

Mission d'information sur

29 septembre 2021

L'UBERISATION DE LA SOCIÉTÉ : QUEL IMPACT DES PLATEFORMES NUMÉRIQUES SUR LES MÉTIERS ET L'EMPLOI ?

La mission d'information s'est intéressée au développement des plateformes numériques de travail et aux transformations des métiers et des emplois qu'elles induisent. Ces dernières tendent à remettre en cause notre modèle social et économique et imposent à leurs travailleurs les pratiques du management algorithmique, qu'il est nécessaire de mieux encadrer.

Après avoir entendu plus de 60 personnes dans le cadre d'une trentaine d'auditions, la mission d'information a décidé de formuler des recommandations autour de quatre grandes problématiques : l'amélioration des conditions de travail, le développement du dialogue social, l'encadrement du management algorithmique ainsi que la transparence, l'explicabilité et la régulation des algorithmes des plateformes.

1. LA PLATEFORMISATION DE L'ÉCONOMIE : UN VECTEUR DE TRANSFORMATION DES ENTREPRISES, DES MÉTIERS ET DE L'EMPLOI

A. UN PHÉNOMÈNE PLURIEL, À LA FOIS SOURCE DE MODERNISATION ET DE DÉCONSTRUCTION DU MODÈLE CLASSIQUE DE L'ENTREPRISE PAR L'EXTERNALISATION

Dans le cadre d'une tendance de fond, la « *plateformisation* » de l'économie, la période récente a vu la croissance rapide de plateformes numériques dont les modèles d'affaires, les secteurs d'activité et les pratiques sociales varient fortement.

Les plateformes de travail permettant d'accéder à des services fournis par des tiers sur lesquels elles exercent un pouvoir de contrôle plus ou moins étendu, ont émergé au cours des années 2000 sous l'effet combiné du statut d'auto-entrepreneur, créé par la loi du 4 août 2008, de la démocratisation d'Internet et des *smartphones*, de l'émergence de besoins spécifiques aux urbains et de la recherche croissante de nouvelles sources de revenus.

Ces entreprises d'un genre nouveau soutiennent entre elles et face aux acteurs traditionnels de leur secteur d'activité une intense concurrence par les prix et **recourent, à cet effet, en lieu et place de salariés, à des travailleurs juridiquement indépendants**, dont la plupart exercent sous le régime de la micro-entreprise.

En s'exonérant de la sorte du paiement des cotisations sociales dues par les employeurs et des garanties dont bénéficient les salariés (durée légale du travail, majorations, indemnités, congés payés, encadrement de la rupture du contrat, etc.), **les plateformes réduisent le coût du travail par le transfert à leurs travailleurs du risque économique et social traditionnellement supporté par l'employeur**, dans la lignée des politiques

d'externalisation du travail menées par les grandes entreprises depuis plusieurs décennies.

B. NÉE DANS LES SECTEURS DES MOBILITÉS, LA PLATEFORMISATION S'ÉTEND DÉSORMAIS À L'ENSEMBLE DE L'ÉCONOMIE

Le phénomène de plateformisation a été impulsé par les plateformes de mobilité, qui ont focalisé l'attention de l'opinion publique ces dernières années. **Ce mouvement s'étend aujourd'hui à l'ensemble des secteurs de l'économie** et se traduit par une explosion du nombre de travailleurs de plateformes. Cette dynamique, **dont les effets sur l'économie et la société sont encore insuffisamment étudiés**, doit désormais faire l'objet d'un suivi renforcé de la part des services de recherches et de prospective de l'État.

La tendance s'étend d'abord aux services aux entreprises. Qu'il s'agisse des grands groupes, des PME ou des TPE, **ces dernières recourent massivement aux plateformes** pour leurs besoins en recrutement, leur gestion comptable ou certaines démarches juridiques ou administratives.

La prolifération de plateformes de services aux particuliers présente, elle, des risques importants en matière de garantie de la qualité des prestations réalisées et de déstabilisation des professionnels établis sur le marché. **Un meilleur contrôle de la qualification de leurs travailleurs est nécessaire**, ainsi qu'une **valorisation des savoir-faire et des compétences** par les plateformes.

2. LA PLATEFORMISATION DE L'ÉCONOMIE ÉBRANLE NOTRE MODÈLE SOCIAL

A. UNE POLARISATION ACCRUE DU MARCHÉ DU TRAVAIL AU DÉTRIMENT DES TRAVAILLEURS LES MOINS QUALIFIÉS

La plateformisation de l'économie contribue fortement à **la polarisation du marché de travail entre des travailleurs effectivement indépendants ayant librement choisi ce statut** afin de satisfaire leur besoin d'indépendance et d'accroître leurs revenus, les « *freelances* », **et des travailleurs faiblement qualifiés qui pâtissent d'une situation de grande précarité conditionnant l'accès à la plateforme** et s'avèrent souvent placés dans une situation de subordination vis-à-vis d'elle. Les plateformes permettent à ces derniers d'accéder à une activité et non à un emploi, dans le cadre d'une véritable « *fissuration* » du travail.

1. Reconnaître l'impact du modèle des plateformes sur la précarité du travail

En effet, si les plateformes permettent à des publics écartés du marché du travail traditionnel de s'y intégrer bon an, mal an, elles placent souvent leurs travailleurs **en position de dépendance économique en exerçant sur eux, dans les faits, un pouvoir de direction** plus ou moins affirmé, notamment par la fixation unilatérale du tarif de la prestation et des conditions de sa réalisation et, plus largement, par le contrôle des éléments essentiels de la relation de travail.

La faiblesse des rémunérations, la fragilité de la protection sociale, l'absence de perspectives professionnelles et les risques physiques et psycho-sociaux subis par ces travailleurs produisent des conséquences terribles, dont le constat a permis l'émergence d'un large consensus en faveur de l'amélioration de leurs conditions de vie et de travail.

2. Améliorer les conditions de travail des travailleurs de plateformes

Au-delà des garanties encore insuffisantes accordées par la loi aux travailleurs des plateformes et des initiatives prises par certaines plateformes, il convient désormais, dans la lignée des préconisations émises par le Parlement européen au travers de sa résolution

du 16 septembre 2021 sur des conditions de travail, des droits et une protection sociale justes pour les travailleurs de plateformes :

- de garantir à tous les travailleurs de plateformes, et plus seulement à ceux des plateformes de mobilité, **le droit à la déconnexion** ;
- et d'étendre aux travailleurs de plateformes exposés à des risques professionnels manifestes **les garanties dont bénéficient les salariés en matière de sécurité au travail** et de charger l'inspection du travail d'en contrôler le respect par les plateformes.

B. LA MISE EN ŒUVRE DU DIALOGUE SOCIAL AVEC LES PLATEFORMES SE HEURTE À L'ISOLEMENT DE LEURS TRAVAILLEURS ET AU DROIT DE LA CONCURRENCE

Plusieurs plateformes ont déjà mis en place **des instances internes dédiées au dialogue social**, qui traduisent une reconnaissance de la nécessité de négocier avec les travailleurs. En dépit de l'isolement des travailleurs de plateformes et de leur absence de culture syndicale, **des collectifs dédiés émergent progressivement**, tandis que certaines centrales syndicales traditionnelles se sont ouvertes à eux.

1. Construire le cadre du dialogue social avec les plateformes

En 2021, le Gouvernement a ébauché par voie d'ordonnance le cadre **d'un dialogue social entre les plateformes de mobilité et leurs travailleurs**¹ :

- en fixant les modalités de désignation des représentants de ces derniers ;
- **en assurant la protection de ces représentants** contre une rupture du contrat commercial les liant à une plateforme ou une baisse d'activité en rapport avec leur mandat et en leur accordant des jours de formation et une indemnisation ;
- **et en créant l'Autorité des relations sociales des plateformes d'emploi (ARPE)**, chargée d'organiser le scrutin et d'autoriser la rupture de la relation commerciale entre une plateforme et un représentant des travailleurs.

Les missions de l'ARPE, placée sous la tutelle des ministères chargés du travail et des transports, **auraient toutefois été mieux assurées par une autorité entièrement indépendante**.

2. Adapter le droit européen pour permettre la mise en œuvre du dialogue social

Néanmoins, les travailleurs indépendants étant considérés comme des entreprises, le droit de la concurrence issu des traités européens fait obstacle à la mise en œuvre du dialogue social avec les plateformes **au nom de l'interdiction des ententes**. Par conséquent, la Commission européenne a amorcé, en 2020, un processus visant à garantir que les règles du droit de la concurrence ne font pas obstacle à la conduite d'un dialogue social entre des travailleurs indépendants et leurs clients.

Il est nécessaire que ces démarches aboutissent, la première désignation de représentants devant avoir lieu début 2022. **Le Gouvernement devra s'en assurer dans le cadre de la prochaine présidence française du Conseil de l'Union européenne**.

¹ Ordonnance n° 2021-484 du 21 avril 2021 relative aux modalités de représentation des travailleurs indépendants recourant pour leur activité aux plateformes et aux conditions d'exercice de cette représentation.

3. Préciser le contenu du dialogue social et les conditions d'articulation entre accords de plateforme et accords de secteur

Le cadre de dialogue social ainsi prévu demeure incomplet. La priorité en la matière consiste en la fixation de thèmes obligatoires, parmi lesquels doit figurer la question de la tarification et des revenus des travailleurs, et en la détermination des conditions d'articulation entre les accords collectifs et les contrats conclus entre les plateformes et leurs travailleurs.

La marge de manœuvre est toutefois restreinte, le Conseil d'État ayant rappelé que le cadre de dialogue social avec les plateformes ne relevait pas de la mise en œuvre du principe de participation des travailleurs et que les dispositions retenues ne devront pas porter d'atteinte disproportionnée à la liberté contractuelle et à la liberté d'entreprendre.

Il importera également de prévoir, en sus des accords de secteur, la négociation d'accords de plateformes, qui ne pourraient primer sur les premiers que lorsqu'ils seraient plus favorables aux travailleurs.

3. L'ENCADREMENT DU MANAGEMENT ALGORITHMIQUE PAR DES MESURES DE TRANSPARENCE ET D'EXPLICABILITÉ

A. LE MANAGEMENT ALGORITHMIQUE PEUT RENFORCER LA DÉTERMINATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE RÉMUNÉRATION DES TRAVAILLEURS DE PLATEFORMES

1. Comprendre l'encadrement limité dont les algorithmes des plateformes font l'objet

En France, les premiers jalons d'un encadrement juridique de l'utilisation des traitements automatisés de données ont été fixés par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Toutefois, les évolutions législatives ultérieures ont essentiellement encadré l'utilisation des algorithmes publics utilisés par l'Etat et les collectivités territoriales.

En effet, les algorithmes sont au cœur du modèle économique des plateformes numériques et leur utilisation est protégée par le secret des affaires, ce qui tend à réduire les efforts des plateformes en matière de transparence et d'explicabilité des décisions prises par traitements automatisés de données.

Toutefois, la réglementation applicable aux algorithmes privés tend à se développer sous l'angle de la protection des données personnelles, en particulier grâce aux dispositions du règlement général sur la protection des données (RGPD) qui facilite la communication des informations algorithmiques et consacre le droit pour une personne de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé de données.

2. Reconnaître le rôle du management algorithmique dans la détermination des conditions de travail et de rémunération des travailleurs

Si le rôle de simple intermédiaire et de mise en relation est souvent avancé par les plateformes elles-mêmes pour décrire le fonctionnement des algorithmes, cette mission d'information a acquis la conviction que le management algorithmique contribue au contraire à déterminer les conditions de travail et de rémunération des travailleurs, bien au-delà d'une simple mise en relation entre offre et demande.

Selon la définition du bureau international du travail (BIT), le management algorithmique désigne un « *environnement de travail dans lequel des emplois humains sont attribués, optimisés et évalués par l'intermédiaire d'algorithmes et de données suivies* ». Le management algorithmique se caractérise notamment par la surveillance constante du

comportement, l'évaluation permanente des performances, l'application automatique des décisions, le manque d'interlocuteurs humains et la faible transparence des algorithmes.

Les algorithmes de tarification, les mécanismes d'incitation et les systèmes de notation ont des effets directs sur le comportement des travailleurs des plateformes, modifiant leur organisation et leur temps de travail, ne leur permettant pas d'avoir de la visibilité sur leurs revenus, ni sur leur projet professionnel. *In fine*, le management algorithmique contribue à renforcer la subordination vécue par les travailleurs des plateformes et à précariser leurs conditions de travail.

3. Appréhender les algorithmes comme une chaîne de responsabilité humaine pour mieux lutter contre leurs effets discriminatoires

Sous une apparente neutralité, les algorithmes peuvent conduire à l'adoption de dispositions discriminantes, ce qui pose particulièrement problème au regard de leur utilisation croissante en matière de recrutement et de gestion du personnel.

Les premières recherches académiques en la matière insistent sur les biais de conception des algorithmes, qui sont le reflet, inconscient ou non, des biais cognitifs de leurs concepteurs, mais également sur les biais d'utilisation, qui sont toutefois plus difficiles à identifier, c'est pourquoi il est essentiel d'encourager la recherche dans ce domaine.

Au fil des auditions, la mission d'information a acquis la conviction qu'un algorithme n'était pas seulement une suite d'opérations permettant de traiter des volumes importants de données, mais bien une chaîne de responsabilité humaine le long de laquelle il demeure possible d'intervenir à chaque étape de sa conception et de son utilisation, par exemple en rappelant la possibilité pour des salariés, des travailleurs indépendants et des représentants du personnel d'utiliser le statut de lanceur d'alerte.

B. LE MANAGEMENT ALGORITHMIQUE DOIT ÊTRE MIEUX ENCADRÉ PAR DES MESURES FAVORISANT L'EXPLICABILITÉ DES ALGORITHMES

1. Garantir l'intelligibilité des algorithmes pour les travailleurs et leurs représentants afin que les algorithmes deviennent un objet de négociation collective

Au-delà d'un objectif de transparence, qui n'est pas forcément réaliste pour les algorithmes des plateformes, **il est aujourd'hui indispensable de développer les mesures favorisant l'explicabilité des algorithmes**, en particulier auprès des travailleurs et de leurs représentants. Dans cette perspective, la mission d'information recommande notamment de :

- **garantir aux représentants des travailleurs des plateformes un droit de se faire communiquer sur demande** un document compréhensible et actualisé détaillant les logiques de fonctionnement des algorithmes ;
- **rendre applicable aux représentants des travailleurs des plateformes les obligations de confidentialité et de discrétion professionnelle** qui incombent aux représentants du personnel des entreprises ;
- **consulter les comités économiques et sociaux** sur l'introduction, l'utilisation et la modification des algorithmes et outils d'intelligence artificielle dans les entreprises, notamment s'ils sont utilisés à des fins de gestion du personnel.

La garantie de l'intelligibilité des algorithmes pour les travailleurs et leurs représentants est une première étape indispensable pour faire du contenu de l'algorithme un véritable objet de négociation et permettre que ces problématiques intègrent le dialogue social.

Dans cette perspective, les syndicats devraient être pleinement associés aux décisions stratégiques conduisant à l'utilisation d'algorithmes et d'outils d'intelligence artificielle, afin qu'ils puissent représenter les intérêts des travailleurs, permettre une meilleure prise en compte des conséquences du management algorithmique sur leur niveau de rémunération et leurs conditions de travail et négocier des droits collectifs et des protections adaptés.

2. Garantir l'intelligibilité des algorithmes pour les entreprises utilisatrices

Si la plupart des plateformes numériques auditionnées ont indiqué développer leurs algorithmes en interne, nombre d'entreprises ont recours à des prestataires extérieurs et ne sont pas en mesure d'expliquer les logiques de fonctionnement des algorithmes qu'elles utilisent, ce qui peut poser problème, notamment si des décisions prises à l'aide d'outils algorithmiques s'avèrent discriminatoires. Dans cette perspective, la mission d'information recommande notamment :

- **de prévoir systématiquement des clauses d'explicabilité et d'auditabilité des algorithmes lors de la négociation d'un contrat de prestation de service** entre une entreprise et un prestataire de conception d'algorithmes ;
- **d'intégrer à la formation des concepteurs d'algorithmes une sensibilisation aux enjeux éthiques** et d'explicabilité des algorithmes.

3. Garantir la portabilité des données des travailleurs pour favoriser leur indépendance et leur mobilité

Les difficultés d'accès des travailleurs aux données générées par leur activité renforcent le caractère déterminant du management algorithmique sur leur charge et leurs conditions de travail ainsi que le sentiment de dépendance qu'ils peuvent ressentir à l'égard des plateformes.

Les évolutions législatives et réglementaires récentes, notamment le décret du 16 juillet 2021, permettent de favoriser l'accès des travailleurs des plateformes à leurs données et leur mobilité, mais cette mission d'information émet toutefois des doutes quant à la capacité des plateformes à traiter dans les délais les demandes d'accès des travailleurs.

Or, il est essentiel que ce droit d'accès aux données soit pleinement effectif, car il permet des actions concrètes permettant aux travailleurs des plateformes et à leurs représentants de commencer à se réappropriier une partie de leur travail et de devenir véritablement les maillons d'une chaîne humaine que le management algorithmique tend à effacer.

RECOMMANDATIONS

1. CONSOLIDER LES DONNÉES DISPONIBLES SUR LE PHÉNOMÈNE DE PLATEFORMISATION

Proposition n° 1 : approfondir les études et récolter davantage de données, au sein des services de recherches et de prospectives des administrations de l'État, sur l'impact du phénomène de plateformisation sur l'économie et la société.

2. AMELIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES TRAVAILLEURS DES PLATEFORMES

Proposition n° 2 : étendre aux travailleurs de plateformes exposés à des risques professionnels manifestes les garanties dont bénéficient les salariés en matière de sécurité au travail.

Proposition n° 3 : étendre les compétences de l'inspection du travail au contrôle du respect des nouvelles obligations des plateformes en matière de sécurité au travail.

Proposition n° 4 : étendre à l'ensemble des travailleurs de plateformes le droit à la déconnexion dont bénéficient déjà les travailleurs des plateformes de mobilité.

3. PERMETTRE UN DIALOGUE SOCIAL POUR TOUS LES TRAVAILLEURS DE PLATEFORMES ET DES NEGOCIATIONS COLLECTIVES EQUILIBREES

Proposition n° 5 : consacrer dans la loi le principe d'une rémunération minimale à la tâche des travailleurs de plateformes et en renvoyer la négociation au dialogue social.

Proposition n° 6 : fixer les thèmes obligatoires du dialogue social avec les plateformes en y incluant la question de la tarification des prestations et de la rémunération des travailleurs.

Proposition n° 7 : organiser un dialogue social au niveau de chaque plateforme en sus du dialogue prévu au niveau sectoriel.

Proposition n° 8 : obtenir l'exemption de l'application des dispositions du droit européen de la concurrence pour les négociations collectives menées entre les plateformes et leurs travailleurs.

4. ENCADRER LE MANAGEMENT ALGORITHMIQUE

Proposition n° 9 : engager une réflexion pour adapter le droit du travail aux spécificités du management algorithmique et à ses conséquences sur les conditions de travail.

Proposition n° 10 : imposer aux plateformes de travail l'effacement, à intervalles réguliers, de l'historique des notes attribuées par les clients aux travailleurs qui les utilisent.

Proposition n° 11 : garantir aux représentants des travailleurs des plateformes un droit de se faire communiquer un document compréhensible et actualisé détaillant les logiques de fonctionnement des algorithmes.

Proposition n° 12 : rendre applicable aux représentants des travailleurs des plateformes les obligations de confidentialité et de discrétion professionnelle qui incombent aux représentants du personnel des entreprises afin de faciliter la mise en œuvre d'un dialogue social sur le contenu des algorithmes.

Proposition n° 13 : consulter les comités économiques et sociaux sur l'introduction, l'utilisation et la modification des algorithmes et outils d'intelligence artificielle dans les entreprises et leur permettre de bénéficier de l'assistance d'un expert indépendant et externe à l'entreprise.

Proposition n° 14 : compléter les missions de l'Autorité des relations sociales des plateformes d'emploi (ARPE) afin qu'elle puisse épauler les représentants des travailleurs des plateformes dans les discussions et négociations relatives au fonctionnement des algorithmes et à leurs conséquences pour les travailleurs.

5. FAVORISER LA TRANSPARENCE ET L'EXPLICABILITE DES ALGORITHMES DES PLATEFORMES

Proposition n° 15 : prévoir systématiquement des clauses d'explicabilité et d'auditabilité des algorithmes lors de la négociation d'un contrat de prestation de service entre une entreprise et un prestataire de conception d'algorithmes.

Proposition n° 16 : intégrer obligatoirement à la formation des concepteurs d'algorithmes une sensibilisation aux enjeux éthiques et d'explicabilité.

Proposition n° 17 : étendre le périmètre des organismes et des traitements automatisés de données devant obligatoirement faire l'objet d'une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD), notamment pour tous les traitements automatisés de données utilisés à des fins de ressources humaines.

Proposition n° 18 : encourager les plateformes numériques et les entreprises à mettre en place des structures internes de concertation, associant les représentants des travailleurs, pour permettre une conception et une évolution partenariales, éthiques et responsables des algorithmes.



Martine Berthet

Présidente
de la mission
Sénatrice
de Savoie

(Les Républicains)



Pascal Savoldelli

Rapporteur
Sénateur
du Val-de-Marne
(CRCE)

Mission d'information sur : Uberisation de la société : quel impact des plateformes numériques sur les métiers et l'emploi ?

http://www.senat.fr/commission/missions/uberisation_de_la_societe.html