des règles techniques relatives aux produits et services de la société de l'information, sous peine d'inopposabilité ultérieure de cette loi ou réglementation aux particuliers* ». Et Uber d'en conclure, puisque ni les autorités espagnoles ou françaises n'avaient « *notifié à la Commission la législation pénale en cause avant sa promulgation* » « *à la nullité des charges retenue contre elle* ».

Cependant, face à la place prise par Uber sur le marché du transport et à la sophistication croissante de son offre de service, la posture de la neutralité technologique est devenue plus difficile à tenir. Reprenant les conclusions de l'avocat général Szpunar, la CJUE a de son côté considéré dans son arrêt décisif du 20 décembre 2017 que les activités de la plateforme UberPop relevaient certes bien de l'intermédiation numérique... mais dans le secteur du transport,

sapant par là même l'idée selon laquelle la plateforme agissait uniquement comme une place digitale de rencontre neutre entre offre et demande.

Comme l'indique le professeur Hatzopoulos, la Cour a retenu « *le fait que Uber :*

- a. crée la demande pour ses services (plutôt que de lier une offre préexistante à la demande de transport urbain) par le biais d'une application sans laquelle l'activité en question serait inconcevable ;*
- b. en organise les caractéristiques et le fonctionnement ;*
- c. sélectionne les chauffeurs selon des critères qu'elle a elle-même établis ;*
- d. fixe les conditions du transport des passagers ;*
- e. dont le prix ;*
- f. qu'elle collecte pour ensuite verser une partie aux chauffeurs ;*
- g. surveille la qualité du service à travers sa fonctionnalité d'évaluation et*
- h. se réserve le droit d'exclure de la plateforme les chauffeurs qu'elle juge inappropriés. »*

Et la Cour de conclure : « *Ce service d'intermédiation doit donc être considéré comme faisant partie intégrante d'un service global dont l'élément principal est un service de transport et, partant, comme répondant à la qualification non pas de "service de la société de l'information"... mais de "service dans le domaine des transports" ».* Les transports faisant partie des compétences nationales, chaque pays de l'Union européenne peut dès lors réguler comme il l'entend les activités de transport des plateformes comme Uber.

Le raisonnement de la Cour peut facilement être dupliqué à toutes les plateformes qui vont manifestement au-delà de la seule mise en relation. C'est une décision sans rapport direct avec la question de la

qualification des indépendants de ce type de plateformes d'intermédiation. Néanmoins, l'ensemble des critères utilisés par la CJUE pourrait servir d'indices à une requalification – en parallèle des autres éléments davantage favorables à la qualification d'indépendant.

3.1.1.2. La tentation de la requalification : la situation juridique française après les décisions *Take it Easy* et *Uber*

Indiquons d'abord brièvement les données juridiques du problème. Les plateformes qui ont principalement retenu notre attention dans ce travail ont, pour le juriste en droit social, des caractéristiques dérangeantes : certes, d'une part, elles laissent les travailleurs libres d'utiliser leurs services d'intermédiation, sans exclusivité, et n'imposent ainsi pas d'obligation de travail (qui est le cœur d'un contrat de travail), mais, d'autre part, l'intensité de la relation contractuelle qu'elles entretiennent avec « leurs » indépendants fait planer une suspicion de « subordination » juridique, et donc de salariat.

C'est la jurisprudence, et non le législateur, qui a défini initialement la frontière entre travail salarié et indépendance. Dans un arrêt de la cour de cassation de 1954, le contrat de travail, non défini dans le Code du travail, est décrit de la manière suivante :

« il y a contrat de travail quand une personne s'engage à travailler pour le compte et sous la direction d'une autre personne moyennant rémunération » (Cass. soc. 22 juillet 1954).⁹⁷

⁹⁷ Dès 1931, la Cour de cassation dans l'arrêt « Bardou » avait défini le contrat de travail en concluant que le critère de l'indépendance économique était indifférent au contrat de travail : « la condition juridique d'un travailleur à l'égard de la personne pour laquelle il travaille ne saurait être déterminée par la faiblesse ou la dépendance économique du dit travailleur et ne peut résulter que du contrat conclu entre les parties ; la qualité de salarié implique nécessairement l'existence d'un lien juridique de subordination du travailleur à la personne qui l'emploie » (Civ. 6 juillet 1931)

Ainsi, le contrat de travail est la convention par laquelle une personne s'engage moyennant rémunération à fournir une prestation de travail au profit d'une autre personne sous la subordination de laquelle elle se place. Trois critères pour établir l'existence d'un contrat de travail se dégagent de cette définition : *i) fournir une prestation de travail ; ii) être rémunéré ; iii) être sous la subordination juridique de l'employeur.*

Ce critère de subordination juridique s'est imposé dans les contentieux comme la pierre angulaire de la distinction entre salariat et indépendance, pour autant que les éléments de travail et de rémunération soient aussi réunis. Le travailleur indépendant n'a traditionnellement d'existence juridique que négative : est indépendant celui qui n'est pas placé dans un lien de subordination. La loi a toutefois posé une présomption simple de travail indépendant en cas d'inscription en tant que tel auprès des organismes sociaux et d'obtention d'un numéro SIRET (article 8221-6 alinéa 1 du Code du travail). Un tel travailleur est donc présumé travailleur indépendant.

Mais ce n'est jamais une présomption irréfragable. L'alinéa 2 du même article rappelle que l'existence d'un contrat de travail peut être établie lorsque les personnes ont fourni des prestations à un donneur d'ouvrage « dans des conditions les plaçant dans un lien de subordination juridique permanente à l'égard de celui-ci ». Il s'agit donc d'une présomption simple, qui se contente de renverser la charge de la preuve : en cas de contentieux de requalification, ce sera au demandeur (le travailleur indépendant lui-même, l'URSSAF ou encore l'Inspection du travail) de prouver l'existence du lien de subordination. Ce dernier, défini par la jurisprudence :

« est caractérisé par l'exécution d'un travail sous l'autorité de l'employeur qui a le pouvoir de donner des ordres et des directives, d'en contrôler l'exécution et de sanctionner les manquements de son subordonné. Le travail au sein d'un service organisé peut constituer un indice du lien de subordination lorsque l'employeur détermine unilatéralement les conditions d'exécution du travail. »⁹⁸

Il doit ainsi y avoir :

- une dépendance juridique (soit un pouvoir de contrôle et de direction) et non simplement économique ;
- une subordination juridique permanente.

Grâce à différents indices – existence d'horaires imposés, systèmes de sanction, lieu de travail déterminé par le donneur d'ordre, instructions données pour l'exercice d'une activité, horaires de travail, mise à disposition de matériel ou de matières premières, etc.- le juge décidera souverainement s'il y a lieu de requalifier le travailleur indépendant en salarié. Les enjeux sont importants : en cas de requalification, l'employeur aurait à répondre à des accusations de travail dissimulé pénalement sanctionné, devrait payer un rappel de charges sociales augmentées de pénalités, devrait s'acquitter de congés payés, ainsi que des indemnités de licenciement pour absence de cause réelle et sérieuse. Aucune plateforme ne survivrait aujourd'hui à une requalification massive.

De 2014-2018 : des jugements favorables aux plateformes

Dans un premier temps, les plateformes françaises ont bénéficié d'un climat juridique très largement favorable. Le contentieux de l'URSSAF

⁹⁸ Cass. soc., 13 novembre 1996, Bull. civ., V, n° 386; pourvoi n° 94-13187.

contre Uber n'a pas abouti⁹⁹, tout comme l'enquête de l'Inspection du travail sur le statut des livreurs Deliveroo¹⁰⁰. Surtout, dans une quinzaine d'affaires individuelles, nées généralement après la désactivation par les plateformes concernées du compte d'un indépendant, les avocats ont pu plaider avec succès qu'aucun lien de subordination ne pouvait exister dès lors que le travailleur indépendant :

- se connectait et se déconnectait si et quand il le souhaitait ;
- était libre de ses horaires et de son emploi du temps.

De façon intéressante et peut-être surprenante, les juridictions françaises ne semblaient pas alors désireuses d'entrer dans le détail des modèles opérationnels des plateformes et de qualifier, à cette aune, la nature des relations entre les travailleurs et leurs plateformes. Durant toutes ces années, une seule juridiction avait ainsi conclu à l'existence d'une relation de salariat entre un chauffeur et sa plateforme (en l'espèce LeCab). Mais il s'agissait d'un cas extrême où le chauffeur était lié par une clause d'exclusivité à la plateforme et où celle-ci, *via* son système de location de véhicule, contraignait les horaires de connexion des chauffeurs¹⁰¹. Ce modèle opérationnel a d'ailleurs depuis été supprimé par la plateforme.

⁹⁹ « Uber remporte la première manche contre l'Urssaf », *Les Échos*, 16 mars 2017.

¹⁰⁰ Israel M.D. et D., « Avec Deliveroo, l'inspection du travail s'attaque à l'ubérisation », *Mediapart*, 13 mars 2018.

¹⁰¹ « Le Cab condamné à requalifier un ancien chauffeur en salarié », *Le Figaro*, décembre 2017.

Les décisions TEE et Uber, ou l'émergence d'une nouvelle insécurité juridique

Cette situation faisait, une fois n'est pas coutume, de la France une sorte de paradis pour les plateformes, surtout lorsque l'on ajoutait à cela la volonté des autorités publiques de défendre le modèle des plateformes de travail à la demande (voir ci-dessous). C'est cette situation relativement unique en Europe qui a permis, ces dernières années, de faire de la France un laboratoire de pratiques innovantes (voir ci-dessous les développements à ce sujet, 3.1.2. et 3.2.1.2.).

La donne a nettement changé depuis novembre 2018.

Le cas Take Eat Easy¹⁰²

Le 28 novembre 2018 en effet, la Chambre sociale de la Cour de cassation, qui n'avait encore jamais rendu de décision sur les travailleurs des plateformes, a annulé la décision de la Cour d'Appel de Paris qui rejetait la demande de requalification en salariat initiée par un des coursiers de la flotte Take Eat Easy. Pour rappel, la plateforme Take Eat Easy a fait faillite en juillet 2016, laissant des centaines de livreurs impayés.

S'appuyant sur les constatations de la Cour d'Appel de Paris, qui avait conclu à l'absence de lien de subordination, la chambre sociale a estimé :

« Violé l'article L.8221-6, II [l'article relatif à la présomption d'indépendance des travailleurs indépendants] du code du travail la

¹⁰² Cass. soc. 28 novembre 2018, arrêt n° 1737. https://www.courdecassation.fr/jurisprudence_2/chambre_sociale_576/1737_28_40778.html

cour d'appel qui retient qu'un coursier ne justifie pas d'un contrat de travail le liant à une société utilisant une plate-forme web et une application afin de mettre en relation des restaurateurs partenaires, des clients passant commande de repas par le truchement de la plate-forme et des livreurs à vélo exerçant sous le statut de travailleur indépendant des livraisons de repas, alors qu'il résulte de ses constatations que l'application était dotée d'un système de géolocalisation permettant le suivi en temps réel par la société de la position du coursier et la comptabilisation du nombre total de kilomètres parcourus par celui-ci et que la société disposait d'un pouvoir de sanction à l'égard du coursier. »

Cette décision marque un coup d'arrêt à la série de décisions favorables au modèle des plateformes. Rendue avec une célérité assez inhabituelle, elle indique clairement la volonté de la plus haute juridiction française de ne pas se contenter de la zone grise juridique actuelle. Elle intervient de surcroît un peu moins de deux ans après l'entrée en vigueur de la loi dite El Khomri, qui introduit, dans son article 60, une responsabilité sociale des plateformes fixant « le prix et les conditions d'exécution des prestations » vis-à-vis de leurs travailleurs. On aurait pu penser que la consécration d'une forme de « statut » pour ces travailleurs aurait d'une certaine manière renforcé la présomption d'indépendance de ces travailleurs d'un nouveau genre. Il n'en est rien, les magistrats de la Cour de cassation prenant même le soin de préciser que :

« Par la loi n° 2016-1088 du 8 août 2016, le législateur a esquissé une responsabilité sociétale des plate-formes numériques en insérant les articles L. 7341-1 à L. 7341-6 dans le code du travail prévoyant des garanties minimales pour protéger cette nouvelle catégorie de travailleurs. Il ne s'est toutefois pas prononcé sur leur statut juridique et n'a pas édicté de présomption de non-salariat. »

Le détail de la décision pose enfin d'importantes questions sur l'avenir même des plateformes de travail permettant la réalisation de prestations géolocalisées et à la demande, les juges semblant faire de la géolocalisation un indice de subordination. Dans des explications postérieures à l'arrêt, le doyen de la Cour¹⁰³ a reconnu une maladresse importante dans la rédaction : le critère de la géolocalisation ne devrait pas être considéré seul, mais dans son lien avec le système de sanctions de Take Eat Easy.

Certes, cette décision apparaît insuffisamment motivée, et porte de surcroît sur une plateforme disparue, dont les modes de contrôle excédaient de loin ceux que nous avons précédemment décrits. Mais il n'empêche. La bienveillance *a priori* dont semblait bénéficier les plateformes au regard de ce critère de qualification s'est désormais retournée en son contraire.

Le cas Uber : décision de la cour d'appel de Paris du 10 janvier 2019¹⁰⁴

C'est ce qui est venu confirmer la décision de la Cour d'Appel de Paris du 10 janvier 2019 moins de deux mois plus tard. La Cour d'Appel, qui avait jusqu'alors donné raison aux plateformes, effectue un spectaculaire revirement en reconnaissant la qualité de salarié à un chauffeur de la plateforme Uber.

La Cour d'Appel ne se contente pas, comme la Cour de cassation, de recenser des indices (géolocalisation et système de sanctions) :

¹⁰³ « Interview de Jean-Guy Huglo, doyen de la chambre sociale de la Cour de cassation », *Semaine sociale Lamy*, décembre 2018, int.

¹⁰⁴ Cour d'appel de Paris, Pôle 6 - Chambre 2 - Arrêt du 10 Janvier 2019, décision déferée à la Cour : jugement rendu le 28 juin 2018 par le Conseil de Prud'hommes de Paris - section commerce - RG n° 17 (Uber), 2019.

elle s'appuie cette fois-ci sur une analyse plus détaillée des relations entre la plateforme et ces chauffeurs. La Cour d'Appel expose une sorte de définition de l'entreprise individuelle à l'aune de laquelle elle va raisonner tout au long de l'arrêt :

« [qu'] une condition essentielle de l'entreprise individuelle indépendante est le libre choix que son auteur fait de la créer (...), la maîtrise de l'organisation de ses tâches, sa recherche de clientèle et de fournisseurs ».

Et de noter que les pratiques de la plateforme ont :

« pour effet d'inciter les chauffeurs à rester connectés pour espérer effectuer une course et, ainsi, à se tenir constamment, pendant la durée de la connexion, à la disposition de la société Uber BV, sans pouvoir réellement choisir librement, comme le ferait un chauffeur indépendant, la course qui leur convient ou non ».

135

La Cour de cassation veut ignorer ici que les chauffeurs ont la possibilité (réelle) de se connecter à l'application si et quand ils le veulent, d'avoir leurs propres clients, ou d'utiliser d'autres applications. De façon plus précise, la cour fait grief à l'application d'exercer un contrôle multiforme sur le chauffeur. En premier lieu la cour indique d'abord que le choix du statut d'indépendant par le chauffeur est imposé par la plateforme qui à son tour ne fournit aucun indice sérieux de son indépendance :

« il ne saurait être utilement contesté que M. X a été contraint pour pouvoir devenir «partenaire» de la société Uber BV et de son application éponyme de s'inscrire au Registre des Métiers et que loin de décider librement de l'organisation de son activité, de rechercher

une clientèle ou de choisir ses fournisseurs, il a ainsi intégré un service de prestation de transport créé et entièrement organisé par la société Uber BV, qui n'existe que grâce à cette plateforme, service de transport à travers l'utilisation duquel il ne constitue aucune clientèle propre, ne fixe pas librement ses tarifs ni les conditions d'exercice de sa prestation de transport, qui sont entièrement régis par la société Uber BV.

C'est ainsi vainement que cette dernière affirme que seuls les utilisateurs sont les donneurs d'ordre des chauffeurs, lesquels n'ont aucun contact direct avec la clientèle de la plateforme lors de la conclusion du contrat de transport, puisqu'elle seule centralise toutes les demandes de prestations de transport et les attribue, en fonction des algorithmes de son système d'exploitation, à l'un ou l'autre des chauffeurs connectés. »

136

On reconnaît ici des arguments déjà mobilisés par la CJUE (« service de prestation de transport créé et entièrement organisé par la société Uber BV »), mais on note aussi certaines généralisations abusives : ledit service « n'existe[rait] que grâce à cette plateforme », ce qui est manifestement faux, eu égard à la vigueur de la concurrence sur ce segment de marché : les plateformes Kapten, Marcel, Bolt, LeCab ou Snapcar offrent par exemple des services comparables en région parisienne, de nombreux chauffeurs utilisant plusieurs de ces applications simultanément.

La Cour mobilise également des arguments étranges, qui témoignent d'une relative incompréhension des modes de fonctionnement d'une plateforme, d'Uber en particulier – ou, plus grave, de règles fondamentales d'un système de transport. Ainsi, en affirmant :

« En ce qui concerne la constitution d'une clientèle propre, il doit être rappelé que la charte de la communauté Uber, sous la rubrique

“Activités inacceptables” interdit aux chauffeurs, pendant l’exécution d’une course réservée via l’application Uber de prendre en charge d’autres passagers en dehors du système Uber, alors que les intimées indiquent que le groupe Uber a développé le service UberPool, “qui permet à plusieurs passagers de partager, sur la base de critères géographiques, tout ou partie d’une course effectuée par des chauffeurs professionnels disposant d’un véhicule dont la gamme est au moins équivalente à celle d’un UberX, ce qui vient, pendant l’exercice de la prestation de transport pour le compte d’Uber, réduire à néant un attribut essentiel de la qualité de prestataire indépendant” ».

La Cour ignore manifestement la nature du contrat de transport qui se noue entre un chauffeur et un passager au moment de l’acceptation par ce dernier des conditions tarifaires proposées par la plateforme ou son algorithme : ce dernier a en effet le choix entre le service *UberPool*, dans lequel il accepte de partager le prix de sa course avec d’autres passagers susceptibles de le rejoindre sur tout ou partie de son trajet, et le service *UberX*, service exclusif de transport. En contrepartie de ce choix, le prix est inférieur. Si l’utilisateur *UberPool* doit renseigner le nombre de passagers (1 ou 2 maximum), cette demande est superflue pour l’utilisateur *UberX* qui a l’usage exclusif de l’ensemble des places assises du véhicule et paie en conséquence un prix plus élevé. Il s’agit donc de deux prestations différentes et exclusives l’une de l’autre : pour un chauffeur, il s’agit soit d’une course « Pool », soit d’une course « X ».

De même, la Cour d’Appel, à rebours des constatations que tout utilisateur, même occasionnel, de ce type de services peut soi-même réaliser, estime problématiques les règles d’Uber qui :

« ordonnent au chauffeur de “ne pas contacter les passagers à l’issue du trajet et de ne pas conserver leurs informations personnelles”, au

titre du respect de données, les privant ainsi de la possibilité pour un passager consentant de laisser au chauffeur ses coordonnées pour réserver une prochaine course en dehors de l'application Uber ».

Il y a manifestement confusion ici entre l'interdiction nécessaire de collecter les données privées des utilisateurs à leur insu (pour des motifs de respect de la vie privée – règlement RGPD – et de sécurité), d'une part, et la faculté pour le chauffeur de laisser ses *propres coordonnées* pour effectuer ultérieurement des courses privées. Or, la plupart des chauffeurs VTC disposent en effet de cartes de visite à leur nom accessibles aux passagers, une pratique qui n'est en aucun cas condamnée par des plateformes comme Uber.

En définitive, seuls certains indices cités dans la décision de la Cour d'Appel méritent d'être examinés plus sérieusement, même si nous en tirerons des conclusions différentes de celle des juges.

La Cour se penche ainsi d'abord sur le niveau de contrôle exercé par la plateforme dès lors que le chauffeur se connecte et indique, dans un raisonnement qui manque souvent de clarté :

« S'agissant du contrôle de l'activité des chauffeurs, force est de constater que l'application Uber en exerce un en matière d'acceptation des courses, puisque, sans être démenti, M. Maximilien Petrovic affirme que, au bout de trois refus de sollicitations, lui est adressé le message "Êtes-vous encore là ?", la charte invitant les chauffeurs qui ne souhaitent pas accepter de courses à se déconnecter "tout simplement". Mais cette invitation doit être mise en regard des stipulations du point 2.4 du contrat, selon lesquelles : "Uber se réserve également le droit de désactiver ou autrement de restreindre l'accès ou l'utilisation de l'Application Chauffeur ou des services Uber

par le Client ou un quelconque de ses chauffeurs ou toute autre raison, à la discrétion raisonnable d'Uber", lesquelles ont pour effet d'inciter les chauffeurs à rester connectés pour espérer effectuer une course et, ainsi, à se tenir constamment, pendant la durée de la connexion, à la disposition de la société Uber BV ».

La Cour d'Appel fait ici référence aux sanctions qu'une plateforme est susceptible de prendre contre les chauffeurs :

- qui annulent des courses déjà acceptées ;
- qui indiquent être disponibles – ce que signifie la connexion à l'application – sans l'être.

Comme nous l'avons déjà noté dans notre deuxième chapitre, la frontière peut être fine entre *contrôle* des indépendants et régulation du bon fonctionnement de la plateforme. En l'espèce, les demandes d'Uber ne semblent *a priori* pas disproportionnées au regard de l'objectif de la plateforme, pour les chauffeurs comme pour leurs passagers : les premiers veulent obtenir le maximum de courses, le plus rapidement possible ; les seconds cherchent une information fiable sur la disponibilité d'un transporteur, qui ne soit pas déçue (l'application indique un temps d'attente probable avant l'acceptation de la commande). De surcroît, le mode de calcul des tarifs des courses repose sur un algorithme qui évalue l'équilibre offre-demande dans une zone donnée : un chauffeur présent-absent dégrade la qualité de service et la fiabilité de la tarification. Dans le cas d'espèce, considérer que l'on a ici affaire à un « contrôle » au sens fort du droit du travail apparaît largement excessif.

Mais si l'existence d'actions (déconnexion) ou de « sanctions » (désactivations) ne paraît pas en soi choquante, on peut en revanche estimer nécessaire que la plateforme communique avec une plus

grande transparence les motifs objectifs pouvant conduire à cette déconnexion temporaire ou à une désactivation. Indiquer uniquement qu'« *Uber se réserve (...) le droit de désactiver ou autrement de restreindre l'accès ou l'utilisation de l'Application Chauffeur ou des services Uber par le Client ou un quelconque de ses chauffeurs ou toute autre raison, à la discrétion raisonnable d'Uber* » crée en effet une asymétrie d'informations entre indépendants et plateformes, créatrice d'une *forme* de dépendance, non pas juridique, mais sans doute psychologique ou économique. Notons néanmoins, comme nous l'indiquons plus tard, que la procédure de désactivation des chauffeurs est encadrée et qu'existe une procédure d'appel autorégulée faisant appel à un jury de chauffeurs indépendants de la plateforme (voir ci-dessous, 3.1.3.5.)

La Cour relève également deux particularités du fonctionnement de la plateforme, sans doute critiquables, à défaut de relever d'un véritable pouvoir de subordination.

Les juges relèvent d'abord que les chauffeurs Uber ne peuvent « *choisir librement, comme le ferait un chauffeur indépendant, la course qui leur convient ou non* » ; en effet, « *le chauffeur "obtiendra la destination de l'utilisateur, soit en personne lors de la prise en charge, ou depuis l'Application Chauffeur si l'utilisateur choisit de saisir la destination par l'intermédiaire de l'Application mobile d'Uber", ce qui implique que le critère de destination, qui peut conditionner l'acceptation d'une course est parfois inconnu du chauffeur lorsqu'il doit répondre à une sollicitation de la plateforme Uber.* » Ainsi, le mode de fonctionnement de la plateforme limite bien la liberté du chauffeur. Uber ne communique pas à l'avance la destination et le prix de la course, ce qui, dans une analyse purement individuelle, caractérise bien une forme de contrôle. Mais un chauffeur n'a pas

une relation uniquement individuelle et *intuitu personae* avec la plateforme. Si cette dernière est capable de lui fournir un volume de travail satisfaisant, c'est aussi parce qu'elle impose des règles collectives au service de la communauté. En l'espèce, si Uber fait l'hypothèse que tous les chauffeurs refuseront le même type de courses (courtes et peu rémunérées, ou vers une zone embouteillée), la qualité du service risque de se dégrader et davantage de chauffeurs se feront concurrence sur le même type de courses. Les revenus moyens des chauffeurs pourraient ainsi diminuer. Du reste, les taxis, pour la plupart des artisans indépendants, ont interdiction, dans leur zone de maraude, lorsqu'ils sont libres (dispositif lumineux « taxi » allumé) de refuser un client sauf pour « motif légitime » ou s'il s'agit d'une réservation¹⁰⁵. En définitive, cet indice de subordination, plus solide que les précédents, prête néanmoins à discussion.

La Cour d'Appel indique enfin que la plateforme dispose d'« une possibilité d'ajustement du tarif, notamment si le chauffeur a choisi un "itinéraire inefficace" ». Ce contrôle de la plateforme sur l'itinéraire n'est pas sans rappeler l'obligation faite aux chauffeurs de taxi de choisir le trajet « le **plus court possible** sauf si le passager demande expressément un autre trajet de son choix »¹⁰⁶. Ce dispositif pose problème car la tarification *a priori* des courses fait qu'il est dans l'intérêt objectif des chauffeurs VTC de choisir le chemin le plus court possible. Pourquoi les sanctionner d'un choix d'itinéraire dont ils sont les premiers à payer les conséquences ? Là encore, s'il n'apparaît pas illégitime qu'Uber puisse sanctionner des chauffeurs aux itinéraires totalement fantaisistes, le flou sur la limite entre itinéraire efficace et inefficace peut créer une dépendance à l'utilisation du

¹⁰⁵ DGCCRF, « Fiche pratique "Taxi" ».

¹⁰⁶ *Ibid.*

GPS fourni par l'application, peu compatible avec la liberté d'exécution des prestations propres à un travailleur indépendant. En pratique cependant, nous a indiqué la plateforme Uber contactée à ce sujet, cet ajustement du tarif n'intervient qu'en cas de réclamation du client, après échange avec le chauffeur et uniquement en cas d'abus manifeste. L'application fournit également un GPS Uber par défaut, mais donne également accès à Waze et Google Maps. Là encore, le critère relevé comme la manifestation d'un lien de subordination ne saurait être vu pertinent à l'aune d'une relation employeur salarié.

* * *

En définitive, cette décision a le mérite de ne plus se contenter – comme avaient pu le faire d'autres jugements antérieurs – d'une analyse superficielle des rapports entre plateformes et travailleurs. Considérer, à l'instar du conseil des prud'hommes de Paris dans le jugement attaqué devant la Cour d'Appel, que l'indépendance des chauffeurs se déduisait de l'absence « d'obligation de présence » ou « de durée de connexion » imposée, n'épuisait pas toutes les questions soulevées par ces nouvelles façons de travailler¹⁰⁷. Peut-être n'était-ce pas à un tribunal de prud'hommes « d'en connaître », mais les modalités fines de contrôle des plateformes (*via* l'utilisation de data et de mécanismes d'incitation à la connexion, voir Partie II) méritent *a minima* davantage de transparence et sans doute une doctrine juridique un peu plus élaborée. Malheureusement, l'analyse de la Cour d'Appel ne permet pas non plus de fournir les premiers éléments d'une doctrine travailliste du XXI^e siècle,

¹⁰⁷ Cette relative « paresse » des jugements antérieurs avait été relevé par le professeur de droit du travail Alexandre Fabre dans un article antérieur aux décisions de la Cour de cassation et de la Cour d'Appel de Paris. L'analyse d'A. Fabre sur les relations travailleurs-plateformes est différente de celle que nous proposons ici, mais elle s'appuie sur une analyse précise des faits d'espèce, contrairement à la décision de la Cour d'appel de Paris. Fabre A., « Les travailleurs des plateformes sont-ils des salariés? », Droit social, 2018, n° 6, p. 547-558.

qui tracerait la ligne rouge entre formes légitimes et illégitimes d'organisation et de contrôle par les plateformes. Pour cela, il aurait fallu refuser la requalification et entrer dans une casuistique plus subtile, indice par indice, pour montrer qu'ils ne sauraient se réduire à la simple analogie de la relation entre un employeur et un salarié, ne serait-ce que dans le simple fait qu'il n'existe aucun salarié qui puisse prendre l'initiative de la durée de sa prestation de travail ni de sa périodicité. Ainsi, eu égard au modèle opérationnel extrêmement intrusif de Take Eat Easy, les travailleurs de cette plateforme méritent peut-être de se voir reconnaître la qualité de salariés ; le cas des chauffeurs Uber (ou de ses concurrents) est très différent, ce que ni l'arrêt de la Cour de cassation ni celui de la Cour d'Appel ne permettent de réellement apprécier.

3.1.1.3. NON-PROPOSITION #1 - Le statut de salarié : protection en trompe-l'œil et mort des plateformes

143

Notre analyse nous conduit donc à refuser la solution jurisprudentielle de la requalification. Les travailleurs des plateformes bénéficient, en comparaison des salariés, d'une moindre protection sociale, d'une moindre protection contre les pertes de revenus et les accidents, et ne peuvent prétendre à un salaire minimum ou à des congés payés. Il est tentant de résoudre cette situation par une assimilation de ces travailleurs à des salariés, tentation du reste encouragée par des décisions de jurisprudence récentes. Cette évolution permettrait en théorie à la fois de résoudre d'un seul coup la question de la protection sociale (y compris le droit à l'assurance-chômage) et de supprimer toute possibilité de concurrence fiscal-social déloyale entre le travail des indépendants sur plateformes et le travail salarié. Elle permettrait aussi évidemment de mettre fin à tout risque de requalification.

Cette solution en apparence facile est malheureusement ignorante des réalités du travail indépendant et du monde des plateformes :

- Elle feint tout d'abord d'ignorer les profondes différences qui existent entre le fait de travailler à son compte pour autrui, et de travailler sous l'autorité directe d'un employeur, à moins que la plateforme n'exerce une forme tout à fait exceptionnelle de contrôle. La différence dans le travail quotidien peut de prime abord sembler ténue entre un avocat collaborateur d'un cabinet et un avocat salarié, entre un développeur ou un directeur artistique freelance, et leurs *alter egos* en CDI. Mais leur capacité à développer une clientèle propre, en sus de celles des cabinets ou entreprises au sein desquels ils collaborent principalement, demeure un critère de différenciation fondamental entre eux, au-delà même de la précarité de principe des premiers par rapport aux seconds. Cette différence est encore plus marquée pour toutes les professions que nous avons décrites dans notre chapitre : « *Ce que travailler pour une plateforme veut dire* ». Il y a bien des formes de contrôle, algorithmiques ou autres, ainsi que certaines pratiques réelles ou potentielles qui mériteraient d'être encadrées (cf. nos propositions 2 à 4) ; mais les différences sont fondamentales entre ce qu'un employeur est en droit d'exiger et exige de fait d'un salarié dans le transport, la livraison ou l'artisanat d'une part, et les formes inédites de supervision du travail sur les plateformes que nous avons décrites d'autre part : sauf exceptions (condamnables au regard du droit du travail), ce sont les travailleurs eux-mêmes qui choisissent la plateforme qui leur convient, puis qui fixent leurs plannings et ont la maîtrise de leurs temps de connexion et de déconnexion. De plus, ils ont aussi le plus souvent le choix de leurs équipements.

- Qualifier ces travailleurs de salariés, solution aujourd'hui défendue par la jurisprudence française, changerait radicalement les conditions d'exercice de ces métiers, mettrait en danger l'existence des plateformes et de leurs travailleurs, lesquels ne souhaitent d'ailleurs pas, pour leur immense majorité, rebasculer dans le monde du salariat.

3.1.1.4. NON-PROPOSITION #2 Un « tiers statut » pour les travailleurs des plateformes : un simple déplacement du problème juridique et un problème d'équité

Si le salariat n'est pas la solution, la création d'un « tiers statut » est évoquée par de nombreux commentateurs, et existe de façon différente au Royaume-Uni (statut de « *worker* »), en Espagne (« *Autonomos* », travailleurs autonomes économiquement dépendants) ou encore en Italie.

145

P-A Antonmattei et J-C Sciberras, dans un rapport de 2008, proposaient la création d'un tel statut, réservé à des travailleurs indépendants non soumis à un lien de subordination juridique, sans salarié, et dépendants à plus de 50 % d'un seul client ou donneur d'ordre, pendant une durée supérieure à deux mois¹⁰⁸. Et les auteurs de proposer la création de nouveaux droits pour ces travailleurs d'un nouveau type :

- Pour harmoniser les droits à la protection sociale, les auteurs proposent que « ces travailleurs [demeurent] soumis au régime social des indépendants, [et] bénéficie[nt] de garanties particulières sur les risques de perte subie de revenus et accident du travail ».

¹⁰⁸ Antonmattei P.-H. et J.-C. Sciberras, *Le travailleur économiquement dépendant : quelle protection ?*, Rapport à M. le Ministre du Travail, des Relations sociales, de la Famille et de la Solidarité, 2008.

- Un « socle d'un droit de l'activité professionnelle » serait également fourni, comprenant :
 - des droits à la formation professionnelle ;
 - « une rémunération raisonnable qui tient compte de tous les éléments qui ont trait à l'opération » ;
 - une indemnité de rupture du contrat, avec « le principe d'un versement de 10 % du chiffre d'affaires réalisé pendant la durée d'exécution du contrat, ce pourcentage pouvant être modifié dans un sens ou un autre par la négociation sectorielle » ;
 - un droit à la santé et à la sécurité au travail, avec notamment « le droit à des périodes minimales de repos (journalier, hebdomadaire, congé annuel) comme l'a notamment fait le droit espagnol) ».

Les problèmes identifiés dans cette solution sont pour partie ceux que nous avons déjà relevés, notamment l'absence de protection contre les AT-MP et la gestion des ruptures. Mais malgré son attrait, nous sommes davantage enclins à nous inspirer de ces propositions qu'à encourager l'adoption d'un véritable tiers statut, et ce pour deux ensembles de raisons :

- Sur le plan juridique tout d'abord :
 - isoler clairement ces travailleurs dépendants pose de grandes difficultés, particulièrement si l'on souhaitait l'appliquer aux travailleurs des plateformes : ces derniers ont accès à une vaste clientèle et ne rentreraient pas dans une telle catégorie, sauf à les considérer comme dépendants d'une plateforme... quand ils ont de fait une totale liberté de travailler pour plusieurs plateformes simultanément. À ce titre, la notion de « travailleur indépendant économiquement dépendant » semble davantage répondre aux difficultés de petits sous-traitants exclusifs, une situation éloignée

- de notre problématique ;
- comme le relèvent eux-mêmes P-A Antonmattei et J-C Sciberras, un tiers statut risquerait « *de remplacer une frontière floue par deux qui le seront tout autant* ». De fait, l'expérience britannique montre qu'un nouveau statut tend plus à multiplier les contentieux qu'à les contenir.
- Sur le plan des droits ensuite :
- depuis les premières réflexions françaises et européennes sur le sujet, de nombreux progrès ont eu lieu, notamment en France, qui permettent de répondre pour les travailleurs des plateformes à la plupart des enjeux soulevés : comme nous le verrons ci-dessous, l'octroi de droits contre les accidents du travail, pour renforcer la formation professionnelle voire pour anticiper de potentielles ruptures de contrat, figurent déjà dans la législation française ou sont sur le point d'y faire leur entrée ;
 - surtout, la révolution numérique a changé la donne : les problèmes à résoudre pour les travailleurs des plateformes, une fois créées les conditions d'une protection sociale de qualité (voir 3.2.), sont d'une nature différente de ceux des indépendants « classiques », qui trouvent eux-mêmes leurs clients.

Dans les deux cas, de nombreux problèmes de frontières se reposeraient ...

* * *

En définitive, comme le montrent les premières tentatives de régulation de l'État français, des alternatives performantes et plus souples existent, qui reconnaissent le caractère indépendant du travail tout en cherchant des solutions aux problèmes nouveaux

soulevés par l'intermédiation des plateformes. C'est dans cette direction que nous avons pensé nos propositions.

3.1.2. Entre régulation et incitations à l'autorégulation, les initiatives législatives originales françaises

3.1.2.1 La loi El Khomri et la responsabilité sociale des plateformes

Tandis que la situation jurisprudentielle apparaît aujourd'hui difficilement lisible, l'action des pouvoirs publics semble plus cohérente.

La France tente en effet depuis plusieurs années de trouver une place pour les plateformes de travail, y compris celles qui sont très « interventionnistes ». Ainsi, la loi de finance 2015-1785 du 29 décembre 2015 reconnaît et consacre dans l'article 242 bis du Code des Impôts l'activité des plateformes de mise en relation, et les définissent comme :

« des entreprises, quel que soit leur lieu d'établissement, qui mettent en relation à distance, par voie électronique, des personnes en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un bien ou d'un service ».

La loi 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique a également introduit dans le Code de la consommation la notion d' « opérateur de plateforme en ligne », applicable à « toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur (...) 2° Ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou

*de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service.
(...) ».*

Mais surtout, la loi du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels (Loi dite « El Khomri ») a créé de nouvelles dispositions originales sur « la responsabilité sociale des plateformes » :

L'article. L. 7342-1 indique : « Lorsque la plateforme détermine les caractéristiques de la prestation de service fournie ou du bien vendu et fixe son prix, elle a, à l'égard des travailleurs concernés, une responsabilité sociale qui s'exerce dans les conditions prévues au présent chapitre. » ;

L'article. L. 7342-2 prévoit la création d'une assurance obligatoire contre les accidents du travail, au-delà d'un plancher de chiffres d'affaires minimal. Ce système est financé par les plateformes au prorata de la présence des indépendants ;

Enfin l'article L. 7342-3 indique que la contribution à la formation professionnelle doit aussi être prise en charge par la plateforme, de même que les frais d'accompagnement à un projet de validation des acquis de l'expérience le cas échéant.

Comme l'a bien démontré la décision de la Cour de cassation de novembre 2018, la loi El Khomri est insuffisante pour « protéger » du risque de requalification. La reconnaissance implicite de la licéité d'un modèle qui combine détermination des caractéristiques de la prestation de service fournie et fixation du prix (tel que décrit par l'art. L.7342-1) avec le caractère indépendant des travailleurs n'a même pas été évoquée comme un obstacle possible à la requalification.

3.1.2.2. Le projet de « charte » : une disposition originale en cours de discussion

Avant même l'évolution jurisprudentielle des derniers mois, le gouvernement actuel a souhaité compléter ce début d'arsenal législatif, avec la volonté affichée de faire de la France un lieu favorable à un développement sécurisé et responsable des plateformes. Identifiant la double faiblesse du modèle des plateformes – un défaut de responsabilité sociale d'une part, un manque de lisibilité sur leurs modèles opérationnels d'autre part –, le Ministère du travail et des parlementaires ont proposé un dispositif innovant, reposant sur un système de « charte de responsabilité sociale ». Une disposition a été introduite en ce sens dans un projet de loi dès début 2018, retirée pour des motifs constitutionnels puis réintroduite dans la loi d'orientation des mobilités de 2019.

L'exposé des motifs de ce projet indique :

L'article 20 permet l'établissement à titre facultatif, par les plateformes de mise en relation par voie électronique, d'une charte précisant les contours de leur responsabilité sociale, de manière à offrir des droits sociaux supplémentaires aux travailleurs indépendants qui ont recours à leurs services. Afin de sécuriser la relation entre les plateformes et ces travailleurs, le projet précise que l'existence de cette charte et le respect de certains engagements qu'elle contient ne peuvent constituer des indices de requalification de la relation contractuelle en salariat. Cet article permet également de renforcer le droit à la formation professionnelle des travailleurs des plateformes, en définissant, notamment, des règles d'alimentation du compte personnel de formation.

L'ambition, à notre connaissance assez unique, consiste à substituer à la sanction juridique *a posteriori* un espace de discussion et de négociation *a priori* entre les plateformes et les pouvoirs publics (l'administration du travail), afin de valider la licéité des modes d'organisation de la plateforme. Outre les droits supplémentaires à la formation que seraient tenues de financer les plateformes, ces dernières seraient tenues de justifier, de façon précise et transparente, leur mode de fonctionnement et notamment la façon dont elles peuvent garantir la non-exclusivité des relations avec les travailleurs, leur liberté. De même, les plateformes visées (des plateformes de mobilité) devront montrer la réalité des mesures prises pour améliorer les conditions de travail et prévenir les risques professionnels. Afin de protéger les plateformes contre le risque de requalification et les travailleurs contre un management (algorithmique ou non) arbitraire, les plateformes devront aussi lister clairement (article 7) les situations pouvant conduire à des désactivations.

Surtout, ces différents éléments ne pourront « caractériser l'existence d'un lien de subordination juridique entre la plateforme et les travailleurs » et seront ensuite visés par l'autorité administrative (la Direction Générale du Travail).

La rédaction actuelle de la charte

La plateforme peut établir une charte déterminant les conditions et modalités d'exercice de sa responsabilité sociale, définissant ses droits et obligations ainsi que ceux des travailleurs avec lesquels elle est en relation. Cette charte, qui rappelle les dispositions du présent chapitre, précise notamment :

- 1° Les conditions d'exercice de l'activité professionnelle des travailleurs avec lesquels la plateforme est en relation, en particulier les règles selon lesquelles ils sont mis en relation avec ses utilisateurs. Ces règles garantissent le caractère non-exclusif de la relation entre les travailleurs et la plateforme et la liberté pour les travailleurs d'avoir recours à la plateforme ;
- 2° Les modalités visant à permettre aux travailleurs d'obtenir un prix décent pour leur prestation de services ;
- 3° Les modalités de développement des compétences professionnelles et de sécurisation des parcours professionnels ;
- 4° Les mesures visant notamment :
 - a. À améliorer les conditions de travail ;
 - b. À prévenir les risques professionnels auxquels les travailleurs peuvent être exposés en raison de leur activité ainsi que les dommages causés à des tiers ;
- 5° Les modalités de partage d'informations et de dialogue entre la plateforme et les travailleurs sur les conditions d'exercice de leur activité professionnelle ;

- 6° Les modalités selon lesquelles les travailleurs sont informés de tout changement relatif aux conditions d'exercice de leur activité professionnelle ;
- 7° La qualité de service attendue sur chaque plateforme et les circonstances qui peuvent conduire à une rupture des relations commerciales entre la plateforme et le travailleur ainsi que les garanties dont ce dernier bénéficie dans ce cas ;
- 8° Les garanties de protection sociale complémentaire négociées par la plateforme et dont les travailleurs peuvent bénéficier, notamment pour la couverture du risque décès, des risques portant atteinte à l'intégrité physique de la personne ou liés à la maternité, des risques d'incapacité de travail ou d'invalidité, des risques d'inaptitude, ainsi que la constitution d'avantages sous forme de pensions de retraite, d'indemnités ou de primes de départ en retraite ou de fin de carrière.

La charte est publiée sur le site internet de la plateforme et annexée aux contrats ou aux conditions générales d'utilisation qui la lie aux travailleurs.

(..) L'établissement de la charte et le respect des engagements pris par la plateforme dans les matières énumérées aux 1° à 8° ne peuvent caractériser l'existence d'un lien de subordination juridique entre la plateforme et les travailleurs.

« L'autorité administrative se prononce sur toute demande d'appréciation de la conformité du contenu de la charte au présent

titre, formulée par la plateforme dans des conditions fixées par décret. » ;

Ce système de charte présente les défauts de ses qualités :

- Pour les plateformes, sa souplesse fait douter de sa solidité juridique devant une juridiction du travail ; l'exclusion des dispositions de la charte du faisceau d'indices mobilisables par un juge dans des contentieux ne protège pas la plateforme des risques de requalification, et il n'est pas certain que la présomption d'indépendance en sorte considérablement renforcée ;
- Pour les travailleurs, le caractère facultatif de la charte, son élaboration unilatérale par la plateforme, peut faire douter de l'ampleur des droits nouveaux qui naîtraient de ces textes.

En définitive, l'efficacité de ce dispositif innovant dépendra de la qualité de la discussion entre administration du travail et plateformes, et la capacité des deux acteurs à trouver le juste point d'équilibre entre intérêts de la plateforme, intérêts collectifs et individuels des travailleurs. Pour cela, une forme de « dialogue social » devrait également naître chez ces nouveaux acteurs : dans ce domaine, face à la non-représentativité des syndicats de salariés, beaucoup reste à inventer.

3.1.3. Nos recommandations pour permettre le développement des plateformes en garantissant l'autonomie réelle des travailleurs des plateformes

Les propositions ci-dessous s'appuient sur un concept central : la transparence. Cette transparence ne doit pas se comprendre comme une exigence de révélation des « secrets de fabrication », mais comme la nécessité, pour les plateformes, de garantir un traitement équitable, objectif et non discriminatoire des travailleurs. En particulier, les plateformes doivent pouvoir expliquer selon quelles modalités les performances des travailleurs peuvent influencer sur l'attribution de missions.

3.1.3.1. Proposition 1 - Sécuriser l'interprétation juridique du travail indépendant sur les plateformes

Comme nous l'avons vu dans notre deuxième partie, la liberté et l'autonomie individuelles des travailleurs des plateformes sont souvent limitées par les règles de fonctionnement de la plateforme. Contrairement au raisonnement désormais fréquent des juges, de telles pratiques ne relèvent pas d'un véritable pouvoir de subordination. Elles doivent au contraire s'analyser comme des exigences contractuelles au service de l'ensemble des utilisateurs de la plateforme, y compris les clients finaux dont les attentes doivent être satisfaites (ce qui est d'ailleurs, dans le secteur des transports par exemple, l'objet de régulations sectorielles applicables). Néanmoins, certaines pratiques sont à bannir afin de maintenir une distinction forte entre travail indépendant sur les plateformes et travail salarié.

Il s'agit donc de créer un référentiel juridique innovant sur les conditions du respect de la liberté et de l'autonomie des travailleurs des plateformes, afin :

- d'éviter des requalifications qui appliquent à des problématiques potentiellement réelles (des relations plateformes-partenaires opaques, asymétriques par exemple) des solutions dont les effets excèdent de loin les problèmes à résoudre ;
- d'exclure les pratiques en contradiction manifeste avec le principe du travail indépendant.

Renforcé par la « charte de responsabilité sociale » (voir ci-dessus), ce référentiel pourrait conditionner l'émergence d'une présomption d'indépendance pour les travailleurs des plateformes.

Éléments de référentiel

Aucune restriction ne doit être apportée au droit d'un travailleur d'une plateforme à travailler *via* une autre plateforme, concurrente ou non, sous réserve de ce qui suit ; Toute restriction apportée à la liberté de connexion et de déconnexion des travailleurs sur la plateforme doit être justifiée par des engagements contractuels réciproques pris à ce sujet (ex : inscription à un créneau, réalisation des missions acceptées en avance) et l'intérêt des autres usagers des plateformes ; Toute restriction apportée à l'autonomie des indépendants dans l'exécution de leur mission doit être justifiée par :

- l'intérêt collectif des travailleurs des plateformes,
- l'amélioration ou la défense de la réputation de la plateforme et la satisfaction générale de la clientèle finale des travailleurs de la plateforme,
- et notamment des impératifs de qualité, de sécurité, etc.

Ces éléments pourraient être inscrits dans le Code du travail, ou ajoutés au projet d'article sur la responsabilité sociale des plateformes.

3.1.3.2. Proposition 2 - Pour des algorithmes au service des travailleurs des plateformes

Si les plateformes annoncent de façon unanime « la mort du manager », elles s'appuient toutes sur l'exploitation en continu de données issues de l'activité des consommateurs-usagers et des consommateurs-travailleurs. Dans certaines conversations de livreurs à vélo, l'algorithme – surnommé « l'algo » – est souvent décrit comme une personne réelle. Si les algorithmes font parfois l'objet de nombreux fantasmes, on ne peut nier leur importance dans les modèles d'affaire des plateformes. Un niveau accru de transparence permettrait de garantir que les plateformes traitent de façon équitable, objective et non discriminatoire les travailleurs. En particulier, les plateformes doivent pouvoir expliquer selon quelles modalités les performances des travailleurs peuvent influencer sur l'attribution de missions.

157

Les algorithmes devront ainsi respecter les critères suivants :

- Transparence des critères de notation et de l'impact de ces notes sur les mises en relation ou les niveaux de prix (lorsque la plateforme fixe le prix) ;
- Transparence du poids des critères de connexion, de déconnexion, de déréférencement et d'attribution des missions ;
- Transparence sur les évolutions de ces critères de notation et des règles d'attribution des missions.

3.1.3.3. Proposition 3 - Pour des algorithmes non discriminants

La neutralité des algorithmes doit être garantie pour éviter tout phénomène de discrimination. Il est de la responsabilité de la plateforme de s'assurer que le choix de ses algorithmes n'entraîne pas, même de façon indirecte et involontaire, des phénomènes de discrimination réprimés par la loi. Les plateformes doivent en effet respecter un principe de non-discrimination, au sens de la directive européenne en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail¹⁰⁹.

Ces informations pourraient être transmises aux travailleurs *via* les « travailleurs-ambassadeurs » qui assurent le lien humain entre les plateformes et les flottes d'indépendants, mais également durant les séances d'*onboarding*.

Une structure indépendante (voir proposition n°15) pourrait également labelliser ces algorithmes afin de garantir leur caractère non discriminant.

3.1.3.4. Proposition 4 - Encourager un partage régulier des données collectées par les plateformes sur leurs travailleurs auprès des autorités publiques et des acteurs de l'écosystème (assureurs collaboratifs, sites d'information communautaires)

Les données dont disposent les plateformes sur leurs travailleurs sont une source d'informations indispensables pour mieux comprendre les besoins de ces nouveaux indépendants et leurs défis. Dans le

¹⁰⁹ Directive européenne 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail.

respect de la confidentialité des différents acteurs, un tiers de confiance pourrait consolider les données de différentes plateformes (secteur par secteur par exemple) afin de permettre leur exploitation et la création de politiques publiques ou d'offres privées adaptées.

3.1.3.5. Proposition 5 - Garantir aux indépendants une visibilité raisonnable sur les évolutions des conditions d'utilisation de la plateforme

Parmi les doléances exprimées par les travailleurs des plateformes, les changements dans les conditions d'utilisation sont généralement les plus virulentes : ce fut le cas fin 2016, lorsqu'Uber a annoncé le passage de 20 à 25 % de sa commission sur les courses ; Deliveroo a également été confronté à de fortes contestations lors du changement de son mode de rémunération à l'été 2018 (mise en place d'une tarification à la distance¹¹⁰), alors même que la procédure respectée par la plateforme relève plutôt d'une « bonne pratique ».

159

À l'été 2018, Deliveroo a décidé de changer le mode de calcul du prix des livraisons. Voici les étapes respectées par la plateforme :

- *présentation du nouveau mode de tarification des courses dans la newsletter Deliveroo envoyée aux coursiers ;*
- *proposition de tester le nouveau mode de fixation de la rémunération pendant un mois ;*
- *à la fin de la période de test, les livreurs pouvaient (i) opter pour le nouveau mode de fixation des prix en signant un nouveau contrat ou (ii) conserver l'ancien mode de fixation des prix en conservant leur contrat actuel.*

¹¹⁰ <https://fr.roocommunity.com/2018/06/12/a-propos-de-la-nouvelle-tarification-a-la-distance-2/>

Les plateformes devront donc respecter, comme dans tout contrat commercial, un délai de prévenance raisonnable en cas de changement significatif des conditions d'utilisation de la plateforme. Le changement direct ou indirect des conditions de rémunération (baisse du prix des prestations, augmentation de la commission) devrait faire systématiquement l'objet d'une communication individuelle et collective et être réalisée dans des délais compatibles avec les types d'activité poursuivies sur la plateforme.

3.1.3.6. Proposition 6 - Créer les conditions d'un dialogue entre indépendants et plateformes de travail à la demande¹¹¹

Dès lors que la plateforme intervient indirectement mais de façon significative dans les prestations qui se nouent entre indépendants et clients (fixation du prix, établissement d'un cahier des charges strict), il apparaît utile et nécessaire de favoriser l'expression des intérêts collectifs des indépendants. Mais de manière plus générale, même lorsqu'une plateforme ne fixe pas les prix, elle exerce, en tant que place de marché, une influence sur les niveaux de rémunération, son algorithme peut ou non faciliter la mise en relation, etc. A ce titre, elle doit être elle aussi structurée pour permettre l'expression de doléances collectives.

Option 1 (à court terme et a minima) - La plateforme doit créer un espace de dialogue et de concertation avec des indépendants, soit sur un mode de dialogue direct (vote, référendum, sondage) soit avec des travailleurs indépendants choisis par leurs pairs sur des critères objectifs de représentativité à définir, ou les deux.

¹¹¹ Une proposition similaire a été formulée par le think tank #Leplusimportant dans son rapport « Favoriser le développement professionnel des travailleurs des plateformes numériques » publié en février 2018.

Exemple d'espaces de dialogue et de concertation existants, organisés de façon unilatérale par des plateformes :

- les « Roo-cafés » pour les livreurs Deliveroo ;
- les comités d'appel consultatif chez Uber.

Le comité d'appel consultatif Uber¹¹²

Le comité d'appel consultatif est composé de chauffeurs du réseau Uber. Il étudie les raisons ayant mené à la désactivation du compte d'un chauffeur. Il vote une proposition de réactiver ou non le compte.

Cas éligibles

Les désactivations suite à des incidents liés à la sécurité et la conduite (hors cas graves). Cela peut inclure des appels ou SMS en conduite, des conversations inappropriées, des altercations verbales, l'utilisation d'un véhicule non enregistré.

Cas non-éligibles

- désactivation pour fraude,
- désactivation pour qualité,
- les comptes pour lesquels le partenaire fait l'objet d'une enquête de police,
- agressions physiques et sexuelles.

Composition du comité

Entre 3 et 5 chauffeurs sélectionnés au hasard parmi les meilleurs chauffeurs (minimum 4,8 et avoir réalisé au moins 250 courses).

Défraiement à hauteur de 25 euros/heure.

¹¹² Source : Uber France.

Un membre de l'équipe Uber est présent pour l'organisation et l'animation mais ne prend pas part au vote.

Déroulé

- Étude des cas (15 min par cas)
 - Les raisons de désactivation du compte du chauffeur sont présentées : retours des passagers, informations sur les profils chauffeur et passager, etc.
 - Téléconférence : séance de questions/réponses entre les chauffeurs membres du comité et le chauffeur dont le compte a été désactivé, étant précisé que le chauffeur est prévenu plusieurs jours auparavant de la tenue du Comité devant se prononcer sur sa situation.
 - Entre 7 et 9 cas étudiés par session.
- Vote et présentation des résultats (10min)

À la fin de la réunion, les membres du comité votent à la majorité sur la possible réactivation de chaque compte partenaire de façon anonyme.

Suivi

- Notre équipe annonce sous 48 h au chauffeur la décision du comité d'appel de réactiver ou non son compte par email et par SMS.
- Le chauffeur avec une décision négative peut demander qu'on réétudie son cas 6 mois après la décision du comité d'appel.

Bilan

- 40 sessions à ce jour
 - La première session a eu lieu le 7 juin 2017
 - La première session du comité d'appel en région a eu lieu le 23 octobre à Lille (la seconde à Lyon le 20/11/2018)
- Environ 50 % de comptes réactivés à ce jour
- À ce jour, 100 % des recommandations des panélistes ont été suivies

Option 2 (à court et moyen terme) - Des associations de freelances / travailleurs des plateformes devront être encouragées, charge à elles de démontrer aux plateformes la représentativité de leurs membres. Cette solution pourrait notamment permettre l'expression des intérêts plus divers des freelances des plateformes pluri-métiers et pluri-secteurs. Une initiative globale a été créée en ce sens par le syndicat allemand IG Metall, qui a rassemblé autour de lui d'autres syndicats de salariés ouverts aux indépendants ou des syndicats de freelances en Allemagne, Autriche, Grande-Bretagne et aux États-Unis¹¹³.

163

3.1.3.7. Proposition 7 - Assurer la portabilité du capital immatériel des travailleurs afin de favoriser leur mobilité et d'accroître leur degré d'autonomie, tout en favorisant la concurrence entre plateformes¹¹⁴.

¹¹³ <http://faircrowd.work/unions-for-crowdworkers/>

¹¹⁴ Une proposition similaire a été formulée par le think tank #Leplusimportant dans son rapport « Favoriser le développement professionnel des travailleurs des plateformes numériques » publié en février 2018.

Dans son ouvrage *Human as a service*¹¹⁵, le juriste britannique Jeremias Prassl suggère la mise en place d'un système de portabilité des données pour les « crowd workers », qui s'appuierait sur le cadre juridique offert par l'article 20¹¹⁶ du Règlement Général sur la Protection des Données.

« Un autre problème auquel les normes actuelles qui régissent l'emploi ne parviennent pas à remédier est celui de la capacité des notes algorithmiques à rattacher les travailleurs à certaines plateformes : tant que les missions les plus désirables et les salaires les plus élevés seront réservés aux travailleurs ayant les meilleures notes, les travailleurs auront du mal à diversifier leur activité sur plusieurs plateformes et finiront liés à l'écosystème d'une seule. Un système de notation transférable d'une plateforme à l'autre permettrait aux travailleurs de négocier de meilleures conditions de travail, ou de passer à une autre plateforme en cas de refus. Le droit de l'Union

¹¹⁵ Prassl J., *Humans as a Service*, op. cit.

¹¹⁶ Les personnes concernées ont le droit de recevoir les données à caractère personnel les concernant qu'elles ont fournies à un responsable du traitement, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et ont le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement sans que le responsable du traitement auquel les données à caractère personnel ont été communiquées y fasse obstacle, lorsque :

- a) le traitement est fondé sur le consentement en application de l'article 6, paragraphe 1, point a), ou de l'article 9, paragraphe 2, point a), ou sur un contrat en application de l'article 6, paragraphe 1, point b); et
- b) le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés.

Lorsque la personne concernée exerce son droit à la portabilité des données en application du paragraphe 1, elle a le droit d'obtenir que les données à caractère personnel soient transmises directement d'un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible. L'exercice du droit, visé au paragraphe 1 du présent article s'entend sans préjudice de l'article 17. Ce droit ne s'applique pas au traitement nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement. Le droit visé au paragraphe 1 ne porte pas atteinte aux droits et libertés de tiers.

européenne fournit quelques indications intéressantes sur la manière dont un tel système pourrait être élaboré¹¹⁷. »

Assurer la portabilité des données des travailleurs (et en particulier de leurs notes) entre les différentes plateformes de travail à la demande permettrait d'offrir aux travailleurs un degré d'autonomie accru, en phase avec les discours des plateformes.

« Une fois que les notations seront devenues la propriété personnelle de chaque travailleur, librement transférables d'une plateforme à l'autre, le travail au sein de l'économie on-demand se rapprochera bien plus des promesses d'autodétermination, d'indépendance et de libre choix faites par les plateformes. Lorsque les conditions évoluent ou que les négociations avec la plateforme pour de meilleures conditions n'aboutissent pas, les travailleurs seront libres de passer à un autre prestataire¹¹⁸. »

Exemple

Prenons le cas d'un livreur à vélo exerçant via une seule plateforme. Pendant plusieurs mois, il travaille chaque jour de la semaine. Course après course, il produit des données sur son activité : taux d'acceptation, notes accordées par les utilisateurs, suivi des

¹¹⁷ Version anglaise : « Another problem that current labour standards fail to address is the power that algorithmic ratings have in tying workers into particular platforms: as long as better work and higher pay are limited to workers with high ratings, individuals will struggle to diversify their crowdwork portfolio and end up tied into one company's ecosystem. A system of portable ratings would empower workers to follow up grievances and negotiate for better conditions - or to move on to a different platform. European Union law provides some interesting pointers as to how such a system could be designed. »

¹¹⁸ Version anglaise : « Once ratings have become each individual worker's personal property, freely transferable across different platforms, work in the on-demand economy will become much closer to platform's promises of self-determination, independence and free choice. When conditions change or negotiations with a platform for better terms break down, crowdworkers would be free to move on to another provider. »

instructions du GPS de la plateforme, etc. Un jour, le changement des conditions d'utilisation l'incite à changer de plateforme. Mais sa note élevée est un actif important, sur lequel il veut pouvoir capitaliser. La portabilité de ses données lui permettrait de mettre en valeur ses expériences passées et d'être évalué « à sa juste valeur » par les algorithmes des plateformes concurrentes.

3.1.3.8. Proposition 8 - Encourager les bonnes pratiques des plateformes de travail à la demande via des sites collaboratifs¹¹⁹

L'utilisation des données est ce qui permet aux plateformes de proposer une mise en relation optimisée, à un coût marginal faible ou nul ; mais c'est aussi le secret qui entoure leur utilisation qui peut leur donner une capacité de contrôle sur les travailleurs. Face à ces risques de dérive, outre les propositions précédentes, il s'agirait également d'encourager la création de sites communautaires qui reposeraient sur l'évaluation et la notation par les utilisateurs-travailleurs des différentes plateformes de *crowd working* existantes.

Un site existe en Allemagne – *My Fair Crowd Work*¹²⁰ –, créé notamment à l'initiative du syndicat IG Metall, qui depuis 2016 s'est structuré pour accueillir les demandes des travailleurs indépendants. Un site similaire pourrait être créé à l'initiative des plateformes elles-mêmes ou par des représentants des travailleurs des plateformes, et serait alimenté *via* les contributions des travailleurs. À noter qu'en 2016, la CFDT avait annoncé la naissance d'un site pour freelances qui n'a pas encore vu le jour.

¹¹⁹ Une proposition similaire a été formulée par le think tank #Leplusimportant dans son rapport « Favoriser le développement professionnel des travailleurs des plateformes numériques » publié en février 2018.

¹²⁰ <http://faircrowd.work/>

3.2. Faire de la protection sociale des travailleurs des plateformes un laboratoire des nouvelles protections

Si la situation juridique particulière de certains travailleurs de plateformes exige bien une réponse particulière (et la création d'un quasi-statut juridique), pour la protection sociale, nous sommes dans une logique différente. Il n'y a en effet pas de raison *a priori* de distinguer le niveau de protection sociale des travailleurs des plateformes de ceux des autres indépendants, sauf si d'opérer via une plateforme est susceptible de faire naître des risques particuliers.

En réalité, s'interroger sur les protections de travailleurs des plateformes implique nécessairement d'étendre le raisonnement à cette nouvelle classe de petits indépendants, nés de la loi de 2008 sur l'auto-entreprise, de l'aspiration croissante des travailleurs à l'autonomie et des changements de modes productifs. Les plateformes elles-mêmes ont bien sûr un rôle à jouer dans la création de pratiques responsables, mais ces dispositifs (cf. ci-dessous) n'ont qu'une vocation temporaire ou transitoire s'ils visent à assurer des droits plus fondamentaux ou universels. Dans ce cas, c'est à court et moyen terme vers des mécanismes publics ou vers les capacités du marché qu'il faut se tourner.

3.2.1. État des lieux

3.2.1.1. La France, terre pionnière ?

Nous avons eu l'occasion, dans notre deuxième partie (2.3.1.), de rappeler un profond malentendu dans le débat français sur les travailleurs des plateformes et le travail indépendant tout court : les

indépendants français bénéficient d'une couverture sociale importante, certes moins élevée que celle des salariés, mais associée à des niveaux de cotisations plus faibles.

La couverture AT-MP

De façon légitime cependant, le législateur s'est inquiété de l'absence de couverture contre les accidents du travail, singulièrement pour les travailleurs des plateformes de mobilité. L'article 60 de la loi travail du 8 août 2016 indique ainsi que « *lorsque la plateforme détermine les caractéristiques de la prestation de service fournie ou du bien vendu et fixe son prix, elle a, à l'égard des travailleurs concernés, une responsabilité sociale qui s'exerce dans les conditions prévues au présent chapitre.* » (Art. L. 7342-1). À ce titre, les articles suivants exigent que les plateformes prennent à leur charge *au prorata* l'assurance que *pourraient* prendre les travailleurs indépendants.

Dans les faits, cette initiative a achoppé de façon intéressante sur l'impossibilité de calquer exactement les modes de fonctionnement inspirés du salariat aux travailleurs indépendants, singulièrement des plateformes. En effet, la loi faisait référence à la possibilité, pour des indépendants, d'utiliser un dispositif d'assurance AT-MP prévue dans le Code de la sécurité sociale. Un indépendant peut, à titre volontaire, se couvrir contre les AT-MP en l'échange d'une cotisation calculée selon les règles applicables à son secteur d'activité. Compte tenu des niveaux planchers de cotisation, le montant minimal de cotisation est d'environ 600 euros¹²¹. Ce dispositif a en effet été pensé pour des indépendants à temps plein dont les revenus sont

¹²¹ <https://www.ameli.fr/medecin/exercice-liberal/vie-cabinet/assurances/assurance-volontaire-individuelle-mp>

au moins équivalents à ceux d'un salarié au SMIC (exemple : infirmier libéral). Pour éviter des coûts trop importants pour les plateformes, la loi a prévu un système de proratisation pour les travailleurs multiplateformes, ainsi qu'un seuil d'entrée dans le dispositif, fixé à 6 000 euros de chiffre d'affaires par an sur une seule plateforme.

L'incapacité des pouvoirs publics à consolider les revenus des indépendants pluri plateformes, le caractère disproportionné du coût potentiel des cotisations et l'exclusion arbitraire des travailleurs réalisant moins de 6 000 euros de chiffre d'affaires (mais néanmoins exposés aux mêmes risques) ont eu raison de l'application exacte de cette initiative.

En revanche, les principales plateformes, poussées par cette exigence législative, ont chacune construit, de leur côté, des dispositifs innovants de protection, tant sur la question des AT-MP que de la prévention des risques professionnels et de la formation professionnelle.

Les droits supplémentaires à la formation prévus dans l'article 20 de la Loi d'Orientation des Mobilités

Outre cette volonté d'innover en matière de couverture contre les accidents du travail, les deux derniers gouvernements ont également cherché à muscler les droits à la formation des travailleurs des plateformes. Le raisonnement assumé par les pouvoirs publics est le suivant : les plateformes créent de nouvelles formes d'activité choisies par des travailleurs qui, à court ou moyen terme, chercheront des activités plus pérennes, en tant qu'indépendant ou comme salarié ; afin d'éviter que le passage par une plateforme soit seulement une façon temporaire de gagner de l'argent et qu'elle s'insère dans

un vrai parcours professionnel, les droits à la formation, pour ces publics potentiellement fragiles, devront être augmentés.

La loi Travail du 8 août 2016 prévoyait ainsi déjà le paiement par les plateformes de la cotisation à la formation professionnelle due par tous les travailleurs indépendants. L'article 20 de la Loi d'Orientation des Mobilités va plus loin : elle propose, selon des modalités à préciser, que le compte personnel de formation (CPF) des indépendants soit abondé par la plateforme. Ainsi est-il probable qu'un travailleur indépendant de plateformes, au-delà d'un certain seuil de chiffre d'affaires, bénéficie de droits substantiellement plus élevés que d'autres indépendants ou salariés pour se former. Rappelons qu'au titre des droits au CPF, chaque indépendant qui cotise ou salarié bénéficie déjà de 500 euros de droits par an, dans une limite de 5 000 euros. Les travailleurs des plateformes, d'ici quelques années, seront-ils les mieux dotés en droit à la formation des travailleurs français ?

3.2.1.2. L'autorégulation des plateformes : les cas Uber, Stuart, Deliveroo

Au-delà ou en parallèle de ces initiatives législatives, le contexte français est aussi marqué par une intense politique d'innovation de la part des plateformes. Conscientes des risques juridiques et politiques pesant sur elles, dans un contexte de forte concurrence autour de la « ressource » (les travailleurs eux-mêmes), les plateformes les plus importantes du marché ont en effet fait preuve de beaucoup d'imagination et parfois d'audace pour démontrer la responsabilité de leur modèle. En particulier, face à la difficulté de mise en œuvre de l'article 60 de la loi Travail – qui s'est traduite par la non-publication de sa circulaire d'application –, la plupart des grands acteurs ont décidé de négocier eux-mêmes avec des

assureurs privés des couvertures AT-MP, entièrement financées par elles, et effectives dès la première course.

Les garanties offertes par ces plateformes apparaissent à la fois comme supérieures et inférieures aux prérequis de la loi El Khomri :

- supérieures en ce qu'elles ne sont pas associées à un seuil de déclenchement (13 % du plafond annuel de la Sécurité sociale) ;
- inférieures, car pour tenir des coûts raisonnables, les couvertures ne sont pas toujours au niveau de celles d'une AT-MP d'un salarié.

Voici quelques exemples ci-dessous, non exhaustifs de l'ensemble des pratiques actuelles.

Le partenariat AXA - Deliveroo

171

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

Comme l'indiquait le directeur général de Deliveroo :

« Il s'agit d'un avantage concurrentiel pour Deliveroo, sur un marché fortement compétitif. En plus de proposer aux livreurs la tarification la plus avantageuse du marché, nous proposons également le meilleur niveau de protection du secteur de la livraison. »¹²²

¹²² <https://mediazone.axa/communique-de-presse/axa-deliveroo-protection-sociale>,

L'assurance prévoit, en cas d'accident pendant une course Deliveroo :

- le remboursement des soins médicaux, y compris des soins dentaires, à hauteur de 200 % de la base de remboursement de la Sécurité sociale ;
- la prise en charge des frais d'hospitalisation, à hauteur de 200 % de la base de remboursement de la Sécurité sociale ;
- une indemnisation forfaitaire pouvant aller jusqu'à 1 000 euros en cas de blessure, visant à réduire la perte financière que les livreurs pourraient subir en cas d'interruption de leur activité ;
- une indemnisation forfaitaire d'un montant de 25 000 euros pour les livreurs ou leurs bénéficiaires en cas d'invalidité ou de décès.

Les livreurs peuvent pré-déclarer leur accident en ligne *via* le service de messagerie Telegram ou la plateforme de Deliveroo.

Le partenariat AXA - Uber

La première brique du partenariat entre AXA et Uber proposait en 2017 une offre de protection sociale (santé et prévoyance) pour les chauffeurs et coursiers indépendants d'Uber en France. De surcroît, depuis le 1^{er} juin 2018, les chauffeurs Uber peuvent bénéficier gratuitement d'une couverture santé et prévoyance en cas d'accident et également d'indemnités en cas d'arrêt de travail, d'hospitalisation suite à un accident pendant une course, ou d'événements de la vie comme l'arrivée d'un enfant. Cette couverture est gratuite pour les chauffeurs Uber indépendants.

L'assurance accident du travail prévoit en cas d'accident durant une course :

- Le remboursement d'une partie des frais de santé :
 - à hauteur de 100 % de la base de remboursement de la Sécurité sociale pour les soins de ville (ex. : consultations médicales, radiographies, etc.) et l'hospitalisation ;
 - et à hauteur de 150 % de la base de remboursement de la Sécurité sociale pour les prothèses dentaires et les produits d'appareillages médicaux.
- Des indemnités en cas d'accident grave :
 - pour le chauffeur en cas de perte permanente de capacité, le versement d'un capital ou d'une rente est déterminé en fonction du taux d'incapacité ;
 - ou pour ses proches en cas de décès (versement d'une rente pour le conjoint, les enfants et les ascendants).

Ce partenariat est étendu à l'ensemble de l'Europe et continue d'évoluer du côté de l'offre. AXA et Uber ont ainsi signé un protocole d'accord pour développer une plateforme digitale commune afin de proposer à ces travailleurs indépendants des produits qualifiés d'affinitaires : santé et prévoyance, mais aussi épargne et retraite.

Stuart

À son lancement en 2015, Stuart a été le premier acteur du secteur à offrir une responsabilité civile professionnelle aux livreurs. En 2017, elle a également négocié pour eux une complémentaire santé à tarif préférentiel et offert, à l'instar de Deliveroo et d'Uber, une fabassurance contre les accidents du travail négociée avec AXA.

Surtout, son adossement à La Poste (actionnaire à 100 % de la plateforme *via* sa filiale GeoPost) lui permet la mise en place d'actions originales, notamment en termes de transition professionnelle vers des métiers en CDI au sein du groupe La Poste.

Voici les trois axes et les actions associés tels qu'indiqués par la plateforme.

La politique d'innovation sociale de Stuart¹²³

Sécurité & santé des indépendants des plateformes

Stuart mène une politique de prévention active pour la sécurité au quotidien des livreurs *via* :

- la présentation des règles de sécurité aux coursiers indépendants lors de la session d'information d'accueil ;
- accès à une formation sécurité en *e-learning* pour les vélos dès décembre 2017 ;
- accès à un guide de dépannage en cas d'imprévu et des fiches de bonnes pratiques en ligne ;
- fourniture d'équipements de protection individuelle (EPI) : casque, veste de cycliste, sac de livraison, lumières et batterie externe.

En cas d'accident :

- accès dès janvier 2018 à une assurance sur les accidents du travail dès le premier euro de chiffre d'affaires, centré sur le risque lourd (décès, invalidité, interruption temporaire de travail). Elle sera prise en charge à 100 % par Stuart et vient compléter la responsabilité civile existante ;

¹²³ Source : communiqué de presse, Stuart, novembre 2017

Accès au financement, notamment dans une logique d'équipement professionnel

- a. la Coop propose des prix négociés et attractifs pour l'acquisition des vélos électriques ;
- b. la Banque Postale Financement propose un financement permettant l'achat du moyen de transport ;
- c. en complément, LBP Financement proposera aussi un accès à des prêts à la consommation, pour les coursiers dont l'activité chez Stuart est un élément majeur de l'inclusion sociale.

Accès au logement

Pour tous les coursiers, il s'agit d'informer, d'accompagner et de construire les dossiers. Cette aide sera directement réalisée par un acteur spécialisé du logement social (numéro vert). Exemples d'initiatives :

- Dalo (Droit au logement opposable) – Cette aide individuelle à la constitution du dossier sera effectuée par un acteur spécialisé du logement social ;
- Cautionnement mutuel (Visale) – Ouvert à tous les jeunes de moins de 30 ans (salariés, non-salariés, chômeurs et étudiants) à l'exception des étudiants non boursiers rattachés fiscalement à leurs parents. Il s'agit d'émettre les visas Visale *via* un acteur spécialisé du logement social avec une plaquette d'explication pour les bailleurs.

3.2.1.3. Les innovations portées par des acteurs de l'assurance alternatives

Sur ce nouveau marché, au delà des acteurs traditionnels de l'assurance, apparaissent des nouveaux entrants qui souhaitent se positionner spécifiquement sur les travailleurs indépendants. Ils ne proposent pas tous les mêmes produits et sont souvent appuyés par un assureur comme porteur de risque. Certains commencent à avoir une certaine renommée comme Alan, Otherwise ou Wemind.

Par exemple, Wemind offre des solutions d'assurance dédiées aux travailleurs indépendants. L'objectif est, par son offre, de rapprocher la couverture des indépendants de celle dont bénéficie les salariés. Ainsi, la start-up lancée en 2016 propose aux indépendants freelances (qui exercent dans les métiers du conseil, du graphisme ou du développement informatique) une couverture globale.

Trois types de couvertures sont proposés : une complémentaire santé, une assurance responsabilité civile et une garantie logement. La complémentaire santé a la particularité de maintenir les revenus en cas de maladie, la RC professionnelle permet de couvrir des travailleurs qui le sont rarement comme les travailleurs des plateformes. Enfin la garantie logement répond à une des grandes difficultés des freelances : trouver un logement à la location (à partir de 30 ans, ils ne sont plus éligibles à la garantie Visale). Enfin, Wemind a créé un service de comité d'entreprise dédié aux freelances, leur permettant de bénéficier de prix réduits sur différents produits et services (cinéma, parc d'attraction, services bancaires, etc.).

La couverture santé proposée par Wemind ne couvre pas les freelances dans le cadre d'une activité auprès d'une plateforme

donnée, mais de façon permanente – qu'ils travaillent avec une ou plusieurs plateformes ou en direct avec leur client. Elle intervient ainsi en cas d'accident du travail, d'accident de la route ou de la vie privée, mais également en cas de maladie grave ou bénigne.

La start-up a été lancée en 2016 et regroupe aujourd'hui plus de 20 000 membres. Chaque membre choisit les services auxquels il souscrit et cotise en fonction de sa situation, l'algorithme Wemind permettant de garantir la mutualisation au sein du groupe.

3.2.2. Nos recommandations

Les plateformes offrent des possibilités inédites pour inventer les protections du futur pour les travailleurs indépendants. Ces derniers, lorsqu'ils n'appartiennent pas à des professions réglementées dans lesquelles existent des régimes de protection sociale bien établis (médecins, avocats, architectes, etc.), ne disposent pas toujours du socle de protections leur permettant de faire face aux aléas professionnels et personnels.

Dans ce domaine, contrairement à celle qui oppose occasionnels/collaboratifs et travailleurs/professionnels, la distinction établie tout au long du rapport entre travailleurs peu et très qualifiés ne tient pas nécessairement. Les premiers comme les seconds ignorent souvent tout ou partie de leurs droits existants. Quant aux risques non couverts par la sécurité sociale universelle (mutuelle, perte d'activité, prévoyance, compléments de retraite), les plus qualifiés « oublient » de s'en prémunir (malgré les incitations fiscales citées plus haut – régimes Madelin, etc.) et les premiers n'en ont ni la connaissance ni parfois les moyens. Les propositions ci-dessous doivent permettre de répondre à ces enjeux.

3.2.2.1. Proposition 9 - Donner aux travailleurs des plateformes tous les moyens pour exercer leurs droits sociaux¹²⁴

Nombreux sont les travailleurs des plateformes à ne pas maîtriser les subtilités du statut de micro entrepreneur, des conditions d'accès à l'ACRE, de la prime d'activité, des APL, du paiement de la CFE¹²⁵ ou des investissements associés à une activité *via* les plateformes (en particulier dans le cas des VTC).

La création d'une plateforme d'informations à destination des travailleurs des plateformes, qui recenserait l'ensemble des informations nécessaires (droits santé, formation, prévoyance, accès aux aides de l'état, protection sociale). La création de cette plateforme pourrait être pilotée par le Conseil National du Numérique.

A terme, la création d'un guichet unique pourrait faciliter l'exercice de ces droits, comme cela existe déjà pour les intermittents du spectacle (le GUSO¹²⁶) et les particuliers-employeurs et leurs employés (le CESU¹²⁷).

3.2.2.2. Proposition 10 - Améliorer la responsabilité sociale des plateformes en imposant, secteur par secteur, la couverture des risques professionnels majeurs, en particulier les accidents du travail

De nombreuses plateformes évoquées dans ce rapport (Stuart, Uber, Deliveroo) proposent d'ores et déjà des protections importantes, financées totalement ou partiellement par la plateforme. Ainsi, en

¹²⁴ Une proposition similaire a été formulée par le think tank #Leplusimportant dans son rapport « Favoriser le développement professionnel des travailleurs des plateformes numériques » publié en février 2018.

¹²⁵ Cotisation Foncière des Entreprises.

¹²⁶ <https://www.guso.fr/information/accueil>

¹²⁷ <https://www.cesu.urssaf.fr/info/accueil.html>

lien avec l'article 60 de la loi Travail du 8 août 2016, ces plateformes ont mis en place des systèmes d'assurance contre les risques d'accidents du travail, dès le premier euro, avec des niveaux de garanties variables.

De tous les risques contre lesquels prémunir les indépendants, l'accidentologie du travail semble le plus urgent de tous. La couverture des accidents du travail des indépendants pourrait donc respecter les principes suivants :

- être financée totalement par les plateformes ;
- être obligatoire dans des secteurs propices aux accidents (transport, livraison, restauration par exemple) ;
- être effective dès le premier euro de chiffre d'affaires réalisé sur la plateforme afin d'assurer son efficacité, avec des niveaux de garantie à déterminer ;
- être complémentaire de la protection de base assurée par le régime de protection des indépendants.

Un groupe de travail technique associant assureurs et autorités publiques pourrait être mis en œuvre afin de définir :

- Le détail des prestations (contenu, taux appliqués...) ;
- Le champ des « accidents de travail » pour un travailleur indépendant utilisant des plateformes (quid des accidents de trajet par exemple ?). C'est le concept même d'accident de travail qu'il s'agit d'adapter au travail indépendant.

3.2.2.3. Proposition 11 - Faire des plateformes de travail à la demande (notamment pour leurs publics “peu qualifiés”) des tremplins professionnels grâce à des politiques de formation innovantes

Outre les propositions actuellement en débat dans le cadre de la Loi d’Orientation des Mobilités (abondement du compte personnel de formation par les plateformes), il semble important que ces dernières puissent aussi fournir à leurs travailleurs indépendants des outils au service de leur autonomie et de leurs parcours professionnels.

Sans créer ici d’obligation légale, il nous semble intéressant de mettre en avant certaines initiatives prises par les plateformes en marge des lois Travail et d’Orientation des Mobilités.

L’initiative Uber France décrite ci-dessous est un exemple - d’autres plateformes proposent des dispositifs proches, quoique moins complets.

Le campus VTC¹²⁸

Le Campus VTC, plateforme dédiée à la formation, a été lancée en 2017, avec comme objectif d’aider à la préparation à l’examen VTC dans le cadre de la loi Grandguillaume, avant d’être étendu à d’autres domaines.

Campus VTC propose des formations gratuites ou à faible coût aux chauffeurs VTC tout au long de leur activité avec Uber.

¹²⁸ Source : Uber.

Parmi les formations proposées :

Métier de chauffeur :

- préparation de l'examen (accès simplifié et gratuit à une préparation en ligne ou à très faible coût pour des formations *in situ* (99 euros au lieu de 600 euros) ;
- développement des compétences des chauffeurs actifs – catalogue de cours en ligne incluant des modules de gestion et de sécurité routière et des cours d'anglais ; accès gratuit à l'application Babbel pendant six mois.

Autres formations :

- accès gratuit au catalogue de cours OpenClassrooms ;
- aides à la reconversion : bourses pour transition professionnelle (10 chauffeurs ont reçu une bourse de 10 000 euros à ce titre en janvier 2019.

Bilan :

- en 2018, 4 200 aspirants chauffeurs ont utilisé Campus VTC pour préparer l'examen de chauffeur VTC ;
- depuis le lancement en avril 2018, plus de 700 chauffeurs ont suivi des cours de langue avec Babbel ;
- 300 chauffeurs ont bénéficié du partenariat avec OpenClassrooms qui est opérationnel depuis septembre 2018. Trois cours les plus populaires : « Apprenez à créer votre site web avec HTML5 et CSS3 » ; « Apprenez à programmer en Python » ; « Concevez votre site web avec PHP et MYSQL ».

Formations et transitions professionnelles chez Stuart - La Poste¹²⁹

Stuart et le Groupe La Poste proposent aux coursiers cinq axes d'évolutions professionnelles ou de formation :

- a. Des postes de facteurs sont ouverts sur l'Île de France à destination des coursiers de Stuart. (...)
- b. La Poste propose d'accompagner par un cursus de formation ceux qui le souhaitent (Certificat de Conducteur Livreur en Véhicule Utilitaire Léger et CAP Opérateur/trice Service Relation Client Livraison) *via* une VAE accompagnée ou un parcours de professionnalisation ;
- c. Un appui et un accès à la formation de capacitaires pour ceux qui souhaitent créer une entreprise de transport de marchandise ;
- d. Stuart prend en charge la procédure de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), des formations en ligne à la relation client et au numérique ;
- e. Enfin, un partenariat a été ouvert avec l'acteur OpenClassrooms qui permet d'offrir aux coursiers l'accès en illimité à une base de plus de 300 cours en français et 60 en anglais, consultables à la carte (initiation au numérique, développement web, développement mobile, marketing digital, développement pour l'entreprise, gestion de projet, entrepreneuriat, développement personnel, design, systèmes et réseaux, etc.

¹²⁹ Source : Communiqué de presse, Stuart.

3.2.2.4. Proposition 12 - Instaurer un droit universel à la complémentaire santé et à la complémentaire retraite pour les travailleurs non couverts (ni étudiants, ni salariés) au-delà d'un certain seuil de chiffre d'affaires

Pour une partie des travailleurs indépendants (professions libérales, patrons de PME, artisans par exemple), la couverture contre les risques santé, retraite, ou d'accidents du travail est aujourd'hui une affaire de responsabilité individuelle. Nous ne suggérons donc pas d'imposer pour l'ensemble des indépendants une couverture obligatoire en sus de la couverture actuelle : les indépendants « à vie » ont les moyens et le niveau d'information suffisants pour pouvoir eux-mêmes arbitrer leurs choix de protection sociale, c'est parfois même un des motifs qui les a poussés vers l'entrepreneuriat.

La situation de beaucoup des travailleurs des plateformes nous semble être assez différente : beaucoup font un passage temporaire par ces formes d'activités, la plupart sont relativement jeunes et ignorent parfois les subtilités de la protection sociale. Comme nous l'avons vu, face à ce problème, certaines plateformes ont mis en place de façon volontaire des dispositifs de protection sociale exorbitantes du droit commun ou inspirées de la Loi Travail de 2016. Ces initiatives doivent évidemment être encouragées, mais dans une phase transitoire, en attendant de trouver des mécanismes de protection plus universels. Ces derniers seront en effet davantage garants de la réelle autonomie des indépendants qui pourront dès lors changer de plateforme ou de statut sans craindre de perdre des droits. À ce titre, les travailleurs des plateformes sont une des figures archétypiques et annonciatrices du nouveau monde du travail « entrepreneurial », tel que décrit par Nicolas Colin dans *Hedge*.

Visions et propositions de Nicolas Colin - Hedge

Dans son ouvrage de 2018 « Hedge », Nicolas Colin explique que les fondements même sur lesquels reposent notre pacte social et nos filets de sécurité sont en train de s'effondrer. Le triptyque qui a rendu possible notre système de protection sociale en France – accès au crédit, protection sociale et syndicats puissants (paritarisme) – ne serait plus adapté à l'économie digitale du 21^e siècle, qu'il appelle « âge entrepreneurial ». Ce dernier, marqué par l'évolution des emplois (automatisation croissante de certaines tâches, développement de services très et peu qualifiés non délocalisables et non automatisables, etc.) et des mentalités, imposerait une toute autre forme d'articulation entre organisation du marché du travail et système de protection sociale. Face à des travailleurs plus mobiles, moins attachés à une seule entreprise, il s'agit de refondre totalement les dispositifs de protection sociale qui devront, grâce à l'utilisation des données, permettre de mutualiser différemment les risques et proposer à chacun une protection individualisée et adaptée à ses besoins. C'est à cette condition, qui implique un plus grand recours à des acteurs privés¹³⁰, que l'on arrivera, selon Nicolas Colin, à recréer une croissance soutenable, à réduire les inégalités et à financer les nouvelles protections.

¹³⁰ Si Nicolas Colin conseille de renforcer le recours à des acteurs privés dans le secteur de la protection sociale, il appelle en revanche à un plus grand interventionnisme de l'État dans les politiques de logement.

3.2.2.5. Proposition 13 - Favoriser la constitution d'une épargne de long terme pour les travailleurs des plateformes en créant un produit d'épargne adapté à leurs besoins.

L'objectif est de leur permettre de placer une partie de leur revenu sur un dispositif d'épargne bloqué temporairement et bénéficiant d'un régime fiscal préférentiel. Ce produit s'inspirerait largement des dispositifs d'épargne entreprise, qui devront être adaptés aux spécificités du travail indépendant.

3.2.2.6. Proposition 14 - Soutenir une garantie chômage complète (partiellement obligatoire) et créer une garantie chômage "de crise" pour les indépendants (obligatoire)

Les évolutions récentes de l'indemnisation du chômage ont changé la véritable fonction de l'assurance-chômage : initialement, cette dernière visait à couvrir les risques liés à une perte involontaire d'activité, typiquement dans le cas d'un licenciement économique ou pour motif personnel. Mais l'assurance-chômage est de plus en plus mobilisée pour gérer les transitions professionnelles (en cas de rupture conventionnelle, voire de démission) ou des baisses de revenus (*via* les mécanismes de droits rechargeables et d'allocation réduite). En d'autres termes, l'assurance chômage a perdu pour partie sa nature assurantielle pour se transformer en un revenu de transfert essentiel aux salariés les plus fragiles ou en phase de transition.

L'absence d'un tel mécanisme pour les travailleurs indépendants pose deux difficultés :

- Pour les travailleurs les moins qualifiés, cette privation constitue ou va constituer rapidement un frein au développement du travail

indépendant. Il est important de rappeler à ce titre que si les salariés cotisent à l'assurance-chômage, ce n'est de fait **pas le cas** des salariés payés au voisinage du SMIC, dont les employeurs vont bénéficier d'une exemption totale des cotisations assurance-chômage.

- Pour les plus qualifiés, le risque est moins important, mais il doit impérativement être anticipé. En effet, la dynamique croissante de sous-traitance des prestations à des freelances implique à moyen terme un transfert des risques économiques sur ces derniers. En cas de crise similaire à 2008-2009 ou 2011, affectant par exemple les secteurs technologiques, des centaines de milliers de freelances pourraient connaître de dramatiques chutes de revenu, pratiquement du jour au lendemain.
- Par ailleurs, l'étude Wemind – Ouishare – Soto réalisée auprès de 3 000 travailleurs indépendants¹³¹, tous secteurs confondus, travaillant avec et hors plateformes, a montré que 92 % d'entre eux étaient favorables à la création d'une garantie chômage, et parmi eux 96 % seraient prêts à cotiser si le système proposé était intéressant. L'idée serait donc de créer un filet de protection en cas de baisse brutale d'activité pour toute une frange d'indépendants.

Cas #1 - En cas de crise économique ou crise sectorielle, déclencher un fonds de garantie mutualisé et garanti par l'État

En cas de crise importante (fort ralentissement de l'activité économique, récession, etc.) dans l'ensemble d'un secteur ou multi-secteur, les indépendants concernés perçoivent une allocation

¹³¹ Le chômage pour les indépendants ? Enquête organisée par Wemind, Ouishare et Soto, menée auprès d'un échantillon de 3 000 indépendants en mars 2018.

indemnitaire permettant de compléter leurs revenus sur une période donnée. Cette allocation serait versée par un fonds de garantie alimenté par les plateformes et les indépendants. On peut imaginer plusieurs sources de financements (simultanément ou pas) comme par exemple une taxe sur le chiffre d'affaires des plateformes, la réorientation d'une partie des cotisations des indépendants, une taxe sur les contrats Madelin, ou encore un supplément de cotisation. La gestion de ce fonds (déclenchement, montant et durée de l'indemnisation) serait réalisée par les représentants des indépendants, des plateformes et de l'État.

Cas #2 - Favoriser des dispositifs de prévoyance « plus », couvrant les risques de perte d'activité non liés à la santé

En cas de coup dur professionnel (perte d'un client important, diminution drastique du revenu, etc.), une garantie facultative, couverte par les assureurs privés, est déclenchée. Cette garantie est financée par les cotisations facultatives des indépendants qui le souhaitent. Elle est déclenchée par l'assureur qui définit les modalités de la protection.

187

3.2.2.7. Proposition 15 - Réduire le fossé entre salariés et indépendants sur la question des logements en inventant de nouveaux dispositifs de cautionnement

Avec l'économie des plateformes, nous voyons émerger des populations qui ne rentrent pas dans le standard des banques. Celles-ci peinent à se voir octroyer des prêts car elles ne répondent pas aux critères de confiance exigés par les banques. Il existe plusieurs solutions pour y remédier :

- assouplir le dispositif en aidant les banques à prendre un risque additionnel ;

- augmenter de 50 % à 80 % la prise en charge du coût du risque par le Fonds de garantie à l'accession sociale. Aujourd'hui, la prise en charge est à 50 %.

Pour ce qui est de l'accès au logement *via* la location, il est nécessaire d'imaginer un nouveau système de caution : les plateformes pourraient se porter garantes. Cela encouragerait les bailleurs à louer leurs biens à des travailleurs qui ne sont pas en CDI.

3.2.2.8. Proposition 16 – En s'inspirant du modèle du portage salarial, favoriser l'émergence de « plateformes de plateformes », capables de mutualiser certains des risques individuels des travailleurs indépendants (des plateformes et hors plateformes), et d'inventer des garanties collectives sur-mesure

Proposer aux travailleurs indépendants des plateformes l'adhésion à une structure « centralisatrice » (GIE¹³² ou autre), visant à faciliter leur quotidien. Ces structures pourraient être de nature publique, associative, coopérative ou privée. Elles permettraient de se substituer à terme aux mécanismes volontaires créés par les plateformes, (sur la base de financements provenant des plateformes et des travailleurs adhérents à ces structures) et favoriseraient également les transitions professionnelles de leurs adhérents.

Ces structures joueraient un rôle de tiers de confiance entre les travailleurs et les plateformes et permettraient :

- de certifier la neutralité et la dimension non discriminatoire des algorithmes utilisés par les plateformes avec lesquelles elles contractualiseraient (cf. proposition n° 3),

¹³² Groupement d'Intérêt Économique

- de synthétiser l'ensemble des droits des travailleurs (différents selon les plateformes) en termes de :
 - protection sociale – assurance chômage *ad hoc*, gestion de la multi-activité *via* plusieurs plateformes,
 - droits à la formation professionnelle,
- de réaliser un certain nombre de tâches administratives, fiscales et sociales pour le compte des travailleurs adhérents,
- de jouer un rôle de conseil en évolution professionnelle pour ces travailleurs (en étant retenus par l'appel d'offre lancé par l'État sélectionnant les organismes CEP, ils pourraient bénéficier des financements publics prévus par la loi du 5 septembre 2018).

Parmi les acteurs susceptibles d'offrir ce type de services, on compte aujourd'hui des assureurs traditionnels capables de faire évoluer leurs offres, des acteurs de l'« Assurtech » (Wemind, Alan, Otherwise), spécialisés dans la création de produits d'assurance communautaires sur mesure.

CONCLUSION

Dans un célèbre article de 1937, l'économiste américain Ronald Coase posait les bases de sa théorie des organisations : face à la rationalité limitée des acteurs, aux coûts de transaction inhérents à tout échange de biens et de services, les agents économiques auraient intérêt à intégrer certaines fonctions au sein d'une entreprise, plutôt que de recourir au marché. Et d'expliquer ainsi l'« invention » des grandes firmes, avec leurs règles de fonctionnement internes largement déconnectées du marché du travail externe. Malgré des différences nationales importantes, la théorie de la firme nous permet de comprendre comment le modèle « fordiste » s'est imposé dans les pays développés dans les décennies d'après Deuxième Guerre mondiale.

Plus de quatre-vingt années plus tard, à l'heure des plateformes, nous sommes en droit de nous interroger sur la postérité de ce monde. C'est tout l'édifice des Trente Glorieuses – société salariale et institutions associées, très grandes entreprises, droit du travail salarié, protection sociale attachée aux collectifs et non aux personnes, qui semble en train de se fissurer. La crise certes ne date pas d'aujourd'hui et de l'« uberisation ». Depuis les années 1980 au moins, le marché du travail se segmente et à côté des formes « typiques » d'emploi (le CDI à horaires fixes) se sont institutionnalisées d'autres formes particulières d'emploi (CDD, intérim ou encore portage salarial). Mais la phase qui s'est ouverte depuis le début des années 2010 paraît d'une nature différente : avec la numérisation croissante de toute l'économie, le perfectionnement des technologies d'intermédiation, de collecte de données, le salariat protégé, à durée indéterminée, deviendrait une institution caduque.

Pourquoi, dans un monde où l'accès à l'information devient universel, où il devient possible de savoir en permanence quelles ressources sont disponibles, à quel prix, et pour quel niveau de performance – les chauffeurs VTC, ou les designers d'une plateforme de freelances sont notés en permanence – serait-il encore utile d'embaucher soi-même ou de recourir à des entreprises de sous-traitance dont les salariés seraient potentiellement moins « experts » qu'un algorithme bien entraîné ? Pourquoi continuer de recourir et de faire référence à des institutions juridiques datées et rigides (salariat, Code du travail, conventions collectives, etc.) quand les données permettent d'optimiser en temps réel les éléments essentiels des contrats qui se nouent sur les plateformes ? Le revenu des chauffeurs VTC n'augmente-t-il pas mécaniquement lorsque la demande croît alors qu'un collectif de salariés mettrait des mois ou années à obtenir une augmentation de salaires si la conjoncture est favorable ?

Les réponses que nous apportons dans ce rapport, fruit d'un travail d'investigation de plusieurs mois, de nombreux entretiens et d'échanges vifs au sein du groupe de travail, sont à la fois nuancées, rassurantes et optimistes : nous avons encore les cartes en main.

Tout d'abord, sur un plan quantitatif, répétons-le, le nouveau monde n'est pas prêt de supplanter l'ancien. Il nous reste de nombreuses années avant qu'un quelconque point de bascule ne soit atteint et que nos enfants ne comprennent plus le sens des mots « salariés » ou CDI. Cependant, les travailleurs des plateformes et, de façon plus générale, les « nouveaux indépendants » (ceux qui ne sont ni artisans, ni commerçants, ni professions libérales, etc.) se comptent déjà par centaines de milliers ; il s'agit même de millions de personnes si l'on comptabilise tous ceux qui, en plus ou à côté de leur activité principale, complètent leurs revenus par une micro-activité

indépendante. Cette nouvelle réalité impose d'adapter vite et intelligemment nos dispositifs de protection sociale, qui font aujourd'hui mauvais ménage avec la pluriactivité et les changements fréquents de statut. Une meilleure couverture contre les risques d'accident, de perte d'activité ainsi qu'un accompagnement sur l'accès au logement deviennent par exemple absolument nécessaires. En cas de crise économique majeure, des centaines de milliers de personnes pourraient être exclus demain des amortisseurs sociaux réservés aux salariés et poser un problème social inédit. Afin de résoudre ces difficultés, nous appelons, outre à la responsabilité des plateformes, à la multiplication des offres innovantes de protection sociale portées aussi bien par des acteurs privés que par la puissance publique : à l'ère du travail indépendant, il faut apprendre à couvrir les risques autrement en réconciliant sur-mesure et mutualisation. Le progrès dans l'analyse des données rend cette évolution possible.

A côté de ces enjeux de protection sociale, largement communs à tous les travailleurs indépendants mais plus aigus encore chez les indépendants à faibles revenus, se pose aussi la question de l'avenir du droit du travail et du statut des travailleurs des plateformes. Faute de chercher à connaître ces lieux méconnus du marché du travail, faits de petits boulots étudiants, de compléments d'activité et de transitions professionnelles, faute également de chercher à comprendre les multiples façons dont les plateformes peuvent utiliser les moyens technologiques à leur disposition pour favoriser le « matching entre offre et demande » et parfois contrôler les travailleurs, cette question est souvent mal posée. Il ne s'agit pas de déterminer, de façon binaire, si les livreurs à vélos ou autres chauffeurs VTC sont ou non salariés. Le salariat et son critère déterminant, la *subordination juridique*, supposent un niveau de direction et de contrôle qui a peu à voir avec les pratiques des

plateformes, sauf exceptions anormales. Un livreur de plateformes peut décider de l'heure à laquelle commence sa journée de travail, quand elle termine, s'il ira ou non travailler. Forcer le statut de salariés sur ces travailleurs est imposer une réalité étrangère à leurs nouvelles façons de travailler, qui rate par conséquent sa cible en plus de menacer la viabilité des plateformes qui leur fournissent des missions. Ces travailleurs sont donc bien indépendants, dès lors que les plateformes n'inventent pas des stratégies pour s'assurer de leur disponibilité et de leur dépendance.

Mais ces modes d'organisation du travail doivent être encadrés et surveillés, pour éviter qu'une asymétrie d'informations trop grande en faveur des plateformes ne permettent à ces dernières d'exercer un contrôle invisible mais bien réel sur les travailleurs, leurs conditions de travail et leur niveau de revenus. C'est donc vers une plus grande transparence de l'utilisation des données par les plateformes, vers des garanties sur le fonctionnement de leurs algorithmes (qui doivent rester neutres et non discriminatoires) et des formes nouvelles de concertation entre travailleurs, plateformes et puissance publique qu'il faut s'orienter. La France de ce point de vue est en train d'élaborer des dispositifs juridiques intéressants (chartes de responsabilité sociale visées par l'administration du travail notamment). De même, les plateformes elles-mêmes, par responsabilité sociale et préoccupations réputationnelles, ont beaucoup progressé dans la voie d'une autorégulation. Comme nous le proposons dans ce rapport, il s'agit désormais d'aller encore plus loin, afin de laisser derrière nous la question de la qualification du travailleur des plateformes et pouvoir apporter les garanties *ad hoc* qu'exigent ces façons particulières de travailler.

Puisqu'il est à peu près acquis que nous tous, salariés ou indépendants, seront confrontés dans les prochaines années à des changements de statut et à des formes nouvelles de management et de contrôle, fondées sur des données, les réflexions et problèmes que suscitent les plateformes sont donc essentielles : les solutions pionnières qui seront mises en œuvre dans l'avenir pour faire face à ces enjeux pourront inspirer demain des réformes plus universelles encore.

REMERCIEMENTS

L'Institut Montaigne remercie particulièrement les personnes suivantes pour leur contribution à ce travail.

Président du groupe de travail

- **Bertrand Martinot**, Senior Fellow Apprentissage, Emploi, Formation professionnelle, Institut Montaigne
- **Laëtitia Vitaud**, auteure sur le futur du travail, présidente de Cadre Noir Ltd, enseignante à Sciences Po et Paris Dauphine

Rapporteurs

- **Charles de Froment**, fondateur, Pergamon (rapporteur général)
- **Faustine Pô**, consultante, Pergamon
- **Edouard Michon**, chef de projet direction de la stratégie, Allianz

197

Membres du groupe de travail

- **Gilles Babinet**, conseiller numérique, Institut Montaigne
- **Emmanuelle Barbara**, Senior Partner, August Debouzy
- **Damien Bon**, CEO, Stuart
- **Clara Brenot**, Senior Public Policy Associate, France, Uber
- **Anna-Christina Chaves**, associée, Stehlin & associés
- **Lily Desnoes**, directrice, pôle conseil RH, Obea
- **Sophie Durand**, directrice de la communication, Randstad
- **Hind Elidrissi**, membre du Conseil national du numérique et CEO, Wemind

- **Anne-Sophie Godon**, directrice innovation, Malakoff Méderic Prévoyance
- **Vincent Huguet**, président, Malt
- **Nicolas Pécourt**, directeur de la communication et RSE, Crédit Foncier
- **Philippe Portier**, avocat associé, Jeantet

Ainsi que :

- **Arthur Corbel**, assistant chargé d'études, Institut Montaigne
- **François Jolys**, assistant chargé d'études, Institut Montaigne
- **Théophile Lenoir**, chargé d'études, Institut Montaigne
- **Julie Van Muylders**, assistante chargée d'études, Institut Montaigne

Les personnes auditionnées ou rencontrées dans l'élaboration de ce travail :

- **Nicolas Amar**, inspecteur des affaires sociales, IGAS
- **Jean-Baptiste Chavialle**, Legal Director, Employment, EMEA, Uber
- **Matthieu Coelenbier Tré-Hardy**, fondateur, Le Club des extras
- **Dan Colcieru**, Senior Manager, Corporate Strategy, Temenos
- **Hugues Decosse**, General Manager, Deliveroo France
- **Alexandre Fabre**, professeur de droit privé, Université d'Artois
- **Stéphane Ficaja**, General Manager Uber Eats France et Belgique
- **Maeva Gauthier**, directrice artistique, Ux / Ui Designer
- **Adrien Givelet**, graphiste, Ux designer, webdesigner
- **Thierry Grégoire**, président UMIH saisonniers et porte-parole de la négociation sociale, UMIH

- **Olivier Guillaume**, expert Google analytics, tag manager, search
- **Vassilis Hatzopoulos**, professeur de droit et des politiques de l'Union européenne, Pantheon University of Athens
- **Henri Isaac**, professeur, Université Paris-Dauphine
- **Anna Jannic**, chef de projet innovation, stratégie, produit
- **Garance Lefèvre**, Policy Senior Associate, France, Uber
- **Louis Lepioufle**, responsable des relations institutionnelles et de la communication corporate, Deliveroo France
- **Antonia Maraninchi**, directrice des affaires sociales, UMIH
- **Arthur Pascal**, Ux / Ui designer, expert applications mobiles
- **Ben Robinson**, Chief Strategy Officer, Temenos
- **David Saenz**, Chief Operating Officer, Stuart UK
- **Amélie Thibierge**, consultante pour Lulu dans ma rue
- **Marco Torregrossa**, Secretary General, European Forum of Independent Professionals
- **Romain Trebuil**, CEO & co-founder, Adecco – Yoss
- **Louis-Charles Viossat**, inspecteur général des affaires sociales, président du collège Protection Sociale de l'IGAS et coordonnateur du groupe « régulation sociale » des états généraux des nouvelles régulations numériques

Les opinions exprimées dans ce rapport n'engagent ni les personnes précédemment citées ni les institutions qu'elles représentent.

LES PUBLICATIONS

DE L'INSTITUT MONTAIGNE

- Cybermenace : avis de tempête (novembre 2018)
- Partenariat franco-britannique de défense et de sécurité : améliorer notre coopération (novembre 2018)
- Sauver le droit d'asile (octobre 2018)
- Industrie du futur, prêts, partez ! (septembre 2018)
- La fabrique de l'islamisme (septembre 2018)
- Protection sociale : une mise à jour vitale (mars 2018)
- Innovation en santé : soignons nos talents (mars 2018)
- Travail en prison : préparer (vraiment) l'après (février 2018)
- ETI : taille intermédiaire, gros potentiel (janvier 2018)
- Réforme de la formation professionnelle : allons jusqu'au bout ! (janvier 2018)
- Espace : l'Europe contre-attaque ? (décembre 2017)
- Justice : faites entrer le numérique (novembre 2017)
- Apprentissage : les trois clés d'une véritable transformation (octobre 2017)
- Prêts pour l'Afrique d'aujourd'hui ? (septembre 2017)
- Nouveau monde arabe, nouvelle « politique arabe » pour la France (août 2017)
- Enseignement supérieur et numérique : connectez-vous ! (juin 2017)
- Syrie : en finir avec une guerre sans fin (juin 2017)
- Énergie : priorité au climat ! (juin 2017)
- Quelle place pour la voiture demain ? (juin 2017)
- Sécurité nationale : quels moyens pour quelles priorités ? (avril 2017)
- L'Europe dont nous avons besoin (mars 2017)
- Tourisme en France : cliquez ici pour rafraîchir (mars 2017)
- Dernière chance pour le paritarisme de gestion (mars 2017)
- L'impossible État actionnaire ? (janvier 2017)
- Un capital emploi formation pour tous (janvier 2017)
- Économie circulaire, réconcilier croissance et environnement (novembre 2016)
- Traité transatlantique : pourquoi persévérer (octobre 2016)
- Un islam français est possible (septembre 2016)
- Refonder la sécurité nationale (septembre 2016)
- Breain ou Brexit : Europe, prépare ton avenir ! (juin 2016)
- Réanimer le système de santé - Propositions pour 2017 (juin 2016)
- Nucléaire : l'heure des choix (juin 2016)

- Un autre droit du travail est possible (mai 2016)
- Les primaires pour les Nuls (avril 2016)
- Le numérique pour réussir dès l'école primaire (mars 2016)
- Retraites : pour une réforme durable (février 2016)
- Décentralisation : sortons de la confusion / Repenser l'action publique dans les territoires (janvier 2016)
- Terreur dans l'Hexagone (décembre 2015)
- Climat et entreprises : de la mobilisation à l'action / Sept propositions pour préparer l'après-COP21 (novembre 2015)
- Discriminations religieuses à l'embauche : une réalité (octobre 2015)
- Pour en finir avec le chômage (septembre 2015)
- Sauver le dialogue social (septembre 2015)
- Politique du logement : faire sauter les verrous (juillet 2015)
- Faire du bien vieillir un projet de société (juin 2015)
- Dépense publique : le temps de l'action (mai 2015)
- Apprentissage : un vaccin contre le chômage des jeunes (mai 2015)
- Big Data et objets connectés. Faire de la France un champion de la révolution numérique (avril 2015)
- Université : pour une nouvelle ambition (avril 2015)
- Rallumer la télévision : 10 propositions pour faire rayonner l'audiovisuel français (février 2015)
- Marché du travail : la grande fracture (février 2015)
- Concilier efficacité économique et démocratie : l'exemple mutualiste (décembre 2014)
- Résidences Seniors : une alternative à développer (décembre 2014)
- Business schools : rester des champions dans la compétition internationale (novembre 2014)
- Prévention des maladies psychiatriques : pour en finir avec le retard français (octobre 2014)
- Temps de travail : mettre fin aux blocages (octobre 2014)
- Réforme de la formation professionnelle : entre avancées, occasions manquées et pari financier (septembre 2014)
- Dix ans de politiques de diversité : quel bilan ? (septembre 2014)
- Et la confiance, bordel ? (août 2014)
- Gaz de schiste : comment avancer (juillet 2014)
- Pour une véritable politique publique du renseignement (juillet 2014)
- Rester le *leader* mondial du tourisme, un enjeu vital pour la France (juin 2014)

- 1 151 milliards d'euros de dépenses publiques : quels résultats ? (février 2014)
- Comment renforcer l'Europe politique (janvier 2014)
- Améliorer l'équité et l'efficacité de l'assurance-chômage (décembre 2013)
- Santé : faire le pari de l'innovation (décembre 2013)
- Afrique-France : mettre en œuvre le co-développement
Contribution au XXVI^e sommet Afrique-France (décembre 2013)
- Chômage : inverser la courbe (octobre 2013)
- Mettre la fiscalité au service de la croissance (septembre 2013)
- Vive le long terme ! Les entreprises familiales au service de la croissance et de l'emploi (septembre 2013)
- Habitat : pour une transition énergétique ambitieuse (septembre 2013)
- Commerce extérieur : refuser le déclin
Propositions pour renforcer notre présence dans les échanges internationaux (juillet 2013)
- Pour des logements sobres en consommation d'énergie (juillet 2013)
- 10 propositions pour refonder le patronat (juin 2013)
- Accès aux soins : en finir avec la fracture territoriale (mai 2013)
- Nouvelle réglementation européenne des agences de notation : quels bénéfices attendre ? (avril 2013)
- Remettre la formation professionnelle au service de l'emploi et de la compétitivité (mars 2013)
- Faire vivre la promesse laïque (mars 2013)
- Pour un « New Deal » numérique (février 2013)
- Intérêt général : que peut l'entreprise ? (janvier 2013)
- Redonner sens et efficacité à la dépense publique
15 propositions pour 60 milliards d'économies (décembre 2012)
- Les juges et l'économie : une défiance française ? (décembre 2012)
- Restaurer la compétitivité de l'économie française (novembre 2012)
- Faire de la transition énergétique un levier de compétitivité (novembre 2012)
- Réformer la mise en examen Un impératif pour renforcer l'État de droit (novembre 2012)
- Transport de voyageurs : comment réformer un modèle à bout de souffle ? (novembre 2012)
- Comment concilier régulation financière et croissance :
20 propositions (novembre 2012)

- Taxe professionnelle et finances locales : premier pas vers une réforme globale ? (septembre 2012)
- Remettre la notation financière à sa juste place (juillet 2012)
- Réformer par temps de crise (mai 2012)
- Insatisfaction au travail : sortir de l'exception française (avril 2012)
- Vademecum 2007 – 2012 : Objectif Croissance (mars 2012)
- Financement des entreprises : propositions pour la présidentielle (mars 2012)
- Une fiscalité au service de la « social compétitivité » (mars 2012)
- La France au miroir de l'Italie (février 2012)
- Pour des réseaux électriques intelligents (février 2012)
- Un CDI pour tous (novembre 2011)
- Repenser la politique familiale (octobre 2011)
- Formation professionnelle : pour en finir avec les réformes inabouties (octobre 2011)
- Banlieue de la République (septembre 2011)
- De la naissance à la croissance : comment développer nos PME (juin 2011)
- Reconstruire le dialogue social (juin 2011)
- Adapter la formation des ingénieurs à la mondialisation (février 2011)
- « Vous avez le droit de garder le silence... »
Comment réformer la garde à vue (décembre 2010)
- Gone for Good? Partis pour de bon ?
Les expatriés de l'enseignement supérieur français aux États-Unis (novembre 2010)
- 15 propositions pour l'emploi des jeunes et des seniors (septembre 2010)
- Afrique - France. Réinventer le co-développement (juin 2010)
- Vaincre l'échec à l'école primaire (avril 2010)
- Pour un Eurobond. Une stratégie coordonnée pour sortir de la crise (février 2010)
- Réforme des retraites : vers un big-bang ? (mai 2009)
- Mesurer la qualité des soins (février 2009)
- Ouvrir la politique à la diversité (janvier 2009)
- Engager le citoyen dans la vie associative (novembre 2008)
- Comment rendre la prison (enfin) utile (septembre 2008)
- Infrastructures de transport : lesquelles bâtir, comment les choisir ? (juillet 2008)

- HLM, parc privé
Deux pistes pour que tous aient un toit (juin 2008)
- Comment communiquer la réforme (mai 2008)
- Après le Japon, la France...
Faire du vieillissement un moteur de croissance (décembre 2007)
- Au nom de l'Islam... Quel dialogue avec les minorités musulmanes en Europe ? (septembre 2007)
- L'exemple inattendu des Vets
Comment ressusciter un système public de santé (juin 2007)
- Vademecum 2007-2012
Moderniser la France (mai 2007)
- Après Erasmus, Amicus
Pour un service civique universel européen (avril 2007)
- Quelle politique de l'énergie pour l'Union européenne ? (mars 2007)
- Sortir de l'immobilité sociale à la française (novembre 2006)
- Avoir des *leaders* dans la compétition universitaire mondiale (octobre 2006)
- Comment sauver la presse quotidienne d'information (août 2006)
- Pourquoi nos PME ne grandissent pas (juillet 2006)
- Mondialisation : réconcilier la France avec la compétitivité (juin 2006)
- TVA, CSG, IR, cotisations...
Comment financer la protection sociale (mai 2006)
- Pauvreté, exclusion : ce que peut faire l'entreprise (février 2006)
- Ouvrir les grandes écoles à la diversité (janvier 2006)
- Immobilier de l'État : quoi vendre, pourquoi, comment
(décembre 2005)
- 15 pistes (parmi d'autres...) pour moderniser la sphère publique
(novembre 2005)
- Ambition pour l'agriculture, libertés pour les agriculteurs (juillet 2005)
- Hôpital : le modèle invisible (juin 2005)
- Un Contrôleur général pour les Finances publiques (février 2005)
- Les oubliés de l'égalité des chances
(janvier 2004 - Réédition septembre 2005)

Pour les publications antérieures se référer à notre site internet :

www.institutmontaigne.org

INSTITUT MONTAIGNE



ABB FRANCE
ACCURACY
ADIT
AIR FRANCE - KLM
AIRBUS GROUP
ALLEN & OVERY
ALLIANZ
ALVAREZ & MARSA FRANCE
ARCHERY STRATEGY CONSULTING
ARCHIMED
ARJOAN
ASTRAZENECA
A.T. KEARNEY
AUGUST DEBOUZY
AXA
BAKER & MCKENZIE
BANK OF AMERICA MERRILL LYNCH
BEARINGPOINT
BESSE
BNI FRANCE ET BELGIQUE
BNP PARIBAS
BOLLORE
BOLYGUES
BPCE
BRUNSWICK
CAISSE DES DÉPÔTS
CAPGEMINI
CAPITAL GROUP
CARBONNIER LAMAZE RASLE & ASSOCIÉS
CAREIT
CARREFOUR
CASINO
CGI FRANCE
CHAÎNE THERMALE DU SOLEIL
CHUBB
CIS
CISCO SYSTEMS FRANCE
CMA GCM
CNP ASSURANCES
COHEN AMIR-ASLANI
COMPAGNIE PLASTIC OMNIUM
CONSEIL SUPÉRIEUR DU NOTARIAT
CRÉDIT AGRICOLE
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE
D'ANGELIN & CO. LTD
DENTSU AEGIS NETWORK
DE PARDIEU BROCAS MAFFEI
DRIVE INNOVATION INSIGHTS - DII
EDF
ELSAN
ENGIE
EQUANEX
EURAZEO
EUROGROUP CONSULTING
EUROSTAR
FIVES
FONCIERE INEA
GALILEO GLOBAL EDUCATION FRANCE
GIDE LOYRETTE NOUËL
GOOGLE
GRAS SAVOYE
GROUPAMA
GROUPE EDMOND DE ROTHSCHILD
GROUPE M6
GROUPE ORANGE
HAMEUR ET CIE
HENNER
HSBC FRANCE
IBM FRANCE
IFPASS
ING BANK FRANCE
INSEEC
INTERNATIONAL SOS
IONIS EDUCATION GROUP
ISRP
JEANTET ASSOCIÉS
KANTAR
KPMG S.A.
LA BANQUE POSTALE

SOUTIENNENT L'INSTITUT MONTAIGNE

INSTITUT MONTAIGNE



LA PARISIENNE ASSURANCES
LAZARD FRÈRES
LINEDATA SERVICES
LIR
LIVANOVA
LVMH - MOËT-HENNESSY - LOUIS VUITTON
MACSF
MALAKOFF MÉDÉRIC
MAREMMA
MAZARS
MCKINSEY & COMPANY FRANCE
MEDIA-PARTICIPATIONS
MEDIOBANCA
MERCER
MERIDIAM
MICHELIN
MICROSOFT FRANCE
MITSUBISHI FRANCE
NEHS
NATIXIS
NESTLÉ
OBEA
ODDO BHF
ONDRA PARTNERS
OPTIGESTION
ORANO
ORTEC GROUP
PAI PARTNERS
PIERRE ET VACANCES
PRICEWATERHOUSECOOPERS
PRUDENTIA CAPITAL
RADIAL
RAISE
RAMSAY GÉNÉRALE DE SANTÉ
RANDSTAD
RATP
RELX GROUP
RENAULT
REXEL
RICOL, LASTEYRIE CORPORATE FINANCE
RIVOLIER
ROCHE
ROLAND BERGER
ROTHSCHILD MARTIN MAREUL
SAFRAN
SANTECLAIR
SCHNEIDER ELECTRIC
SERVIER
SGS
SIA PARTNERS
SIACI SAINT HONORÉ
SIEMENS
SIER CONSTRUCTEUR
SNCF
SNCF RESEAU
SODEXO
SOLVAY
SPRINKLR
SUEZ
SYSTEMIS
TECNET PARTICIPATIONS SARL
TEREGA
THE BOSTON CONSULTING GROUP
TILDER
TOTAL
UBS FRANCE
VEOLIA
VINCI
VIVENDI
VOYAGEURS DU MONDE
WAVESTONE
WENDEL
WILLIS TOWERS WATSON
WORDAPPEAL

SOUTIENNENT L'INSTITUT MONTAIGNE

INSTITUT MONTAIGNE



COMITÉ DIRECTEUR

PRÉSIDENT

Henri de Castries

VICE-PRÉSIDENT

David Azéma Associé, Perella Weinberg Partners

Jean-Dominique Senard Président, Renault

Emmanuelle Barbara *Senior Partner*, August Debouzy

Marguerite Bérard-Andrieu Directeur du pôle banque de détail en France, BNP Paribas

Jean-Pierre Clamadieu Président du Comité exécutif, Solvay

Olivier Duhamel Président, FNSP (Sciences Po)

Marwan Lahoud Associé, Tikehau Capital

Fleur Pellerin Fondatrice et CEO, Korelya Capital, ancienne ministre

Natalie Rastoin Présidente, Ogilvy One

René Ricol Associé fondateur, Ricol Lasteyrie Corporate Finance

Arnaud Vaissié Co-fondateur et Président-directeur général, International SOS

Florence Verzelen Directrice générale adjointe, Dassault Systèmes

Philippe Wahl Président-directeur général, Groupe La Poste

PRÉSIDENT D'HONNEUR

Claude Bébéar, Fondateur et Président d'honneur, AXA



Travailleurs des plateformes : liberté oui, protection aussi

Les questions que posent les nouvelles formes de travail *via* les plateformes numériques vont rythmer les débats sur le travail et la protection sociale des prochaines décennies. Comment encadrer le management automatisé par les algorithmes ? Comment adapter notre système de protection sociale ? Comment répondre au désir d'autonomie et d'indépendance des travailleurs sur les plateformes ?

Afin d'apporter des réponses à ces questions, l'Institut Montaigne a engagé une enquête statistique inédite sur les coursiers à vélo (réalisée en ligne auprès de plus de 800 travailleurs de plateformes), trois *focus groups* et des entretiens individuels avec des dirigeants de plateformes et représentants des pouvoirs publics. À la lumière de cette plongée dans la généalogie des plateformes et le quotidien de leurs travailleurs, ce rapport formule des recommandations en matière de droit social, de protection sociale et de droit des nouvelles technologies, pour garantir un développement responsable des plateformes de travail à la demande, respectueux des intérêts des travailleurs et soutenable sur le long terme.

Rejoignez-nous sur :



Suivez chaque semaine
notre actualité en vous abonnant
à notre newsletter sur :
www.institutmontaigne.org

Institut Montaigne

59, rue La Boétie - 75008 Paris

Tél. +33 (0)1 53 89 05 60 – www.institutmontaigne.org

10€

ISSN 1771-6764

Avril 2019