

N° 867

SÉNAT

SESSION EXTRAORDINAIRE DE 2020-2021

Enregistré à la Présidence du Sénat le 29 septembre 2021

RAPPORT D'INFORMATION

FAIT

au nom de la mission d'information sur : « l'uberisation de la société : quel impact des plateformes numériques sur les métiers et l'emploi ? » (1)

Par M. Pascal SAVOLDELLI,

Sénateur

(1) Cette mission est composée de : Mme Martine Berthet, *présidente* ; M. Pascal Savoldelli, *rapporteur* ; Mme Frédérique Puissat, M. Olivier Jacquin, Mme Monique Lubin, MM. Michel Canévet, Ludovic Haye, Stéphane Artano, Emmanuel Capus, Mme Sophie Taillé-Polian, *vice-présidents* ; M. Patrick Chaize, Mme Dominique Vérien, *secrétaires* ; Mme Anne Chain-Larché, M. Pierre Cuypers, Mmes Jacky Deromedi, Chantal Deseyne, M. Jean-Luc Fichet, Mmes Pascale Gruny, Christine Herzog, MM. Jean-Pierre Moga, Philippe Mouiller, Mme Émilienne Poumirol, M. Bruno Rojouan.

SOMMAIRE

| | <u>Pages</u> |
|---|--------------|
| L'ESSENTIEL..... | 7 |
| RECOMMANDATIONS | 15 |
| I. LA PLATEFORMISATION DE L'ÉCONOMIE : UN VECTEUR DE TRANSFORMATION DES ENTREPRISES, DES MÉTIERS ET DE L'EMPLOI | 19 |
| A. TENDANCE DE FOND DE CES DERNIÈRES DÉCENNIES, LA PLATEFORMISATION DE L'ÉCONOMIE A ÉTÉ INITIÉE PAR L'ESSOR DES PLATEFORMES DE MOBILITÉ | 19 |
| 1. <i>Les plateformes de mobilité sont à l'origine d'un vaste mouvement de plateformisation de l'économie et de la société.....</i> | <i>19</i> |
| 2. <i>Le manque criant de données statistiques actualisées empêche d'appréhender correctement le phénomène de plateformisation</i> | <i>26</i> |
| 3. <i>L'usage du terme de plateformisation est préférable à celui d'uberisation pour caractériser cette tendance de fond</i> | <i>27</i> |
| B. AU-DELÀ DE L'UBERISATION, LA PLATEFORMISATION DE L'ÉCONOMIE MET AU DÉFI DE PLUS EN PLUS DE SECTEURS ÉCONOMIQUES ET LEURS LOGIQUES DE FONCTIONNEMENT | 30 |
| 1. <i>En recourant à des travailleurs indépendants, les plateformes se délestent du risque économique et social inhérent à leur activité et remodelent la notion d'entreprise</i> | <i>30</i> |
| a) <i>Les travailleurs des plateformes assument les risques traditionnellement portés par l'employeur</i> | <i>30</i> |
| b) <i>Les plateformes contribuent à remettre en cause les logiques de fonctionnement des entreprises tout en accélérant leur modernisation</i> | <i>31</i> |
| 2. <i>La plateformisation des services aux entreprises concourt à l'externalisation du recrutement et des fonctions support.....</i> | <i>33</i> |
| a) <i>Les entreprises ont de plus en plus recours à des plateformes de recrutement</i> | <i>33</i> |
| b) <i>Une tendance à l'externalisation des fonctions support des entreprises</i> | <i>34</i> |
| 3. <i>La plateformisation des services aux particuliers : un enjeu de garantie des niveaux de qualification requis pour l'exercice de certains métiers</i> | <i>36</i> |
| a) <i>Les plateformes de services aux particuliers : un marché en plein essor.....</i> | <i>36</i> |
| b) <i>Une tendance qui interroge la capacité des plateformes à garantir les niveaux de qualification requis des travailleurs pour certaines prestations.....</i> | <i>38</i> |
| II. LA PLATEFORMISATION DE L'ÉCONOMIE ÉBRANLE NOTRE MODÈLE SOCIAL..... | 40 |
| A. UNE POLARISATION ACCRUE DU MARCHÉ DU TRAVAIL AU DÉTRIMENT DES TRAVAILLEURS LES MOINS QUALIFIÉS..... | 40 |
| 1. <i>La plateformisation répond au besoin d'indépendance d'une partie très qualifiée des travailleurs.....</i> | <i>40</i> |
| a) <i>Au travers des plateformes de travail, l'émergence de la « Talent Economy »</i> | <i>40</i> |
| b) <i>Les travailleurs qualifiés jouissent d'une véritable indépendance sur les plateformes de travail.....</i> | <i>41</i> |
| c) <i>Toutefois, face à la concurrence mondiale, le niveau de qualification ne constitue plus une protection suffisante</i> | <i>44</i> |
| 2. <i>La majorité des travailleurs de plateformes pâtissent d'une grande précarité.....</i> | <i>45</i> |

| | |
|--|-----------|
| a) Si la plateformes présente des opportunités pour les travailleurs les plus éloignés de l'emploi, il convient de distinguer indépendance et autonomie | 45 |
| b) Les conditions de travail de la plupart des travailleurs de plateformes, peu qualifiés, sont particulièrement précaires | 47 |
| c) Des avancées embryonnaires à développer | 56 |
| 3. <i>Les limites de l'indépendance : une couverture sociale peu protectrice</i> | 63 |
| a) Protection sociale et statut professionnel : une tendance à l'harmonisation | 63 |
| b) En tant qu'indépendants, les travailleurs de plateformes bénéficient néanmoins d'une protection sociale limitée..... | 66 |
| c) Renforcer la protection sociale des travailleurs de plateformes : une nécessité impérieuse, dont les modalités font débat | 71 |
| 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 | 72 |
| 1. <i>L'isolement des travailleurs de plateformes fait obstacle à une mobilisation sociale fondée sur leurs revendications.....</i> | <i>72</i> |
| a) Certaines plateformes ont mené des initiatives intéressantes, mais insuffisantes, en matière de dialogue social | 72 |
| b) À côté des centrales syndicales traditionnelles, de nouveaux acteurs du dialogue social avec les plateformes émergent..... | 74 |
| c) Pour autant, l'isolement inhérent au travail indépendant limite considérablement la promotion des intérêts des travailleurs face aux plateformes..... | 75 |
| 2. <i>Le cadre de dialogue social ébauché par le Gouvernement se heurte encore aux prescriptions européennes en matière de droit de la concurrence.....</i> | <i>76</i> |
| a) Les bases d'un cadre de dialogue social applicable aux plateformes de mobilité ont été posées | 76 |
| b) Au nom de l'interdiction des pratiques anti-concurrentielles, le droit de l'Union européenne ne permet pas la conclusion d'accords entre les plateformes et les travailleurs indépendants | 79 |
| c) Lever les derniers obstacles juridiques à la mise en œuvre du dialogue social avec les plateformes : l'enjeu de la présidence française du Conseil de l'Union européenne..... | 80 |
| 3. <i>Les modalités de fonctionnement du dialogue social avec les plateformes doivent désormais être précisées pour permettre le déroulement de négociations collectives équilibrées</i> | <i>82</i> |
| a) Les modalités de représentation des plateformes n'ont pas été déterminées..... | 82 |
| b) Fixer les thèmes obligatoires du dialogue social avec les plateformes, une priorité..... | 83 |
| c) Au-delà du niveau sectoriel, l'organisation d'un dialogue social est nécessaire au niveau de chaque plateforme..... | 86 |
| III. LA PLATEFORMISATION CROISSANTE DE L'ÉCONOMIE IMPLIQUE UNE MEILLEURE RÉGULATION DES ALGORITHMES DES PLATEFORMES | 88 |
| A. LES ALGORITHMES CONTRIBUENT À LA DÉTERMINATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE RÉMUNÉRATION DES TRAVAILLEURS | 88 |
| 1. <i>La réglementation de l'utilisation des algorithmes par les plateformes demeure limitée</i> | <i>88</i> |
| a) Qu'est-ce qu'un algorithme ? | 88 |
| b) Les algorithmes constituent le principal actif stratégique des plateformes numériques et contribuent à la diversité de leurs modèles économiques | 89 |
| c) Algorithmes : un encadrement juridique ancien mais qui demeure insuffisant.... | 91 |
| 2. <i>Les algorithmes utilisés par certaines plateformes déterminent les conditions de travail et de rémunération des travailleurs.....</i> | <i>94</i> |

| | |
|---|------------|
| a) Une contribution à l'organisation de l'activité des travailleurs, surtout pour les plateformes de mobilité, par renforcement du pouvoir patronal | 94 |
| b) Un impact sur le niveau de rémunération des travailleurs qui interrogent leur niveau d'indépendance | 98 |
| c) Un impact sur les conditions de travail des travailleurs des plateformes | 100 |
| 3. <i>Sous une apparente neutralité, le recrutement algorithmique tend à reproduire les biais cognitifs et discriminants dont peuvent être victimes les travailleurs des plateformes.....</i> | 104 |
| a) Une fausse promesse de neutralité et d'objectivité | 104 |
| b) Des biais algorithmiques qui commencent à être étudiés..... | 106 |
| c) Une jurisprudence naissante tendant à identifier des biais discriminatoires dans les algorithmes des plateformes | 109 |
| | |
| B. LE MANAGEMENT ALGORITHMIQUE DOIT ÊTRE MIEUX RÉGULÉ AFIN DE LIMITER LES DISCRIMINATIONS À L'ÉGARD DES TRAVAILLEURS DES PLATEFORMES ET DE GARANTIR LEUR INDÉPENDANCE RÉELLE..... | 112 |
| 1. <i>La compréhension des algorithmes par les travailleurs et leurs représentants paraît primordial</i> | <i>112</i> |
| a) Garantir l'intelligibilité des algorithmes..... | 112 |
| b) Permettre l'accès des travailleurs des plateformes et de leurs représentants à des informations compréhensibles sur le fonctionnement des algorithmes..... | 116 |
| c) Les entreprises ont un devoir de vigilance dans l'utilisation des algorithmes.... | 122 |
| 2. <i>Garantir la portabilité des données afin de renforcer l'indépendance et la mobilité des travailleurs des plateformes</i> | <i>125</i> |
| a) Les travailleurs sont dépendants des plateformes pour accéder leurs données | 125 |
| b) Des avancées législatives et réglementaires récentes en matière d'accès aux données | 127 |
| | |
| EXAMEN EN COMMISSION..... | 131 |
| | |
| LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES | 137 |
| | |
| A. AUDITIONS EN RÉUNIONS PLÉNIÈRES..... | 137 |
| | |
| B. AUDITIONS DU RAPPORTEUR..... | 139 |
| | |
| C. CONTRIBUTIONS ÉCRITES ET RAPPORTS | 141 |
| | |
| CONTRIBUTIONS DES GROUPES | 143 |
| | |
| A. CONTRIBUTION DU GROUPE LES RÉPUBLICAINS..... | 143 |
| | |
| B. CONTRIBUTION DU GROUPE CRCE | 145 |
| | |
| C. CONTRIBUTION DU GROUPE SOCIALISTE, ÉCOLOGISTE ET RÉPUBLICAIN | 148 |

L'ESSENTIEL

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.

I. 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.

II. 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 psychosociaux 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.**

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.

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.

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.

III. 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

A. 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.

B. AMÉLIORER 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.

C. PERMETTRE UN DIALOGUE SOCIAL POUR TOUS LES TRAVAILLEURS DE PLATEFORMES ET DES NÉGOCIATIONS COLLECTIVES ÉQUILIBRÉES

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.

D. 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.

E. 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.

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

A. TENDANCE DE FOND DE CES DERNIÈRES DÉCENNIES, LA PLATEFORMISATION DE L'ÉCONOMIE A ÉTÉ INITIÉE PAR L'ESSOR DES PLATEFORMES DE MOBILITÉ

1. Les plateformes de mobilité sont à l'origine d'un vaste mouvement de plateformisation de l'économie et de la société

(1) Qu'est-ce qu'une plateforme ?

Aux termes de l'article L. 111-7 du code de la consommation, « est qualifiée d'opérateur de plateforme en ligne toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur :

1° Le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers ;

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. »

Le Conseil national du numérique, quant à lui, avait proposé de définir une plateforme comme « 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. À cette caractéristique commune s'ajoute parfois une dimension écosystémique caractérisée par des interrelations entre services convergents »¹.

L'« économie des plateformes » se compose aujourd'hui d'une grande variété de modèles de plateformes, que Louis-Charles Viossat, inspecteur général des affaires sociales et co-auteur du rapport « *Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale* » (2016), classifie en trois catégories² :

- les plateformes digitales, dont l'activité se concentre sur le référencement de résultats, comme les moteurs de recherche ou les réseaux sociaux ;

¹ Conseil national du numérique, « *Ambition numérique : pour une politique française et européenne de la transition numérique* », juin 2015.

² Audition du rapporteur du 27 juillet 2021.

- les plateformes collaboratives, qui privilégient les échanges et relations de pair à pair ;
- les plateformes d'emploi, qui permettent l'échange d'un bien ou d'un service produit par des « *travailleurs collaboratifs* ».

(2) Le développement des plateformes numériques de travail au cours de la dernière décennie a mis la question des travailleurs des plateformes au cœur du débat public

L'émergence de ce nouvel écosystème économique a débuté à la fin du XX^{ème} siècle, avec la création par Pierre Omidyar de la plateforme de vente de biens en ligne *Auctionweb*, devenue *eBay* (1995). Le mouvement s'accélère véritablement à la fin des années 2000, qui voient la naissance d'*Uber* et d'*Airbnb* (2009).

La rapport précité de l'IGAS identifie une troisième phase de ce phénomène, plus récente, caractérisée par l'interpénétration des plateformes avec les entreprises de l'économie traditionnelle et avec les puissances majeures de l'économie numérique, du partenariat de l'enseigne de bricolage *Leroy Merlin* avec la plateforme de *jobbing Frizbiz* à l'acquisition par la SNCF de la quasi-totalité du capital de la plateforme de location de voitures entre particuliers *Ouicar*, en passant par les investissements massifs de *Google* dans *Uber*.

Selon Louis-Charles Viossat, plusieurs facteurs permettent d'expliquer **la croissance fulgurante de l'économie des plateformes** :

- des facteurs technologiques, notamment la pénétration à travers le monde d'Internet - il y avait 4,4 milliards d'internautes en 2019 contre un milliard en 2005 - et des *smartphones*, commercialisés à partir de 2007-2008, ainsi que l'explosion du nombre d'entrepreneurs dans le domaine des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), qui a permis le développement d'algorithmes complexes ;
- des facteurs sociétaux, au premier rang desquels figurent la création de communautés numériques par la concentration de la population dans des grands pôles urbains, l'apparition, en conséquence, de nouveaux besoins spécifiques aux urbains et la quête de lien social dont témoigne l'émergence des réseaux sociaux ;
- des facteurs économiques, la crise mondiale de 2008-2009 ayant conduit des millions d'individus à rechercher des sources alternatives ou complémentaires d'emploi ou de revenus.

En France, l'émergence des plateformes de travail a été largement favorisée par la création par la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, dite « loi Novelli », du statut d'auto-entrepreneur, fusionné au sein du régime de la micro-entreprise en 2016. En

effet, les régimes fiscal et social simplifiés auxquels il donnait accès ont permis à un grand nombre d'individus éloignés de l'emploi de créer leur entreprise en minimisant les contraintes et les risques liés à l'aventure entrepreneuriale. Ce régime constitue aujourd'hui le cadre juridique principal de l'activité des travailleurs de plateformes.

Bref aperçu historique du régime de la micro-entreprise

Jusqu'en 2016, les notions de micro-entreprise et d'auto-entrepreneur renvoyaient à deux dispositifs différents. Un entrepreneur en entreprise individuelle (EI) pouvait ainsi opter, sous conditions de chiffre d'affaires, pour deux régimes avantageux :

- le régime de la micro-entreprise : l'entrepreneur était redevable de l'impôt sur le revenu sur le montant brut de ses revenus annuels après abattement forfaitaire pour frais professionnels et affilié au régime social des indépendants (RSI) ;

- l'option, au sein du régime de la micro-entreprise, pour le statut d'auto-entrepreneur : l'entrepreneur bénéficiait d'un régime micro-fiscal simplifié, via le versement fiscal libératoire d'un pourcentage de son chiffre d'affaires brut, sans réajustement au moment de la déclaration de revenus, et d'un régime micro-social simplifié fondé sur le paiement périodique de ses cotisations sociales sur la base d'un pourcentage avantageux de son chiffre d'affaires.

La loi n° 2014-626 du 18 juin 2014 relative à l'artisanat, au commerce et aux très petites entreprises, dite « loi Pinel », a fusionné ces deux options dans le régime de la micro-entreprise à compter du 1^{er} janvier 2016, faisant ainsi disparaître le statut d'auto-entrepreneur.

Désormais, un entrepreneur individuel peut opter pour le régime de la micro-entreprise sous conditions de chiffre d'affaires. En qualité de micro-entrepreneur, il bénéficie d'office d'un régime micro-fiscal simplifié – imposition sur le chiffre d'affaires après déduction d'un abattement forfaitaire pour frais professionnels, avec option pour le versement fiscal libératoire – et d'un régime micro-social simplifié – avec affiliation à la sécurité sociale des indépendants (SSI). Il peut également choisir, sur option, le régime de droit commun des travailleurs indépendants et verser des cotisations sociales minimales afin d'améliorer sa couverture sociale. Le micro-entrepreneur bénéficie enfin d'une franchise en base de TVA en-dessous de certains seuils de chiffre d'affaires et d'obligations comptables réduites à la tenue d'un livre journal des recettes et d'un registre des achats.

Le statut de micro-entrepreneur rencontre, dès sa création, **un franc succès**, notamment dans le secteur des transports, en raison du développement rapide des plateformes des secteurs des mobilités¹. Fin décembre 2020, les Urssaf recensaient 1,93 million d'auto-entrepreneurs administrativement actifs, soit 287 000 de plus sur un an (+ 17,5 %), après une augmentation de 288 000 personnes l'année précédente².

Ce statut, initialement conçu comme le **moyen d'exercer une activité accessoire**, devient, pour certains travailleurs de plateformes, le cadre d'une **activité principale**, voire exclusive. Pour autant, l'ampleur de ce phénomène doit être relativisée : le Conseil national du numérique relève ainsi que **seuls**

¹ Agence centrale des organismes de sécurité sociale (Acos), « Les micro-entrepreneurs en 2018 : un nouvel élan qui confirme l'attractivité du dispositif », Acoss Stat n° 289, juillet 2019.

² Acoss, « Les auto-entrepreneurs fin décembre 2020 », Acoss Stat n° 327, juillet 2021.

2 % des travailleurs de plateformes en Europe consacrent plus de vingt heures par semaine à cette activité ou en retirent plus de 50 % de leur revenu¹.

En tout état de cause, cette nouvelle donne n'a pas manqué de susciter des réflexions, des interrogations et de vives oppositions.

La question fondamentale du statut des travailleurs de plateformes, entre indépendance et salariat, nourrit ainsi les débats de société depuis plus de dix ans, entretenant des tensions sociales permanentes dans les secteurs concernés. À travers l'Europe et le monde, les législateurs et les juges ont retenu des solutions extrêmement variables, allant du *statu quo* à l'adoption récente, en août 2021, en Espagne, d'une loi introduisant une présomption de salariat pour les livreurs utilisant une plateforme de travail, conduisant certaines plateformes à cesser leur activité dans ce pays.

En France, un encadrement *a minima* de ces activités a été adopté au cours de ces dernières années, en particulier au travers de la loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, dite « *El Khomri* » et de la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités.

Plusieurs initiatives ont néanmoins été conduites dans la période récente par des sénateurs d'horizons politiques différents, permettant d'attirer l'attention du Parlement sur cet enjeu fondamental de notre siècle.

Les travailleurs de plateformes au cœur des travaux du Sénat

Au Sénat, depuis 2019, la question du statut des travailleurs de plateformes a fait l'objet de **quatre propositions de loi** et de **deux missions d'information** :

- la proposition de loi n° 717 (2018-2019) relative au statut des travailleurs des plateformes numériques, déposée le 11 septembre 2019 par Pascal Savoldelli et ses collègues du groupe Communiste, Républicain, Citoyen et Écologiste ;

- la proposition de loi n° 155 (2019-2020) visant à rétablir les droits sociaux des travailleurs numériques, déposée le 28 novembre 2019 par Monique Lubin et ses collègues du groupe Socialiste, Écologiste et Républicain ;

- la proposition de loi n° 187 (2020-2021) relative à la protection des travailleurs indépendants par la création d'un devoir de vigilance, à la défense du statut de salarié et à la lutte contre l'indépendance fictive, déposée le 4 décembre 2020 par Olivier Jacquin et plusieurs de ses collègues du groupe Socialiste, Écologiste et Républicain ;

- la proposition de loi n° 426 (2020-2021) visant à lutter contre l'indépendance fictive en permettant des requalifications en salarié par action de groupe et en contrôlant la place de l'algorithme dans les relations contractuelles, déposée le 4 mars 2021 par Olivier Jacquin et plusieurs de ses collègues du groupe Socialiste, Écologiste et Républicain ;

¹ D'après A. Pesole, M.C. Brancati, E. Fernández-Macías et al., « *Platform workers in Europe* », Publications Office of the European Union, 2018.

- la mission d'information sur le droit social applicable aux travailleurs indépendants économiquement dépendants, dont les rapporteurs étaient Michel Forissier, Catherine Fournier et Frédérique Puissat, dont le rapport n° 452 (2019-2020), intitulé « *Travailleurs des plateformes : au-delà de la question du statut, quelles protections ?* », a été adopté par la commission des affaires sociales le 20 mai 2020 ;

- la mission d'information créée à l'initiative du groupe Communiste, Républicain, Citoyen et Écologiste sur le thème « **Uberisation de la société : quel impact des plateformes numériques sur les métiers et l'emploi ?** », dont les travaux ont conduit à l'adoption du présent rapport.

Par ailleurs, le travail via les plateformes numériques a également été abordé par Martine Berthet, Michel Canevet et Fabien Gay dans le rapport d'information n°759 (2020-2021) de la délégation aux entreprises relatif aux « nouveaux modes de travail et de management ».

(3) Les plateformes de mobilité ont connu un développement spectaculaire qui s'étend progressivement à l'ensemble de l'économie

Le secteur de la mobilité est celui qui a été le plus touché par le phénomène de plateformes depuis le début des années 2010.

Ces plateformes de mobilité regroupent en réalité plusieurs secteurs. Le plus emblématique est celui du transport particulier de personnes, au sein duquel on retrouve les plateformes *Uber*, *Heetch*, *Marcel*, *Bolt* ou encore *Kapten*. Les plateformes de livraison peuvent également entrer dans cette catégorie. Les plateformes telles que *Uber Eats*, *Deliveroo*, *Suart* ou encore *Glovo* permettent ainsi à des restaurants ou boutiques d'externaliser leur service de livraison.

Il est difficile de mesurer précisément le nombre de travailleurs inscrits sur l'ensemble de ces plateformes, dans la mesure où la plupart de ces livreurs pratique le « *multi-apping* » et travaillent ainsi sur plusieurs plateformes. En 2018, ces plateformes de mobilité auraient eu recours à **environ 50 000 travailleurs**, dont 20 000 dans la logistique urbaine et 30 000 dans le transport de personnes¹. Les représentants d'*Uber* ont déclaré collaborer avec 55 000 coursiers actifs sur l'application, chiffre qui a continuellement augmenté depuis le lancement d'*Uber Eats*². Quant à la plateforme *Deliveroo*, elle collaborerait avec près de 20 000 restaurants et solliciterait près de 14 000 livreurs sur sa plateforme³.

L'augmentation des créations d'entreprises dans ce secteur, et plus particulièrement de micro-entreprises, constitue également un indicateur permettant de mesurer l'ampleur prise par le phénomène. La plupart des travaux réalisés sur le mouvement de plateformes ont en effet mis en évidence une corrélation entre l'arrivée de ces nouvelles plateformes de

¹ Étude Roland Berger, *ibid.*

² Audition plénière du 13 juillet 2021.

³ Audition plénière du 13 juillet 2021

mobilité sur le marché français et l'explosion du nombre de créations de micro-entreprises dans le secteur au cours de la dernière décennie.

La Direction de l'Animation de la recherche, des Études et des statistiques (DARES) du ministère du Travail, dans un rapport de 2017 sur l'économie des plateformes, s'est appuyée sur les données de l'Insee pour montrer que **les créations d'entreprises ont augmenté de 45,8 % et de 35,2 % en 2013 et 2014 dans la catégorie « transport et entreposage »** - qui inclut les VTC- alors que celles-ci ont respectivement diminué de 4,7 % et augmenté de 2,3 % pour l'ensemble de l'économie marchande non agricole¹.

Le rapport du Conseil national du numérique de juillet 2020 a conclu à une **augmentation du nombre de chauffeurs VTC de 65 % en 2017 et 2018**, soit 2,8 fois plus qu'en 2016². De la même manière, le nombre de micro-entrepreneurs inscrits dans le secteur des **VTC et de la livraison** s'est accru de **80,6 %** entre 2017 et 2018.

Enfin, selon les statistiques de l'Insee, depuis 2018, le secteur du transport et de l'entreposage est celui qui a le plus contribué à la croissance du nombre de création d'entreprise en France.

**Taux de croissance des créations de micro-entreprises dans la catégorie
« transport et entreposage » de 2015 à 2020**

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 48,6 % | 71,5 % | 34,5 % | 80,5 % | 21,9 % | 36,9 % |

Source : Mission d'information du Sénat, d'après les données de l'Insee

Ces plateformes de mobilité sont confrontées à **une demande croissante, accentuée aujourd'hui par la crise sanitaire.**

Un récent rapport d'Uma Rani, économiste à l'Organisation internationale du travail (OIT), souligne en effet que *« beaucoup de restaurants sont fortement tributaires des plateformes de livraison, surtout depuis le début de la pandémie de COVID-19, pour accroître leur visibilité auprès des consommateurs et élargir leur marché, ainsi que pour améliorer leur productivité, leur efficacité et leur rentabilité »*³. Pierre Delalande, directeur des affaires publiques France et Belgique d'Uber soulignait auprès de la mission d'information les perspectives de croissance des plateformes de mobilité, estimant que *« le potentiel de développement est important en France puisque l'offre en transport partagé se situe encore en-deçà d'autres pays voisins. »*⁴. Actuellement, **l'offre de livreurs ne permettrait pas de couvrir l'intégralité des demandes de livraison**⁵.

¹ DARES, *ibid.*

² Conseil national du numérique, *ibid.*

³ Organisation internationale du Travail, *ibid.*

⁴ Audition plénière du 13 juillet 2021.

⁵ Audition plénière du 13 juillet 2021

Si le **mouvement de plateformisation** est dans un premier temps resté concentré sur quelques secteurs de la mobilité, de la logistique et des services de proximité, il a **vocation à s'étendre**, et se traduit déjà aujourd'hui par une explosion du nombre de plateformes. Dans son rapport de 2021, l'OIT estimait que *« le nombre de plateformes de travail numériques a été **multiplié par cinq** au cours de la dernière décennie. Le nombre de plateformes en ligne et par géolocalisation (taxi et livraison) est passé de 142 en 2010 à plus de 777 en 2020¹. »*

Ce phénomène de plateformisation de l'économie se traduit également par une multiplication des secteurs touchés. Pour Hervé Novelli, président de l'Association des plateformes d'indépendants (API), *« la « plateformisation » va se développer dans les années qui viennent, c'est le sens de la révolution numérique, qui porte la rencontre entre le demandeur et l'offreur de services, ceci dans tous les secteurs de la société. »* Ainsi la plateformisation concerne désormais non seulement les plateformes de mobilité, mais aussi des plateformes de services aux entreprises, de services à domicile ou d'aide à la personne. Il convient également de noter la prolifération de plateformes dites de *« micro-travail »* qui proposent la réalisation par des prestataires, parfois pour des rémunérations de quelques centimes, de tâches standardisées, fragmentées, répétitives et le plus souvent payées à la pièce².

Plus largement, la plateformisation est amenée à concerner toutes les entreprises indépendamment de leur taille. Dans son rapport de 2021, l'OIT soulignait le fait que *« de nombreuses entreprises traditionnelles, en particulier les PME, ont commencé à utiliser des plateformes par géolocalisation, principalement dans les secteurs de la restauration et du commerce de détail. Elles s'appuient de plus en plus sur les plateformes de travail numériques pour faire face à une concurrence accrue et à la nécessité d'élargir leur clientèle, de suivre le rythme de la transformation du marché et de répondre aux préférences des consommateurs »³.*

Cet essor de la plateformisation de l'économie se traduit mécaniquement par une explosion du nombre de travailleurs des plateformes, bien que leur quantification exacte soit délicate. L'emploi indépendant lié aux plateformes numériques serait en forte croissance en France (+7 % d'emplois nets créés par an) et pourrait engendrer près de **350 000 équivalents temps plein d'ici 2025⁴**. Dans le rapport de 2016, les inspecteurs de l'IGAS Nicolas Amar et Louis-Charles Viossat estimaient le nombre de travailleurs des plateformes en France à 200 000 en 2015, hors vente d'occasion et hébergement, soit 0,7 % de la population active⁵. En 2017,

¹ Organisation internationale du Travail, *ibid.*

² Antonio Casilli, Paola Tubaro, Clément Le Ludec, Marion Coville, Maxime Besenval, Touhfat Mouhtare et Elinor Wahal, *« Le Micro-Travail en France : derrière l'automatisation, de nouvelles précarités au travail ? »*, 2019.

³ Organisation internationale du Travail, *ibid.*

⁴ Étude Roland Berger, *ibid.*

⁵ Nicolas Amar et Louis-Charles Viossat, *ibid.*

L'Enquête Emploi menée par l'INSEE estimait que 7 % des indépendants utilisent une « *plateforme numérique ou un autre intermédiaire* » afin de rencontrer leur clientèle, ce qui représente également 200 000 travailleurs, soit environ 0,8 % de la population active en emploi¹. Concernant, les plateformes de micro-travail, Antonio Casilli estime le nombre micro-travailleurs occasionnels sur ces plateformes à 260 000 en France en 2018, dont 15 000 seulement utiliseraient la plateforme chaque semaine².

Le Conseil national numérique a également recensé les travaux conduits pour mesurer l'ampleur du phénomène au niveau européen. Huws, Spencer, Coates et Holts³ ont ainsi démontré que, si le travail des plateformes représente moins de 10 % du revenu de la majorité des travailleurs, la minorité qui en tire son revenu principal ne cesse de croître, comme c'est le cas aux Royaume-Uni, où cette population est passée de 5,2 % à 9,4 % entre 2016 et 2019.

2. Le manque criant de données statistiques actualisées empêche d'appréhender correctement le phénomène de plateformes

L'analyse approfondie du phénomène de plateformes est toutefois rendue délicate par le manque de données statistiques sur le sujet. Votre mission d'information souligne la difficulté pour les administrations auditionnées à fournir des données chiffrées sur le phénomène de plateformes.

Bastien Espinassous, chef du département stratégie de la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) a souligné à quel point « *avoir une vision claire et continue du périmètre exact des travailleurs des plateformes est complexe. Les données dont on dispose sont organisées en catégories plus larges, qui ne recoupent pas nécessairement la distinction entre les travailleurs des plateformes et les autres* »⁴. **La comptabilisation du nombre de travailleurs des plateformes est ainsi particulièrement délicate.** Le Conseil national du numérique indique en effet que « *la quantification des travailleurs des plateformes est une opération malaisée. En effet, ces derniers ne constituent pas une catégorie statistique à part entière. Le lien entre travailleurs et plateformes ne fait l'objet d'un enregistrement administratif spécifique que depuis 2019* »⁵.

Ce déficit de matière pour analyser l'ampleur du phénomène est symptomatique de son caractère mouvant. D'après le Conseil national du numérique, « *il est, en outre, complexe de définir ce phénomène, étant donné la variété des secteurs concernés par les plateformes et la diversité d'investissement des travailleurs dans ces activités* ». Cette analyse est confirmée par Stéphanie

¹ Conseil national du numérique, *ibid.*

² Casilli et al. 2019

³ Huws et al., 2019

⁴ Audition plénière du 15 juillet 2021

⁵ Conseil national du numérique, *ibid.*

Cours, cheffe du bureau du pilotage du système d'inspection du travail à la direction générale du travail (DGT) : « *Nous ne disposons pas non plus de données spécifiques à ces travailleurs. Il s'agit d'une catégorie mouvante, et pour l'instant fondue dans celle des travailleurs indépendants* ». ¹

Ce manque de données statistiques met en évidence l'urgence pour les pouvoirs publics de mener davantage de travaux sur ce phénomène afin d'en mesurer pleinement l'impact sur la société et l'emploi. Dès 2016, l'IGAS insistait sur la nécessité pour les services de l'État de renforcer leur travaux sur le sujet, en soulignant « *le caractère récent des contacts entre les administrations sociales et les plateformes collaboratives* » et préconisait « *le lancement rapide de programmes de recherche pluridisciplinaires et partenariaux sur les plateformes collaboratives et les travailleurs collaboratifs ainsi que la construction d'outils statistiques nouveaux, notamment grâce au big data* »². Il apparaît aujourd'hui évident aux yeux de votre mission d'information que les recherches menées sur le sujet sont insuffisantes pour mesurer toutes les implications du phénomène de plateformes sur la société.

Proposition n° 1 : approfondir les études et récolter davantage de donnée au sein des services de recherche et de prospective des administrations de l'État, sur l'impact social et économique des entreprises de plateforme sur les travailleurs, d'une part, et sur l'économie et la société, d'autre part.

3. L'usage du terme de plateformes est préférable à celui d'uberisation pour caractériser cette tendance de fond

Moteur de ces évolutions majeures, le phénomène d'« uberisation », d'après le néologisme forgé à partir du nom de la plateforme *Uber* par Maurice Lévy, ancien président du directoire de Publicis Groupe, est défini par le think tank *#Leplusimportant* comme « *la transformation d'un secteur économique par l'arrivée d'un acteur du numérique qui vient percuter et bouleverser l'organisation des entreprises existantes, les rapports de force entre elles et leurs chaînes de valeur, et ce de manière d'autant plus puissante que ces entreprises technologiques s'émancipent de facto de toutes les réglementations pouvant prévaloir dans un secteur donné* »³.

Anne-Marie Nicot, chargée de mission à l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT)⁴, ajoute à la remise en

¹ Audition plénière du 15 juillet 2021

² Nicolas Amar et Louis-Charles Viosat, *ibid.*

³ Audition du rapporteur du 9 juillet 2021.

⁴ Établissement public créé en 1973 et placé sous la tutelle du ministère du Travail, l'ANACT a pour vocation d'améliorer les conditions de travail en agissant notamment sur l'organisation du travail et les relations professionnelles.

cause du modèle économique d'un secteur **trois critères fondamentaux** permettant de mieux cerner le phénomène¹ :

- l'utilisation d'une plateforme numérique comme support à la mise en relation entre les clients et les travailleurs ;
- une concurrence par les prix ;
- la substitution d'une relation commerciale (via le recours à des travailleurs indépendants) à la relation d'emploi (sous la forme du salariat).

Les sociétés vectrices de ces évolutions recourent à des outils numériques tels que les algorithmes en vue d'organiser et de contrôler l'activité des travailleurs indépendants qui utilisent leurs plateformes pour proposer leurs prestations. Ces derniers sont contraints, pour pouvoir s'y inscrire, d'adopter le statut de micro-entrepreneur, permettant aux plateformes de s'exonérer des cotisations sociales dues par les employeurs, de réduire considérablement le prix des prestations et de s'émanciper des protections et garanties dont bénéficient les salariés.

Toutefois, comme le relève Josepha Dirringer, maître de conférences à l'Université de Rennes 1², le terme d'« *uberisation* », bien qu'évocateur, présente **plusieurs limites** :

- il réduit les transformations sociales liées à l'économie numérique à la seule question du travail de plateforme, alors que « *les travailleurs de plateformes ne sont pas les seuls à subir un pouvoir répondant à une nouvelle rationalité dite algorithmique* » ;
- il conduit à envisager uniquement les opérations d'externalisation, d'intermédiation et de fragmentation de l'activité économique qui ont lieu par le biais d'outils numériques, sans considérer celles qui produisent les mêmes effets par d'autres moyens ;
- il concentre l'attention sur les plateformes de travail intervenant dans les secteurs des mobilités (activités de conduite d'une voiture de transport avec chauffeur et de livraison de marchandises au moyen d'un véhicule à deux ou trois roues, motorisé ou non), occultant les autres types de plateformes.

Sur ce dernier point, l'IGAS distingue **six catégories principales** de plateformes de travail :

- les opérateurs de services organisés, au travers desquelles des prestations obéissant aux mêmes règles sont produites par des professionnels (*Uber, Deliveroo*) ;

¹ Audition du rapporteur du 28 juin 2021.

² Audition du rapporteur du 5 juillet 2021.

- les plateformes de micro-travail, qui mettent en relation à l'échelle internationale une offre et une demande de micro-tâches dématérialisées (*Amazon Mechanical Turk*) ;
- les plateformes dites « *de jobbing* », qui permettent aux particuliers de bénéficier de services à domicile (*Wecasa*) ;
- les plateformes de « *freelances* », qui appariant une offre et une demande de prestations de services à haute valeur ajoutée (*Malt, Creads*) ;
- les coopératives électroniques, qui utilisent les modes de production, de distribution et de consommation empruntés à l'économie sociale et solidaire (*La Ruche Qui Dit Oui !*) ;
- les plateformes de partage, qui permettent aux utilisateurs de mutualiser l'usage d'un bien (*Blablacar*).

Aux yeux de la mission d'information, **seuls les opérateurs de services organisés et les plateformes de micro-travail relèvent à proprement parler du phénomène d'uberisation**, dans la mesure où, sur le modèle d'*Uber*, elles permettent l'appariement entre l'offre et la demande, via le recours à des algorithmes et recourent à des travailleurs juridiquement indépendants, mais économiquement dépendants – dans la mesure où la plateforme fixe elle-même le prix (généralement trop faible pour dégager des revenus satisfaisants pour un temps de travail raisonnable) et les conditions de réalisation de la prestation.

À l'inverse, les travailleurs des plateformes de *freelances* sont généralement libres de déterminer eux-mêmes le prix et les modalités de fourniture de leurs prestations, tandis que ceux des plateformes de *jobbing* définissent le plus souvent leurs conditions de travail avec l'entreprise ou le particulier bénéficiaire de la prestation et sont parfois libres de fixer leurs propres tarifs.

Compte tenu de l'écart entre les niveaux d'indépendance effective de ces travailleurs, votre mission d'information n'estime pas judicieux de retenir, pour désigner le processus commun dans lequel ils s'inscrivent, la notion d'uberisation.

Dès lors, le terme plus large de « *plateformisation* » paraît mieux à même de désigner l'ensemble des phénomènes actuellement à l'œuvre dans les secteurs économiques concernés par l'émergence des plateformes numériques, quel que soit le modèle d'affaires de ces dernières et le degré d'indépendance des travailleurs indépendants auxquels elles recourent.

Ce sont donc à la fois les nouvelles pratiques et structures sur lesquelles repose l'économie des plateformes et les bouleversements inédits auxquels l'économie traditionnelle fait face que la mission d'information a tenu à examiner.

B. AU-DELÀ DE L'UBERISATION, LA PLATEFORMISATION DE L'ÉCONOMIE MET AU DÉFI DE PLUS EN PLUS DE SECTEURS ÉCONOMIQUES ET LEURS LOGIQUES DE FONCTIONNEMENT

1. En recourant à des travailleurs indépendants, les plateformes se délestent du risque économique et social inhérent à leur activité et remodelent la notion d'entreprise

a) Les travailleurs des plateformes assument les risques traditionnellement portés par l'employeur

(1) Les risques sociaux

Malgré la diversité des modèles des plateformes numériques, la très grande majorité des plateformes véhiculent un même modèle économique et social au détriment des travailleurs.

En effet, le modèle d'affaires des plateformes de travail repose essentiellement sur la fourniture des prestations proposées par des travailleurs juridiquement indépendants liés à la plateforme par un contrat commercial, en lieu et place de salariés. Une commission est prélevée par la plateforme sur le chiffre d'affaires généré par ces travailleurs.

Ce faisant, les plateformes ne sont pas redevables des cotisations sociales dues par les employeurs au titre du financement de la protection sociale de leurs salariés, ni assujettis au respect des garanties accordées par la loi aux salariés, notamment la durée légale du travail et le paiement, au-delà de cette durée, d'heures supplémentaires majorées, les congés payés, l'encadrement de la rupture du contrat de travail et le paiement d'indemnités de licenciement ou de fin de contrat, la prise en charge des frais de transport entre le domicile et le lieu de travail ou la fourniture d'une couverture santé complémentaire et la prise en charge d'une partie de la cotisation afférente. De même, les travailleurs de plateformes assument eux-mêmes le financement de l'équipement nécessaire à leur activité.

Le report du risque social sur les travailleurs permet aux plateformes de limiter au maximum leurs charges de personnel et le tarif des prestations réalisées, de façon à éliminer la concurrence au travers d'une véritable guerre des prix.

(2) Les risques économiques

Les plateformes se délestent également du risque économique habituellement supporté par les employeurs en cas de ralentissement de l'activité économique, les plateformes pouvant à tout moment mettre un terme à la relation commerciale les liant à des travailleurs indépendants sans contrainte ni indemnité, tandis que la rémunération des travailleurs diminue mécaniquement en cas de contraction de la demande.

En parallèle, la commission prélevée par la plateforme, fixée unilatéralement par celle-ci, tend à augmenter progressivement, limitant d'autant la rémunération des travailleurs. Le Conseil national du numérique rappelle à ce propos qu'**Uber a diminué de façon unilatérale son tarif minimal par course de huit à six euros et augmenté sa commission de 20 à 25 % du jour au lendemain, sans même consulter les chauffeurs** utilisant son application¹.

b) Les plateformes contribuent à remettre en cause les logiques de fonctionnement des entreprises tout en accélérant leur modernisation

(1) Un vecteur de transformation et de modernisation des entreprises

Le développement des plateformes numériques, accéléré par l'essor des plateformes de mobilité et leur capacité à défier les acteurs traditionnels du marché, constitue un vecteur de transformation de l'économie dans la mesure où il a permis d'accélérer la numérisation des entreprises.

En effet, le succès des plateformes numériques, qui facilitent la rencontre entre une offre et une demande de biens, de services, mais également de travail, incite les entreprises à se moderniser et à accélérer leur transition numérique.

Plus concrètement, selon la Délégation aux entreprises du Sénat², la numérisation des entreprises désigne la capacité à se doter d'un site web afin de renouveler son approche du marché et sa conception de la relation client, le développement d'une image de marque sur les réseaux sociaux, l'achat d'équipements informatiques ou encore le recrutement de personnes spécialisées dans la gestion des systèmes informatiques. Toutefois, **la numérisation des entreprises « ce n'est pas qu'une innovation technique ou technologique, c'est une transformation profonde de l'organisation de l'entreprise ».**

Le développement des plateformes facilitant la mise en relation entre des entreprises et des consommateurs contribue également à modifier des habitudes de consommation qui conduisent les entreprises à adapter la manière dont elles interagissent avec leurs clients potentiels. Ainsi, la réservation en ligne, la livraison à domicile, l'achat en ligne ou encore la prise de rendez-vous en ligne sont des attentes désormais bien ancrées dans les habitudes de consommation.

Les secteurs économiques qui étaient, a priori, les plus éloignés de la transition numérique, sont contraints de s'adapter rapidement à ces nouvelles attentes, notamment s'il existe une concurrence directe des

¹ Conseil national du numérique, « Ambition numérique : pour une politique française et européenne de la transition numérique », juin 2015.

² Sénat, Délégation aux entreprises, « Accompagnement de la numérisation des PME : comment la France peut-elle rattraper son retard ? », 2019.

plateformes intervenant dans le même domaine. Ainsi, les professions artisanales, dont le modèle économique repose traditionnellement sur la proximité géographique et la confiance vis-à-vis des clients, ont accéléré leur numérisation face au développement des plateformes facilitant la mise en relation entre des particuliers et des travailleurs proposant des biens et services similaires à ceux proposés par les artisans. Selon la Chambre de métiers et de l'artisanat (CMA)¹, si seulement 16 % des artisans sont présents sur des plateformes spécialisées, permettant notamment la vente en ligne, ces dernières leur permettent à 90 % de trouver des nouveaux clients.

Dans cette perspective, la plateformesation de l'économie est aussi un vecteur de transformation et de modernisation des entreprises et reflète, d'après Bruno Teboul², « une tendance lourde de l'économie et la transformation profonde des entreprises de « l'ancien monde », et pas seulement l'irruption fulgurante de sociétés purement numériques »³.

Enfin, la plateformesation de l'économie développe de nouvelles méthodes d'organisation de l'activité et de management qui sont fondées sur le traitement automatisé d'un volume important de données, et notamment des données collectées auprès des clients. Ainsi, **la plateformesation de l'économie permet aussi de familiariser les entreprises avec les enjeux de gestion des données à caractère personnel et de valorisation de ces données.**

(2) Une remise en cause de l'entreprise comme lieu de travail et d'évolution et de construction des parcours professionnels

Le mouvement de plateformesation de l'économie tend développer des nouvelles façons d'organiser son activité professionnelle qui s'éloignent des logiques de fonctionnement ordinaires des entreprises.

En effet, **une entreprise est, d'une part, perçue comme un lieu de travail et de socialisation**, ce que ne permettent pas les plateformes numériques qui recourent à des travailleurs juridiquement indépendants. À cet égard, plusieurs recherches insistent sur les difficultés rencontrées par les travailleurs des plateformes pour nouer des relations avec d'autres travailleurs, pour partager un vécu collectif et des revendications communes.

D'autre part, **une entreprise est aussi considérée comme lieu d'évolution et de construction des parcours professionnels**, permettant une formation continue et des mobilités. Or, en raison de la situation de précarité de la grande majorité des travailleurs des plateformes et d'opportunités réduites de formation professionnelle, leur mobilité est contrainte et leurs perspectives d'évolution au sein des plateformes numériques presque inexistantes.

¹ Audition plénière du 14 septembre 2021.

² Auteur de « Ubérisation = Économie déchirée ? », éditions Kawa, 2015.

³ Audition du rapporteur du 2 juillet 2021.

Enfin, les transformations des entreprises, de leur organisation, de leurs pratiques et de leurs choix stratégiques, induites par le développement des plateformes numériques, sont accélérées par l'essor des plateformes de services aux entreprises, qui contribuent à l'externalisation de leurs fonctions administratives et de gestion. C'est pourquoi la mission d'information s'est intéressée au développement des plateformes dans le domaine des services aux entreprises tels que les ressources humaines, la gestion administrative et comptable ou encore les fonctions de marketing et de création artistique.

Dans tous les cas, il y a un changement de paradigme à l'œuvre pour les entreprises et l'économie qui est accéléré par la plateformes et le recours au travail indépendant : il ne s'agit plus d'exercer toutes les fonctions au même endroit, mais d'exercer chaque fonction à un endroit.

2. La plateformes des services aux entreprises concourt à l'externalisation du recrutement et des fonctions support

a) Les entreprises ont de plus en plus recours à des plateformes de recrutement

Des start-up aux multinationales, les entreprises sont de plus en plus nombreuses à s'appuyer sur les plateformes numériques pour assurer leur recrutement.

Selon l'OIT¹, les principales **raisons** motivant les entreprises à avoir recours aux plateformes sont :

- la simplification du processus de recrutement ;
- la réduction des coûts ;
- l'accès aux connaissances et la recherche d'innovation.

(1) Les plateformes d'emploi temporaire

Destinées à mettre en relation des entreprises proposant des missions ponctuelles avec des travailleurs, ayant, le plus souvent, le statut d'autoentrepreneur, les plateformes d'emploi temporaire agissent dans divers secteurs d'activité, et touchent des métiers habituellement exercés sous le régime du salariat :

- la restauration (*Brigad, Onestaff*) ;
- la logistique, la vente, l'administratif (*StaffMe, Side², StudentPop, JobyPepper*) ;
- les activités de *freelance* du secteur numérique (*Malt, Creads, Crème de la crème*).

¹ Organisation internationale du Travail, *ibid.*

² L'entreprise *Side* a évolué d'un modèle de plateforme de mise en relation entre indépendants et entreprises vers celui d'une agence d'intérim en ligne.

En termes de nombre de travailleurs et d'entreprises concernées, les chiffres communiqués par les plateformes auditionnées montrent qu'il s'agit d'un **phénomène d'ampleur** :

- *Side* indique qu'en juillet 2021, 150 000 profils sont actifs – pour 5 000 fiches de paie délivrées – pour 2 000 entreprises clientes (grandes entreprises, ETI et PME)¹ ;
- *Brigad*, spécialisée dans le secteur de la restauration, dénombre 10 000 professionnels indépendants pour 5 000 entreprises clientes² ;
- *Malt*, qui se présente comme une plateforme destinée aux indépendants qualifiés, déclare 260 600 indépendants inscrits – dont 211 000 en France, pour 30 000 entreprises clientes.³

Jean-Yves Frouin estime qu'**environ 500 000 travailleurs opèrent sur des plateformes de services aux entreprises**, dont 400 000 dans les services demandant une qualification supérieure et 100 000 sur les plateformes s'adressant à une main d'œuvre peu qualifiée⁴.

(2) Les plateformes de recrutement par algorithme

Ce type de plateformes vend aux entreprises une aide au recrutement, en leur fournissant, par le biais d'algorithmes, des informations sur la compatibilité entre un candidat et le poste offert.

L'une de ces plateformes, *Assessfirt*, a précisé que les algorithmes « *prédicatifs* » qu'elle développe reposent sur la science psychométrique (capacités cognitives, motivations et personnalité), et évaluent les candidats par le biais de trois questionnaires « *conçus spécialement pour recueillir de la donnée hautement structurée et particulièrement prédictive des comportements humains* ». Elle indique qu'il s'agit d'aller « *au-delà du CV* », des écoles fréquentées et des expériences passées, « *pour se concentrer sur qui sont réellement les individus ainsi que ce dont ils sont véritablement capables* ».⁵

b) Une tendance à l'externalisation des fonctions support des entreprises

(1) Les plateformes de services juridiques et administratifs

Les entreprises de *legaltech* sont spécialisées dans la fourniture de services juridiques aux entreprises, par le biais des nouvelles technologies, notamment de l'intelligence artificielle. D'après BpiFrance⁶, le secteur connaît **une croissance constante**, et la période du premier confinement dû à

¹ Audition du rapporteur du 22 juillet 2021.

² Audition du rapporteur du 22 juillet 2021.

³ Audition du rapporteur du 22 juillet 2021.

⁴ Jean-Yves Frouin, « Réguler les plateformes numériques de travail », 2020.

⁵ Audition du rapporteur du 22 juillet 2021.

⁶ BpiFrance, « Legaltech : le confinement a accéléré la digitalisation du secteur juridique », 28 mai 2020.

la crise de la covid-19 a accéléré le processus de digitalisation du secteur juridique, selon la plupart des entreprises de *legaltech* qu'elle a interrogées.

La société *Legalstart*, dont la vocation est d'« accompagner les entrepreneurs et les TPE dans l'ensemble de leurs démarches juridiques et administratives, de la création à la fermeture de l'entreprise », considère que le développement de ses activités n'a pas de conséquences sur les métiers traditionnels du droit, tels que les juristes d'entreprise, les avocats ou les notaires, celle-ci ne proposant aucun service de conseil juridique, de rédaction d'actes, de négociation ou de représentation devant des juridictions. L'entreprise estime par ailleurs que ces dernières prestations ne sont pas susceptibles d'être automatisées, car elles nécessitent l'intervention humaine de professionnels qualifiés.

Legalstart affirme avoir aidé environ 200 000 entrepreneurs au total, et que, selon les mois, entre une entreprise sur cinq et une entreprise sur dix est créée en ayant eu recours à ses services.

Jérôme Gavaudan, président du Conseil national des barreaux, a fait part de son inquiétude face à l'existence de certaines plateformes proposant des services de conseil juridique, sans que la qualité ne soit garantie, ainsi que du développement de la mise à disposition en ligne de modèles de saisine de juridiction qui, quoiqu'admise par la jurisprudence, peut présenter un risque pour le justiciable¹. Il préconise une définition plus précise de la consultation juridique, afin d'interdire à des entreprises de *legaltech* ou aux plateformes de consultation en ligne de donner des conseils sans en référer à un professionnel. Pour autant, il estime que la profession d'avocat ne souffre pas de précarisation ou de *dumping* du fait du développement des *legaltech*.

(2) Les plateformes de services d'expertise-comptable

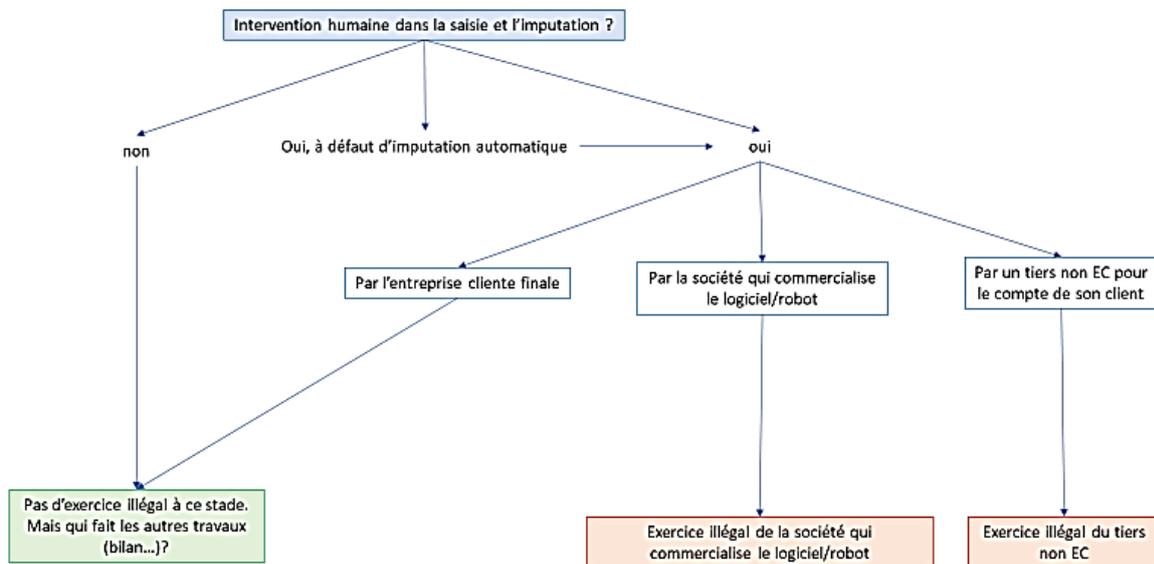
Comme l'a rappelé l'Ordre des experts-comptables², les entreprises peuvent choisir librement de traiter leur comptabilité en interne ou de l'externaliser en la confiant à un expert-comptable. Ainsi, l'intervention d'un expert-comptable n'est pas obligatoire : il ne s'agit pas d'un monopole mais d'une prérogative d'exercice.

Jean-Luc Flabeau, vice-président de l'Ordre, a indiqué que le principal risque pour la profession n'est pas le développement de logiciels ou même de robots-comptables, mais celui d'un exercice illégal si une intervention humaine se produit, en dehors de l'entreprise.

¹ Audition plénière du 14 septembre 2021.

² Audition plénière du 14 septembre 2021.

Logiciels et robots comptables : exercice illégal de la profession ?



Source : Ordre des experts-comptables

Il souligne toutefois qu'une généralisation de l'usage de robots-comptables dans les TPE et les PME, la plateformisation et le développement du *low cost* risquent de fragiliser la profession, et de reléguer au second plan la mission de conseil et d'accompagnement des experts-comptables : « *La comptabilité est non pas une finalité, mais un commencement : c'est un outil de diagnostic qui permet de donner des conseils aux entreprises, notamment aux TPE-PME.* »

3. La plateformisation des services aux particuliers : un enjeu de garantie des niveaux de qualification requis pour l'exercice de certains métiers

a) Les plateformes de services aux particuliers : un marché en plein essor

- (1) Des plateformes au potentiel de croissance important et proposant des services variés

La plateformisation de l'économie ne se limite aujourd'hui plus au seul secteur de la mobilité et tend même à s'étendre à l'ensemble des services aux particuliers. On trouve parmi ces nouvelles offres, les plateformes de *jobbing* – c'est-à-dire des plateformes de petites annonces et services à domicile -, et les plateformes de services à la personne. Près de **650 000 travailleurs** évoluent aujourd'hui sur ces plateformes, dont 300 000 dans le secteur des services à la personne et environ 350 000 dans les secteurs de l'artisanat et des travaux¹.

¹ Étude Roland Berger, *ibid.*

Parmi ces plateformes, certaines servent de vitrine à des artisans, qui proposent eux-mêmes leurs services et tarifs, à l'image de la plateforme *NeedHelp*. D'après CMA France, 16 % des artisans sont déjà présents sur des plateformes spécialisées¹. La crise sanitaire, en dynamisant la consommation en ligne, serait de nature à amplifier le recours aux plateformes pour les artisans. Des lacunes freinent toutefois le développement de ce phénomène, notamment le manque de culture numérique dont souffriraient 50 % des entreprises artisanales, le manque de temps et le manque de moyens.

D'autres plateformes servent de vitrine à des travailleurs n'ayant pas la qualité d'artisan, qui proposent des services à domicile extrêmement variés². C'est notamment le cas de *Helpling*, plateforme spécialisée dans le ménage à domicile, ou de *SuperMano*, dans le domaine des petits travaux. Certaines plateformes procurent l'ensemble de ces services, comme *Luludansmarue*, qui a par ailleurs la particularité de faire réaliser ces missions par des publics éloignés de l'emploi ayant des difficultés d'insertion. *Wecasa*, qui propose à ses clients des services de coiffure, d'esthétique, de massage, de ménage, de garde d'enfant et même de coaching sportif, compte aujourd'hui près de 5 300 professionnels partenaires contre seulement 100 en 2016³, une évolution illustratrice de la dynamique de croissance qui caractérise la plateforme des services à domicile.

(2) Un modèle sensiblement différent de celui des plateformes de mobilité

Une des principales distinctions entre ces plateformes de services à domicile et les plateformes de mobilité réside dans le fait que, pour la plupart de ces travailleurs, leur activité sur la **plateforme ne constitue pas leur activité principale**. Pierre André, cofondateur et directeur général de *Wecasa*, estime que la plateforme constitue pour ces travailleurs un « *partenariat en complément de leur clientèle* »⁴. La relation entre la plateforme et le professionnel est dès lors sensiblement différente, dans la mesure où ce dernier serait *a priori* moins exposé à un rapport de subordination à la plateforme.

Certaines plateformes, spécialisées dans les services d'aide à domicile à caractère social, à l'image de *Click&Care*, qui propose assistance aux personnes âgées et handicapées hors soins médicaux, remettent même en cause le modèle fondé sur le recours au travail indépendant, en mettant en relation des travailleurs avec des particuliers employeurs. Sébastien Lecaillet, vice-président de *Yoojo*, en affirmant devant la mission

¹ Audition plénière du 14 septembre 2021.

² Parmi ces services, on retrouve notamment des travaux ménagers, des petits travaux de jardinage, prestations de petit bricolage, garde d'enfants à domicile, soutien scolaire et cours à domicile, préparation de repas à domicile, gardiennage et surveillance temporaire à domicile, assistance administrative à domicile, collecte et livraison de linge lavé et repassé, ou encore de soins de beauté à domicile.

³ Audition du rapporteur du 22 juillet 2021.

⁴ Audition du rapporteur du 22 juillet 2021.

d'information qu'il ne se « *reconnait pas dans l'uberisation* »¹, a insisté sur cette spécificité. La plateforme, spécialisée dans les services à la personne², a la particularité, en tant qu'organisme agréé service à la personne en France, de réaliser toutes les démarches administratives permettant que la prestation soit réalisée dans la majorité des cas par une personne employée temporairement par les clients utilisateurs de la plateforme, et non par un travailleur indépendant.

b) Une tendance qui interroge la capacité des plateformes à garantir les niveaux de qualification requis des travailleurs pour certaines prestations

(1) Un risque de déficit de qualification des travailleurs sur les plateformes de service à domicile

Le développement des plateformes de services à domicile peut toutefois conduire à **déstabiliser les secteurs concernés**, en permettant à des travailleurs – et parfois des particuliers – dont le niveau de qualification n'est pas toujours garanti, de concurrencer les professionnels installés sur le marché. Ce phénomène fait peser un « *risque de fissuration de certaines professions* »³.

Ce risque touche particulièrement la profession d'artisan, et pourrait *in fine* s'avérer dommageable, non seulement pour les professionnels du secteur, mais aussi pour le consommateur. Pour Julien Gondard, directeur général de CMA France, « *le risque de fissurer les professions est réel, notamment si les conditions d'accès à une profession sont modifiées. Si demain nous ne contrôlons plus les qualifications professionnelles de métiers du quotidien comme les artisans du bâtiment, ce sont la sécurité des consommateurs et l'économie de proximité qui seront menacées* »⁴. La plateformesation pourrait conduire à déstabiliser le secteur et aboutir à terme à une suppression de toute exigence de qualification et une absence de valorisation des savoir-faire. Le secteur de la serrurerie est cité en exemple : « *On a des plateformes proposant une mise en relation avec des « bricoleurs » et autres « jobbeurs » qui peuvent être des voisins* »⁵. Le marketing des sites de plateformes entretient ce risque en donnant l'impression que « *le bricolage – et donc la serrurerie entre autre - est à la portée de tous* ». Sébastien Lecaille a reconnu que certains professionnels des plateformes jouaient parfois sur la frontière ténue existant entre petit bricolage - pouvant être réalisé par des bricoleurs amateurs - et gros

¹ Audition du rapporteur du 22 juillet 2021.

² Ménage, petit bricolage, garde d'enfant, assistance scolaire, garde d'animaux, aide au déménagement...

³ Audition plénière du 14 septembre 2021.

⁴ Ibid.

⁵ Audition plénière du 14 septembre 2021

bricolage qui relève de l'artisanat, suscitant des tensions avec les fédérations d'artisans¹.

Il convient également de souligner que **certaines professions réglementées** proposant des services aux particuliers - bien que ne relevant pas de la catégorie des plateformes de services aux particuliers à proprement parler - sont également confrontées à ce **risque de déficit de qualification**. C'est notamment le cas des plateformes de consultation médicale. Gilles Munier, vice-président du Conseil national de l'Ordre des médecins, a alerté votre mission d'information quant au cas de certaines plateformes, principalement extra-européennes, « *qui emploient des médecins qui ne sont ni inscrits à l'Ordre ni détenteurs d'une autorisation ministérielle, risquent en effet de remettre en cause la sécurité et la qualité des soins* »². La profession d'architecte, marquée elle aussi par la prolifération de plateformes, est également concernée. La présidente de l'Ordre national des architectes, Christine Leconte, note en effet des pratiques trompeuses sur certaines plateformes, se matérialisant par exemple par la falsification de *books* de création.

- (2) La nécessité d'une garantie par les plateformes des exigences de qualification des travailleurs de ces plateformes doit s'accompagner de la promotion des savoir-faire et des compétences

Face au risque de « *fissuration* » et de déstabilisation des professions concernées par la plateformes des services aux particuliers, **un meilleur contrôle de la qualification des travailleurs est nécessaire**.

Certaines plateformes vérifient déjà leur degré de qualification, si le métier exercé le requiert. Ainsi, *Wecasa* affirme qu'avant de conclure un partenariat avec un coiffeur ou un esthéticien indépendant, dont l'activité est réglementée, la plateforme vérifie que la condition de diplôme est respectée - en sus du contrôle effectué par les chambres de métiers lors de la création de leur autoentreprise.³

CMA France indique par ailleurs mettre à la disposition des plateformes une API⁴ leur permettant d'accéder au répertoire national des métiers, afin de vérifier le statut d'un professionnel se déclarant artisan, ainsi que sa qualification éventuelle (artisan, maître-artisan). Cette information garantit alors à l'utilisateur que la personne qu'il emploie répond, non seulement aux exigences de qualification, mais également aux obligations d'assurance, de normes et de travail déclaré⁵.

Afin de valoriser davantage les compétences et les savoir-faire, **certaines professions appellent à ce que les plateformes promeuvent et affichent des labels de qualité**.

¹ Audition du rapporteur 22 juillet 2021.

² Audition plénière du 14 septembre 2021.

³ Audition du rapporteur du 22 juillet 2021.

⁴ Fonction logicielle permettant de lier une application à une base de données.

⁵ Audition plénière du 14 septembre 2021.

Ainsi, CMA France rappelle que le secteur de l'artisanat dispose d'ores-et-déjà de deux logos attestant de la qualité d'artisan (« *A bleu* ») et de maître-artisan (« *A rouge* »), qui gagneraient à être mieux connus des particuliers. Les plateformes pourraient utilement être placées dans l'obligation de faire figurer ces logos sur les profils et annonces des artisans proposant leurs services sur les plateformes, afin notamment d'aider les usagers à distinguer entre artisans et particuliers : « *Les plateformes doivent les mettre en avant. L'artisan doit pouvoir défendre son talent et son savoir-faire face aux start-up. Qui contribuera à l'économie de proximité si tout est virtuel ?* ».

Christine Leconte, présidente du Conseil national de l'Ordre des architectes, indique par ailleurs que l'Ordre conclut des conventions ou des chartes avec certaines plateformes établies en France : « *Cela nous permet d'opérer auprès des architectes une sorte de régulation des plateformes qui nous paraissent les meilleures, ou les moins mauvaises. Ces plateformes peuvent ensuite se targuer de cette recommandation* ».

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

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

1. La plateformisation répond au besoin d'indépendance d'une partie très qualifiée des travailleurs

a) *Au travers des plateformes de travail, l'émergence de la « Talent Economy »*

En provoquant l'accroissement de la demande de travail aux deux extrémités de l'échelle des qualifications, **le phénomène de plateformisation à l'œuvre dans nos sociétés modernes contribue fortement à la polarisation du marché du travail.**

Un certain nombre de professions exigeant des compétences rares évoluent en effet face au bouleversement des structures économiques traditionnelles. Dans le domaine de la gestion de projets, en particulier, les années passées ont vu l'émergence de plateformes permettant à des particuliers et des entreprises d'entrer en contact avec des « *freelances* »¹ indépendants. Ces entreprises se limitent ainsi à une fonction de mise en relation et de sécurisation des paiements et des démarches administratives liées aux contrats conclus à travers elles, en n'intervenant que peu ou pas du

¹ Terme désignant tout travailleur indépendant, mais généralement utilisé pour évoquer les travailleurs indépendants exerçant dans le domaine des services intellectuels.

tout en matière tarifaire ou dans la définition du contenu de la prestation fournie.

Dans ce contexte, la plateformesation va de pair avec la structuration d'une « *Talent Economy* »¹ dans le cadre de laquelle des travailleurs très qualifiés, ayant conscience de leur potentiel sur le marché et de la valeur de leurs qualifications, font le choix du statut d'indépendant, qui leur permet de fixer eux-mêmes leurs conditions de travail (horaires et jours de travail, prix de la prestation, spécialisation, choix de la mission). La rémunération que parviennent à dégager ces travailleurs compense l'instabilité inhérente au statut d'indépendant. En outre, accumulant les contacts au fil des missions et gagnant progressivement en réputation, ils dépendent de moins en moins des plateformes pour trouver du travail, mais disposent d'un répertoire personnel de clientèle. Ces travailleurs représentent **une part minoritaire, mais non négligeable des travailleurs de plateformes** : si plus de la moitié des personnes travaillant par l'intermédiaire de plateformes ont un niveau d'instruction élevé², cette donnée doit être relativisée compte tenu de la forte proportion de travailleurs de plateformes surqualifiés par rapport aux tâches qu'ils exécutent.

Les entreprises, quant à elles, plébiscitent cette nouvelle forme de travail, dans la mesure où elles répondent à leurs besoins ponctuels et très spécifiques : les plateformes de travail leur permettent de contractualiser avec des indépendants qualifiés en mesure d'assurer la mise en œuvre d'un projet sur une période donnée.

Cette évolution du marché de l'emploi est favorisée par **l'accélération de l'obsolescence des compétences professionnelles**. Rappelant que celles-ci deviennent aujourd'hui obsolètes entre 18 et 24 mois, contre 8 ans auparavant, Bruno Mettling, ancien directeur des ressources humaines d'Orange, estime que : « *les métiers des ressources humaines évolueront, au cours des prochaines années, de la stricte gestion des salariés de l'entreprise à celle d'un portefeuille de compétences, dont certaines sont détenues par des salariés de l'entreprise et d'autres par des travailleurs extérieurs* »³.

b) Les travailleurs qualifiés jouissent d'une véritable indépendance sur les plateformes de travail

Sur les plateformes de travail qui leur sont particulièrement dédiées, les travailleurs indépendants disposant de compétences rares fixent assez librement leurs propres conditions de travail, la plateforme se limitant le

¹ Terme désignant un modèle de travail reposant sur la priorité donnée aux compétences des travailleurs et sur le remplacement des rapports de subordination par un rapport de coopération.

² Commission européenne, document de consultation, première phase de consultation des partenaires sociaux au titre de l'article 154 du TFUE sur une éventuelle action visant à relever les défis liés aux conditions de travail dans le cadre du travail via des plateformes, C(2021) 1127 final, 24 février 2021.

³ Audition plénière du 22 juin 2021.

plus souvent à les mettre en contact avec la clientèle, à servir d'intermédiaire pour le paiement de la prestation et à prélever une commission.

Malt, par exemple, permet aux entreprises d'entrer en contact avec les 260 600 indépendants opérant sur sa plateforme, dont 211 000 en France, qui disposent de hautes qualifications dans les domaines de la gestion de projets, de la communication, du marketing, du graphisme ou de la technologie¹. Ceux-ci sont libres de choisir les entreprises avec lesquelles ils souhaitent travailler et de fixer leur tarif et leurs conditions de travail. La plateforme leur fournit une assurance responsabilité civile et sécurise le paiement de leurs prestations.

L'indépendance semble être une solution adéquate pour ces travailleurs, qui disposent en moyenne de plus de 5 ans d'expérience et sont 54 % à être diplômés d'un master : le taux journalier moyen sur *Malt* est d'environ 400 euros, tandis que les prestataires les plus chers sont ceux qui obtiennent le plus de missions². En vue de faciliter leur évolution d'entreprise à entreprise, les travailleurs utilisant la plateforme passent en moyenne 5 heures par semaine à se former eux-mêmes, tandis que des formations en ligne entre pairs leur sont proposées. De plus, des équipes dédiées les accompagnent dans leurs démarches et assurent le suivi de leurs missions. La plateforme envisage de proposer à ses *freelances* d'en devenir actionnaires. Ces conditions de travail particulièrement avantageuses conduisent ainsi 85 % d'entre eux à déclarer souhaiter demeurer indépendants³.

Sélectionnant des « créatifs » parmi 5 000 inscrits pour ses 10 000 clients, dont la moitié du CAC 40, la société *Creads*, quant à elle, négocie directement les tarifs avec les entreprises, le prestataire demeurant libre de refuser la prestation si son prix lui paraît trop faible⁴. La plateforme émet les factures, puis encaisse et reverse les paiements. Les créatifs exerçant leur activité à travers elle bénéficient d'une assurance responsabilité civile, tandis qu'un « *talent manager* »⁵ est chargé de faire le point sur leurs missions avec eux par téléphone au moins une fois par trimestre.

Pour ces travailleurs très qualifiés, les plateformes de travail constituent en somme ce qu'Hervé Novelli, président de l'Association des Plateformes d'Indépendants (API), appelle des « *accélérateurs de clientèle* »⁶. De fait, celles-ci repoussent les limites des marchés en facilitant de manière inédite les contacts entre entreprises et *freelances*. Ces derniers consacrent dès lors leurs efforts à bâtir leur réputation professionnelle individuelle et

¹ Audition du rapporteur du 22 juillet 2021.

² Malt/BCG, étude « *Freelancing in Europe 2021* », 2020.

³ Malt/BCG, étude « *Freelancing in Europe 2021* », 2020.

⁴ Audition du rapporteur du 22 juillet 2021.

⁵ Le « *talent management* » ou « *gestion des talents* » désigne, dans le domaine des ressources humaines, les procédés visant à attirer et à fidéliser des talents.

⁶ Audition plénière du 13 juillet 2021.

développent, au gré des missions, un réseau de contacts qui leur permet par la suite, s'ils le souhaitent, de s'émanciper des plateformes.

Grégoire Leclercq, président de la Fédération des auto-entrepreneurs, rappelle que les développeurs informatiques exercent généralement leur activité au travers de deux ou trois plateformes et disposent de quelques clients directs, les plateformes représentant environ 70 % de leur chiffre d'affaires¹.

Il convient de noter que, dans ces niches marquées par une « *plateformisation heureuse* », les plateformes de travail peuvent offrir des opportunités professionnelles aux personnes handicapées en leur permettant de travailler à domicile². De même, durant les confinements successifs liés à la pandémie de covid-19, les plateformes ont permis aux travailleurs qualifiés de continuer à travailler et à trouver de nouveaux clients, leur activité s'effectuant généralement à distance.

Dans les secteurs d'activité professionnelle nécessitant des compétences plus répandues, comme la coiffure, les plateformes de travail contribuent également à permettre à leurs utilisateurs d'accéder à une clientèle nouvelle.

C'est le cas, par exemple, de *Wecasa*, spécialisée sur les services à domicile dont les travailleurs partenaires sont passés de 100 à 5 300 entre 2016 et 2021³. La plateforme fixe les prix afin d'éviter la pression à la baisse qui s'exercerait sur les prix dans le cas où les travailleurs qui l'utilisent se trouveraient placés en concurrence les uns avec les autres en matière tarifaire. Elle limite également les temps de trajet de ces derniers en leur proposant des rendez-vous à proximité les uns des autres et leur propose un service client à même de répondre à toutes leurs questions. Les indépendants qui utilisent la plateforme sont entièrement libres d'accepter ou de refuser toute mission sans pénalités et décident eux-mêmes de leurs horaires de travail. La plupart d'entre eux cherchent un complément de revenu en parallèle de leur clientèle habituelle. Le revenu net moyen par mois s'y établit à 250 euros.

La plateforme précise également que 80 % des travailleurs qui y ont recours étaient déjà auto-entrepreneurs depuis plus de trois mois à la date de leur inscription et que les métiers concernés sont définis par Pôle Emploi comme « *en tension* », c'est-à-dire que les entreprises peinent à recruter des salariés dans ces secteurs. Cette formule leur permet de dégager des revenus horaires supérieurs à ceux qu'ils percevraient s'ils étaient salariés : d'après *Wecasa*, tandis qu'un salarié du secteur du service à la personne touchera un minimum horaire net de 8,83 euros, une aide-ménagère travaillant sur

¹ Audition du rapporteur du 7 juillet 2021.

² Zachary Kilhoffer, Sara Baiocco, Miroslav Beblavy et Elina Cirule, « *The impact of digitalisation on labour market inclusion of people with disabilities* », 2019.

³ Audition du rapporteur du 22 juillet 2021.

Wecasa à Paris en tant qu'auto-entrepreneur percevra un revenu horaire net de 12,50 euros, soit 41 % supplémentaires. Au total, d'après un sondage mené par la plateforme, 85 % des 1 150 professionnels interrogés se déclarent satisfaits ou très satisfaits de leur partenariat avec *Wecasa*, 90 % se disant satisfaits ou très satisfaits des tarifs pratiqués.

Par ailleurs, les indépendants exerçant dans ces secteurs peuvent s'avérer d'autant plus compétitifs qu'ils bénéficient, en tant que micro-entrepreneurs, de la franchise en base de TVA lorsque leur chiffre d'affaires n'excède pas 34 400 euros pour les activités de prestation de services.

c) Toutefois, face à la concurrence mondiale, le niveau de qualification ne constitue plus une protection suffisante

L'incidence de la platformisation de l'économie sur les travailleurs de plateformes les plus qualifiés varie fortement en fonction de l'ampleur des possibilités de délocalisation liées à la dématérialisation.

Anne-Marie Nicot, chargée de mission à l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT), souligne en effet qu'à l'inverse d'*Uber*, dont les services sont fournis par des chauffeurs matériellement localisés à l'endroit de la réalisation de la prestation, « *pour les prestations réalisées en ligne, la question se pose de manière très différente car le marché devient potentiellement mondial. Si la plateforme n'introduit pas de règles qui encadrent la concurrence entre les travailleurs, la baisse des prix peut devenir vertigineuse, avec un avantage très net pour les travailleurs résidant dans des pays à très faible niveau de vie. C'est une forme de délocalisation qui s'inscrit dans la continuité de celle qui s'est déployée dans les années 2000 pour les centres d'appels et d'autres activités de traitement à distance. Mais elle peut concerner aujourd'hui des métiers très différents : potentiellement tous ceux qui peuvent s'exercer à distance (y compris sur des activités très qualifiées comme la lecture de clichés radiologiques, IRM, scanners, etc.)* »¹.

De manière générale, Uma Rani, économiste à l'Organisation internationale du Travail², a alerté votre mission d'information quant au recours par les entreprises occidentales à des travailleurs de plateformes exerçant dans des pays à main-d'œuvre bon marché aux fins de réduction du coût du travail³. Dans les secteurs de l'industrie et de l'automobile, en particulier, un nombre croissant de tâches sont confiées, via les plateformes numériques, à des travailleurs des pays du Sud.

Les travaux de la mission d'information ont clairement établi que **la mondialisation, qui a principalement heurté, dans ses premières décennies, le travail faiblement qualifié dans les pays occidentaux,**

¹ Audition du rapporteur du 28 juin 2021.

² Organisation internationale du Travail, « *The role of digital labour platforms in transforming the world of work* », 2021.

³ Audition plénière du 24 juin 2021.

fragilise désormais également la situation des travailleurs les plus qualifiés, mis en concurrence, notamment au travers des plateformes numériques, avec des travailleurs du Sud particulièrement bien formés et moins coûteux pour les entreprises.

Il apparaît donc que le niveau de qualification des travailleurs de plateformes ne suffit plus aujourd'hui à les protéger de la concurrence dans une économie mondialisée marquée par la forte compétitivité des pays en développement à faible niveau de vie et de protection sociale.

2. La majorité des travailleurs de plateformes pâtissent d'une grande précarité

a) Si la plateformes présente des opportunités pour les travailleurs les plus éloignés de l'emploi, il convient de distinguer indépendance et autonomie

(1) Le potentiel des plateformes de travail en termes d'activité économique est indéniable

En théorie, la plateformes présente davantage d'opportunités que de risques pour les travailleurs concernés. Entrepreneur et auteur de deux livres de critique du phénomène de la plateformes et de l'automatisation de la société en 2015 et 2017, Bruno Teboul¹ considère ainsi que ce phénomène pourrait **contribuer à l'amélioration de leurs conditions de travail**. Par exemple, les plateformes constitueraient un véritable appui pour l'artisan y recourant, en facilitant l'organisation de son travail, la préparation de ses chantiers et la gestion des relations avec ses clients. À l'avenir, à condition de réorienter leur focalisation sur « *l'expérience client* » vers « *l'expérience utilisateur* », elles pourraient être en mesure de « *devenir des relais de prévention en déployant des standards de sécurité ou des équipements de travail plus sûrs* », contribuant à la protection de la santé des travailleurs.

De plus, comme le rappelle Louis-Charles Viossat, les plateformes **facilitent l'accès au marché du travail des publics les plus éloignés de l'emploi**².

En effet, du fait de la forte demande de travail des plateformes de mobilité et du faible niveau de qualification requis pour réaliser les missions qu'elles proposent, il n'existe pas de barrières à l'entrée limitant l'accès à ces secteurs d'activité en fonction du niveau de formation ou du capital socio-culturel. *Uber* souligne ainsi que 29 % de ses chauffeurs disposent au plus d'un diplôme de niveau BAC, contre 17,7 % pour l'ensemble de la population française, et que 25 % d'entre eux résident en Seine-Saint-Denis,

¹ Audition du rapporteur du 2 juillet 2021.

² Audition du rapporteur du 27 juillet 2021.

un département particulièrement fragile sur les plans économique et social¹. Par ailleurs, 19 % des chauffeurs déclarent avoir été connu une période d'inactivité professionnelle au moment de débiter leur activité sur la plateforme, un niveau bien supérieur au taux de chômage au niveau national².

Cette attraction vers le marché du travail a toutefois un revers : **pour dégager un revenu satisfaisant, les travailleurs utilisant ces plateformes doivent généralement travailler bien plus longtemps que la durée légale du travail**, à laquelle les indépendants ne sont pas assujettis. Malgré cette contrainte, le revenu net mensuel d'un chauffeur *Uber* pour 45 heures de connexion sur l'application s'élève en moyenne à 1 617 euros par mois, soit 31 % de plus que le SMIC mensuel net (1 231 euros). Les revenus horaires nets des livreurs *Uber Eats* varient, quant à eux, de 8,30 à 9,40 euros durant la première année de bénéfice de l'aide au créateur ou repreneur d'entreprise (ACRE) et de 7,80 à 8,80 euros l'année suivante, sans prendre en compte les pourboires, quand le SMIC horaire net s'établit à 8,11 euros.

Les plateformes de mobilité permettent donc à des publics écartés du marché du travail traditionnel de dégager des revenus certes faibles, mais équivalents au salaire minimum, en contrepartie d'une forte pénibilité du travail.

(2) Des travailleurs en situation de dépendance économique

Néanmoins, votre mission d'information relève une confusion trop fréquente dans l'expression publique des représentants des plateformes entendus par la mission d'information autour des notions *d'indépendance* et *d'autonomie*.

Si la promesse *d'indépendance* régulièrement renouvelée par ceux-ci semble destinée à flatter l'aspiration à la liberté d'une partie des travailleurs, ceux-ci, bien que juridiquement indépendants, se trouvent placés, dans les faits, dans une situation de forte dépendance économique vis-à-vis de la plateforme. Leur clientèle est en effet davantage celle des plateformes que la leur propre, sans possibilité pour eux, dans les secteurs ne requérant pas de qualifications particulières, de contractualiser en dehors de la plateforme et de se constituer une clientèle personnelle. En outre, dans ces mêmes secteurs, les plateformes déterminent généralement elles-mêmes les conditions tarifaires et le contenu de la prestation, sans marge de manœuvre pour le travailleur.

Hind Elidrissi, co-fondatrice de l'association *indépendants.co*³, note à ce propos que « la notion d'autonomie renvoie au fait de se gouverner par ses

¹ *Uber/Kantar TNS, étude « Chauffeurs partenaires Uber : évolution des profils et retours d'expérience », 2018.*

² *Audition plénière du 13 juillet 2021.*

³ *Association visant à « fédérer les travailleurs indépendants et les collectifs pour faire entendre leur voix ».*

propres lois. La notion d'indépendance peut être définie par la négative comme un état de non-dépendance. Dans le cas du travailleur des plateformes, les deux notions sont malgré tout interconnectées. C'est parce que le travailleur peut fixer ses propres lois qu'il est en état de non-dépendance. Il est ainsi son propre employeur, fixe le cadre de son activité. Or, ce n'est pas le cas dans les faits. C'est la plateforme qui fixe les prix et les règles commerciales. Bien que le travailleur puisse avoir un statut d'indépendant, il est dépendant économiquement de la plateforme¹ »².

La plateforme Deliveroo va plus loin encore, en proposant que soit précisé dans la loi « que le statut de travailleur indépendant n'exclut pas, en soi, toute forme de contrôle »³.

Il est donc primordial de rappeler que **la grande majorité des travailleurs de plateformes, bien que relativement autonomes** – ils choisissent librement les plateformes sur lesquelles ils souhaitent opérer, cessent et reprennent leur activité à leur guise, déterminent eux-mêmes leurs horaires de travail – sont, en réalité, *dépendants* de celles-ci, dans la mesure où elles fixent, de façon plus ou moins restrictive, les conditions de leur activité et constituent souvent leur seule source de revenu.

Cette tension entre **indépendance fictive et dépendance imposée** a été largement et récemment traitée dans le récent rapport de la délégation aux entreprises consacré à l'évolution des modes de travail et aux défis managériaux⁴.

b) Les conditions de travail de la plupart des travailleurs de plateformes, peu qualifiés, sont particulièrement précaires

(3) Un modèle économique indissociable de la précarité du travail

Contrairement aux travailleurs dotés de compétences rares, ceux qui exercent une activité **faiblement qualifiée**, notamment au travers des plateformes de mobilité, pâtissent de **conditions de travail dégradées**, inhérentes au modèle économique de ces entreprises. D'après le think tank #Leplusimportant⁵, « leur activité ne produit souvent pas une grande valeur ajoutée, ce qui ne leur laisse en quelque sorte d'autre choix que de jouer sur la rémunération des travailleurs et leurs conditions de travail »⁶.

¹ Voir à ce sujet : Commission des affaires sociales du Sénat, « Travailleurs des plateformes : au-delà de la question du statut, quelles protections ? », rapport d'information n° 452 (2019-2020), 20 mai 2020.

² Audition du rapporteur du 27 juillet 2021.

³ Audition plénière du 13 juillet 2021.

⁴ Rapport d'information n° 759 (2020-2021) de Mme Martine BERTHET, MM. Michel CANÉVET et Fabien GAY, fait au nom de la délégation aux entreprises, déposé le 8 juillet 2021.

http://www.senat.fr/rap/r20-759/r20-759_mono.html#toc168

⁵ Think tank produisant « des solutions concrètes pour relever les défis sociaux de l'économie numérique, développer le potentiel de tous les enfants et rendre l'économie et la transition écologique plus inclusives ».

⁶ Audition du rapporteur du 9 juillet 2021.

Aussi les revenus des indépendants fournissant des prestations réalisées sur site et dont les caractéristiques, notamment le contenu de la prestation et son prix, sont déterminées par la plateforme, ainsi que ceux des micro-travailleurs, sont généralement faibles.

Le micro-travail

Dans leur rapport « *Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale* » (2016), Nicolas Amar et Louis-Charles Viossat classent dans la catégorie des micro-travailleurs les indépendants qui « *exécutent pour des donneurs d'ordre, qui peuvent être des individus ou des entreprises, des micro-tâches qui ne sont pas encore susceptibles d'être confiées à l'intelligence artificielle, sont évalués par les donneurs d'ordre et sont payés en fonction du résultat* ».

Il peut s'agir de tâches de collecte et de nettoyage de données figurant sur des sites Internet, d'analyse de commentaires faits en ligne sur un produit ou sur une entreprise, de modération de contenus, de classement d'images, de transcription d'enregistrements, de traduction ou d'écriture. Leur réalisation contribue à alimenter et à renforcer l'intelligence artificielle, qui apprend à les exécuter elle-même (*machine learning*).

L'entreprise cliente délègue ces tâches à la plateforme, qui les confie à des travailleurs indépendants à un prix qu'elle détermine.

Les auteurs du rapport soulignent que la durée moyenne de la tâche sur les principales plateformes de micro-travail, *Amazon Mechanical Turk* ou *Foule Factory*, est d'une minute et que 90 % de ces tâches sont rémunérées moins de 0,1 dollar. Les micro-travailleurs cherchent essentiellement à dégager un revenu complémentaire : neuf utilisateurs d'*Amazon Mechanical Turk* sur dix consacrent moins de vingt heures par semaine au micro-travail. Les 260 000 micro-travailleurs exerçant en France tireraient un revenu mensuel moyen de 21 euros de leur activité¹.

Le micro-travail constitue ainsi une forme de travail particulièrement précaire, les tâches courtes et répétitives étant non seulement très faiblement rémunérées, mais également dépourvues de sens aux yeux du travailleur, qui n'en connaît pas la finalité.

En tant qu'indépendants, ces travailleurs ne bénéficient pas du SMIC, qui n'est garanti qu'aux salariés. S'ils facturent souvent une prestation mieux rémunérée que s'ils étaient salariés, comme dans le cas des plateformes de mise à disposition de travailleurs à titre temporaire, cette différence est liée à l'économie du versement des cotisations patronales, mais aussi salariales.

Cette donne satisfait l'intérêt immédiat des trois parties à la relation de travail : la plateforme, qui n'en est que plus compétitive vis-à-vis des entreprises de travail temporaire ; l'entreprise bénéficiaire de la prestation, qui réduit ses coûts par rapport au recours à des travailleurs intérimaires ; les travailleurs indépendants, dont le revenu net est supérieur à celui qu'ils tireraient d'une activité intérimaire.

¹ Antonio Casilli, Paola Tubaro, Clément Le Ludec, Marion Coville, Maxime Besenval, Touhfat Mouhtare et Elinor Wahal, « *Le Micro-Travail en France : derrière l'automatisation, de nouvelles précarités au travail ?* », 2019.

Or, pour ces derniers, *Prism'emploi*, organisation professionnelle des entreprises de travail temporaire, rappelle l'enjeu lié aux **internalités**, ces coûts que les agents économiques s'imposent à eux-mêmes sur le long terme en recherchant un bénéfice à court terme : « *en réalité, ils accomplissent le même travail sans bénéficier des mêmes droits, ce qu'ils découvriront amèrement en cas de crise globale (nous y sommes et ces travailleurs n'ont pas bénéficié de la prise en charge par Pôle Emploi) ou de survenance d'une difficulté personnelle sérieuse* »¹. De fait, **la différence de prix s'explique uniquement par l'absence de versement de cotisations sociales employeur par la plateforme**, qui induit des conséquences négatives trop peu souvent anticipées en termes de protection sociale.

Pour Salwa Toko, présidente du Conseil national du numérique de 2018 à 2021, nombre des travailleurs de plateformes faiblement qualifiés évoluaient auparavant dans l'économie souterraine². La plateformesation de l'économie leur permet de rejoindre l'économie régulée, mais elle les place dans une situation de grande précarité, qui rend particulièrement difficile l'accès au logement ou à l'emprunt.

D'autre part, les plateformes de travail ne connaissant pas les frontières, cette forme de travail précaire touche tout autant les travailleurs des pays développés que ceux des pays du Sud. Une part considérable des « *micro-travailleuses* » seraient ainsi basées en Afrique, notamment à Madagascar. Uma Rani, de l'OIT, souligne que **la moitié des travailleurs de plateformes dans le monde gagnent moins de 2,5 dollars par heure**, beaucoup payant aux plateformes une commission pouvant s'élever jusqu'à 40 %, tandis que certains d'entre eux travaillent jusqu'à 80 heures par semaine³.

En outre, renouant avec le **travail à la tâche** dont l'émergence du salariat à partir de la fin du XIX^{ème} siècle a entraîné la disparition progressive, la plupart des travailleurs de plateformes sont payés à la tâche, et non à l'heure. Dans ce contexte, le temps de l'activité rémunérée s'avère inférieur à celui de l'activité productive.

Dans le cas des plateformes de livraison de nourriture à domicile, par exemple, le temps d'attente des livreurs en restaurant n'est pas rémunéré, quelle que soit sa durée, de même que le temps d'attente entre deux missions. Ce mode de fonctionnement suscite une forte imprévisibilité des revenus, plaçant ces travailleurs dans une situation d'insécurité d'autant plus difficile à vivre que les revenus dégagés sont globalement très faibles. Votre mission d'information a largement débattu de l'opportunité de reconnaître le temps de connexion comme un temps de travail devant être rémunéré, mais n'a pas abouti à un consensus sur la question. En effet, s'il est indéniable que ces intervalles entre deux missions constituent bel et bien

¹ Audition du rapporteur du 28 juillet 2021.

² Audition plénière du 6 juillet 2021.

³ Audition plénière du 24 juin 2021.

une forme de travail, l'obligation de les intégrer au temps rémunéré risquerait de susciter une incitation à accepter moins de missions, d'une part, et pourrait conduire à la requalification de la relation de travail en salariat, dès lors que le travailleur ne serait plus rémunéré à la tâche.

Des freins à la mobilité professionnelle peuvent également en découler. D'après le Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (Cedefop)¹, **plus de la moitié des travailleurs de plateformes pensent qu'ils ne peuvent pas passer à une autre plateforme sans incidence négative sur leurs revenus.**

Le temps de travail des indépendants, quant à lui, ne fait pas l'objet d'une durée légale. Certaines plateformes peuvent donc être amenées à inciter les travailleurs qui les utilisent à travailler davantage en période d'accroissement de la demande. *Deliveroo*, par exemple, majore les prix des courses d'un à trois euros lors des périodes de pics et a doublé les pourboires lors des soirs de matches durant le Championnat d'Europe de football 2021. Ces pratiques peuvent nuire à l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle de travailleurs déjà contraints de travailler plus longtemps que la moyenne pour s'assurer un revenu décent.

Notons que le statut d'indépendant ne permet pas non plus aux travailleurs de plateformes de bénéficier de protections, notamment de délai de préavis ou d'indemnités en cas de rupture de la relation commerciale, ni de congés payés.

(4) Des risques psycho-sociaux majeurs

Au-delà même des revenus et de la protection des travailleurs de plateformes, l'« *hyper-capitalisme* » (Bruno Teboul²) sur lequel repose le phénomène de plateformes les expose à un « *hyper-stress* » lié à leur dépendance économique et psychologique vis-à-vis de la plateforme, à l'usage permanent des écrans, à l'exigence de performance, à l'insécurité des situations de travail ou encore à l'appauvrissement des relations sociales.

L'ANACT a listé pour la mission d'information les causes aujourd'hui documentées des **risques psycho-sociaux** auxquels sont exposés les travailleurs des principales plateformes de travail (VTC, livreurs, micro-travail)³ :

- l'obligation de travailler très longtemps, à des horaires contraignants et avec une faible prévisibilité ;

- une autonomie effective dans la réalisation du travail bien moindre que celle annoncée ;

¹ Cedefop, « *Developing and matching skills in the online platform economy : Findings on new forms of digital work and learning from Cedefop's CrowdLearn study* », 2020.

² Audition du rapporteur du 2 juillet 2021.

³ Audition du rapporteur du 28 juin 2021.

- des relations de travail déshumanisées du fait du management algorithmique, qui se traduit, par exemple, par l'impossibilité de faire valoir les circonstances réelles de la réalisation de l'activité lorsque le résultat attendu n'a pas pu être atteint ou l'impossibilité d'obtenir une assistance adéquate en cas de problème ;

- la surveillance permanente et la collecte massive de données sur le comportement des travailleurs ;

- la pression liée à la notation par les clients, devenus, d'après Marie-Anne Dujarier, professeure de sociologie à l'université Paris-Diderot, de véritables « *contremaîtres* »¹, et l'impossibilité de la contester.

Stéphane Le Lay et Fabien Lemozy, chercheurs à l'Institut de psychodynamique du travail, relèvent, après avoir échangé avec des livreurs de plateformes, « *l'obsession de l'obtention de créneaux, qui occupait le centre de leur attention et mobilisait le corps à tous les instants* »².

Par ailleurs, leurs travaux les ont conduits à observer une exacerbation des pulsions agressives de certains livreurs tendant à conjurer leur peur et décharger une frustration importante liée à l'évolution dans un espace public urbain hostile : « *Sur la route, tout le monde déteste tout le monde.* » S'y ajoutent des pathologies de la solitude, à l'instar de la « haine de soi » liée au rejet de cette expérience de travail et de la contribution à un système oppressif. Il en résulte « *des actes violents contre autrui (casse, bagarre) ou contre soi-même (accident, décompensation somatique)* ».

(5) De graves lacunes en matière de santé et de sécurité au travail

Les risques psycho-sociaux ne sont malheureusement pas les seuls auxquels sont exposés les travailleurs de plateformes. En effet, les travailleurs réalisant des prestations sur site sont **abandonnés à eux-mêmes en matière de santé et de sécurité au travail, dont la charge leur incombe.**

Auteur de plusieurs rapports sur le travail via les plateformes pour le compte de l'IGAS, Louis-Charles Viossat identifie ainsi les enjeux de sécurité comme l'une des principales catégories de risques planant sur ces indépendants³. En effet, mis en concurrence les uns avec les autres pour obtenir des missions et une meilleure évaluation de la part des clients, ceux-ci sont incités à adopter des **comportements accidentogènes** en accélérant leur rythme de travail et en réduisant *a minima* leur temps de pause.

Stéphane Le Lay et Fabien Lemozy identifient dans la peur de ces travailleurs pour leur intégrité physique l'une des sources de leur **souffrance**, en particulier dans le secteur de la livraison à domicile, où la fréquence des blessures est élevée en raison de l'usage du vélo sur la voie publique, ainsi que des risques pris par les coursiers, comme le non-port du

¹ Audition plénière du 15 juillet 2021.

² Audition plénière du 13 juillet 2021.

³ Audition du rapporteur du 27 juillet 2021.

casque, et de leur agressivité. Régulièrement exposés aux aléas naturels (intempéries) et chimiques (pollution), ceux-ci ont été particulièrement frappés par la pandémie de covid-19, au cours de laquelle ils ont été particulièrement mobilisés du fait des confinements successifs, leur activité exigeant qu'ils entrent en contact avec les clients et les restaurateurs. En outre, il résulte de l'exigence de productivité qui pèse sur eux des risques particuliers sur le plan de la santé : « à terme, l'auto-accélération et la sur-sollicitation corporelle qu'elle implique conduisent à des pathologies de surcharge (comme les troubles musculo-squelettiques). L'organisation du travail des plateformes conduit donc à une usure mentale et physique prématurée des livreurs, laissés seuls responsables de la dégradation de leur santé »¹.

Aussi le think tank #Leplusimportant préconise-t-il d'inclure explicitement les plateformes parmi les employeurs concernés par les dispositions du code du travail en matière de santé et de sécurité des travailleurs².

Concernant la santé au travail, la loi n° 2021-1018 du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail a **ouvert aux travailleurs indépendants la possibilité de s'affilier au service de prévention et de santé au travail interentreprises (SPSTI)** de leur choix et leur permet de bénéficier d'une offre spécifique de services en matière, notamment, de prévention des risques professionnels³. Néanmoins, ces dispositions présentent un **risque important de non-recours**, dans la mesure où la faiblesse des revenus des travailleurs indépendants constitue un obstacle majeur au versement de leurs cotisations.

En matière de sécurité au travail, le code du travail ne prévoit l'application aux travailleurs indépendants des principes généraux de prévention incombant à l'employeur⁴ que lorsque ceux-ci exercent une activité sur un chantier de bâtiment et de génie civil⁵.

Par conséquent, *Prism'emploi* note que, dans le cas des plateformes de mise à disposition de travailleurs à titre temporaire, le risque d'accident du travail est considérablement accru faute de formation avant la prise de poste et que les équipements de protection individuelle, ni fournis ni obligatoires, sont laissés à la discrétion et à la charge du travailleur lui-même⁶. Les obligations de l'employeur en matière de sécurité au travail pourraient donc être étendues aux plateformes recourant à des travailleurs indépendants dont les missions les exposent à des risques particuliers.

¹ Audition plénière du 13 juillet 2021.

² Audition du rapporteur du 9 juillet 2021.

³ Article L. 4621-3 du code du travail.

⁴ Article L. 4121-2 du code du travail.

⁵ Article L. 4535-1 du code du travail.

⁶ Audition du rapporteur du 28 juillet 2021.

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.

Garanties légales des salariés et des travailleurs de plateformes en termes de santé et de sécurité au travail

| • Salariés | • Travailleurs de plateformes |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Article L. 4121-1 du code du travail : « <i>L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs (...)</i> »• Article L. 4122-1 du code du travail : « <i>Les instructions de l'employeur précisent, en particulier lorsque la nature des risques le justifie, les conditions d'utilisation des équipements de travail, des moyens de protection, des substances et préparations dangereuses (...)</i> »• Article L. 4131-1 du code du travail : « <i>Le salarié alerte immédiatement l'employeur de toute situation de travail dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger imminent pour sa vie ou sa santé ainsi que de toute défectuosité qu'il constate dans le système de protection. Il peut se retirer d'une telle situation (...)</i> »• Article L. 4131-2 du code du travail : « <i>Le représentant du personnel au comité social et économique qui constate qu'il existe une cause de danger grave et imminent, notamment par l'intermédiaire d'un travailleur, en alerte immédiatement l'employeur (...)</i> »• Article L. 4624-1 du code du travail : « <i>Tout travailleur bénéficie (...) d'un suivi individuel de son état de santé assuré par le médecin du travail (...)</i> » | <ul style="list-style-type: none">• Néant |

Source : Mission d'information du Sénat, d'après Jean-Yves Frouin, « Réguler les plateformes numériques de travail », 2020.

L'inspection du travail pourrait, dans ce cadre, être chargée du contrôle de la bonne application par les plateformes des obligations qu'il est proposé de créer.

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.

(6) La plateformes précarise également la situation des travailleurs de l'économie traditionnelle

Les travailleurs exerçant leur activité au travers des plateformes numériques ne sont pas les seuls à être touchés par les conséquences du phénomène de plateformes. En effet, **la montée en puissance de ces nouveaux acteurs fragilise également la position des entreprises traditionnelles.**

L'ANACT distingue ainsi deux types de plateformes aux conséquences néfastes pour les acteurs traditionnels du marché¹ :

- une **plateformisation externe**, dans le cas de l'arrivée d'un acteur doté des moyens d'investir des fonds importants pour devenir incontournable sur le marché. Si les acteurs traditionnels de ce dernier ne sont pas en mesure de demeurer compétitifs et de garder un accès direct aux clients hors de la plateforme, celle-ci imposera progressivement ses conditions tarifaires, réduisant leurs marges ;

- une **plateformisation interne**, dans le cas où une entreprise choisit, dans une optique de réduction de ses coûts de production, d'externaliser une partie de ses activités en les confiant à des travailleurs indépendants en lieu et place de ses salariés.

Dans les deux cas, ces évolutions se traduisent par une **diminution de la rémunération des salariés des entreprises traditionnelles et/ou par des destructions d'emplois.** La dégradation des perspectives d'emploi qui en découle sur le marché du travail traditionnel risque alors d'accroître le nombre de travailleurs choisissant d'exercer en tant qu'indépendants sur les plateformes, ce qui augmenterait la pression à la baisse sur les revenus des acteurs du secteur².

À ce titre, le cas du **marché du travail temporaire** s'avère particulièrement éloquent.

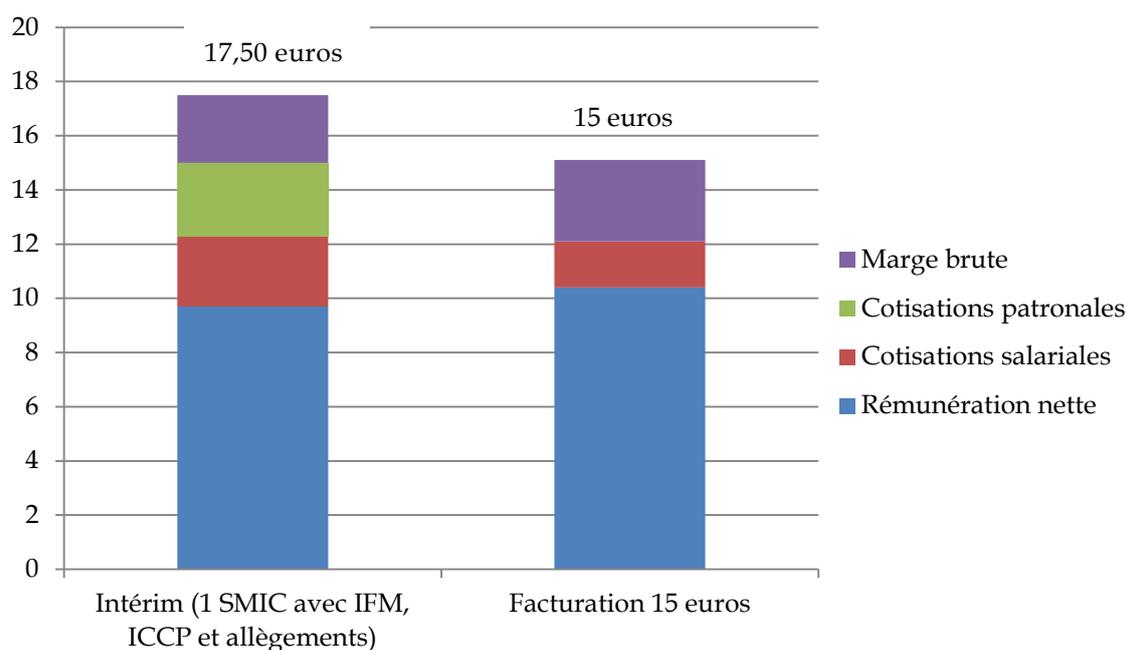
En effet, les **distorsions de concurrence** générées par les plateformes de mise à disposition de travailleurs à titre temporaire vis-à-vis des

¹ Audition du rapporteur du 28 juin 2021.

² Commission européenne, d'après Fabian Stephany, Michael Dunn, Steven Sawyer et Vili Lehdonvirta, « Distancing Bonus or Downscaling Loss ? The Changing Livelihood of US Online Workers in Times of COVID-19 », 2020.

entreprises d'intérim classiques y sont particulièrement visibles : d'après les informations communiquées à la mission d'information, pour une même mission, **un travailleur intérimaire coûtera en moyenne 2,50 euros de plus qu'un travailleur indépendant à l'entreprise bénéficiaire de la prestation.** À terme, des difficultés considérables en termes d'activité économique pourraient frapper les entreprises de travail temporaire traditionnelles.

Comparaison du coût horaire de l'intérim et de la mise à disposition d'autoentrepreneurs



Source : Mission d'information du Sénat.

c) Des avancées embryonnaires à développer

(7) Une responsabilité sociale des plateformes en construction

La loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, dite « loi El Khomri », a consacré l'existence d'une **responsabilité sociale des plateformes vis-à-vis des travailleurs indépendants** qui les utilisent dès lors qu'elles déterminent les caractéristiques de la prestation de service fournie ou du bien vendu et fixent son prix¹.

Or, de nombreuses plateformes, à l'image des plateformes de mise à disposition de travailleurs à titre temporaire, fixent le prix de la prestation, mais n'en définissent pas les caractéristiques, qui sont déterminées par l'entreprise cliente. Compte tenu de la contrainte imposée en matière tarifaire aux travailleurs qui y ont recours, il apparaît que ces plateformes ont elles aussi une responsabilité sociale envers ces derniers. Toutefois, votre

¹ Article L. 7342-1 du code du travail.

mission d'information n'a pas souhaité proposer l'extension du champ de la responsabilité sociale des plateformes afin d'éviter de consolider le tiers-statut existant *de facto*, dont nul ne saurait se satisfaire.

Cette responsabilité, telle qu'elle existe aujourd'hui, se traduit notamment, pour les plateformes de mobilité, par le dispositif des **chartes de responsabilité sociale**, introduit par la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités (LOM). Celle-ci ouvre à la plateforme la possibilité d'« *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*¹. »

Cette charte doit préciser :

- 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 ainsi que les règles qui peuvent être mises en œuvre pour réguler le nombre de connexions simultanées de travailleurs afin de répondre, le cas échéant, à une faible demande de prestations par les 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 et de se connecter ou se déconnecter, sans que soient imposées des plages horaires d'activité ;
- Les modalités visant à permettre aux travailleurs d'obtenir un prix décent pour leur prestation de services ;
- Les modalités de développement des compétences professionnelles et de sécurisation des parcours professionnels ;
- Les mesures visant notamment à améliorer les conditions de travail et à prévenir les risques professionnels auxquels les travailleurs peuvent être exposés en raison de leur activité ainsi que les dommages causés à des tiers ;
- Les modalités de partage d'informations et de dialogue entre la plateforme et les travailleurs sur les conditions d'exercice de leur activité professionnelle ;
- Les modalités selon lesquelles les travailleurs sont informés de tout changement relatif aux conditions d'exercice de leur activité professionnelle ;
- La qualité de service attendue, les modalités de contrôle par la plateforme de l'activité et de sa réalisation et les circonstances qui peuvent conduire à une rupture des relations commerciales entre

¹ Article L. 7342-9 du code du travail.

la plateforme et le travailleur répondant aux exigences de l'article L. 442-1 du code de commerce ainsi que les garanties dont le travailleur bénéficie dans ce cas ;

- Le cas échéant, les garanties de protection sociale complémentaire négociées par la plateforme dont les travailleurs peuvent bénéficier.

La direction générale du travail (DGT), à laquelle la charte est transmise par la plateforme, apprécie la conformité de son contenu aux dispositions du code du travail. La plateforme doit avoir préalablement consulté les travailleurs indépendants sur la charte qu'elle a établie ; le résultat de cette consultation leur est communiqué et doit être joint à la demande d'homologation. L'administration dispose de quatre mois pour émettre sa décision, la charte étant réputée homologuée à défaut de réponse dans ce délai. Une fois validée, la charte est publiée sur le site Internet de la plateforme et annexée aux contrats ou aux conditions générales d'utilisation qui la lient aux travailleurs.

Si ce dispositif peut sembler constituer un progrès pour les travailleurs concernés, il convient de rappeler qu'il présente un certain nombre de **lacunes** :

- Seuls les travailleurs des plateformes de mobilité sont concernés par ces dispositions¹ ;

- Les travailleurs concernés font l'objet d'une simple consultation et ne disposent pas d'un droit de participation à l'élaboration de la charte, ni d'un pouvoir d'approbation ou de rejet de la charte soumise à la DGT ;

- L'élaboration d'une charte n'est pas obligatoire, mais laissée à la libre appréciation des plateformes. *Uber* a donc choisi de ne pas en rédiger une, « *compte tenu du futur mécanisme de dialogue social institutionnalisé* », de même que *Deliveroo*². En effet, le Conseil constitutionnel ayant censuré les dispositions de la LOM prévoyant que l'établissement de la charte et le respect des engagements pris à travers elle par les plateformes ne peuvent caractériser l'existence d'un lien de subordination juridique entre les plateformes et les travailleurs³, **la plupart des plateformes n'ont pas souhaité recourir à ce dispositif** susceptible, selon eux, d'augmenter les **risques de requalification en salariat** ;

¹ Article L. 7342-8 du code du travail.

² Audition plénière du 13 juillet 2021.

³ Conseil constitutionnel, décision n° 2019-794 DC du 20 décembre 2019 : « Les dispositions contestées permettent aux opérateurs de plateforme de fixer eux-mêmes, dans la charte, les éléments de leur relation avec les travailleurs indépendants qui ne pourront être retenus par le juge pour caractériser l'existence d'un lien de subordination juridique et, par voie de conséquence, l'existence d'un contrat de travail. Le législateur leur a donc permis de fixer des règles qui relèvent de la loi et, par conséquent, a méconnu l'étendue de sa compétence. »

- Ces chartes contribuent à installer les travailleurs concernés dans un tiers-statut insatisfaisant en développant les pratiques dérogatoires du droit commun des travailleurs indépendants et en créant de la dépendance sociale.

(8) Des droits nouveaux pour les travailleurs de plateformes

La LOM a également consacré des droits nouveaux pour les travailleurs des plateformes de mobilité¹, en prévoyant notamment que ces dernières leur communiquent, lorsqu'elles leur proposent une prestation, la **distance couverte** par celle-ci et le **prix minimal garanti** dont ils bénéficieront et en leur garantissant le droit de refuser une proposition de prestation sans faire l'objet d'une quelconque pénalité².

Depuis lors, le code du travail prévoit également que les travailleurs de ces plateformes choisissent librement leurs plages horaires d'activité et leurs périodes d'inactivité³.

Ces garanties pourraient elles aussi être **étendues à tous les travailleurs de plateformes**.

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.

D'autre part, aux termes de la loi El Khomri, les travailleurs des plateformes ayant une responsabilité sociale bénéficient du **droit d'accès à la formation professionnelle continue**, leur contribution à la formation professionnelle étant prise en charge par la plateforme⁴.

De plus, s'ils demandent à bénéficier de la validation des acquis de l'expérience, la plateforme assume les frais d'accompagnement et leur versent une indemnité⁵.

Toutefois, les travailleurs concernés ne bénéficient de ces prises en charge que s'ils ont réalisé sur la plateforme, au cours de l'année, un chiffre d'affaires égal ou supérieur à 13 % du plafond annuel de la sécurité sociale⁶, soit 5 347,68 euros en 2021.

La LOM a également prévu que le compte personnel de formation (CPF) de ces travailleurs est abondé par la plateforme lorsqu'ils réalisent sur

¹ Article L. 1326-1 du code du travail.

² Article L. 1326-2 du code du travail.

³ Article L. 1326-4 du code du travail.

⁴ Article L. 7342-3 du code du travail.

⁵ Article L. 7342-3 du code du travail.

⁶ Article D. 7342-1 du code du travail.

celle-ci un chiffre d'affaires supérieur à un seuil déterminé selon leur secteur d'activité¹.

Garanties légales des salariés et des travailleurs de plateformes en termes de formation professionnelle

| Salariés | Travailleurs de plateformes |
|---|---|
| <p>- Article L. 6131-1 du code du travail : « Les employeurs concourent, chaque année, au développement de la formation professionnelle et de l'apprentissage par :</p> <p>1° Le financement direct des actions de formation de leurs salariés ;</p> <p>2° Le versement de la contribution unique à la formation professionnelle et à l'alternance (...) ;</p> <p>3° Le versement de la contribution supplémentaire à l'apprentissage (...) ;</p> <p>4° Le versement de la contribution dédiée au financement du compte personnel de formation pour les titulaires d'un contrat à durée déterminée (...) »</p> <p>- Article L. 6312-1 du code du travail : « L'accès des salariés à des actions de formation professionnelle est assuré :</p> <p>1° À l'initiative de l'employeur, le cas échéant, dans le cadre d'un plan de développement des compétences ;</p> <p>2° À l'initiative du salarié, notamment par la mobilisation du compte personnel de formation (...) »</p> <p>- Article L. 6321-1 du code du travail : « L'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail. Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations. Il peut proposer des formations qui participent au développement des compétences, y compris numériques, ainsi qu'à la lutte contre l'illettrisme (...) »</p> | <p>- Article L. 7342-3 du code du travail : « Le travailleur bénéficie du droit à la formation professionnelle continue (...) La contribution à la formation professionnelle (...) est prise en charge par la plateforme.</p> <p>Il bénéficie, à sa demande, des actions mentionnées au 3° de l'article L. 6313-1 (actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience). La plateforme prend alors en charge les frais d'accompagnement et lui verse une indemnité dans des conditions définies par décret.</p> <p>Le compte personnel de formation du travailleur est abondé par la plateforme lorsque le chiffre d'affaires qu'il réalise sur cette plateforme est supérieur à un seuil déterminé selon le secteur d'activité du travailleur (...) »</p> <p>- Article D. 7342-1 du code du travail : « (...) La contribution mentionnée au premier alinéa de l'article L. 7342-3 (est) prise en charge par la plateforme lorsque le travailleur indépendant a réalisé sur la plateforme, au cours de l'année au titre de laquelle (...) la contribution (a) été acquittée, un chiffre d'affaires égal ou supérieur à 13 % du plafond annuel de la sécurité sociale.</p> <p>- Les frais d'accompagnement et l'indemnité mentionnés au deuxième alinéa de l'article L. 7342-3 sont pris en charge par la plateforme lorsque le travailleur indépendant a réalisé sur la plateforme, au cours de la dernière année civile écoulée, un chiffre d'affaires égal ou supérieur à 13 % du plafond annuel de la sécurité sociale. »</p> |

¹ Article L. 7342-3 du code du travail.

| | |
|--|--|
| <p>- Articles L. 6323-1 à 6323-20-1 du code du travail : le compte personnel de formation.</p> <p>- Article R. 6323-1 du code du travail : « Le compte personnel de formation du salarié ayant effectué une durée de travail supérieure ou égale à la moitié de la durée légale ou conventionnelle du travail sur l'ensemble de l'année est alimenté à hauteur de 500 euros au titre de cette année, dans la limite d'un plafond total de 5 000 euros. »</p> <p>- Article L. 6323-14 du code du travail : « Le compte personnel de formation peut être abondé en application d'un accord d'entreprise ou de groupe, un accord de branche ou un accord conclu par les organisations syndicales de salariés et d'employeurs gestionnaires d'un opérateur de compétences, portant notamment sur la définition des formations éligibles et les salariés prioritaires (...) »</p> | <p>- Article D. 7342-3 du code du travail : « Les frais d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience pris en charge par la plateforme sont ceux exposés par la personne pour réaliser les actions définies aux articles R. 6423-2 et R. 6423-3, dans la limite de 3 % du plafond annuel de la sécurité sociale.</p> <p>L'indemnité versée pour compenser la perte de revenus occasionnée par l'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience est due dans la limite de vingt-quatre fois le taux horaire du salaire minimum interprofessionnel de croissance. »</p> |
|--|--|

Source : Mission d'information du Sénat, d'après Jean-Yves Frouin, « Réguler les plateformes numériques de travail », 2020.

Enfin, un projet de loi en cours d'examen par l'Assemblée nationale¹ vise notamment à habilitier le Gouvernement à prendre par voie d'ordonnance toute mesure relevant du domaine de la loi afin de compléter les obligations incombant aux plateformes de mobilité à l'égard des travailleurs indépendants qui y recourent, afin de **renforcer l'autonomie** de ces derniers dans l'exercice de leur activité en améliorant les modalités selon lesquelles ils sont informés sur les propositions de prestation et peuvent y souscrire et en leur garantissant une marge d'autonomie pour déterminer les modalités de réalisation des prestations et les moyens mis en œuvre.

L'étude d'impact du projet de loi précise que les dispositions envisagées « visent à garantir que les travailleurs des plateformes de la mobilité exercent leur activité dans les conditions du travail indépendant. L'objectif est ainsi de limiter les risques de requalification de leur contrat commercial en contrat de travail ». Le Gouvernement envisage donc de permettre aux travailleurs concernés de disposer d'une **information plus complète**, telle que la destination de la course,

¹ Projet de loi ratifiant l'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 et portant habilitation du Gouvernement à compléter par ordonnance les règles organisant le dialogue social avec les plateformes, enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 13 juillet 2021.

et d'un délai raisonnable pour se prononcer, ainsi que de choisir plus librement leur matériel et les conditions d'exécution de la prestation, par exemple en déterminant eux-mêmes leur itinéraire, et ce afin de consolider la présomption d'indépendance.

- (9) Les initiatives individuelles prises par les plateformes doivent être poursuivies et amplifiées

Sous la pression de l'opinion publique, sensibilisée à la situation des travailleurs de plateformes par les conflits sociaux de ces dernières années, les plateformes se sont trouvées contraintes à prendre des mesures en faveur de l'amélioration de leurs conditions de travail.

Uber, qui consulte chaque année les travailleurs utilisant sa plateforme, a indiqué à la mission d'information avoir constaté un taux de satisfaction de ses livreurs de 78 % en 2020 contre 63 % en 2019¹. Plusieurs difficultés doivent être relevées, notamment la variabilité des revenus des chauffeurs et la saisonnalité de l'activité des livreurs, la réglementation VTC et l'exclusion des chauffeurs de certaines zones urbaines, ainsi que l'attente des livreurs en restaurant. Pour répondre à ces problématiques, la plateforme indique avoir mis en œuvre diverses mesures, notamment :

- La limitation du temps de connexion des chauffeurs sur l'application pour éviter les journées trop longues ;
- L'envoi d'un SMS d'alerte aux livreurs en cas de mauvaises conditions météorologiques ;
- La sensibilisation aux règles du code de la route ;
- L'optimisation des temps d'attente en partenariat avec les restaurants ;
- La négociation de partenariats permettant aux livreurs de se fournir en matériel adapté à des prix préférentiels ;
- La suspension des comptes à l'origine d'agressions, l'accompagnement de la victime dans ses démarches et la mise en relation avec les services du Défenseur des droits.

La plateforme *Deliveroo*, quant à elle, indique que la satisfaction générale de ses livreurs, calculée selon plusieurs critères (gains, flexibilité, récompenses, soutien et engagement) via une enquête hebdomadaire, oscille autour des 80 %². Au travers d'une équipe dédiée à l'amélioration de l'expérience livreur, plusieurs initiatives ont été menées, par exemple :

- La conclusion d'un partenariat avec la Délégation à la sécurité routière (DSR), sur la base duquel la plateforme diffuse à ses livreurs les contenus élaborés par la DSR et leur fournit

¹ Audition plénière du 13 juillet 2021.

² *Idem*.

gratuitement un équipement adapté aux critères de sécurité élaboré par ses soins ;

- L'accompagnement des livreurs dans le renouvellement de leur véhicule et la transition vers des mobilités douces via la négociation de partenariats et un abondement financier partiellement pris en charge par la plateforme ;
- Des « *tarifications exceptionnelles* » majorant les prix des courses lors des périodes de pics et la distribution d'une prime exceptionnelle de 16 millions de livres sterling à l'occasion de son entrée en bourse en 2021.

En matière d'insertion et de formation, certaines plateformes proposent un soutien aux travailleurs qui y ont recours : *Deliveroo* permet ainsi à ses livreurs et aux membres de leur famille de suivre des formations et d'obtenir une bourse pour suivre une formation diplômante, poursuivre un projet professionnel ou mener à bien un projet entrepreneurial, tandis que *StaffMe* a créé un organisme de formation visant à donner aux étudiants qui en bénéficient (600 en 2020, 1 200 projetés en 2021) les moyens d'accéder à un emploi durable¹.

En parallèle, des niveaux minimaux de rémunération ont été prévus par plusieurs plateformes. *Brigad*, par exemple, fixe, au moment du dépôt d'une annonce et en fonctions de critères géographiques et de compétences, un tarif minimal de référence en deçà duquel il est vraisemblable qu'aucune candidature ne sera reçue, l'entreprise cliente étant libre de proposer un tarif supérieur, ce qui se produit dans un cas sur quatre². La plateforme *StaffMe*, elle, garantit une rémunération minimale de 16,50 euros bruts, soit 13,20 euros nets.

Ces initiatives, certes louables, méritent d'être saluées. Néanmoins, **elles ne sauraient masquer à elles seuls la grande précarité dans laquelle sont placés leurs bénéficiaires et qu'elles se limitent à atténuer.**

3. Les limites de l'indépendance : une couverture sociale peu protectrice

a) Protection sociale et statut professionnel : une tendance à l'harmonisation

- (1) De manière générale, la couverture sociale des travailleurs indépendants a été progressivement alignée sur celle des salariés

¹ Audition du rapporteur du 22 juillet 2021.

² *Idem.*

Dès la fondation de la sécurité sociale, les travailleurs indépendants ont affiché le souci de voir leurs spécificités reconnues et, conformément à leur autonomie professionnelle, de préserver un mode de fonctionnement fondé sur la couverture individuelle des risques plutôt que sur le principe de solidarité.

Genèse du régime de sécurité sociale des indépendants

L'opposition des travailleurs indépendants a fait obstacle à l'application de la loi n° 46-1146 du 22 mai 1946 portant généralisation de la sécurité sociale, entraînant la création de régimes autonomes d'assurance vieillesse, la CANCAVA (artisans) et l'ORGANIC (professionnels de l'industrie et du commerce), en 1948 et d'un régime autonome d'assurance maladie-maternité, la CANAM, en 1966.

Le régime social des indépendants (RSI), né de leur fusion en 2006, a été remplacé, en 2018, par la sécurité sociale des indépendants (SSI), intégrée au régime général en 2020. Toutefois, cet adossement n'a pas entraîné l'unification des règles relatives aux cotisations et aux prestations des indépendants et des salariés.

La couverture obligatoire des travailleurs indépendants a été progressivement alignée sur celle des salariés pour les droits universels (frais de santé et prestations familiales). En ce qui concerne les droits contributifs (arrêts de travail, congé maternité, retraite de base et complémentaire), les indépendants bénéficient également d'une couverture obligatoire du même type que celle des salariés. Des différences subsistent néanmoins sur ce dernier plan du fait d'un moindre effort contributif : les cotisations correspondantes sont assises sur le revenu professionnel net de l'indépendant, une assiette moins large que le salaire brut, qui sert de base au calcul des cotisations des salariés.

En outre, une part importante des travailleurs de plateformes exercent en tant qu'indépendants en parallèle d'une autre activité. Dans ce cadre, ils bénéficient de couvertures sociales complémentaires au titre de leur statut d'employé ou, en ce qui concerne les plateformes s'adressant principalement à ce public, telles que *StaffMe*, d'étudiant.

(2) Donner la priorité à la construction d'une protection effective sur la question du statut

L'extension de la couverture sociale des travailleurs des plateformes apparaît comme une priorité, consensuelle¹, la question de leur statut juridique restant en débat.

Sur ce dernier sujet, la situation actuelle, qui permet au juge de « *faire de la régulation politique* », selon l'expression de Marie-Anne Dujarier², en lieu et place du législateur en procédant à la requalification au cas par cas du statut des travailleurs l'ayant saisi, n'est évidemment pas satisfaisante.

¹ Commission des affaires sociales du Sénat, « *Travailleurs des plateformes : au-delà de la question du statut, quelles protections ?* », rapport d'information n° 452 (2019-2020), 20 mai 2020.

² Audition plénière du 15 juillet 2021.

Dans le secteur du travail temporaire, par exemple, bien que les plateformes ne se limitent généralement pas à une fonction d'intermédiation, mais fixent le prix de la prestation fournie par le travailleur indépendant, la Cour de cassation¹ a récemment rejeté l'action exercée par deux entreprises de travail temporaire dénonçant des faits de concurrence déloyale résultant de l'activité de mise à disposition de main-d'œuvre d'une plateforme en l'absence d'indices suffisants permettant de démontrer l'existence d'un lien de subordination et de renverser la présomption de travail indépendant inscrite dans le code du travail².

De la plateforme de mise à disposition de travailleurs à l'entreprise de travail temporaire : le cas de *Side*

Fondée en 2016, *Side* était, à l'origine, une plateforme de mise à disposition de travailleurs à titre temporaire dans les secteurs de la logistique, du *retail* et du tertiaire³.

Entre 2018 et 2019, après avoir consulté des avocats spécialisés en droit social et des chercheurs, *Side* est devenue une véritable entreprise de travail temporaire salariant des intérimaires sous la forme innovante d'une plateforme numérique opérant exclusivement en ligne (publication de mission, signature dématérialisée des contrats, relevé d'heures, planning, fiches de paie, factures), ce qui lui a permis d'améliorer son accessibilité, sa réactivité et son efficacité administrative.

Cette transformation a été motivée par des considérations liées aux risques présentés, pour les clients de la plateforme, par la mise à disposition de travailleurs en dehors du cadre juridique de l'intérim pour exécuter les mêmes tâches qu'un salarié de l'entreprise dans une relation de subordination :

- Un risque juridique lié à la possibilité de requalification de la relation de travail en salariat en cas d'action judiciaire ;
- Un risque syndical tenant à l'opposition des organisations représentatives des salariés au recours à des travailleurs faussement indépendants ;
- Un risque en termes de « *marque employeur* » compte tenu de la dénonciation croissante dans la société de ces pratiques ;
- Un risque social pour les travailleurs utilisant la plateforme, placés en situation de précarité et contraints d'assumer et de gérer un statut d'auto-entrepreneur qu'ils ne désiraient pas (nombre d'entre eux ne souhaitaient même pas entreprendre les démarches visant à créer leur auto-entreprise compte tenu du caractère temporaire de leur activité).

Pour les travailleurs, la différence est fondamentale. En effet, les intérimaires, en qualité de salariés, cotisent à l'assurance chômage et à l'assurance vieillesse, bénéficient de la prise en charge d'au moins 50 % de leur cotisation à la couverture santé complémentaire obligatoirement proposée par l'entreprise, de primes de fin de mission, de congés payés, de majorations (heures supplémentaires, nuit, dimanche), d'indemnités (transport, panier repas) et, le cas échéant, du dispositif d'activité partielle et ne peuvent subir une rupture subite de leur contrat en dehors de la période d'essai.

¹ Cour de cassation, 12 novembre 2020, *Staffmatch c./ Brigad*.

² Article L. 8221-6 du code du travail.

³ Audition du rapporteur du 22 juillet 2021.

Les entreprises clientes y gagnent notamment une sécurité juridique renforcée, un apaisement syndical et une marque employeur vertueuse au prix d'une perte de flexibilité au-delà de la période d'essai et d'un surcoût de l'ordre de deux euros par heure de travail.

Les plateformes de travail prétendent aujourd'hui répondre à la demande croissante de liberté émise par la population active ces travailleurs. Or, si cette aspiration à l'autonomie semble avérée, ces derniers n'en désirent pas moins un **niveau de protection sociale similaire à celui des salariés**.

Pour autant, plusieurs des organismes auditionnés par la mission d'information ont jugé **l'hypothèse d'une présomption de salariat inadaptée à la diversité des situations dans lesquelles sont placés ces travailleurs**.

D'autre part, comme le rappelle Bruno Mettling¹, la plateforme de livraison *Just Eat*, qui propose à ses livreurs un statut de salarié et un revenu minimum, affiche un taux de démission important et s'avère plus sélective en matière de recrutement, éloignant ainsi les candidats les plus éloignés du marché de l'emploi.

Quoi qu'il en soit, **il revient au législateur de clarifier le droit et de mettre un terme à l'insécurité juridique dans laquelle sont placés les travailleurs comme les plateformes du fait de la divergence des jurisprudences**. Une telle situation suppose en effet **une intervention permanente du juge**.

b) En tant qu'indépendants, les travailleurs de plateformes bénéficient néanmoins d'une protection sociale limitée

(3) Les plateformes ne se voient imposer aucune obligation de prise en charge d'une couverture santé complémentaire

Si la loi n° 2013-504 du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi a prévu l'obligation, pour les employeurs, de proposer une couverture santé complémentaire à tous leurs salariés et de prendre en charge la cotisation afférente à hauteur d'au moins 50 %², les travailleurs indépendants ne bénéficient pas de telles garanties et doivent **souscrire individuellement**, s'ils le souhaitent, à une couverture complémentaire.

Toutefois, **la faiblesse des revenus d'une majorité des travailleurs de plateformes les empêche souvent de s'assurer, doublant ainsi leur précarité économique d'une précarité sociale**.

(4) La couverture du risque d'accidents du travail demeure facultative

Les travailleurs indépendants ne disposent pas d'une couverture obligatoire contre le risque d'accidents du travail et de maladies

¹ Audition plénière du 22 juin 2021.

² Article L. 911-7 du code de la sécurité sociale.

professionnelles. Cette exposition aux aléas concerne tout particulièrement les travailleurs des plateformes de mobilité, dont l'activité est fortement accidentogène.

Néanmoins, depuis l'adoption de la loi El Khomri en 2016, lorsque le travailleur souscrit une assurance couvrant le risque d'accidents du travail ou adhère à l'assurance volontaire de la sécurité sociale en matière d'accidents du travail, la plateforme prend en charge sa cotisation¹, dans la limite du montant de la cotisation due au titre de l'assurance volontaire².

Cette prise en charge est cependant conditionnée à la réalisation par le travailleur d'un chiffre d'affaires égal ou supérieur à 13 % du plafond annuel de la sécurité sociale³, soit 5 347,68 euros en 2021.

Dans les faits, force est de constater que trop peu de travailleurs sont informés de la possibilité d'adhérer à l'assurance volontaire de la sécurité sociale et de l'obligation, pour les plateformes, de prendre en charge leur cotisation. Pour l'heure, seuls 45 000 travailleurs indépendants au total ont choisi d'y adhérer d'après le Gouvernement. *#Leplusimportant*⁴ suggère donc de mener des actions de sensibilisation afin de lutter contre le non-recours.

Dans le cadre du plan de soutien aux indépendants présenté par le président de la République le 16 septembre 2021, le Gouvernement a annoncé vouloir faciliter l'accès des indépendants à ce dispositif par une réduction de 30 % du coût d'adhésion. Toutefois, la cotisation due au titre de l'assurance volontaire étant, en cas d'adhésion, obligatoirement prise en charge par la plateforme sous condition de chiffre d'affaires, une telle mesure ne semble pas à-même de renforcer le taux de recours des travailleurs de plateformes.

(5) La plupart des travailleurs de plateformes sont exclus du bénéfice de l'allocation chômage des travailleurs indépendants

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a ouvert aux travailleurs indépendants la possibilité de bénéficier d'une allocation chômage forfaitaire de 800 euros par mois⁵ pendant six mois⁶, sous condition d'avoir exercé leur activité en continu pendant deux ans, généré un revenu annuel d'au moins 10 000 euros, cessé leur activité du fait du placement de leur entreprise en liquidation ou en redressement judiciaire⁷ et de disposer de ressources personnelles inférieures au montant du revenu de solidarité active (RSA)⁸, soit 565,34

¹ Article L. 7342-2 du code du travail.

² Article D. 7342-2 du code du travail.

³ Article D. 7342-1 du code du travail.

⁴ Audition du rapporteur du 9 juillet 2021.

⁵ Article D. 5424-74 du code du travail.

⁶ Article D. 5424-75 du code du travail.

⁷ Article L. 5424-25 du code du travail.

⁸ Article D. 5424-70 du code du travail.

euros en 2021. Cette allocation des travailleurs indépendants (ATI) est exclusivement financée par des recettes fiscales¹.

Toutefois, dans les faits, **ces conditions particulièrement restrictives ne permettent pas à la plupart des travailleurs de plateformes de bénéficier de l'allocation chômage des travailleurs indépendants.**

Ainsi, le rapport d'information de la commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale sur l'allocation des travailleurs indépendants dans le contexte de la crise de la covid-19² relève que le bilan annuel de l'ATI est quarante fois inférieur aux prévisions : au 26 février 2021, soit seize mois après l'entrée en vigueur du dispositif, Pôle emploi ne faisait état que de 911 bénéficiaires de l'ATI pour trois millions d'euros de dépenses engagées à fin décembre 2020 contre une prévision annuelle de 29 300 bénéficiaires pour 140 millions d'euros.

Le « *Plan Indépendants* » du Gouvernement prévoit donc l'ouverture du droit à cette allocation aux indépendants qui ont cessé de manière définitive leur activité lorsque cette dernière n'était pas viable économiquement – ce critère étant apprécié sur la base d'une baisse du revenu fiscal de 30 % d'une année sur l'autre – et l'assouplissement de la condition de revenu minimum pour en bénéficier – le montant requis ne sera plus que de 10 000 euros minimum sur l'une des deux dernières années d'activité non salariée au lieu de 10 000 euros minimum en moyenne sur les deux dernières années. Il n'est toutefois pas certain que ces mesures permettent d'augmenter sensiblement le nombre de travailleurs éligible à l'allocation.

Pour autant, l'assurance chômage repose à la fois sur le versement d'une cotisation par l'employeur (4,05 % du salaire brut) et sur le conditionnement du versement de l'allocation chômage à une perte involontaire d'emploi et ce dernier point rend particulièrement complexe l'affiliation des travailleurs indépendants, dans la mesure où le caractère involontaire de la perte d'activité est difficilement démontrable.

¹ Article L. 5424-28 du code du travail.

² Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale, rapport d'information déposé en conclusion des travaux de la mission d'information sur l'allocation des travailleurs indépendants dans le contexte de la crise de la covid-19, n° 4051 (2020-2021), 7 avril 2021.

Comparatif des couvertures sociales des salariés et des travailleurs de plateformes

| Type de couverture | Salariés | Travailleurs de plateformes |
|--|--|--|
| Frais de santé | Sécurité sociale | |
| Arrêts maladie | <ul style="list-style-type: none"> • Indemnités journalières égales à 50 % du salaire journalier brut dans la limite de 1,8 SMIC, soit une indemnité maximale de 45,55 euros par jour. • Délai de carence de trois jours. | <ul style="list-style-type: none"> • Indemnités journalières égales à 1/730^e du revenu d'activité annuel moyen des trois dernières années civiles dans la limite du plafond de la sécurité sociale, soit une indemnité maximale de 56,35 euros par jour. • Délai de carence de trois jours. • L'indemnité journalière est nulle pour les micro-entrepreneurs dont le revenu annuel moyen est inférieur à 4 046,40 euros en 2021, sauf pour les micro-entrepreneurs versant une cotisation minimale (sur option). |
| Accidents du travail/maladies professionnelles | <ul style="list-style-type: none"> • Branche AT-MP de la sécurité sociale. • L'indemnité journalière est égale à 60 % (80 % après 28 jours) du salaire journalier de référence, égal à 1/30,42 du salaire brut du mois civil précédant l'arrêt de travail. • Ce salaire journalier ne peut excéder 0,834 % du plafond annuel de la sécurité sociale, soit 343,07 euros en 2021. L'indemnité maximale est donc de 205,84 euros pendant les 28 premiers jours, puis de 274,46 euros à partir du 29^{ème} jour. • Les frais de santé sont remboursés à 100 % des tarifs de l'assurance maladie. | <ul style="list-style-type: none"> • Pas de couverture obligatoire. • Faculté d'adhérer à l'assurance volontaire AT-MP ou à une assurance privée. • En cas d'adhésion à l'assurance volontaire, les prestations sont celles de droit commun, à l'exclusion des indemnités journalières, auxquelles l'assurance volontaire n'ouvre pas droit. • Si le travailleur réalise un chiffre d'affaires au moins égal à 13 % du plafond annuel de la sécurité sociale, soit 5 347,68 euros en 2021, la plateforme prend en charge les éventuelles cotisations d'assurance contre le risque AT-MP souscrite à titre volontaire par le travailleur, dans la limite du montant de la cotisation due au titre de l'assurance volontaire de la sécurité sociale. |

| | | |
|--|---|---|
| <p>Maternité</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Durée d'indemnisation de seize semaines. • Indemnisation conditionnée à une durée minimale de huit semaines. | |
| <p>Complémentaire santé</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Obligation pour l'employeur de proposer une couverture complémentaire à tous ses salariés. • Participation financière de l'employeur au moins égale à 50 % de la cotisation. | <ul style="list-style-type: none"> • Pas de couverture obligatoire. • Certaines plateformes proposent d'elles-mêmes une offre similaire aux travailleurs indépendants qui les utilisent. • Les plateformes de mobilité ont la possibilité d'élaborer des chartes de responsabilité sociale par lesquelles elles peuvent prévoir des garanties de protection sociale complémentaire. |
| <p>Assurance vieillesse de base</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Validation d'un trimestre pour chaque tranche de salaire de 150 SMIC horaire brut, pour un maximum de quatre trimestres par an et dans la limite du plafond de la sécurité sociale. | <ul style="list-style-type: none"> • Validation de trimestres conditionnée au versement d'un montant minimal de cotisations sociales. • Ce montant dépendant du chiffre d'affaires réalisé, aucun trimestre n'est validé si ce dernier est inférieur à certains seuils. |
| <p>Chômage/perte d'activité</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Assurance chômage. • Allocation comprise entre 57 et 75 % du salaire journalier de référence. • Durée maximale d'indemnisation de 24 mois pour les salariés âgés de moins de 53 ans à la fin de leur contrat de travail, 30 mois de 53 à 54 ans et 36 mois au-delà de 54 ans. | <ul style="list-style-type: none"> • Allocation aux travailleurs indépendants d'un montant de 800 euros par mois pendant six mois. • Versement sous condition d'avoir exercé une activité indépendante en continu pendant deux ans, généré un revenu annuel d'au moins 10 000 euros, cessé cette activité du fait du placement de l'entreprise en liquidation ou en redressement judiciaire et de disposer de ressources personnelles inférieures au montant du RSA, soit 565,34 euros en 2021. |
| <p>Prestations familiales</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sécurité sociale | |

Source : Mission d'information du Sénat, d'après Jean-Yves Frouin, « Réguler les plateformes numériques de travail », 2020, et commission des affaires sociales du Sénat, « Travailleurs des plateformes : au-delà de la question du statut, quelles protections ? », rapport d'information n° 452 (2019-2020), 20 mai 2020.

- (6) Certaines plateformes assurent une protection sociale complémentaire en faveur des travailleurs indépendants

Dans le cadre du dispositif des chartes de responsabilité sociale dont elles peuvent se saisir depuis 2019, les plateformes de mobilité peuvent mettre en place des **garanties de protection sociale complémentaire** au profit de leurs travailleurs. Le rapport Frouin précise que « *les garanties les plus souvent mises en place sont la couverture des frais de santé (dont le versement d'une prime de naissance/maternité, le cas échéant), la couverture des risques lourds tels que l'incapacité temporaire de travail (versement d'indemnités complémentaires en cas d'arrêt de travail pour maladie ou accident, dont les ATMP le cas échéant), l'invalidité ou le décès, et la mise en place d'un régime de retraite supplémentaire* ».

Deliveroo, qui n'a pourtant pas élaboré de telle charte, propose à ses livreurs une assurance indemnité maladie leur garantissant un soutien financier en cas d'interruption d'activité due à une maladie non-professionnelle pour une durée maximale de quinze jours¹. La plateforme leur a également fourni une indemnité pour arrêt de travail dû à la covid-19 et un système de téléconsultation gratuit en partenariat avec la plateforme *Qare*. Bien qu'elle ne relève pas de la catégorie des plateformes ayant une responsabilité sociale envers les travailleurs qui les utilisent, *Malt* a négocié pour ses *freelances* un contrat de prévoyance et un contrat de couverture santé complémentaire².

En matière d'accidents du travail, plusieurs plateformes mettent une assurance à la disposition des travailleurs qui exercent leur activité par leur biais. Il s'agit aussi bien de plateformes ayant une responsabilité sociale, comme *Uber*, qui couvre gratuitement ses chauffeurs et livreurs contre ce risque depuis 2016, ou *Deliveroo*, dont l'assurance permet le remboursement des frais médicaux et des frais liés à une incapacité totale permanente ou à un décès, d'indemnités journalières en cas d'hospitalisation ou d'incapacité totale temporaire, ainsi que d'un forfait pour la naissance d'un enfant ou une convocation en tant que juré, mais aussi d'autres plateformes, à l'instar de *StaffMe*, dont l'assurance contre le risque d'accidents du travail n'a encore jamais été utilisée du fait du caractère peu accidentogène des missions proposées à ses utilisateurs³.

- c) *Renforcer la protection sociale des travailleurs de plateformes : une nécessité impérieuse, dont les modalités font débat*

Compte tenu des caractéristiques de l'activité qu'ils exercent et qui les expose souvent aux risques face auxquels ils sont paradoxalement peu protégés, les travailleurs de plateformes devraient pouvoir bénéficier d'une couverture sociale élargie.

¹ Audition plénière du 13 juillet 2021.

² Audition du rapporteur du 22 juillet 2021.

³ *Idem*.

Ce nouveau socle de protection sociale pourrait s'inscrire dans le cadre de ce que Bruno Teboul désigne comme « *un nouveau contrat social numérique* » à l'échelle européenne, qui inclurait également un dialogue social équilibré entre les plateformes et les travailleurs indépendants¹.

Au niveau communautaire, l'Union européenne pourrait, sous l'impulsion de la France dans le cadre de sa présidence du Conseil de l'Union (premier semestre 2022), mener une action visant à garantir la protection de ces travailleurs contre l'ensemble des risques économiques et sociaux.

La Commission européenne propose ainsi de contribuer à élaborer des solutions durables « *en se fondant sur les mesures de lutte contre la crise qui octroient un accès aux régimes de prestations de chômage et de maladie aux travailleurs indépendants et à certains groupes de travailleurs atypiques pendant la pandémie, tout en veillant à ce que ce que les plateformes de travail en ligne contribuent au financement de ces régimes* »², en tenant compte de la diversité des situations nationales et dans le respect du principe de subsidiarité.

Compte tenu des débats de fond entre partisans de la présomption de salariat et défenseurs du statut d'indépendant des travailleurs de plateformes, votre mission d'information n'a pas souhaité formuler de recommandation tendant à consolider le tiers-statut dans lequel ces travailleurs sont actuellement placés et à **ajouter à la dépendance économique une dépendance sociale**.

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

1. L'isolement des travailleurs de plateformes fait obstacle à une mobilisation sociale fondée sur leurs revendications

a) Certaines plateformes ont mené des initiatives intéressantes, mais insuffisantes, en matière de dialogue social

Dans **un climat social de plus en plus tendu**, les plateformes de travail les plus importantes ont d'ores et déjà instauré des mécanismes ou des structures permettant aux travailleurs qui les utilisent de soulever leurs difficultés et de faire valoir leurs revendications.

Il s'agit essentiellement des plateformes de mobilité, qui se sont trouvées placées, davantage que d'autres, sous l'œil de l'opinion publique au

¹ Audition du rapporteur du 2 juillet 2021.

² Commission européenne, document de consultation, première phase de consultation des partenaires sociaux au titre de l'article 154 du TFUE sur une éventuelle action visant à relever les défis liés aux conditions de travail dans le cadre du travail via des plateformes, C(2021) 1127 final, 24 février 2021.

cours des dernières années, en raison de leur visibilité dans l'espace public. *Uber* indique ainsi dialogue avec les travailleurs et leurs associations et syndicats au travers d'une consultation nationale des chauffeurs et des livreurs, de concertations locales et de tables-rondes¹. Par exemple, une concertation a eu lieu avec le Collectif des livreurs autonomes de Paris (CLAP) pour élaborer la grille tarifaire *Uber Eats* en 2019, ainsi qu'avec les associations locales de Bordeaux et de Lyon au sujet d'une expérimentation locale sur la grille tarifaire en 2020. En outre, la plateforme précise affecter certains de ses employés aux relations avec les chauffeurs et les livreurs.

D'autre part, des **instances dédiées au dialogue avec les travailleurs** de plateformes ont vu le jour, les plateformes reconnaissant elles-mêmes la nécessité d'organiser un dialogue avec les travailleurs qui les utilisent.

En 2019, *Deliveroo* a créé un Forum des Livreurs réunissant, chaque trimestre, 25 livreurs élus par leurs pairs². L'ordre du jour de ses réunions est fixé en amont après consultation des livreurs. Dans ce cadre, les délégués peuvent soumettre toute question à la plateforme et recevoir en retour des éléments de réponse. La plateforme favorise la participation à cette forme de dialogue en prenant en charge leurs frais de transport, de restauration et d'hébergement et en leur versant une somme de 150 euros au titre de la compensation de la perte d'activité induite par la tenue des réunions. Afin de garantir la légitimité des élus, qui, à ses yeux, implique la poursuite de leur activité professionnelle en parallèle de leurs fonctions de représentation, celle-ci conditionne la poursuite de leur mandat à la fourniture de cent prestations de livraison en trois mois à la date de chaque réunion. D'après *Deliveroo*, 167 livreurs ont présenté leur candidature à l'élection des représentants au Forum des Livreurs en 2021, contre 122 en 2020.

Au-delà des plateformes de mobilité, d'autres entreprises ont ébauché de premières initiatives en matière de dialogue social, certes bien moins développées. À titre d'exemple, *Malt*, qui n'a pas instauré de structure de dialogue à proprement parler, organise chaque semaine quatre événements réunissant les indépendants qui l'utilisent et les entreprises clientes. La plateforme se dit également « *très proche de différentes initiatives visant à défendre les travailleurs indépendants* », comme l'association *indépendants.co*³.

Aussi intéressants soient-ils, **ces embryons de dialogue social internes aux plateformes ne sauraient néanmoins satisfaire les exigences légitimes des travailleurs de plateformes en la matière en vue de permettre la prise en compte effective de leurs revendications.**

¹ Audition plénière du 13 juillet 2021.

² *Idem*.

³ Audition du rapporteur du 22 juillet 2021.

b) À côté des centrales syndicales traditionnelles, de nouveaux acteurs du dialogue social avec les plateformes émergent

Devant la montée en puissance de la plateformesisation de l'économie, les organisations syndicales « classiques » doivent relever un défi majeur en termes d'adaptation à **de nouveaux enjeux, publics et interlocuteurs** afin d'assurer la défense des intérêts des travailleurs concernés par ce phénomène.

En effet, nombre d'entre elles n'étaient ou ne sont toujours pas en mesure de représenter des *travailleurs indépendants*, mais uniquement des *salariés*. Comme le souligne le rapport Frouin, celles qui ont souhaité investir les secteurs couverts par les plateformes de travail ont donc dû modifier leurs statuts à cet effet ou créer des structures distinctes dédiées à la représentation des travailleurs de plateformes.

Le recul de l'engagement syndical a pu inciter certaines de ces organisations à s'intéresser aux travailleurs de plateformes afin d'élargir le spectre de leurs adhérents, de même que la crainte d'une extension de la plateformesisation aux secteurs économiques traditionnels et à leurs travailleurs salariés.

En Europe, de plus en plus de centrales syndicales traditionnelles s'ouvrent aux travailleurs de plateformes. Dans certains États membres de l'Union européenne, des syndicats ont ouvert l'adhésion aux travailleurs indépendants (*Unionen* en Suède ou *IG Metall* en Allemagne) ou leur ont consacré des branches dédiées (la *Unión General de Trabajadores* en Espagne, la *Federatie Nederlandse Vakbeweging* aux Pays-Bas ou la *Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori* en Italie)¹.

En France, la CGT a créé le Collectif national des livreurs CGT, qui dispose d'antennes à Bordeaux, à Lyon et à Nantes. Les néo-syndicats SCP-VTC et CAPA-VTC se sont quant à eux affiliés respectivement à l'UNSA et à Force Ouvrière. La CFDT a choisi, pour sa part, de créer une entité distincte dédiée à la représentation de ces travailleurs, l'association Union.

En parallèle, la période récente a vu la création de **syndicats spécifiquement dédiés aux travailleurs de plateformes**.

Couronné par la consécration par la loi El Khomri d'une esquisse de droit de grève² limitée par l'absence d'obligation pour les plateformes de justifier la rupture des relations contractuelles avec les travailleurs qui les utilisent et, surtout, du droit des travailleurs de plateformes à constituer une organisation syndicale, à y adhérer et à faire valoir par son intermédiaire

¹ Commission européenne, document de consultation, première phase de consultation des partenaires sociaux au titre de l'article 154 du TFUE sur une éventuelle action visant à relever les défis liés aux conditions de travail dans le cadre du travail via des plateformes, C(2021) 1127 final, 24 février 2021.

² Article L. 7342-5 du code du travail.

leurs intérêts collectifs¹, ce mouvement a donné le jour, entre autres, à la Fédération des auto-entrepreneurs, créée en 2009 pour « *promouvoir l'entrepreneuriat et accompagner les créateurs d'entreprises individuelles dans la mise en œuvre de leurs projets* », et à l'association *indépendants.co*, qui vise, depuis 2020, à « *fédérer les travailleurs indépendants et les collectifs pour faire entendre leur voix* ». Des structures dédiées aux travailleurs des secteurs des mobilités ont également vu le jour, à l'instar du Syndicat de Chauffeurs privés et VTC (SCP-VTC), créé en 2015, de l'Association des chauffeurs, capacitaires et VTC (CAPA-VTC), née en 2017, ou du Collectif des livreurs autonomes de Paris (CLAP), également fondé en 2017.

Dans le même temps, les plateformes ont elles aussi structuré leur action : une trentaine d'entre elles, dont l'activité relève des secteurs de la mobilité, des services aux entreprises et des services aux particuliers, se sont regroupées en 2019 au sein de l'Association des Plateformes d'Indépendants, dans le but de « *créer les conditions d'un développement responsable des plateformes de travail indépendants* » et qui s'apparente, dans les faits, à une organisation patronale.

c) Pour autant, l'isolement inhérent au travail indépendant limite considérablement la promotion des intérêts des travailleurs face aux plateformes

En dépit de ces évolutions significatives, les travailleurs de plateformes demeurent **fortement isolés dans leur activité**. En effet, l'anonymat qui prévaut sur les plateformes ne leur permet pas de se connaître entre eux, tandis que l'absence de lieu physique de travail empêche de mobiliser ces travailleurs, dont l'activité est largement solitaire.

Cet état de fait, qui tient à leur statut d'indépendant et aux conditions de travail qui en découlent, constitue un écueil majeur auquel se heurtent les tentatives de représentation collective de leurs intérêts.

En effet, ces travailleurs sont généralement réticents à adhérer à un syndicat. Comme le notait déjà l'an dernier la commission des affaires sociales du Sénat², « *les jeunes travailleurs qui ont choisi le statut d'indépendant sont particulièrement éloignés du syndicalisme, et leur culture de l'immédiateté ne les incite pas à s'inscrire dans une démarche de défense d'intérêts collectifs. Pour les sociologues Sarah Abdelnour et Sophie Bernard, « les chauffeurs Uber ont ainsi tendance à se penser davantage comme concurrents que comme solidaires* »³. »

Si le numérique fournit des instruments d'interaction et d'échange à l'usage de la communauté des travailleurs de plateformes, notamment les

¹ Article L. 7342-6 du code du travail.

² Commission des affaires sociales du Sénat, « *Travailleurs des plateformes : au-delà de la question du statut, quelles protections ?* », rapport d'information n° 452 (2019-2020), 20 mai 2020.

³ Sarah Abdelnour et Sophie Bernard, « *Quelles résistances collectives face au capitalisme de plateforme ?* », in *Les Nouveaux Travailleurs des applis*, sous la direction de Sarah Abdelnour et Dominique Méda, Presses universitaires de France, 2019.

forums en ligne et les réseaux sociaux, ces moyens de contact ne semblent pas suffisants pour permettre de susciter une mobilisation coordonnée et d'une ampleur suffisante en faveur des revendications des travailleurs.

Dans un récent rapport¹, le Conseil national du numérique note que nombre de travailleurs de plateformes ne se reconnaissent pas dans un mouvement syndical jugé censitaire, en raison des cotisations demandées à l'adhésion, et inefficace. Toutefois, le Conseil conclut de ses travaux que les faibles taux de syndicalisation observés parmi les livreurs à vélo s'expliquent plutôt par l'absence d'exposition à la culture syndicale que par une réelle hostilité.

Dans ce contexte, **les plateformes sont placées en position de force face à des travailleurs dispersés géographiquement et isolés les uns des autres**. Les chercheurs Stéphane Le Lay et Fabien Lemozy relèvent que « *dans ce type de coopération appauvrie, chacun réalise son travail de la façon la plus individualisée possible, toujours au détriment des relations avec les autres. Tout ceci renforce les rapports de domination à l'œuvre dans le travail* »². D'après eux, « *le caractère atomisé des relations sociales entre livreurs permet ainsi à la plateforme d'imposer un exercice plus serré de l'exploitation* ».

2. Le cadre de dialogue social ébauché par le Gouvernement se heurte encore aux prescriptions européennes en matière de droit de la concurrence

a) Les bases d'un cadre de dialogue social applicable aux plateformes de mobilité ont été posées

Dès 2019, le législateur a habilité le Gouvernement à prendre par voie d'ordonnance toute mesure relevant du domaine de la loi afin de déterminer les modalités de représentation des travailleurs des plateformes ayant une responsabilité sociale et les conditions d'exercice de cette représentation.

Sur la base des propositions émises par les missions Frouin et Mettling, l'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 a posé les premiers jalons du futur cadre dans lequel s'exercera le dialogue social entre les plateformes et les travailleurs indépendants.

Celui-ci ne concerne pour l'heure que les plateformes de mobilité³.

¹ Conseil national du numérique, « Travail à l'ère des plateformes. Mise à jour requise », juillet 2020.

² Audition plénière du 13 juillet 2021.

³ Article L. 7343-1 du code du travail.

Bruno Mettling justifie une telle limitation du champ d'application de l'ordonnance par la forte dépendance économique et la situation sociale « *inacceptable* » de la plupart des travailleurs exerçant sur les plateformes de ces secteurs et par la nécessité de remédier prioritairement aux injustices qui heurtent l'opinion compte tenu de leur incompatibilité flagrante avec notre modèle social¹. Par ailleurs, compte tenu du contrôle que les plateformes du secteur des mobilités exercent sur les prix et les caractéristiques des prestations fournies par les travailleurs, celles-ci sont les plus exposées aux risques de requalification en salariat de leur relation de travail avec leurs travailleurs du fait de la forte dépendance économique de ces derniers. Elles sont, en outre, prépondérantes parmi les plateformes ayant une responsabilité sociale envers les travailleurs qui les utilisent.

Le dialogue social ainsi ébauché repose sur la désignation de représentants des travailleurs de plateformes par des organisations représentatives. Il s'agit, d'une part, des syndicats professionnels mentionnés à l'article L. 2131-1 du code du travail et leurs unions mentionnées à l'article L. 2133-2 lorsque la défense des droits de ces travailleurs entre dans leur objet social et, d'autre part, les associations « *loi de 1901* » lorsque la représentation de ces travailleurs et la négociation des conventions et accords qui leur sont applicables entrent dans leur objet social².

La **représentativité** de telles organisations est conditionnée au respect des sept critères cumulatifs suivants³ :

- Le respect des valeurs républicaines ;
- L'indépendance ;
- La transparence financière ;
- Une ancienneté minimale d'un an dans le champ professionnel des travailleurs de plateformes et au niveau national ;
- L'audience, appréciée au regard des suffrages exprimés lors de l'élection des représentants des travailleurs de plateformes (au moins 8 % des suffrages exprimés) ;
- L'influence, appréciée au regard de l'activité et de l'expérience de l'organisation en matière de représentation des travailleurs de plateformes ;
- Les effectifs d'adhérents et les cotisations.

Un scrutin destiné à mesurer l'audience des organisations dans chaque secteur sera organisé tous les quatre ans par l'Autorité des relations sociales des plateformes d'emploi⁴, créée par l'ordonnance¹, par voie

¹ Audition plénière du 22 juin 2021.

² Article L. 7343-2 du code du travail.

³ Article L. 7343-3 du code du travail.

⁴ Article L. 7343-5 du code du travail.

électronique². Le corps électoral sera constitué des travailleurs utilisant une plateforme et justifiant d'une ancienneté de trois mois d'exercice de leur activité dans le secteur considéré, n'étant comptabilisés que les mois pendant lesquels ils ont effectué au moins cinq prestations pour une plateforme³. Au terme du scrutin, les organisations reconnues représentatives auprès des travailleurs désigneront un nombre de représentants déterminé par décret⁴.

L'ordonnance prévoit des dispositions destinées à assurer la **protection des représentants des travailleurs**.

Ainsi, la rupture du contrat commercial liant un représentant et une plateforme ne peut intervenir à l'initiative de cette dernière qu'après autorisation de l'Autorité des relations sociales des plateformes d'emploi⁵. Il en va de même lorsque le travailleur prouve que la plateforme a eu connaissance de l'imminence de sa désignation en tant que représentant, ainsi que durant les six mois suivant l'expiration de son mandat. L'Autorité délivre l'autorisation lorsqu'elle constate que la rupture envisagée n'est pas en rapport avec les fonctions représentatives du travailleur. En cas de faute grave, la plateforme peut suspendre provisoirement ses relations commerciales avec celui-ci jusqu'à la décision de l'Autorité⁶.

Le juge administratif est compétent pour connaître des recours formés contre les décisions rendues par cette dernière⁷. Le fait de rompre, en dehors du cadre de cette procédure, le contrat commercial conclu avec un représentant des travailleurs est puni d'une peine d'un an d'emprisonnement et d'une amende de 3 750 euros⁸.

De la même façon, un travailleur estimant subir, du fait de la plateforme, une baisse d'activité en rapport avec son mandat peut saisir le tribunal judiciaire pour faire cesser cette situation et demander la réparation du préjudice subi⁹. Face aux éléments avancés par celui-ci, il appartient à la plateforme de démontrer que la baisse d'activité est justifiée par des éléments objectifs étrangers aux fonctions de représentation exercées.

Les représentants des travailleurs bénéficient de jours de formation au dialogue social¹⁰ et d'une indemnisation visant à compenser la perte de rémunération résultant de leur formation et du temps consacré à l'exercice de leur mandat¹¹.

¹ Article L. 7345-1 du code du travail.

² Article L. 7343-9 du code du travail.

³ Article L. 7343-7 du code du travail.

⁴ Article L. 7343-12 du code du travail.

⁵ Article L. 7343-13 du code du travail.

⁶ Article L. 7343-14 du code du travail.

⁷ Article L. 7343-15 du code du travail.

⁸ Article L. 7343-16 du code du travail.

⁹ Article L. 7343-17 du code du travail.

¹⁰ Article L. 7343-19 du code du travail.

¹¹ Article L. 7343-20 du code du travail.

Une taxe acquittée par les plateformes ayant une responsabilité sociale est instituée pour financer l’Autorité des relations sociales des plateformes d’emploi¹, qui devrait, d’après la direction générale du travail (DGT), être opérationnelle d’ici l’automne 2021. Aux termes du projet de loi de finances pour 2022², cette taxe serait due par les plateformes des secteurs des mobilités sur la base de leur chiffre d’affaires, c’est-à-dire la différence entre les sommes qu’elles encaissent et celles qu’elles restituent à leurs travailleurs ; son taux sera fixé par arrêté ministériel de façon à couvrir les coûts supportés par l’Autorité, estimés entre 1,5 et 2 millions d’euros par an.

Le premier scrutin visant à établir la représentativité des organisations représentant les travailleurs de plateformes doit avoir lieu avant le 31 décembre 2022 – la ministre du Travail, de l’Emploi et de l’Insertion, Élisabeth Borne, a indiqué à la mission d’information qu’il **devrait être organisé début 2023**³. Par dérogation, à cette occasion, le seuil de représentativité des organisations représentant les travailleurs est fixé à 5 %.

Eu égard à l’importance et à la sensibilité des missions confiées à l’Autorité des relations sociales des plateformes d’emploi, établissement public placé sous la tutelle des ministres chargés du travail et des transports, votre mission d’information considère qu’une autorité indépendante aurait apporté de meilleures garanties en termes d’impartialité.

b) Au nom de l’interdiction des pratiques anti-concurrentielles, le droit de l’Union européenne ne permet pas la conclusion d’accords entre les plateformes et les travailleurs indépendants

Malgré ces premières bases, **le droit de la concurrence, tel qu’issu des traités fondateurs de l’Union européenne, fait obstacle à la mise en œuvre effective du dialogue social avec les plateformes dans le cadre de l’interdiction des ententes entre entreprises**, qui vise à protéger les intérêts des consommateurs.

En effet, les travailleurs indépendants ne sont pas considérés comme des « *travailleurs* » au sens du droit communautaire.

La jurisprudence de la CJUE a établi des critères objectifs permettant de caractériser la relation de travail en considération des droits et devoirs des personnes concernées : un travailleur est « *une personne (qui) accomplit, pendant un certain temps, en faveur d’une autre et sous la direction de celle-ci, des prestations en contrepartie desquelles elle touche une rémunération* »⁴.

Or, les travailleurs indépendants n’étant pas placés, par définition, sous la direction de leurs clients, ils sont considérés, en droit, comme des

¹ Article L. 7345-4 du code du travail.

² Article 32.

³ Audition plénière du 21 septembre 2021.

⁴ CJCE, 3 juillet 1986, *Deborah Lawrie-Blum c./ Land Baden-Württemberg*, C-66/85.

entreprises et ne bénéficient donc pas des garanties accordées aux travailleurs. En ce qui concerne le droit à la négociation collective, le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) dispose que « *sont incompatibles avec le marché intérieur et interdits tous accords entre entreprises, toutes décisions d'associations d'entreprises et toutes pratiques concertées, qui sont susceptibles d'affecter le commerce entre États membres et qui ont pour objet ou pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser le jeu de la concurrence à l'intérieur du marché intérieur* »¹.

Aussi le droit de l'Union européenne ne permet-il pas, en l'état actuel des choses, la conduite de négociations collectives entre les plateformes et les travailleurs indépendants, ni, à plus forte raison, la conclusion d'accords.

Ces dispositions ne s'appliquent ni aux accords conclus entre des organisations représentatives des employeurs et des salariés², ni à ceux qui concernent des prestataires de services indépendants qui effectuent pour un employeur, en vertu d'un contrat d'entreprise, la même activité que les travailleurs salariés de cet employeur et se trouvent dans une situation comparable à celle de ces travailleurs, c'est-à-dire des « *faux indépendants* »³.

c) Lever les derniers obstacles juridiques à la mise en œuvre du dialogue social avec les plateformes : l'enjeu de la présidence française du Conseil de l'Union européenne

Il importe donc aujourd'hui de **faire évoluer le cadre juridique européen afin de permettre la mise en œuvre concrète du dialogue social entre les plateformes et leurs travailleurs** dès après la tenue du premier scrutin visant à évaluer la représentativité des organisations représentant ces derniers.

À cette fin, le 30 juin 2020, la Commission européenne a entamé 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, « *tout en veillant à ce que les consommateurs et les PME puissent continuer de bénéficier de prix compétitifs et de modèles commerciaux novateurs, notamment dans l'économie numérique* ». La période de contribution s'est achevée le 31 mai 2021. Sur cette base, une action de la Commission est attendue pour le dernier trimestre 2021, sous la forme de lignes directrices ou d'un règlement du Conseil.

D'autre part, dans le cadre de son programme de travail pour 2021 et du plan d'action pour la mise en œuvre du socle européen des droits sociaux, adopté le 17 novembre 2017, la Commission a lancé, le 24 février 2021, la première phase d'une consultation des partenaires sociaux sur une

¹ Article 101, paragraphe 1, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

² CJCE, 21 septembre 1999, *Albany International BV c./ Stichting Bedrijfspensioenfond*s Textilindustrie, C-67/96.

³ CJUE, 4 décembre 2014, *FNV Kunsten Informatie en Media c./ Pays-Bas*, C-413/13.

éventuelle action visant à relever les défis liés aux conditions de travail dans le cadre du travail via les plateformes, conformément à l'article 154, paragraphe 2, du TFUE.

L'institution a déclaré ne pas souhaiter aborder, au cours de cette dernière consultation, la question des effets du droit de la concurrence sur le travail via des plateformes. Néanmoins, celle-ci indique avoir l'intention de « *consulter les partenaires sociaux au sujet des aspects relatifs à la négociation collective dans le cadre du travail via des plateformes, qui vont au-delà de la dimension du droit de la concurrence. En tenant dûment compte de l'autonomie des partenaires sociaux et conformément aux pratiques nationales, ces aspects pourraient, par exemple, contribuer à faire en sorte que les travailleurs de plateforme soient couverts par les négociations collectives des partenaires sociaux, faciliter les contacts entre les personnes travaillant par l'intermédiaire de plateformes et promouvoir le dialogue social, pour également tenir compte des nouvelles évolutions technologiques et de l'incidence que ces technologies peuvent avoir sur le monde du travail* »¹.

Après avoir conclu que l'Union devait prendre des mesures pour garantir les droits des travailleurs de plateformes, la Commission a lancé, le 15 juin 2021, une deuxième phase de consultation visant à recueillir les vues des partenaires sociaux sur le contenu envisageable pour une initiative européenne, notamment dans le sens d'un renforcement de la représentation collective et du dialogue social. Cette deuxième phase se poursuivra soit par des négociations entre les partenaires sociaux en vue de la conclusion d'un accord au titre de l'article 155 du TFUE, soit par la présentation d'une proposition par la Commission d'ici fin 2021.

Face aux abus de certaines plateformes de travail et à l'ampleur croissante du phénomène de plateformes de l'économie, **il n'est pas acceptable que les travailleurs de plateformes ne jouissent pas, comme les autres travailleurs, du droit de négocier et de conclure des conventions collectives**, pourtant consacré par l'article 28 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

Il est donc indispensable que les consultations menées par la Commission européenne aboutissent rapidement afin de permettre l'application effective des dispositions de l'ordonnance du 21 avril 2021.

La présidence française du Conseil de l'Union européenne, qui se déroulera du 1^{er} janvier au 30 juin 2021, constitue une opportunité unique de faire aboutir les réflexions engagées dans ce sens depuis plusieurs mois.

¹ Commission européenne, document de consultation, première phase de consultation des partenaires sociaux au titre de l'article 154 du TFUE sur une éventuelle action visant à relever les défis liés aux conditions de travail dans le cadre du travail via des plateformes, C(2021) 1127 final, 24 février 2021.

Proposition n° 5 : porter au sein des institutions européennes l'exemption de l'application des dispositions du droit de la concurrence pour les négociations collectives menées entre les plateformes et leurs travailleurs.

3. Les modalités de fonctionnement du dialogue social avec les plateformes doivent désormais être précisées pour permettre le déroulement de négociations collectives équilibrées

a) Les modalités de représentation des plateformes n'ont pas été déterminées

Au cours de ses auditions, votre mission d'information a été alertée quant à **l'absence de précisions** relatives aux modalités de représentation des plateformes dans le cadre du dialogue social envisagé.

Si celles-ci ont commencé à se structurer, notamment via l'Association des Plateformes d'Indépendants, l'ordonnance du 21 avril 2021 se borne à établir le processus de désignation des représentants des travailleurs.

Comme le préconise le think tank *#Leplusimportant*¹, les critères de représentativité des associations professionnelles représentant les plateformes devraient tenir compte de la spécificité des plateformes et de la rapidité d'évolution du secteur. Aussi l'ancienneté requise de la part de ces associations dans le champ professionnel concerné ne devrait-elle pas excéder six mois. Le seuil de représentativité pourrait, quant à lui, être fixé à 8 % du nombre total des travailleurs indépendants recourant aux plateformes pour leur activité dans le secteur concerné.

Un projet de loi en cours d'examen par l'Assemblée nationale² tend à ratifier cette ordonnance et à habilitier le Gouvernement à compléter par ordonnance les règles du dialogue social avec les plateformes, notamment en définissant les modalités de leur représentation et en permettant à l'Autorité des relations sociales des plateformes d'emploi de fixer, au nom de l'État, la liste des organisations représentatives des plateformes au niveau des secteurs des mobilités.

Si, comme le note l'étude d'impact du projet de loi, « *une autre option aurait pu être de ne pas recourir à des ordonnances et d'écrire dans la loi les règles de la négociation et de représentation* », le Gouvernement considère que « la

¹ Audition du rapporteur du 9 juillet 2021.

² Projet de loi ratifiant l'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 et portant habilitation du Gouvernement à compléter par ordonnance les règles organisant le dialogue social avec les plateformes, enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 13 juillet 2021.

technicité du sujet et la nécessité de concerter avec les parties prenantes sur le détail des différents mécanismes impliquent de privilégier le recours à des ordonnances ».

Votre mission d'information **dénonce le choix du recours à une ordonnance, qui prive le Parlement de sa fonction fondamentale en lui ôtant la capacité de débattre des dispositions proposées par le Gouvernement, le réduisant à un rôle de chambre d'enregistrement**, comme l'a rappelé Gérard Larcher dans le discours prononcé à l'occasion de sa réélection à la présidence du Sénat le 1^{er} octobre 2020. Il souligne en outre le caractère déplacé de l'argumentation gouvernementale en faveur de la législation par ordonnance, qui peine à dissimuler une forme de mépris pour la représentation nationale.

b) Fixer les thèmes obligatoires du dialogue social avec les plateformes, une priorité

Une fois les modalités de désignation des représentants des plateformes et des travailleurs déterminées, la question des **thématiques** sur lesquelles devra porter le dialogue social avec les plateformes doit faire l'objet d'une attention particulière.

Un grand nombre de propositions ont été émises en la matière au cours des auditions menées par votre mission d'information, ainsi qu'au travers des nombreux rapports publiés sur le sujet au cours des dernières années.

À ce titre, le rapport Frouin préconisait d'inclure dans le champ du dialogue social tout ce qui ne relèverait pas de l'un des champs de dispositions d'ordre public, c'est-à-dire celles qui visent à assurer la transparence sur la prestation demandée, à encadrer le temps de conduite et à fixer une rémunération horaire minimale et les dispositions relatives aux conditions de rupture de la relation contractuelle et à la déconnexion, réglées par des dispositions légales.

En matière tarifaire, votre mission d'information préconise de consacrer, au niveau législatif, le principe d'une rémunération minimale à la tâche pour les travailleurs de plateformes et de confier aux partenaires sociaux la charge de négocier son montant et ses modalités de mise en œuvre dans le cadre du dialogue social, dans le but d'assurer une prise en compte des particularités de chaque secteur.

Proposition n° 6 : 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.

Comme l'a rappelé Salwa Toko devant la mission d'information¹, les tensions qui caractérisent les relations entre les plateformes et les travailleurs

¹ Audition plénière du 6 juillet 2021.

qui les utilisent tiennent essentiellement et avant tout au **niveau de rémunération**. Aussi la situation ne pourra-t-elle évoluer dans le sens d'une pacification sociale avant d'avoir donné satisfaction aux revendications légitimes des travailleurs en la matière.

Certaines plateformes semblent prêtes à dialoguer sur ce thème : si Deliveroo considère que « *la mise en place d'un revenu minimum mettrait tout simplement fin à la flexibilité inhérente à l'activité de livraison, en ne permettant pas d'absorber la demande et en ne tenant pas compte de l'extrême différence entre chaque course* », Uber propose d'intégrer la question des revenus au dialogue social et se déclare « *disposé à réfléchir à des mécanismes de garanties de revenus pour les chauffeurs et les livreurs qui permettent de garantir, d'une part, un même niveau de flexibilité et d'accès aux opportunités économiques pour les travailleurs (pas d'inscription sur des créneaux horaires, pas de numerus clausus) et, d'autre part, des tarifs abordables pour les passager et une desserte des zones isolées et peu desservies par les transports en commun* »¹.

Durant son audition devant la mission d'information², la ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, Elisabeth Borne, a confirmé que le Gouvernement souhaitait que la question de la rémunération soit intégrée aux thèmes obligatoires du dialogue social avec les plateformes.

En sus de la tarification des prestations et de la rémunération des travailleurs, le champ des négociations collectives pourrait donc couvrir les thèmes identifiés par le rapport Frouin, à savoir :

- Les conditions d'exercice de l'activité professionnelle des travailleurs avec lesquels la plateforme est en relation (hors ce qui est déjà fixé par les dispositions légales) ;
- Les modalités de partage d'informations et de dialogue entre la plateforme et les travailleurs sur les conditions d'exercice de leur activité professionnelle ou sur tout changement les affectant, ce qui inclurait la transparence, la lisibilité et l'évolution des algorithmes ;
- Les conditions de travail et notamment les mesures visant à prévenir les risques professionnels et à limiter le temps de travail ;
- Les modalités de développement des compétences professionnelles et de sécurisation des parcours professionnels ;
- Les modalités de contrôle par la plateforme de l'activité et de sa réalisation et les circonstances pouvant conduire à une rupture des relations commerciales ;

¹ Audition plénière du 13 juillet 2021.

² Audition plénière du 21 septembre 2021.

- Les modalités de règlement des différends entre la plateforme et les travailleurs.

Ces thématiques recoupent largement les sujets de négociation proposés par l'association *indépendants.co*¹, à savoir le prix des prestations, le fonctionnement des algorithmes et les mesures prises sur le plan de la santé et de la sécurité au travail.

Seraient néanmoins exclues du champ du dialogue social les garanties de protection sociale complémentaire négociées par la plateforme dont les travailleurs peuvent bénéficier, que le rapport Frouin proposait d'inclure. En effet, la plupart des organisations représentatives des travailleurs auditionnées par votre mission d'information, craignant de placer ces derniers dans une situation de dépendance sociale, s'y sont montrées défavorables.

Proposition n° 7 : 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.

Néanmoins, là encore, **le Parlement pourrait se voir dépossédé par le Gouvernement de sa mission législative.**

En effet, le projet de loi évoqué plus avant, actuellement en cours de discussion par l'Assemblée nationale, prévoit l'habilitation du Gouvernement à définir par ordonnance :

- L'objet et le contenu des accords de secteur, notamment leur champ d'application, leur forme et leur durée, ainsi que, le cas échéant, les domaines et la périodicité de la négociation obligatoire ;
- Les conditions de négociation, de conclusion et de validité des accords de secteur ;
- L'articulation des accords de secteur avec les dispositions légales et réglementaires, les contrats conclus entre travailleurs indépendants et plateformes, les accords de plateforme et les chartes de responsabilité sociale ;
- Les conditions d'application des accords de secteur, ainsi que les modalités d'information des travailleurs indépendants sur ces accords ;
- Les conditions dans lesquelles les accords de secteur peuvent être, par le biais d'une homologation décidée par l'État, rendus obligatoires pour toutes les plateformes et tous les travailleurs indépendants compris dans leur champ d'application. L'Autorité

¹ Audition du rapporteur du 27 juillet 2021.

des relations sociales des plateformes d'emploi serait chargée de cette homologation au nom de l'État.

De nouveau, du fait de l'importance cruciale du sujet pour les travailleurs concernés et de l'intérêt public attaché à la conduite d'un débat parlementaire et à la libre confrontation des points de vue, votre mission d'information regrette que le Gouvernement privilégie la législation par ordonnance au dépôt d'un projet de loi et à son examen par le Parlement.

Principe de participation des travailleurs et dialogue social avec les plateformes

En 2019, ce dernier a considéré que si le huitième alinéa du Préambule de la Constitution de 1946, qui dispose que « *Tout travailleur participe, par l'intermédiaire de ses délégués, à la détermination collective des conditions de travail ainsi qu'à la gestion des entreprises* », a pour bénéficiaires, « *non la totalité des travailleurs employés à un moment donné dans une entreprise, mais tous ceux qui sont intégrés de façon étroite et permanente à la communauté de travail qu'elle constitue, même s'ils n'en sont pas salariés* », les plateformes de travail et les travailleurs qui les utilisent « *ne constituent pas, en l'état, une communauté de travail* »¹.

Dans son avis sur le projet de loi d'habilitation actuellement examiné par l'Assemblée nationale, le Conseil d'État, observant que l'habilitation proposée vise à transposer certains mécanismes propres au droit du travail, notamment en matière de négociation collective, souligne donc que « *la définition de ces règles s'inscrit dans le cadre des relations de droit commercial qui lient les plateformes de mise en relation par voie électronique et les travailleurs indépendants en relation avec elles, dont le Conseil constitutionnel retient qu'ils ne constituent pas, en l'état, une communauté de travail* » et que, par suite, ces mesures ne relèvent pas de la mise en œuvre du principe de participation des travailleurs, dont la détermination des conditions et garanties relève du législateur.

Il en résulte que la constitutionnalité des dispositions retenues sera conditionnée à la consécration des « *garanties nécessaires, en particulier en ce qui concerne l'opposabilité des futurs accords collectifs aux contrats conclus entre les plateformes et chaque travailleur, afin de ne pas porter d'atteinte disproportionnée à la liberté contractuelle, au droit au maintien des contrats légalement conclus comme à la liberté d'entreprendre* », ce qui limite la marge de manœuvre des pouvoirs publics.

c) Au-delà du niveau sectoriel, l'organisation d'un dialogue social est nécessaire au niveau de chaque plateforme

Compte tenu des similarités des enjeux liés aux plateformes d'un même secteur, notamment dans celui des mobilités, la mise en œuvre d'un dialogue social au niveau sectoriel s'avérait particulièrement nécessaire.

Néanmoins, chaque plateforme imposant des contraintes différentes aux indépendants qui exercent par son biais, le législateur ne saurait faire l'impasse sur **l'organisation d'un dialogue social au plus près du terrain**, au niveau de chaque plateforme. Les règles d'organisation et de déroulement de celui-ci pourraient être calquées sur celles du dialogue sectoriel et la

¹ Conseil constitutionnel, décision n° 2019-794 DC du 20 décembre 2019, Loi d'orientation des mobilités.

protection des représentants assurée par l’Autorité des relations sociales des plateformes d’emploi étendue à ce niveau de dialogue.

Il va de soi que, dans l’intérêt des travailleurs et afin de les soustraire à toute tentative d’influence, les accords de plateforme ne devraient primer sur les accords de secteur que lorsqu’ils s’avèreraient plus favorables pour les travailleurs que ces derniers.

Proposition n° 8 : organiser, au-delà du niveau sectoriel, un dialogue social au niveau de chaque plateforme.

Sur ce point, le projet de loi précédemment évoqué, actuellement examiné par l’Assemblée nationale, tend à habiliter le Gouvernement à fixer, par ordonnance, les règles organisant le dialogue social au niveau de chaque plateforme en définissant :

- les modalités de représentation des travailleurs indépendants, ainsi que les conditions d’exercice de cette représentation, en particulier, le cas échéant, les garanties offertes aux représentants en termes de protection contre la rupture du contrat ;
- l’objet et le contenu des accords de plateforme, notamment leur champ d’application, leur forme et leur durée, ainsi que, le cas échéant, les domaines et la périodicité de la négociation obligatoire ;
- les conditions de négociation, de conclusion et de validité des accords de plateforme ;
- l’articulation des accords de plateforme avec les dispositions légales et réglementaires, les contrats conclus entre travailleurs indépendants et plateformes et les chartes de responsabilité sociale ;
- les conditions d’application des accords de plateforme, ainsi que les modalités d’information des travailleurs indépendants sur ces accords ;
- les modalités selon lesquelles les plateformes assurent l’information et la consultation des travailleurs indépendants sur les conditions d’exercice de leur activité.

Pour ce faire, l’étude d’impact indique que « *le Gouvernement souhaite s’appuyer sur les propositions des représentants au niveau sectoriel afin de fixer les modalités de représentation des travailleurs des plateformes au niveau des plateformes et les règles de négociation et le cas échéant des règles d’information et de consultation au niveau de la plateforme* ».

III. LA PLATFORMISATION CROISSANTE DE L'ÉCONOMIE IMPLIQUE UNE MEILLEURE RÉGULATION DES ALGORITHMES DES PLATFORMES

A. LES ALGORITHMES CONTRIBUENT À LA DÉTERMINATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE RÉMUNÉRATION DES TRAVAILLEURS

1. La réglementation de l'utilisation des algorithmes par les plateformes demeure limitée

a) Qu'est-ce qu'un algorithme ?

Au cœur du modèle économique et du fonctionnement des plateformes numériques, les algorithmes sont définis dans le langage courant comme **un ensemble de règles mathématiques dont l'application permet de résoudre un problème énoncé au moyen d'un nombre fini d'opérations exprimées dans un langage informatique.**

Selon Sébastien Fischman et Barbara Gomes, les algorithmes désignent « *une suite d'instructions finies, explicitées dans un langage de programmation intelligible par une machine, visant à effectuer toutes sortes d'opérations* »¹, et peuvent être classés selon trois principales catégories, en fonction de leur degré de complexité, de leur capacité de traitement des données et d'autonomie :

- les algorithmes dits « classiques » : la suite d'opérations permet de déduire un résultat uniquement à partir des données et des instructions initiales, sans ajout ni traitement de données extérieures ;
- les algorithmes dits de *machine learning* ou « d'intelligence artificielle » : la suite d'opérations permet de déduire un résultat à partir de données extérieures et supplémentaires à celles utilisées dans le code source, ce qui est par exemple le cas des algorithmes de reconnaissance d'images ;
- les algorithmes dits « d'intelligence artificielle forte » : ils sont évolutifs et décrits comme « auto-apprenants », mais ces algorithmes correspondent davantage aujourd'hui à une représentation collective d'une technologie autonome qui pourrait se passer à long terme d'une intervention humaine plutôt qu'à des innovations technologiques tangibles.

¹ Sous la direction de Patrick Adam, *Intelligence artificielle, gestion algorithmique du personnel et droit du travail*, « *Intelligences artificielles et droit du travail : contribution à l'étude du fonctionnement des plateformes numériques* ».

b) Les algorithmes constituent le principal actif stratégique des plateformes numériques et contribuent à la diversité de leurs modèles économiques

(1) Les algorithmes constituent le principal actif stratégique des plateformes numériques

Les algorithmes développés et utilisés par les plateformes numériques sont au cœur de leur modèle économique. Ce rôle central a été reconnu par l'article 49 de la loi n° 2016-1321 pour une République numérique du 7 octobre 2016¹ qui qualifie d'opérateur de plateforme en ligne toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur :

- le classement ou le référencement, **au moyen d'algorithmes informatiques**, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis ligne par des tiers ;
- 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.

Les algorithmes utilisés par les plateformes numériques sont multiples et répondent à des usages variés, dont le niveau de complexité et l'importance stratégique dépendent du modèle économique souhaité par la plateforme.

(2) La diversité des usages des algorithmes révèle la diversité des modèles économiques des plateformes

Parmi les principaux usages des algorithmes qui ont pu être identifiés lors des auditions de la mission d'information, les suivants peuvent être mis en évidence, sans toutefois constituer une liste exhaustive.

Premièrement, **les algorithmes qui permettent la comparaison, la classification et le référencement** de contenus et d'informations issus de différentes sources afin de faciliter les choix des utilisateurs. Par exemple, ces types d'algorithmes sont utilisés par des plateformes intervenant dans le domaine immobilier afin d'identifier les annonces pertinentes des particuliers en fonction de leurs critères de recherche.

Deuxièmement, **les algorithmes de mise en relation et d'appariement entre l'offre et la demande**, qui sont de plus en plus utilisés pour rapprocher une offre d'une demande de travail par les plateformes numériques de travail.

Par exemple, selon les explications fournies par *Wecasa*², leur algorithme permet la distribution aux professionnels partenaires des

¹ Article L. 111-7 du Code de la consommation.

² Contribution écrite à la suite de l'audition du 22 juillet 2021.

propositions de services souhaitées par les clients, selon le raisonnement suivant en deux principales étapes.

La première étape répond à la question suivante : à qui envoyer la proposition de service ? Les principaux paramètres pris en compte par l'algorithme sont la disponibilité potentielle du professionnel au créneau proposé, la compatibilité entre la zone géographique du client et celle du professionnel ainsi que l'adéquation des compétences du professionnel avec le service demandé.

La seconde étape répond à la question suivante : dans quel ordre envoyer la proposition de service aux professionnels sélectionnés à l'issue de la première étape ? Les principaux paramètres pris en compte par l'algorithme sont la proximité géographique du professionnel avec celle du client ainsi que la notation du professionnel basée sur l'évaluation de ses prestations passées.

Troisièmement, les **algorithmes de prix**, qui permettent d'appliquer une tarification dynamique au produit ou service proposé, en fonction de critères prédéterminés.

Par exemple, selon les éléments d'information transmis par la plateforme *Deliveroo*¹, leur algorithme organise la manière dont les commandes sont proposées aux livreurs en deux étapes principales. D'une part, l'estimation du temps de collecte en fonction des données historiques des restaurants partenaires relatives à leur temps de préparation des commandes. D'autre part, la détermination du livreur le mieux placé pour livrer la commande dans le délai le plus court, en fonction de la localisation du restaurant, de celle du client et des livreurs potentiels ainsi que du type de véhicule utilisé. Plus qu'une simple mise en relation entre une offre et une demande, ces paramètres, définis selon des critères mesurables, contribuent à fixer le tarif de la prestation.

Quatrièmement, les **algorithmes de prédiction**, ou de régression qui, à partir de l'exploitation de données présentes et passées, visent à établir des hypothèses sur des événements futurs. Les algorithmes de prédiction sont par exemple utilisés dans le domaine des ressources humaines, plus spécifiquement du recrutement prédictif, et sont conçus à la fois comme un outil de rationalisation des processus de recrutement et d'aide à la décision.

Par exemple, selon les éléments d'explication transmis à la mission d'information par la plateforme *Assessfirst*², spécialisée dans le recrutement prédictif par algorithme, leur algorithme permet d'évaluer la capacité des candidats potentiels à répondre aux exigences du poste visé. Une telle évaluation de l'adéquation des candidats potentiels est évaluée par

¹ Contribution écrite à la suite de l'audition du 13 juillet 2021.

² Contribution écrite à la suite de l'audition du 22 juillet 2021.

l'algorithme prédictif selon au moins trois critères qui sont leurs capacités cognitives, leurs motivations et leur personnalité.

c) Algorithmes : un encadrement juridique ancien mais qui demeure insuffisant

(1) Un encadrement juridique ancien introduit par la loi Informatique et Libertés de 1978

Alors que les algorithmes sont indispensables au fonctionnement des plateformes numériques et que les enjeux liés à leur réglementation et au caractère éthique de leur fonctionnement sont de plus en plus présents dans le débat public, **la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, adoptée il y a plus de quarante ans, pose déjà des principes et les jalons d'un encadrement du traitement des données à caractère personnel nécessaires à l'élaboration des algorithmes.**

À cet égard, l'article premier de cette loi dispose que « *l'informatique doit être au service de chaque citoyen. Son développement doit s'opérer dans le cadre de la coopération internationale. Elle ne doit porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques* ».

Au-delà de ces principes, fixés dans un contexte d'informatisation de l'Etat et d'anticipation de la numérisation de la société, cette loi pose les jalons d'un encadrement du traitement des données qui a été ultérieurement renforcé par le règlement général sur la protection des données à caractère personnel (RGPD) adopté au niveau de l'Union européenne. Par exemple, l'article 3 de la loi de 1978 précise que « *toute personne a le droit de connaître et de contester les informations et les raisonnements utilisés dans les traitements automatisés dont les résultats lui sont opposés* », consacrant ainsi un droit d'information et de contestation permettant de s'assurer du respect de la vie privée et des libertés individuelles des personnes concernées.

Enfin, **cette loi reconnaît déjà le caractère spécifique des traitements automatisés de données utilisés par l'administration**, sans pour autant nommer ces traitements automatisés d'algorithmes. Ainsi, l'article 2 dispose qu'aucune décision de justice ou décision administrative « *impliquant une appréciation sur un comportement humain ne peut avoir pour fondement un traitement automatisé d'informations donnant une définition du profil ou de la personnalité de l'intéressé* ».

Bien que le législateur national se soit intéressé très tôt à la question de l'encadrement des traitements automatisés des données, les évolutions législatives majeures en la matière sont assez récentes, abordées essentiellement sous l'angle de la protection des données à caractère personnel et du secret des affaires.

- (2) Des avancées législatives récentes dont la portée demeure limitée par la protection permise par le secret des affaires qui bénéficie aux plateformes numériques

La loi n° 2016-1321 pour une République numérique du 7 octobre 2016 s'inscrit dans la continuité des principes préétablis par la loi de 1978 dans la mesure où elle renforce les exigences de transparence applicables aux algorithmes publics ainsi que les modalités d'information et de communication à l'égard des personnes concernées par le traitement automatique des données.

Ainsi, cette loi prévoit-elle notamment la mention explicite de l'utilisation d'un traitement algorithmique dans le cadre d'une décision administrative¹ et la possibilité pour l'utilisateur d'en demander les principales règles, surtout si les traitements algorithmiques sont utilisés par l'administration pour prendre des décisions individuelles². L'ensemble de ces dispositions s'inscrit dans le cadre de l'évolution des relations entre l'administration et ses usagers et contribue à réduire la défiance que peuvent ressentir les citoyens vis-à-vis de l'Etat, mais également des algorithmes, souvent qualifiés de « *boîtes noires* » en raison de leur opacité et de leur complexité.

Toutefois, les dispositions de la loi pour une République numérique concernent seulement les algorithmes publics, et non les algorithmes utilisés par les acteurs privés tels que les plateformes numériques car leurs algorithmes sont protégés par le secret des affaires.

La directive européenne du 8 juin 2016 sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales, transposée en droit interne par la loi française du 30 juillet 2018 relative à la protection du secret des affaires, fixe plusieurs critères permettant de définir les informations susceptibles d'être protégées à ce titre. Il s'agit des informations connues par un nombre restreint de personnes, qui ont une valeur commerciale en raison de leur caractère secret et qui font l'objet de mesures de protection raisonnables permettant de conserver ce caractère secret.

La protection offerte par le secret des affaires est particulièrement appréciée des plateformes numériques dans la mesure où les protections permises par le droit de la propriété intellectuelle sont partielles et insuffisantes concernant les programmes informatiques et les algorithmes. En effet, selon Frédéric Marty³, « *cela est particulièrement le cas pour les algorithmes de recherche et d'appariement utilisés par les plateformes en ligne. Le but d'un tiers mal intentionné pourrait ne pas se limiter à une reproduction du code pour l'insérer dans un produit tiers, mais être plus vraisemblablement de*

¹ Article 4 de la loi pour une République numérique.

² Article 6 de la loi pour une République numérique.

³ Marty, Frédéric. « La protection des algorithmes par le secret des affaires. Entre risques de faux négatifs et risques de faux positifs », *Revue internationale de droit économique*, vol. xxxiii, no. 2, 2019, pp. 211-237.

comprendre ses règles de fonctionnement pour pouvoir en altérer de façon stratégique et profitable les résultats ».

Cependant, **la protection permise par le secret des affaires tend à réduire les efforts de transparence des algorithmes et de redevabilité des décisions prises sur le fondement des traitements automatisés des données.** De ce fait, plusieurs plateformes et entreprises auditionnées par la mission d'information n'ont pas souhaité transmettre des informations relatives au fonctionnement de leur algorithme, ni fournir d'explications même techniques à ce sujet.

(3) Une régulation qui se développe sous l'angle de la protection des données à caractère personnel

Dans la continuité de l'esprit et des dispositions juridiques introduites par la loi Informatique et Libertés de 1978 et la loi pour une République numérique de 2016, le RGPD approfondit l'encadrement des traitements automatisés de données à caractère personnel sous l'angle de leur protection. Parmi les différentes dispositions du RGPD, deux articles poursuivent, précisent et actualisent les travaux effectués plus tôt par le législateur français.

D'une part, **l'article 15 du RGPD approfondit le droit à l'information des personnes concernées et renforce les obligations de communication des responsables des traitements automatisés de données.** Ainsi, toute personne peut obtenir du responsable du traitement la confirmation que ses données à caractère personnel sont utilisées ou non. Si elles le sont, les personnes concernées peuvent demander que les informations suivantes leur soient communiquées :

- les finalités de traitement des données ;
- les catégories de données utilisées ;
- les destinataires des données utilisées ;
- la durée de conservation des données et les critères utilisés pour déterminer cette durée ;
- l'existence du droit de demander au responsable du traitement la rectification ou l'effacement des données à caractère personnel ;
- le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
- l'existence d'une prise de décision automatisée et les conséquences prévues de ce traitement pour la personne concernée.

D'autre part, **l'article 22 du RGPD qui consacre le droit pour les personnes concernées de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé** produisant des effets

juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative de façon similaire.

Toutefois, ce principe est assorti de **plusieurs exceptions, dont celle notable où ce droit ne s'applique pas si la décision est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat entre la personne concernée et le responsable de traitement**, ce qui peut concerner les contrats commerciaux entre les travailleurs indépendants et les plateformes numériques. Cependant, les asymétries d'informations sont tellement importantes entre les travailleurs indépendants et les plateformes que l'effectivité des droits consacrés par le RGPD se pose.

La mission d'information, tout en prenant acte des avancées importantes de ces dernières années, considère que l'encadrement juridique actuel ne permet pas d'assurer un niveau de compréhension suffisant des décisions prises par les algorithmes et des logiques sous-jacentes qui les déterminent, c'est pourquoi plusieurs auditions se sont intéressées aux mesures prises par les plateformes numériques pour expliquer le fonctionnement de leurs algorithmes et aux dispositions qui pourraient être adoptées afin de renforcer l'information des travailleurs indépendants et de leurs représentants, y compris concernant les droits qu'ils peuvent exercer.

2. Les algorithmes utilisés par certaines plateformes déterminent les conditions de travail et de rémunération des travailleurs

a) Une contribution à l'organisation de l'activité des travailleurs, surtout pour les plateformes de mobilité, par renforcement du pouvoir patronal

(1) Les plateformes revendiquent avant tout un rôle de mise en relation et d'intermédiaire afin d'éviter toute qualification de subordination de leurs travailleurs

Caractéristique inhérente au fonctionnement des plateformes numériques, le rôle d'intermédiaire et de mise en relation constitue le socle fondamental de leur modèle économique. Ainsi, les différentes définitions et caractéristiques attribuées aux plateformes reconnaissent toutes, au moins, ce rôle d'intermédiaire permis par les traitements massifs et automatisés de données. Pour le Conseil national du numérique, une plateforme se définit comme un « *service occupant une fonction d'intermédiaire dans l'accès aux informations, contenus, services ou biens édités ou fournis par des tiers* »¹.

Pour le législateur, ce rôle d'intermédiaire est également primordial, c'est pourquoi la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016 introduit dans le Code de la consommation la définition suivante des opérateurs de plateforme en ligne : « *toute personne physique ou morale*

¹ Conseil national du numérique, « *Ambition numérique - Pour une politique française et européenne de la transition numérique* », 2015.

proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur :

- le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis ligne par des tiers ;
- 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 »¹.

Pour les plateformes numériques, la revendication du seul rôle d'intermédiaire est également affirmée, comme les auditions successives dans le cadre de la mission d'information ont pu le mettre en évidence. En effet, la quasi-totalité des plateformes auditionnées ont insisté sur ce point, la reconnaissance d'un rôle plus important que celui d'intermédiaire est nécessairement liée à la question du statut des travailleurs des plateformes. La mise en évidence d'un lien de subordination peut conduire à une requalification du statut de ces travailleurs en salariat, une telle requalification n'étant pas souhaitée par les plateformes car jugée dommageable à leur modèle économique et contraire aux aspirations d'autonomie et de liberté des travailleurs.

On peut contester le fait que les plateformes, par leurs méthodes de management et l'utilisation de leurs algorithmes, contribuent à encadrer l'activité des travailleurs dont l'autonomie serait ainsi questionnée. Dans cette perspective, les auditions de la mission d'information se sont progressivement orientées vers l'étude du management algorithmique des plateformes numériques.

- (2) Les pratiques managériales des plateformes permises par la collecte des données des travailleurs et leurs algorithmes indiquent un rôle au-delà de la simple mise en relation

Selon l'Institut syndical européen (ETUI), le management algorithmique désigne le recours à des outils d'intelligence artificielle pour assurer la gestion et le suivi des travailleurs, et est parfois qualifié de « *management par des algorithmes* »².

Les études menées par le Bureau international du travail (BIT) révèlent que les plateformes numériques ont progressivement mis en place des pratiques managériales qui leur sont propres et qui relèvent du « *management algorithmique* ». **Le BIT définit le management algorithmique comme un « environnement de travail dans lequel des emplois humains sont attribués, optimisés et évalués par l'intermédiaire d'algorithmes et de données suivies ».**

¹ Article L. 111-7 du Code de la consommation.

² Valerio De Stefano et Simon Taes, « *Management algorithmique et négociation collective* », Notes de prospective de l'ETUI, Mai 2021.

Plus spécifiquement, **cinq caractéristiques** ont été identifiées pour qualifier le management algorithmique :

1. la **surveillance constante** du comportement des travailleurs ;
2. l'**évaluation permanente** de leurs performances via les évaluations clients et le taux d'acceptation ou de rejet des tâches ;
3. l'**application automatique des décisions** sans intervention humaine ;
4. l'**interaction des travailleurs avec un « système »** et non d'autres êtres humains, ce qui les prive de la possibilité de faire part de leur ressenti ou de négocier avec un responsable ;
5. la **faible transparence** étant donné la nature évolutive des algorithmes et des pratiques concurrentielles des firmes qui refusent de communiquer toute information sur leur fonctionnement.

Dans cette perspective, les plateformes numériques ne sont pas seulement des intermédiaires assurant un appariement entre une offre et une demande, mais contribuent à organiser l'activité des travailleurs dont l'évaluation et la surveillance par des outils d'intelligence artificielle influencent les modalités mêmes d'intermédiation entre l'offre et la demande. Selon des recherches menées par des sociologues de l'Institut de psychodynamique du travail, « *Ce qui est certain en revanche, c'est que les plateformes se chargent de tout ce qui relève de la coordination du travail, renvoyant classiquement à l'organisation du travail prescrit. En procédant de la sorte, les plateformes ne sont donc à aucun moment de simples intermédiaires comme elles le prétendent haut et fort, dans un effort de négation du rapport de subordination dans lequel elles tiennent pourtant des livreurs « indépendants »* »¹.

Par ailleurs, le rôle d'intermédiation revendiqué par les plateformes numériques s'appuie sur une représentation idéalisée du travail indépendant, véhiculant un « *imaginaire social* »² de simplicité, de liberté et d'autonomie dans le travail dont les espoirs sont déçus par la confrontation avec la réalité des pratiques managériales permises par les algorithmes.

- (3) Le management algorithmique des plateformes renforce le pouvoir patronal pour organiser l'activité des travailleurs

Alors que le rôle de simple intermédiation des plateformes est contesté, notamment en raison des pratiques managériales permises par la collecte massive de données des travailleurs, les auditions successives de la mission d'information ont également orienté les débats vers le renforcement de la subordination des travailleurs des plateformes permis par le management algorithmique.

¹ Lemozy Fabien, Le Lay Stéphane, « *Le rapport subjectif au travail dirigé par les algorithmes. Être livré à soi-même sur une plateforme capitaliste* », Mouvements, 2021/2 (n° 106), p. 99-107.

² Ibid.

Ainsi, selon les sociologues de l'Institut de psychodynamique du travail, « *l'action d'une forme de management désincarné renforce les processus de domination au travail d'une manière inédite : en mettant en jeu la passion pour l'autonomie et le désir de liberté, il peut finalement s'avérer dangereux pour la santé des livreurs* »¹.

Ce point de vue est partagé par Sébastien Fischman et Barbara Gomes qui considèrent que « *dans les plateformes de travail, la décision algorithmique, avec son caractère dématérialisé et automatisé, n'est pas autre chose que la traduction en langage informatique d'une décision patronale* »².

Les algorithmes et l'exploitation des données collectées qu'ils permettent constituent des aides à la décision et à la gestion du personnel. Dans le cadre de relations de travail entre un employeur et un salarié, le management algorithmique permet d'amplifier les pouvoirs dont l'employeur dispose en droit du travail, c'est-à-dire les pouvoirs de direction, de gestion et de sanction disciplinaire.

Dans le cadre de relations contractuelles entre des plateformes numériques et des travailleurs indépendants, le management algorithmique permet de renforcer l'évaluation, le contrôle et la surveillance de ces derniers et donnerait, selon certains auteurs, les moyens aux plateformes d'exercer des prérogatives qui s'apparenteraient à celles de l'employeur dans le cadre d'un contrat de travail salarié : « *en droit du travail, le pouvoir de sanction est caractéristique pour qualifier une relation de subordination et les pouvoirs de l'employeur. Les plateformes de travail, afin de minimiser leur intervention dans les relations contractuelles qui les lient avec les travailleurs indépendants, ont recours à des mécanismes incitatifs et à des systèmes de récompense qui s'apparentent toutefois à des sanctions* »³.

Au regard de ces éléments, le rapporteur de la mission d'information considère, à titre personnel, que le droit du travail pourrait être modifié afin d'intégrer une définition de l'algorithme comme prérogative constitutive du pouvoir patronal. Toutefois, l'introduction d'une telle définition dans le droit du travail demeure l'objet de débats et d'interrogations au sein de la mission d'information, ses membres s'étant toutefois accordés pour engager une réflexion relative à l'adaptation du droit du travail aux spécificités du management algorithmique, reconnaissant ses conséquences sur les conditions de travail et de rémunération.

¹ Lemozy Fabien, Le Lay Stéphane, « *Le rapport subjectif au travail dirigé par les algorithmes. Être livré à soi-même sur une plateforme capitaliste* », Mouvements, 2021/2 (n° 106), p. 99-107.

² Sous la direction de Patrick Adam, *Intelligence artificielle, gestion algorithmique du personnel et droit du travail*, « *Intelligences artificielles et droit du travail : contribution à l'étude du fonctionnement des plateformes numériques* ».

³ *Ibid.*

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.

b) Un impact sur le niveau de rémunération des travailleurs qui interrogent leur niveau d'indépendance

(1) La liberté de fixer les tarifs de ses prestations est caractéristique du travail indépendant

Le rôle de simple intermédiation des plateformes numériques est également difficile à appréhender dans la mesure où des algorithmes de tarification peuvent être utilisés. En effet, parmi les éléments permettant d'apprécier le caractère indépendant d'un travailleur, la liberté de fixer les tarifs de ses prestations et de négocier son contrat est centrale, ce qui a été régulièrement rappelé lors des différentes auditions menées dans le cadre de la mission d'information.

Toutefois, les algorithmes de tarification, utilisées par des plateformes telles qu'*Uber* ou *Deliveroo*, ajustent en temps réel l'offre et la demande ainsi que le prix de la prestation en fonction des tensions existantes sur le marché. Si les travailleurs des plateformes bénéficient effectivement de la liberté d'accepter ou non de réaliser la prestation, par exemple parce qu'ils estimeraient que le prix est trop faible, la situation de dépendance économique dans laquelle se trouve la grande majorité de ces travailleurs les contraint à accepter tout de même les missions proposées.

Ainsi, **la mission d'information souhaite insister sur le fait que non seulement les travailleurs des plateformes utilisant des algorithmes de tarification ne sont pas libres de fixer leurs prix, mais ils ne sont pas non plus consultés lorsque ces tarifs évoluent, généralement à la baisse.** Par exemple, selon le témoignage anonymisé d'un livreur recueilli à l'occasion de manifestations à Paris en octobre 2018, lorsqu'il avait commencé cette activité deux ans auparavant, *« il touchait un tarif fixe de 7,50 euros de l'heure plus 2 euros par course. « Au bout d'un an, il a fallu changer » pour un tarif fixe de 5,75 euros par course. En juin, nouvelle formule : le livreur touche désormais 3 euros par commande plus un montant variable, avec un prix plancher fixé à 5,30 euros. Un montant minimal abaissé à 4,80 euros en septembre »*¹.

(2) Le développement des algorithmes de tarification remet en cause l'indépendance des travailleurs des plateformes

Alors que les baisses unilatérales des prix décidées par les plateformes numériques et que les modifications algorithmiques opaques permettant de calculer le prix des courses ont motivé les premières

¹ Aline Leclerc, « On ne sait plus ce qu'on va gagner, le désarroi des Deliveroo », *Le Monde*, 13 octobre 2018.

manifestations et mobilisations collectives des travailleurs des plateformes, **la jurisprudence française a également considéré la liberté tarifaire comme un élément essentiel permettant d'apprécier l'existence d'un lien de subordination.**

Par exemple, dans son **arrêt du 4 mars 2020**, la Cour de cassation détaille le raisonnement utilisé pour requalifier la relation contractuelle entre un chauffeur et la société *Uber* en contrat de travail, en recourant à la technique dite du « *faisceau d'indices* ». Il est notamment précisé que le chauffeur n'était pas libre de fixer les tarifs de ses prestations de transport, qui sont fixés contractuellement au moyen d'algorithmes qui permettent à la société d'appliquer des corrections tarifaires en fonction de l'itinéraire choisi, notamment si celui-ci diffère de l'itinéraire recommandé par l'application¹.

La mission d'information souhaiterait toutefois préciser que toutes les plateformes auditionnées ne recourent pas à des algorithmes de tarification et qu'il existe, à cet égard, une diversité de modèles économiques qui se traduisent dans les choix opérés par les algorithmes des plateformes. Par exemple, la plateforme *Malt* se décrit comme une place de marché permettant de mettre en relation des travailleurs indépendants qualifiés avec des entreprises et précise que ces derniers sont libres de déterminer les conditions tarifaires et d'exécution de leurs prestations.

(3) Les algorithmes de tarification contribuent à la précarisation des travailleurs

Les auditions successives menées dans le cadre de la mission d'information ont démontré que l'utilisation des algorithmes de tarification n'était pas neutre ni sans conséquence pour les travailleurs des plateformes.

En effet, le recours à une tarification dynamique en fonction des tensions entre l'offre et la demande à un moment donné et dans une zone géographique concernée limite la possibilité des travailleurs d'évaluer leurs revenus et d'apprécier leurs revenus disponibles. Selon le sociologue Patrice Flichy, « *leurs recettes n'ont pas la régularité d'un salaire et ne sont pas, non plus, définies par des règles simples : temps de travail, nombre de courses... Elles apparaissent aux travailleurs totalement aléatoires. Face à un tel système, la demande des travailleurs, d'une transparence des algorithmes paraît profondément légitime. L'absence de transparence des plateformes-cadres crée une situation de dépendance de ces travailleurs* »².

Selon Clément Le Ludec, doctorant chercheur à l'Institut polytechnique de Paris, l'impossibilité de négocier les prix, de savoir à l'avance le prix d'une prestation et, *in fine*, d'avoir simplement une maîtrise sur ses revenus à la fin du mois contribuent à la précarisation des

¹ Arrêt n°374 du 4 mars 2020 (19-13.316) – Cour de cassation – Chambre sociale.

² Flichy, Patrice. « *Le travail sur plateforme. Une activité ambivalente* », Réseaux, vol. 213, no. 1, 2019, pp. 173-209.

travailleurs des plateformes. Il précise également que les incertitudes relatives à la rémunération des travailleurs sont encore plus marquées parmi ceux travaillant pour des plateformes de microtravail dans la mesure où le client peut refuser de rémunérer une micro-tâche s'il estime que cette dernière n'est pas exécutée de manière satisfaisante¹.

Par conséquent, au regard des éléments qui lui ont été transmis, **la mission d'information a également souhaité insister sur l'imprévisibilité des revenus des travailleurs des plateformes, une dimension parfois sous-estimée dans les études portant principalement sur le niveau de revenu de ces travailleurs.**

c) Un impact sur les conditions de travail des travailleurs des plateformes

(1) Les promesses déçues d'une amélioration des conditions de travail

La plateformes de l'économie, qui implique notamment le recours au statut de travailleur indépendant pour exercer une activité professionnelle, séduit de nombreux travailleurs, dont des anciens salariés, en quête de davantage d'autonomie et de liberté dans l'organisation de leurs journées de travail. Ainsi, parmi les principaux arguments avancés par les plateformes et les travailleurs indépendants, la liberté de choisir ses jours et ses horaires de travail, d'accepter ou non la réalisation de certaines tâches ainsi que de ne plus rendre compte à sa hiérarchie de l'avancée de ses missions sont les plus souvent cités. Toutes ces raisons alimentent l'espoir des travailleurs de voir leurs conditions de travail s'améliorer.

Pour certains, les plus qualifiés, les moins dépendants économiquement, ceux qui relèvent de la « *Talent Economy* », l'exercice d'une ou plusieurs activités professionnelles sous couvert du statut de travailleur indépendant et par l'intermédiaire de plateformes numériques s'avère bénéfique en matière de conditions de travail.

Toutefois, pour la majorité des travailleurs des plateformes, les espoirs d'une plus grande autonomie au travail ont été déçus, et cela s'explique en partie par les spécificités du management algorithmique. En effet, selon l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT)², l'instillation d'une culture permanente du contrôle et de l'évaluation, ainsi que l'absence d'interlocuteurs humains capables d'interagir avec les travailleurs des plateformes, contribuent à la dégradation de leurs conditions de travail, un sentiment accru par leur manque de protection face aux risques maladie et d'accidents du travail.

¹ Audition du 13 septembre 2021.

² Contribution écrite de l'ANACT à la suite de l'audition du 28 juin 2021.

(2) Les algorithmes contribuent à déterminer l'organisation du temps de travail

Selon l'ANACT, le fonctionnement même des algorithmes d'appariement entre l'offre et la demande, notamment lorsque ces algorithmes permettent d'appliquer une tarification dynamique, incitent les travailleurs à travailler davantage et de manière irrégulière en fonction des perspectives attendues de rémunération : *« les algorithmes ont donc un impact déterminant sur les revenus et les horaires de travail des chauffeurs. En effet, même si formellement ce sont les chauffeurs qui choisissent leurs horaires de travail, la « tarification dynamique » et les systèmes d'incitation ont pour objectif de leur faire choisir de travailler aux horaires où la plateforme a besoin d'eux (souvent tôt ou tard dans la journée, le week-end, sur des durées variables et difficile à anticiper) ».*

À cet égard, les systèmes d'incitation développés par les plateformes, stimulant de manière ludique la volonté des travailleurs de maximiser leurs revenus, sont particulièrement révélateurs du rôle que peuvent jouer les algorithmes dans l'organisation du temps de travail. Par exemple, *« les bonus (surge pricing) attribués aux chauffeurs par Uber correspondent à ce cas. Face à une situation d'augmentation de la demande, Uber cherche à accroître l'offre, en incitant les chauffeurs à se rendre dans telle ou telle zone, sans aucune certitude que le bonus existera encore quand ils arriveront dans ce quartier. Uber prétend, grâce à son algorithme, prévoir le marché et l'application envoie régulièrement des messages prédictifs aux chauffeurs comme ceux-ci : « Get ready for a big week end in New Orleans », « With such high demand, it will be a great night to go out and drive » »¹.*

La Fédération des auto-entrepreneurs a également insisté sur les effets pervers de la notation des travailleurs par les clients, dont les conséquences en termes de réputation s'auto-entretiennent en cas de mauvaise note dès lors que la plupart des clients fixent souvent une note sur la base de la moyenne générale du travailleur. Ainsi, il a été suggéré à plusieurs reprises à la mission d'information de permettre la remise à zéro périodique de la notation des travailleurs qui exercent leur activité à travers elles, afin de contribuer à réduire la pression psychologique qu'ils peuvent ressentir au 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.

L'organisation du temps de travail, qui peut être influencée par les systèmes de notation, est centrale pour apprécier la qualité des conditions de travail, notamment parce que le nombre d'heures travaillées et les horaires de travail décalés accentuent la fatigue des travailleurs, les risques

¹ Flichy, Patrice. « Le travail sur plateforme. Une activité ambivalente », Réseaux, vol. 213, no. 1, 2019, pp. 173-209.

d'accidents du travail et emportent des conséquences importantes en matière de respect de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Récemment, le Parlement européen a adopté le 16 septembre 2021 une résolution sur des conditions de travail, des droits et une protection sociale justes pour les travailleurs de plateformes. Il est particulièrement intéressant de remarquer que le Parlement européen s'est exprimé en faveur d'un plus grand encadrement des algorithmes dans le cadre d'une résolution sur les conditions de travail des travailleurs des plateformes, ce qui a attiré l'attention des représentants syndicaux auditionnés¹. Pour la mission d'information, il s'agit d'une reconnaissance politique du rôle de détermination des conditions de travail joué par les algorithmes des plateformes. Plus précisément, la résolution européenne :

- estime que la gestion algorithmique est source de nouvelles problématiques pour l'avenir du travail et est susceptible de créer des déséquilibres de pouvoir et d'opacifier les processus décisionnels.
- estime que l'utilisation d'algorithmes appliqués au travail doit être transparente, non discriminatoire, digne de confiance et éthique vis-à-vis des travailleurs ;
- invite la Commission et les États membres à garantir une protection appropriée des droits et du bien-être des travailleurs de plateformes, tels que la non-discrimination, le respect de la vie privée, l'autonomie et la dignité humaine vis-à-vis de l'intelligence artificielle et de la gestion algorithmique ;

(3) Le management algorithmique promeut une vision individualisée du travail qui amplifie l'isolement et le mal-être des travailleurs

Au-delà des conséquences du management algorithmique sur l'organisation du temps de travail, qui détermine de manière significative les conditions de travail, la mission d'information a souhaité mettre en valeur les travaux de recherche et contributions qui éclairent sur la dimension psychologique de la gestion algorithmique de l'activité. Au-delà de la question du lien de subordination juridique, qui n'est pas directement abordée, la mission d'information considère cependant « *le rapport de subordination n'est jamais qu'un « simple » rapport juridique au travail, il est surtout un rapport subjectif au travail, une expérience vécue de la confrontation au réel du travail* »².

Premièrement, le management algorithmique accentue fortement l'isolement des travailleurs. En effet, malgré l'ampleur des volumes de données analysées, les algorithmes sont capables d'effectuer un traitement

¹ Audition du 21 septembre 2021.

² Lemozy Fabien, Le Lay Stéphane, « Le rapport subjectif au travail dirigé par les algorithmes. Être livré à soi-même sur une plateforme capitaliste », Mouvements, 2021/2 (n° 106), p. 99-107.

individualisé des travailleurs, ce qui conduit à une certaine forme de concurrence entre eux, notamment lorsqu'il existe des mécanismes incitatifs de tarification en fonction de leurs performances. Une telle vision du travail individualisée se heurte toutefois à une conception plus sociale du travail qui le conçoit comme une expérience collective, permettant des échanges d'informations et de savoir-faire avec d'autres travailleurs et facilitant l'organisation collective des revendications.

Selon les sociologues de l'Institut de psychodynamique du travail, « le caractère atomisé des relations sociales entre livreurs est ce qui permet à la plateforme d'imposer un exercice plus serré et incontrôlable de l'exploitation. En effet, la difficulté à rentrer dans des liens affectifs avec les autres livreurs, à parler de l'expérience du réel du travail entre eux, dans des espaces de discussion dédiés, pose la difficulté à stabiliser des savoir-faire collectifs »¹.

Deuxièmement, **le management algorithmique permet des actions directes sur le comportement des travailleurs.** Selon les travaux menés par des chercheurs de l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS), « c'est ce savoir probabiliste, fruit de l'agrégation de données massives, qui va être utilisé pour définir la norme qui sera appliquée dans la conception des propositions commerciales, de l'offre de transport ou de la définition de la politique de la ville. Un savoir dégagé de toutes considérations telles que la classe sociale, les spécificités professionnelles ou religieuses, les comportements particuliers, etc. »². Autrement dit, les modèles statistiques utilisés pour élaborer les algorithmes des plateformes contribueraient à normaliser les comportements des travailleurs afin qu'ils s'agissent dans un sens favorable aux intérêts des plateformes, au risque de perdre leur individualité, ce qui les détermine en tant que personne.

Par conséquent, l'isolement des travailleurs des plateformes et les difficultés qu'ils peuvent rencontrer à s'approprier leur travail ou à nouer des relations avec d'autres travailleurs participent du mal-être qu'ils peuvent ressentir, **c'est-pourquoi les travaux de recherche s'intéressant aux conséquences du management algorithmique sur leurs conditions de travail sont nécessaires afin de mieux éclairer les politiques publiques dans ce domaine.**

¹ Ibid.

² Michel Héry, Jennifer Clerté, « Comment les algorithmes pourraient influencer sur les conditions de travail », INRS, Note de prospective, Septembre 2020.

3. Sous une apparente neutralité, le recrutement algorithmique tend à reproduire les biais cognitifs et discriminants dont peuvent être victimes les travailleurs des plateformes

a) Une fausse promesse de neutralité et d'objectivité

(1) L'essor de l'utilisation des algorithmes en matière de ressources humaines

En s'intéressant au développement du management algorithmique, la mission d'information a constaté l'essor important de l'usage des algorithmes et des outils d'intelligence artificielle dans le domaine des ressources humaines, facilité par la numérisation accélérée de ce secteur d'activité. Ces dernières années, se sont développés des éditeurs de logiciel de ressources humaines proposant des solutions dites « *clés en main* » et permettant d'automatiser les tâches les plus répétitives, mais également d'appuyer les décisions prises par les services internes des ressources humaines des entreprises et leurs dirigeants.

Indissociable du mouvement de numérisation des entreprises, l'usage des algorithmes dans les ressources humaines est particulièrement utilisé en matière de recrutement avec, par exemple, le développement d'algorithmes prédictifs tels que celui utilisé par la plateforme *Assessfirst*, qui a été auditionnée par la mission d'information. En effet, le développement de ces technologies suscite des inquiétudes quant à la possibilité de recruter des personnes exclusivement selon les résultats de traitements automatisés de données et sans l'appréciation d'un responsable humain des ressources humaines qualifié en matière de recrutement, même si ces inquiétudes ne sont pas toujours fondées.

Par ailleurs, « *en matière de recrutement, les algorithmes peuvent jouer des rôles différents avec des degrés d'intervention différents : de la simple mise en relation à l'aide à la décision à la prise de décision automatisée* »¹. Selon l'Association française des managers de la diversité (AFMD), les algorithmes sont utilisés à des fins différentes en matière de recrutement, par exemple pour gérer les relations avec les candidats, pour détecter leurs compétences ou vérifier l'adéquation de leurs profils avec les fiches de postes à pourvoir².

Au-delà du recrutement, les algorithmes et outils d'intelligence artificielle sont également de plus en plus utilisés dans d'autres domaines des ressources humaines et sont conçus comme des outils d'aide à la décision en matière de gestion du personnel, d'évolution des parcours professionnels,

¹ Sous la direction de Patrick Adam, *Intelligence artificielle, gestion algorithmique du personnel et droit du travail*, « L'usage des algorithmes et de l'IA dans le recrutement : une occasion de (ne) plus discriminer ? ».

² Audition du 20 juillet 2021.

d'attribution des promotions, de détermination des choix de mobilité et des formations professionnelles¹.

Ainsi, face à l'extension des métiers des ressources humaines qui sont aujourd'hui susceptibles d'être transformés par le développement des solutions numériques et des algorithmes, et face à l'extension des incertitudes liées à leur utilisation en matière de recrutement, la mission d'information a souhaité comprendre les principaux déterminants d'un tel développement.

(2) La rationalisation des processus de recrutement perçus comme plus neutres et objectifs

L'utilisation de solutions numériques et d'algorithmes dans les processus de recrutement des entreprises est principalement motivée par la recherche d'une plus grande objectivité, d'une plus grande neutralité et d'une plus grande efficacité.

Une plus grande objectivité car les recruteurs souhaitent adopter une attitude dépourvue de partialité en se basant sur des critères explicitement définis, identiques pour tous les candidats et facilitant l'évaluation de leur candidature. Une plus grande neutralité car les recruteurs souhaitent également que le processus de recrutement soit le plus impartial possible, qui ne favorise aucune caractéristique particulière et personnelle chez les candidats.

Une plus grande efficacité car « *les avantages associés et attribués à l'utilisation de l'IA dans les RH sont nombreux : optimisation du processus de recrutement et de la gestion des compétences, gains de temps et de productivité, amélioration de la prise en compte des politiques RH dans les décisions stratégiques des entreprises* »². En automatisant les tâches les plus répétitives, les outils numériques permettraient aux recruteurs d'accorder davantage de temps aux entretiens individuels de recrutement, qui demeurent privilégiés parmi les professionnels des ressources humaines pour prendre une décision.

Ce point de vue est également partagé par l'AFMD qui considère que les décisions de recrutement ne sont jamais entièrement automatisées³.

(3) Les doutes quant à la capacité technique des algorithmes de recrutement à ne pas discriminer

Les auditions successives et les recherches menées dans le cadre de la mission d'information amènent cependant à s'interroger sur la capacité technique des algorithmes à ne pas discriminer en matière de recrutement. Si la clarification des critères utilisés, la simplification des procédés

¹ Sous la direction de Patrick Adam, *Intelligence artificielle, gestion algorithmique du personnel et droit du travail*, « Gestion par algorithme du personnel et exigence de loyauté et de transparence ».

² Sous la direction de Patrick Adam, *Intelligence artificielle, gestion algorithmique du personnel et droit du travail*, « L'IA dans les RH, une standardisation qui pose problème ».

³ AFMD, *Recruter avec des algorithmes ? Usages, opportunités et risques*, 2019

employés et les gains d'efficacité permettent de réduire les erreurs de jugement et d'appréciation humaine, les promesses selon lesquelles les algorithmes permettraient d'éviter les discriminations et les biais de recrutement semblent vaines.

En effet, il y aurait une certaine incompatibilité entre le fonctionnement technique des algorithmes de recrutement, qui ont besoin de données sur les candidats potentiels, et l'encadrement juridique des discriminations. Un employeur peut vouloir utiliser un algorithme de recrutement pour limiter les discriminations. Pour cela, il faudrait pouvoir coder le droit et les motifs de discrimination qui sont prohibés par la loi, ce qui supposerait de collecter des données sensibles et personnelles auprès des candidats, telles que leur genre, leur orientation sexuelle, leur religion ou encore leur situation économique, ce qui est interdit en matière de recrutement. Autrement dit, *« C'est la limite juridique majeure pour l'algorithme : pour lui apprendre à ne pas discriminer, il faut lui apprendre ce qu'est la discrimination au sens juridique et surtout lui permettre de la mesurer. L'algorithme ne comprend que les données »*¹.

b) Des biais algorithmiques qui commencent à être étudiés

(1) Les biais de conception des algorithmes

La mission d'information souhaite insister sur le fait que les algorithmes sont premièrement et avant tout le résultat d'un travail humain de conception et de traduction en langage informatique de choix qui ont été effectués par des personnes humaines en capacité de prendre des décisions.

Premièrement, il existe des **biais de conception** inhérents au développement des algorithmes. En effet, de manière générale, *« l'algorithme est censé être le reflet des intentions de son créateur »*², des choix qu'il fait, de ses objectifs et de sa vision politique, économique et sociale.

Dans un colloque organisé en 2020 par le Défenseur des droits et la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) autour du thème *« Algorithme, prévenir l'autorisation des discriminations »*, l'importance de **la consolidation des biais existants** est notamment mise en évidence : *« les données étant le résultat d'un construit social, l'algorithme « apprendra » l'ensemble des biais affectant l'échantillon des données d'apprentissage »*³.

¹ Sous la direction de Patrick Adam, *Intelligence artificielle, gestion algorithmique du personnel et droit du travail*, « L'usage des algorithmes et de l'IA dans le recrutement : une occasion de (ne) plus discriminer ? ».

² Sous la direction de Patrick Adam, *Intelligence artificielle, gestion algorithmique du personnel et droit du travail*, « L'usage des algorithmes et de l'IA dans le recrutement : une occasion de (ne) plus discriminer ? ».

³ Contribution écrite de la CNIL à la suite de son audition du 7 septembre 2021.

Les biais de conception peuvent également être liés à la qualité des données utilisées pour développer l'algorithme. En effet, il n'est parfois pas possible de recueillir toutes les données directement utiles et précises permettant d'élaborer un algorithme, c'est pourquoi des « **données de rechange** » sont parfois utilisées, c'est-à-dire des données qui sont suffisamment proches de celles recherchées pour permettre le fonctionnement de l'algorithme, avec une précision toutefois moindre.

Les biais de conception peuvent aussi s'expliquer par **l'uniformisation des algorithmes et des outils numériques développés par des prestataires de services**, ce qui permet moins de prendre en compte les spécificités d'une situation, d'une activité professionnelle ou d'un environnement de travail particulier.

(2) Les biais d'utilisation des algorithmes

Deuxièmement, il existe des **biais d'utilisation** des algorithmes. À cet égard, l'existence de « *boucles de rétroaction* » est particulièrement significative de la manière dont les utilisateurs des algorithmes peuvent comprendre leurs logiques de fonctionnement, se les approprier, et ainsi orienter les résultats en fonction des données qui seront récoltées et de la manière dont elles seront imputées¹. De telles stratégies de contournement, qui sont par exemple mises en œuvre par certains candidats lors de processus automatisés de recrutement, contraignent les bénéficiaires de l'algorithme à le mettre régulièrement à jour afin de limiter l'ampleur de ces boucles de rétroaction et de s'assurer de la pertinence des résultats souhaités dans la durée.

Les biais d'utilisation des algorithmes sont toutefois difficiles à identifier, notamment en raison de leur opacité et des difficultés rencontrées par les utilisateurs, pour comprendre les logiques sous-jacentes de fonctionnement.

(3) L'existence de biais algorithmiques implique la reconnaissance d'une chaîne de responsabilité humaine

À la suite de l'audition conjointe du Défenseur des droits et de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) du 7 septembre 2021, 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.

En effet, l'existence de biais algorithmiques, qui reflètent les valeurs implicites de l'ensemble des personnes impliquées dans la collecte des données, dans leur sélection, dans leur traduction en langage informatique et

¹ Sous la direction de Patrick Adam, *Intelligence artificielle, gestion algorithmique du personnel et droit du travail*, « L'usage des algorithmes et de l'IA dans le recrutement : une occasion de (ne) plus discriminer ? ».

dans leur utilisation, démontre qu'il y a toujours une présence humaine et une décision humaine à laquelle il devrait être possible de se référer pour contester les éventuelles discriminations induites par les algorithmes.

Ainsi, contrairement à une vision trop souvent idéalisée de l'automatisation permise par le développement des algorithmes et des outils d'intelligence artificielle, il est essentiel de se rappeler qu'une prise de décision permise par un algorithme est le résultat de l'achèvement de plusieurs micros décisions humaines qui ont contribué à son élaboration. Dans cette perspective, la mission d'information invite à prendre du recul face au terme de plus en plus consacré de « *décision algorithmique* », c'est-à-dire une décision qui reposerait sur le seul fondement d'un traitement automatisé de données, car une telle expression masque l'existence des décisions humaines prises dans le processus.

Les **biais algorithmiques sont cependant difficiles à identifier** et, s'ils peuvent résulter explicitement de choix politiques, économiques et stratégiques formulés en amont pour, par exemple, maximiser les profits d'une entreprise, **ils sont souvent le résultat de choix inconscients** et des déterminismes sociaux. De telles difficultés d'identification des biais algorithmiques et des responsabilités qui peuvent en être déduites sont partagées par la CNIL qui précise que « *le caractère spécifique de l'enjeu abordé ici tient au fait qu'il s'agit de décisions et de choix qui peuvent être effectués de manière presque inconsciente (alors que le codage d'un algorithme classique et déterministe est toujours une opération délibérée). Celui qui entraîne un algorithme y insère d'une certaine façon sa propre vision du monde, ses valeurs ou, à tout le moins, des valeurs présentes plus ou moins directement dans les données tirées du passé* »¹.

Consciente des défis liés à l'identification d'une responsabilité directe en matière de biais algorithmiques, la mission d'information considère toutefois qu'il y a, a minima, une responsabilité collective et impérieuse de contribuer au recensement des éventuelles discriminations qui résultent de l'utilisation des algorithmes.

Cette responsabilité collective implique l'ensemble des maillons de la chaîne d'élaboration des algorithmes, qui n'est pas seulement une chaîne d'exécution technique, mais bien une chaîne de responsabilités humaines, avec toutes les complexités que cela emporte. Ainsi, les commanditaires d'algorithmes et d'outils d'intelligence artificielle, les prestataires extérieurs, les développeurs informatiques, leurs enseignants et leurs formateurs, les entreprises utilisatrices, les utilisateurs individuels, les chercheurs et les universitaires et, *in fine*, tous ceux qui peuvent être affectés par des décisions prises à l'aide des algorithmes doivent contribuer à l'identification et à la correction des éventuels biais discriminatoires.

¹ CNIL, *Comment permettre à l'homme de garder la main ? Les enjeux éthiques des algorithmes et de l'intelligence artificielle, Synthèse du débat public animé par la CNIL dans le cadre de la mission de réflexion éthique confiée par la loi pour une République numérique, Décembre 2017.*

Dans cette perspective, la mission d'information s'est par exemple intéressée à l'utilisation du statut de lanceur d'alerte pour permettre de matérialiser cette chaîne de responsabilité humaine, c'est-à-dire en se donnant la possibilité d'intervenir pour dénoncer, lorsque cela est possible et prouvé, des biais discriminatoires. La directive européenne du 23 octobre 2019 sur les lanceurs d'alerte reconnaît ainsi le statut de lanceur d'alerte aux salariés et à leurs représentants dans les entreprises, mais également aux travailleurs indépendants, qui peuvent communiquer des faits attestant d'une violation du droit de l'Union européenne. En matière de management algorithmique, ce serait le cas pour les dispositions contraires à la protection des consommateurs ou portant atteinte à la vie privée des personnes, mais la mise en évidence de telles situations demeure complexe, notamment car la jurisprudence tendant à identifier des biais discriminatoires dans les algorithmes des plateformes est naissante et peu étoffée.

c) Une jurisprudence naissante tendant à identifier des biais discriminatoires dans les algorithmes des plateformes

(1) Le contrôle du juge administratif du caractère non discriminatoire des décisions administratives individuelles prises par algorithme

Considérer les algorithmiques comme une chaîne de responsabilité humaine dans la mesure où ils peuvent être discriminants conduit nécessairement le législateur à s'intéresser au rôle du juge pour qualifier le caractère discriminatoire ou non discriminatoire d'un algorithme. Si la mission d'information a essentiellement restreint son champ d'études aux algorithmes utilisés par les plateformes numériques et les entreprises, il s'avère utile de s'intéresser aux algorithmes publics, c'est-à-dire ceux utilisés par l'administration pour prendre des décisions individuelles, car l'encadrement juridique dont ils font l'objet peut s'avérer particulièrement inspirant.

Selon des travaux de recherche¹, le juge administratif peut opérer un contrôle du caractère non discriminatoire d'un algorithme public utilisé par l'administration pour prendre des décisions individuelles.

Premièrement, le juge peut contrôler le caractère non-discriminatoire des données utilisées, en particulier lors des phases d'apprentissage des algorithmes : « le droit impose d'utiliser les données à caractère personnel non discriminatoire, ce qui implique la neutralité de l'échantillon des données utilisées de l'apprentissage. Est considérée comme neutre une base de données donnant une représentation fidèle de la réalité, chaque catégorie d'une population y étant décrite dans les mêmes proportions »². En pratique, de tels contrôles s'avèrent toutefois difficiles à effectuer, le contrôle du juge

¹ Claire Aguillon, « Le contrôle par le juge administratif du caractère non discriminatoire des décisions individuelles algorithmiques », *Annuaire international de justice constitutionnelle*, 35-2019, 2020, pp.605-620.

² *Ibid.*

étant limité par les éléments de preuve que les administrés peuvent apporter pour attester de l'existence d'une discrimination du fait de l'utilisation d'un algorithme, ainsi que par la complexité inhérente au fonctionnement des algorithmes.

Deuxièmement, le juge administratif peut contrôler les méthodes d'apprentissage utilisées lors de la conception de l'algorithme. À cet égard, le Conseil constitutionnel a interdit l'utilisation par l'administration des algorithmes dits « *auto-apprenants* », c'est-à-dire des algorithmes susceptibles de réviser eux-mêmes les règles qu'ils appliquent : « *le responsable du traitement doit s'assurer de la maîtrise du traitement algorithmique et de ses évolutions afin de pouvoir expliquer, en détail et sous une forme intelligible, à la personne concernée la manière dont le traitement a été mis en œuvre à son égard. Il en résulte que ne peuvent être utilisés, comme fondement exclusif d'une décision administrative individuelle, des algorithmes susceptibles de réviser eux-mêmes les règles qu'ils appliquent, sans le contrôle et la validation du responsable du traitement* »¹.

Troisièmement, le juge administratif peut contrôler la non-sensibilité des données utilisées. Les données sensibles constituent une catégorie particulière de données à caractère personnel. Ainsi, concernant les algorithmes publics utilisés par l'administration, l'article 6 de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés de 1978 détermine un principe général d'interdiction du traitement des données sensibles, sous réserve des exceptions prévues par la loi et justifiées par l'intérêt général : « *Il est interdit de traiter des données à caractère personnel qui révèlent la prétendue origine raciale ou l'origine ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale d'une personne physique ou de traiter des données génétiques, des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique* ».

Quatrièmement, le juge administratif pourrait être amené à se prononcer sur la responsabilité éventuelle de l'administration, ou des concepteurs de l'algorithme, en cas d'identification d'une décision discriminatoire prise sur le fondement d'un traitement automatisé des données et ayant produit des effets juridiques pour l'administré. L'identification d'une telle responsabilité n'est pas aisée. Dans tous les cas, **le juge administratif peut s'appuyer sur une décision du Conseil constitutionnel qui confirme que l'utilisation d'algorithmes par l'administration pour prendre des décisions individuelles ne signifie pas que l'algorithme décide à la place de l'administration** : « *ces dispositions se bornent à autoriser l'administration à procéder à l'appréciation individuelle de la situation de l'administré, par le seul truchement d'un algorithme, en fonction des règles et critères définis à l'avance par le responsable du traitement. Elles n'ont ni*

¹ Conseil constitutionnel, décision n°2018-765 DC du 12 juin 2018, Loi relative à la protection des données personnelles, 71.

pour objet ni pour effet d'autoriser l'administration à adopter des décisions sans base légale, ni à appliquer d'autres règles que celles du droit en vigueur. Il n'en résulte dès lors aucun abandon de compétence du pouvoir réglementaire »¹.

Si ces dispositions concernent les algorithmes publics utilisés par l'administration et non les algorithmes utilisés à des fins commerciales par les plateformes numériques et les entreprises, la mission d'information a toutefois souhaité aborder les différences d'encadrement juridique dont peuvent faire l'objet les algorithmes publics et les algorithmes privés, notamment en matière de contrôle des biais discriminants et des exigences de transparence et d'intelligibilité.

(2) La reconnaissance du caractère discriminatoire d'un algorithme d'une plateforme numérique par la justice italienne

Le 31 décembre 2020, le tribunal de Bologne, en Italie, a jugé que l'algorithme utilisé par la plateforme *Deliveroo* était discriminatoire². Plus spécifiquement, les trois syndicats italiens ont contesté le fonctionnement de l'algorithme permettant un système de pré-réservations des créneaux de livraison par les livreurs. Concrètement, en fonction de plusieurs critères mesurés par l'algorithme, la fiabilité et la performance des livreurs étaient évaluées, ce qui permettait d'établir une notation déterminant un accès prioritaire à la réservation des créneaux de livraison, soit dès le lundi matin, soit plus tard dans la journée.

Or, les syndicats contestaient le caractère discriminatoire de cet algorithme, arguant qu'il ne permettait pas de distinguer les motifs légaux justifiant une interruption temporaire de travail, tels que la maladie ou l'exercice du droit de grève, des autres motifs pouvant induire une baisse de performance des travailleurs.

Cette décision a attiré l'attention de la mission d'information car il s'agit de l'une des premières décisions identifiées comme reconnaissant explicitement le caractère discriminatoire d'un algorithme d'une plateforme numérique. Selon Valerio Di Stefano, professeur de droit du travail et spécialisé dans l'influence des outils d'intelligence artificielle sur le travail, : *« ce que cela montre, en gros, c'est qu'au niveau juridique, vous pouvez avoir une discrimination indirecte par le biais d'algorithmes et que les algorithmes sont donc soumis à un contrôle judiciaire, que vous pouvez légalement remettre en question le fonctionnement de ces types d'algorithmes. Je pense que c'est important, parce que les gens peuvent souvent penser que les algorithmes sont objectivement neutres, alors qu'en fait il y a toujours la possibilité d'une discrimination »³.*

¹ Conseil constitutionnel, décision n°2018-765 DC du 12 juin 2018, Loi relative à la protection des données personnelles, 69.

² Ordonnance du tribunal de Bologne, FILCAMS NIDIL FILT CGIL BOLOGNA c. DELIVEROO ITALIA S.R.L, 2949/2019, 31 décembre 2020.

³ Stan Adkens, « Un tribunal détermine que Deliveroo utilise un algorithme « discriminatoire » pour déterminer l'indice de « fiabilité » des livreurs, 11 janvier 2021.

Il est toutefois important de préciser que les représentants de la plateforme ont publiquement contesté ce jugement, précisant que ce système de pré-réservations n'est plus en vigueur, ni en Italie, ni dans un autre pays, depuis le mois de novembre 2020, et qu'aucun cas de discrimination objective d'une personne particulière n'a été prouvée, le jugement du tribunal de Bologne portant sur le fonctionnement global de l'ancien algorithme contesté.

- (3) En France, une jurisprudence naissante qui ne doit pas conduire à sous-estimer le potentiel discriminatoire des algorithmes

Comme cela a été indiqué lors de l'audition conjointe du Défenseur des droits et de la Commission nationale pour l'informatique et les libertés (CNIL)¹, il n'y a pas eu de décisions juridiques en France reconnaissant le caractère discriminatoire d'un algorithme utilisé par une plateforme numérique.

Toutefois, l'absence de jurisprudence nationale en la matière ne doit pas conduire à sous-estimer le **potentiel discriminatoire** des algorithmes des plateformes numériques, même s'il serait, bien sûr, plus évident pour le législateur d'appréhender ce phénomène sur la base de décisions de justice préexistantes.

Ainsi, la mission d'information souhaite réitérer son soutien aux institutions, aux chercheurs et aux universitaires qui s'intéressent à l'étude des biais discriminatoires des algorithmes et aux solutions qui pourraient être mises en œuvre pour tendre vers davantage de neutralité, d'objectivité et d'impartialité dans le traitement automatisé des données des travailleurs.

B. LE MANAGEMENT ALGORITHMIQUE DOIT ÊTRE MIEUX RÉGULÉ AFIN DE LIMITER LES DISCRIMINATIONS À L'ÉGARD DES TRAVAILLEURS DES PLATEFORMES ET DE GARANTIR LEUR INDÉPENDANCE RÉELLE

1. La compréhension des algorithmes par les travailleurs et leurs représentants paraît primordial

a) Garantir l'intelligibilité des algorithmes

- (1) La transparence des algorithmes : un objectif souhaité et partiellement concrétisé

Dans le cadre des auditions menées par la mission d'information, les discussions relatives à la nécessité de garantir la transparence des algorithmes des plateformes numériques ont été nombreuses. Cependant, la notion de transparence des algorithmes désigne, selon les interlocuteurs, leur

¹ Audition du 7 septembre 2021.

statut et leurs opinions sur le sujet, des réalités différentes qui n'ont pas les mêmes implications pour les entreprises.

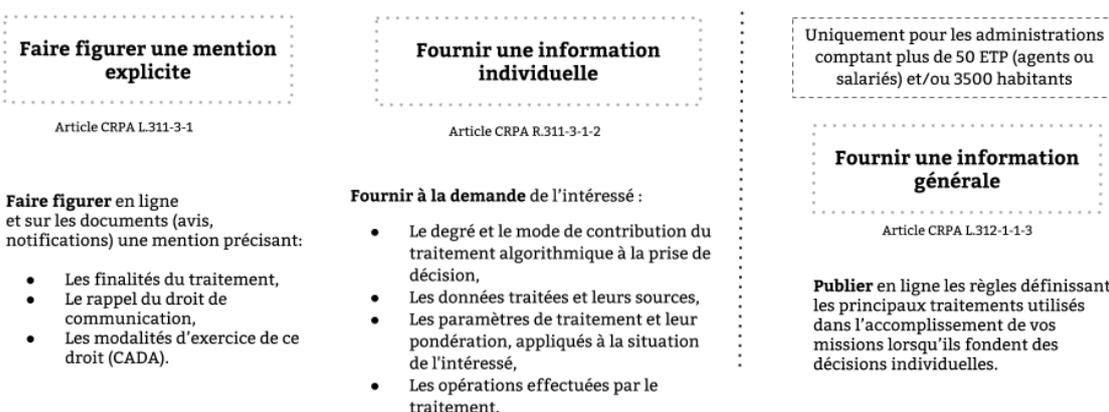
D'une part, la transparence est entendue au sens de ce qui est facilement compréhensible, ce qui supposerait que les plateformes numériques informent complètement sur le fonctionnement de leurs algorithmes et leur utilisation. **D'autre part, la transparence des algorithmes est également entendue comme la publication du code source**, qui peut ainsi être libre d'accès, consultable, réutilisable et modifiable.

Dans le cadre des algorithmes publics, le cadre juridique a récemment évolué pour renforcer les exigences de transparence qui leur sont applicables. En effet, les algorithmes publics sont soumis à des exigences particulières, puisqu'ils doivent permettre de servir l'intérêt général et contribuent à l'application du droit auprès des administrés, c'est pourquoi il y a une exigence de redevabilité de la part des administrations utilisatrices qui doivent être en mesure d'informer les citoyens du fonctionnement des algorithmes utilisés pour prendre des décisions les concernant.

Plus précisément, ces nouvelles obligations introduites par la loi pour une République numérique de 2016 et par le règlement général sur la protection des données de 2018 ont été codifiées au sein du code des relations entre le public et l'administration (CRPA).

Les obligations en matière de transparence des algorithmes ? (2)

... *alors* vous devez :



Source : guides.etalab.gouv.fr

Les administrations d'Etat, les collectivités territoriales, les organismes de droit public ou de droit privé intervenant dans le cadre d'une mission de service public¹ qui utilisent le traitement automatisé des données

¹ Article L.300-2 du CRPA.

pour prendre des décisions individuelles sont concernés par les exigences de transparence des algorithmes résumées par le schéma ci-dessus.

(2) L'objectif d'intelligibilité des algorithmes des plateformes

Les exigences de transparence applicables aux algorithmes publics utilisés par les administrations ne sont pas transposables en l'état aux algorithmes privés utilisés par les plateformes numériques et les entreprises, ces-dernières bénéficiant de plusieurs protections juridiques permises par le droit de la propriété intellectuelle, la législation relative à la protection des brevets ou encore celle relative au secret des affaires.

La transparence, dans le sens de la publication du code source et du langage informatique des algorithmes, n'est pas forcément un objectif souhaitable, ni réaliste. En effet, les algorithmes constituant le principal actif stratégique immatériel des plateformes, reflétant le modèle économique et les choix décidés par leurs dirigeants, doivent aussi faire l'objet de protections spécifiques afin de garantir des conditions équitables de concurrence entre plateformes.

Il existe, à la marge, des plateformes qui ont choisi de rendre publics les logiciels et algorithmes qu'elles utilisent, ce qui est par exemple le cas de la plateforme numérique coopérative *Coopcycle*. En effet, cette plateforme, qui porte un projet économique et social en rupture avec le modèle économique et social promu par les grandes plateformes numériques, a développé son propre logiciel, *Coopyleft*, mais avec des spécificités d'utilisation commerciale qui vise à promouvoir le développement des plateformes numériques.

Selon un représentant de *Coopcycle*, le travail de consultation et d'élaboration de la licence a permis de garder « *l'esprit de l'open source (diffusion de l'usage d'un logiciel libre) sous conditions sociales de son utilisation (salarisation des travailleurs s'opposant à l'exploitation du travail gratuit, usage commercial par des coopératives où les décisions sont prises démocratiquement)* »¹.

Néanmoins, la très grande majorité des plateformes, et notamment celles avec le volume d'activité le plus élevé, ne rendent pas publics les algorithmes et logiciels utilisés pour leurs activités commerciales. Par conséquent, il est nécessaire de privilégier la compréhension des algorithmes par les entreprises utilisatrices et par ceux dont les conditions de rémunération et de travail peuvent être déterminées par algorithme. Or, force est de constater que peu de personnes aujourd'hui, à l'exception des concepteurs d'algorithmes les plus qualifiés, sont en mesure de comprendre les logiques algorithmiques sous-tendues par un langage informatique peu accessible au grand public.

¹ Contribution écrite transmise au groupe d'études sur l'économie sociale et solidaire du Sénat à la suite de la de la table-ronde sur le thème des plateformes numériques coopératives du 26 mai 2021.

Autrement dit, « *il ne s'agira pas de révéler la complexité technique du système, mais de rendre la logique générale de l'algorithme accessible* »¹.

(3) L'intelligibilité des algorithmes : un objectif qui doit devenir concret

Ces dernières années, les initiatives juridiques et politiques se sont multipliées pour favoriser l'intelligibilité, la compréhension ou l'explicabilité des algorithmes, selon les terminologies employées, sans toutefois que les critiques et les craintes relatives au manque de transparence des algorithmes ne se soient atténuées.

Parmi les initiatives politiques en la matière, il y a par exemple le **rapport de Cédric Villani de 2018 sur l'intelligence artificielle** appelé à « *ouvrir les boîtes noires* » et à **promouvoir davantage l'explicabilité et l'auditabilité des algorithmes plutôt que leur transparence**. Plus concrètement, le rapport mentionne « *la constitution d'un corps d'experts publics assermentés, en mesure de procéder à des audits d'algorithmes, des bases de données et de procéder à des tests par tout moyen requis. Ces experts pourraient être saisis à l'occasion d'un contentieux judiciaire, dans le cadre d'une enquête diligentée par une autorité administrative indépendante ou suite à une demande du Défenseur des droits* »².

En 2019, la déclaration du G20 fixait des principes relatifs à un usage responsable des outils d'intelligence artificielle dont les acteurs doivent garantir la transparence et l'explicabilité afin de :

- de favoriser une compréhension générale des systèmes d'IA ;
- d'informer les parties prenantes de leurs interactions avec les systèmes d'IA, y compris dans la sphère professionnelle ;
- de permettre aux personnes concernées par un système d'IA d'en appréhender le résultat ;
- de permettre aux personnes subissant les effets néfastes d'un système d'IA de contester les résultats sur la base d'informations claires et facilement compréhensibles sur les facteurs, et sur la logique ayant servi à la formulation de prévisions, recommandations ou décisions.

Parmi les initiatives juridiques en la matière, et au-delà des dispositions spécifiques aux algorithmes publics utilisés par l'administration qui contribuent à alimenter les débats relatifs aux algorithmes des plateformes, le **règlement général sur la protection des données (RGPD)** intègre par exemple la notion de transparence des algorithmes. Ainsi, **l'article 13** dispose qu'en cas d'utilisation de données à caractère personnel, le responsable du traitement fournit les informations nécessaires « *pour garantir un traitement équitable et transparent* », dont « *l'existence d'une prise de*

¹ David Bounie, Winston Maxwell, « L'explicabilité des algorithmes est-elle un droit fondamental », *Le Monde*, 1^{er} septembre 2019.

² Cédric Villani, *Donner un sens à l'intelligence artificielle*, 2018.

décision automatisée (...) et des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement par la personne concernée ».

Le règlement européen dit « Platform to Business » (P2B), s'inscrit également dans un mouvement de renforcement des exigences légales applicables aux plateformes en matière de transparence. D'une part, il est prévu que les places de marché et les moteurs de recherche doivent indiquer les principaux paramètres qu'ils utilisent pour classer les biens et les services sur leurs sites. D'autre part, l'obligation d'informer les entreprises utilisatrices des plateformes de la possibilité d'influer sur les résultats du classement de l'algorithme en contrepartie d'une rémunération directe ou indirecte. Enfin, l'obligation d'informer les entreprises du traitement différencié qui pourrait être accordé par la plateforme dans le cadre du référencement des offres.

Sans que ces exemples ne constituent une liste exhaustive des initiatives politiques et juridiques prises ces dernières années pour favoriser l'explicabilité des algorithmes et des logiques qui les sous-tendent, **la mission d'information considère qu'il est aujourd'hui impératif que les plateformes mettent en œuvre des processus internes permettant d'assurer la compréhension des algorithmes, notamment à destination des travailleurs et de leurs représentants.**

b) Permettre l'accès des travailleurs des plateformes et de leurs représentants à des informations compréhensibles sur le fonctionnement des algorithmes

(1) L'enjeu de la compréhension du fonctionnement des algorithmes par les travailleurs

Dans le cadre des différentes auditions d'acteurs économiques menées par la mission d'information, la question des mesures mises en œuvre par les plateformes numériques pour favoriser la compréhension du fonctionnement des algorithmes par les travailleurs a été régulièrement posée.

Plusieurs plateformes ont ainsi indiqué transmettre des informations à ce sujet à leurs travailleurs et assurer des voies de communication leur permettant de faire part de leurs interrogations. Par exemple, et sans que cela ne constitue une liste d'exemples exhaustifs, les plateformes suivantes ont transmis les informations ci-dessous relatives à l'information de leurs travailleurs :

- la plateforme *Uber* a indiqué travailler continuellement « à assurer une information transparente et compréhensible du fonctionnement des algorithmes (attribution des courses par exemple) »¹ et a publié plusieurs articles pédagogiques visant à

¹ Contribution écrite à la suite de l'audition du 13 juillet 2021.

expliquer les mécanismes d'attribution des courses¹ ou de suspension de l'activité d'un travailleur².

- la plateforme *Deliveroo* a mis en place un « *Forum des livreurs* », qui se réunit chaque trimestre avec les 25 représentants élus des livreurs et à l'occasion duquel les questions relatives au fonctionnement des algorithmes peuvent être abordées. Par ailleurs, il a été indiqué que « *tout livreur partenaire de notre plateforme dispose de la possibilité de joindre la plateforme afin de demander des éclaircissements sur des décisions qui seraient prises concernant son activité de livreur partenaire. Il convient de noter que toute décision prise l'est sur le fondement de critères précis que nos équipes ont développés, et que toute décision est communiquée aux livreurs partenaires de la plateforme, quelle qu'elle soit* »³ ;
- la plateforme *Wecasa* a également indiqué qu'un centre d'aide, une vidéo explicative et un podcast avaient été développés pour ses travailleurs afin de mieux leur expliquer le fonctionnement de l'algorithme. Il a également été indiqué « *qu'en cas de doutes ou de questions, les professionnels ont la possibilité de contacter le service client disponible 7j/7 de 8h à 20h qui se chargera si nécessaire de faire remonter en interne. Ces retours permettent d'améliorer en continu le fonctionnement* »⁴.

Si les initiatives développées par les plateformes pour favoriser les échanges avec leurs travailleurs, notamment concernant le fonctionnement des algorithmes et des décisions prises avec leur appui, sont souhaitables, les éléments de réponse apportés à la mission d'information apparaissent toutefois très insuffisants face à l'ampleur des enjeux liés à la compréhension des algorithmes. En effet, dans la mesure où les algorithmes peuvent avoir des conséquences sur les conditions de travail et le niveau de rémunération des travailleurs, et conduire à des situations discriminatoires, les efforts des plateformes ne sont pas à la hauteur des enjeux que ces questions représentent pour leurs travailleurs et l'amélioration de leurs conditions de vie et de travail.

(2) L'enjeu de la compréhension du fonctionnement des algorithmes par les représentants des travailleurs

Les différentes auditions ont soulevé la question de la représentation des travailleurs des plateformes et de la mise en œuvre du dialogue social a été régulièrement abordée.

À cet égard, l'ordonnance du 21 avril 2021 prévoit un processus de désignation des représentants des seuls travailleurs de mobilité, sans

¹ [Notre système de proposition de commandes en toute transparence | Uber Blog](#)

² [Comprendre les raisons pouvant mener à une désactivation du compte | Uber Blog](#)

³ Contribution écrite à la suite de l'audition du 13 juillet 2021.

⁴ Contribution écrite à la suite de l'audition du 22 juillet 2021.

toutefois que les modalités de leur élection ne soient précisées, ni que des thèmes de négociation collective ne soient identifiés.

Or, il est primordial que les enjeux relatifs au management algorithmique et à la compréhension des logiques de fonctionnement des algorithmes soient abordés dans le cadre du dialogue social qui se met progressivement en place pour les plateformes de mobilité et qui, la mission d'information le recommande, devrait également concerner à moyen terme les plateformes des autres secteurs d'activité. En effet, les travailleurs des plateformes de mobilité sont particulièrement exposés aux décisions prises par les algorithmes de tarification dynamique, ce qui a des conséquences tangibles sur le niveau de rémunération et leur qualité de vie au travail.

Dans la mesure où les représentants des travailleurs contribuent au dialogue avec la direction des plateformes dans le but d'améliorer les conditions de rémunération et de travail des travailleurs, **la mission d'information est convaincue de la nécessité de garantir aux représentants des travailleurs une information claire, intelligible et sur demande sur les logiques de fonctionnement des algorithmes afin que ces représentants puissent pleinement exercer le mandat ou la mission qui leur a été confié.**

À la différence des plateformes numériques au sein desquelles le dialogue social commence seulement à se structurer, les entreprises qui emploient des salariés sont déjà dotées d'institutions représentatives du personnel, dont les modalités d'élection, de composition, les missions et les compétences sont définies par le droit du travail. Ainsi, **pour les entreprises utilisant des algorithmes et des outils d'intelligence artificielle susceptibles d'avoir des conséquences sur leurs salariés, notamment si ces outils sont utilisés en matière de ressources humaines pour le recrutement et la gestion du personnel, il est nécessaire de prévoir des modalités d'information et de consultation des institutions représentatives du personnel déjà en place sur les enjeux du management algorithmique.**

Dans cette perspective, le comité social et économique (CSE) des entreprises devrait être informé des décisions prises en matière d'utilisation des algorithmes et des outils d'intelligence artificielle au sein des entreprises. Selon Yann Leroy, *« dans la mesure où le management algorithmique a des conséquences en matière d'activité et d'emploi et de gestion du personnel, les questions relatives à l'utilisation de l'IA peuvent être abordées dans ce cadre de consultation. Les investissements technologiques entrent dans le champ des discussions relatives à la situation économique de l'entreprise tandis que les conditions de travail relèvent de la politique sociale »*¹.

Le CSE devant être instauré dans toutes les entreprises d'au moins onze salariés et disposant de compétences relativement larges en matière de

¹ Sous la direction de Patrick Adam, *Intelligence artificielle, gestion algorithmique du personnel et droit du travail*, « Le comité social et économique face à l'intelligence artificielle ».

politiques économique, sociale et environnementale, cette institution représentative du personnel semble en effet être un cadre de consultation approprié pour aborder les questions relatives au management algorithmique dans l'entreprise, d'autant plus que les membres du CSE sont soumis à une obligation de confidentialité.

Plus spécifiquement, Yann Leroy recommande par exemple que le CSE joue un rôle de contrôle, en vérifiant par exemple que l'employeur ait bien effectué une déclaration auprès de la Commission nationale de l'information et des libertés (CNIL) en cas d'utilisation d'un traitement automatisé de données pour la gestion du personnel, ou encore en exerçant un regard critique sur les données utilisées pour la conception des algorithmes. Pour mener à bien ce rôle de contrôle, les CSE devraient pouvoir bénéficier de l'assistance d'un expert qualifié, indépendant et externe à l'entreprise.

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.

(3) L'algorithme : un sujet de négociation collective ?

S'il y a un véritable effort collectif à faire afin d'améliorer les modalités d'information et de consultation des représentants des travailleurs des plateformes et des institutions représentatives du personnel des entreprises sur les questions relatives à l'utilisation des algorithmes, le rôle des représentants des travailleurs des plateformes, des salariés et des syndicats pourrait être plus ambitieux.

En effet, il a également été question de « **faire du contenu de l’algorithme un objet de négociation** »¹. Certaines personnes auditionnées ayant par exemple affirmé que « *soumettre dès aujourd’hui les algorithmes au dialogue social est la solution pragmatique la plus adaptée* »².

Selon les travaux de l’Institut syndical européen (ETUI)³, le rôle des partenaires sociaux et des syndicats dans la régulation du management algorithmique et l’atténuation des risques que cela peut provoquer chez les travailleurs est négligé : « *la négociation collective demeure certainement l’outil le plus efficace pour se protéger face aux avancées technologiques rapides en matière de management algorithmique* ». Dans la mesure où le management algorithmique conduit à l’introduction de techniques de surveillance et d’évaluation constantes sur le lieu de travail afin de récolter des données sur les travailleurs et leur activité, la négociation de droits collectifs est perçue comme un moyen de limiter les prérogatives de l’employeur qui peuvent être renforcées par l’utilisation des nouvelles technologies et au détriment des travailleurs.

Dans cette perspective, les syndicats devraient être 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 des décisions algorithmiques sur le niveau de rémunération et les conditions de travail et négocier des droits collectifs et des protections pour les travailleurs. Les chercheurs de l’ETUI⁴ appellent notamment les syndicats européens à se poser les questions suivantes afin de s’approprier progressivement les enjeux propres à l’utilisation des algorithmes :

- savez-vous si le management algorithmique est utilisé dans votre pays et, si oui, dans quelle mesure ?
- avez-vous connaissance des risques liés à ces nouvelles technologies ?
- votre législation nationale offre-t-elle suffisamment de protections face aux risques posés par le management algorithmique ou doit-elle être modifiée ?
- comment les droits à l’information et à la consultation peuvent-ils influencer le management algorithmique ?
- comment les conventions collectives peuvent-elles fournir une protection plus appropriée face aux risques liés au management algorithmique ?

¹ Contribution écrite de #Leplusimportant à la suite de l’audition du 9 juillet 2021.

² Contribution écrite d’indépendants.co à la suite de l’audition du 27 juillet 2021.

³ Valerio De Stefano et Simon Taes, « Management algorithmique et négociation collective », Notes de prospective de l’ETUI, Mai 2021.

⁴ Ibid.

- quel rôle les syndicats peuvent-ils jouer dans la réglementation du management algorithmique ?
- avez-vous connaissance du projet de règlement de l'Union européenne relatif à une approche européenne de l'intelligence artificielle ?

Au regard des différents éléments portés à la connaissance de la mission d'information, cette dernière considère que le management algorithmique doit être un sujet de négociation collective, en particulier pour les travailleurs des plateformes, mais pas seulement. Dans cette perspective, la mission d'information souhaite saluer les évolutions législatives récentes qui ont eu lieu en Espagne à ce sujet.

La loi dite « Rider » en Espagne

Le 11 mai 2021, le gouvernement espagnol a présenté un projet de loi relatif aux travailleurs des plateformes de livraison de repas à domicile, telles que *Deliveroo*, *Glovo* ou *Uber Eats*, et qui concerne entre 15 000 et 30 000 travailleurs en activité dans le pays.

Cette loi, présentée comme le fruit de plusieurs mois de négociation avec les partenaires sociaux, reconnaît une présomption de salariat pour cette catégorie de travailleurs qui, dans un délai de trois mois à compter de la promulgation de la loi, soit depuis le mois d'août 2021, sont désormais reconnus comme salariés.

Cette loi renforce également les contraintes des plateformes en matière de transparence des algorithmes. En effet, elle oblige les plateformes, et pas seulement celles de livraison de repas à domicile, à communiquer les paramètres des algorithmes utilisés aux syndicats, dans la mesure où il est considéré que ces algorithmes conditionnent la charge et les conditions de travail.

Selon la ministre espagnole du Travail, Yolanda Diaz, « les salariés sont en droit, de connaître la réalité des règles qui conditionnent leur travail et le pénalisent en définissant des conditions de rendement jusqu'ici opaques », l'objectif de ces dispositions étant « d'offrir la transparence et d'éviter la punition algorithmique »¹.

En France, au regard des évolutions législatives et réglementaires récentes et afin d'accompagner les représentants des travailleurs des plateformes, il est proposé de compléter les missions de l'Autorité des relations sociales des plateformes d'emploi, créée par l'ordonnance du 21 avril 2021. L'Autorité a notamment pour mission de promouvoir auprès des représentants des travailleurs et des plateformes le dialogue social et la concertation. Dans cette perspective, elle pourrait également être dotée d'une expertise particulière en matière d'explicabilité des algorithmes auprès des représentants des travailleurs, en s'assurant du respect par ces derniers de leur obligation de confidentialité.

¹ Cécile Thibaud, « Loi Riders » : les livreurs espagnols de *Deliveroo* et *Uber Eats* seront salariés, 12 mars 2021.

Proposition n° 14 : compléter les missions de l’Autorité des relations sociales des plateformes d’emploi 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.

c) Les entreprises ont un devoir de vigilance dans l’utilisation des algorithmes

(1) La compréhension du fonctionnement des algorithmes par les entreprises

Si la très grande majorité des plateformes numériques auditionnées dans le cadre de la mission d’information ont indiqué développer leurs algorithmes en interne avec leurs propres équipes, beaucoup d’entreprises utilisant des algorithmes font appel à des prestataires extérieurs spécialisés dans la conception d’algorithmes et la programmation informatique.

En raison de la complexité technique inhérente au développement d’algorithmes et du manque de connaissance général en matière de programmation informatique, des prestataires extérieurs peuvent proposer des solutions « *clés en main* » et **livrer un produit fini sans toutefois que l’entreprise utilisatrice de l’algorithme ne soit en mesure d’en comprendre les logiques sous-jacentes et le fonctionnement** : « *les règles de fonctionnement des algorithmes sont aujourd’hui opaques pour les travailleurs, voire pour les employeurs. Il n’est pas rare que seul l’auteur du code, prestataire externe à l’entreprise, soit capable de l’explicitier en intégralité* »¹.

Or, les premiers interlocuteurs des travailleurs et de leurs représentants sont les entreprises et les plateformes, et non leurs prestataires extérieurs. C’est pourquoi ces dernières doivent être en mesure d’apporter à temps des informations fiables, compréhensibles et actualisées sur le fonctionnement des algorithmes qu’elles utilisent. Comme le rappelle le *think tank* #Leplusimportant², l’intelligibilité des algorithmes est un prérequis indispensable pour que les travailleurs puissent s’engager contractuellement en connaissance de cause, et pour limiter les biais discriminatoires susceptibles de résulter du fonctionnement des algorithmes.

Dans cette perspective, la mission d’information souhaite encourager au maximum les entreprises utilisatrices à exiger, lors de la négociation du contrat de prestation de services avec un prestataire spécialisé dans le développement des algorithmes, des « clauses d’explicitabilité et d’auditabilité » opposables à leur émetteur. En effet, les entreprises utilisatrices, dont la responsabilité pourrait être mise en cause en cas de litige avec un travailleur ou un syndicat, notamment s’il est estimé

¹ Contribution écrite de #Leplusimportant à la suite de l’audition du 9 juillet 2021.

² Ibid.

que le fonctionnement d'un algorithme est discriminatoire, doivent également pouvoir se protéger si elles ne disposent pas des compétences et des informations nécessaires.

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.

Dans cette perspective, la mission d'information souhaite rappeler que les entreprises peuvent également recourir à des prestataires extérieurs pour réaliser des analyses d'impact relative à la protection des données (AIPD). Il s'agit d'un outil permettant de construire des traitements automatisés de données conformes aux dispositions du règlement général sur la protection des données (RGPD). Si la réalisation d'une AIPD est obligatoire dans certains cas et doit être transmise à la Commission nationale sur l'informatique et les libertés (CNIL), il existe des exceptions, listées et adoptées par la CNIL après avis du Comité européen de protection des données (CEPD). La mission d'information considère qu'au regard du potentiel discriminatoire des algorithmes, notamment lorsqu'ils sont utilisés dans le domaine des ressources humaines et à des fins de gestion du personnel, certaines exceptions pourraient évoluer afin d'élargir le périmètre soumis obligatoirement à une AIPD.

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

(2) La sensibilisation des concepteurs d'algorithmes aux enjeux éthiques et d'intelligibilité des algorithmiques

Il semble indispensable aujourd'hui de renforcer la formation et la sensibilisation des développeurs aux enjeux d'intelligibilité, d'explicabilité et de transparence des algorithmes, ainsi qu'aux enjeux éthiques liés au potentiel discriminatoire des algorithmes dès l'étape de leur conception.

À cet égard, les travaux de la Commission nationale sur l'informatique et les libertés (CNIL) sont particulièrement éclairants et encouragent à une meilleure formation des concepteurs d'algorithmes aux enjeux éthiques associés à leur travail : *« l'organisation concrète du travail et de l'économie tend à segmenter les tâches et à favoriser la tendance que peuvent avoir les individus à ignorer les implications de leur activité au-delà de leur silo. Par conséquent, il est nécessaire que leur formation même mette les concepteurs des algorithmes en capacité de saisir ces implications parfois très indirectes sur les personnes mais aussi sur la société, qu'elle les responsabilise en éveillant leur*

vigilance »¹. Selon les résultats de la concertation citoyenne organisée par la CNIL le 14 octobre 2017, « 97% des participants considèrent que les développeurs doivent intégrer dans leurs pratiques une certaine éthique »².

Cédric Villani recommande également une adaptation de la formation des concepteurs d'algorithmes : « Pour parvenir à former des professionnels plus responsables, l'enseignement de l'éthique et plus largement des sciences sociales doit irriguer l'ensemble de la formation des ingénieurs et informaticiens. À terme, l'objectif est de produire des diplômés qui disposent des compétences techniques nécessaires pour développer des systèmes efficaces et des compétences en sciences sociales pour comprendre l'impact de leurs développements sur la société et ses citoyens »³.

Considérant les algorithmes comme une chaîne de responsabilité humaine, la mission d'information se fait ici le relai des propositions qui ont été formulées précédemment sur ce sujet. En effet, les concepteurs et développeurs d'algorithmes sont les premiers maillons de cette chaîne et peuvent déjà jouer un rôle de vigilance face aux risques discriminatoires des algorithmes, ainsi que se préparer à expliquer en langage non informatique les logiques qui sous-tendent leur travail.

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.

(3) Le développement d'une approche « *ethics by design* »

Le développement d'une approche « *ethics by design* » signifie s'intéresser à une conception responsable des algorithmes et, plus largement, du numérique. Concrètement, et au-delà de la sensibilisation des ingénieurs et informaticiens aux enjeux éthiques lors de la formation initiale, cela signifie également associer d'autres parties prenantes à la conception des algorithmes, prioritairement des représentants des travailleurs des plateformes et des salariés des entreprises dont les conditions de travail et de rémunération sont influencées par leur usage.

Plus largement, cette approche signifie également une plus grande ouverture à d'autres domaines de recherche, en particulier les sciences sociales, afin de pouvoir bénéficier d'expertises complémentaires dans la conception des algorithmes, notamment en matière d'identification des éventuels biais discriminatoires des algorithmes.

¹ CNIL, *Comment permettre à l'homme de garder la main ? Les enjeux éthiques des algorithmes et de l'intelligence artificielle, Synthèse du débat public animé par la CNIL dans le cadre de la mission de réflexion éthique confiée par la loi pour une République numérique, Décembre 2017.*

² *Ibid.*

³ Cédric Villani, *Donner un sens à l'intelligence artificielle, 2018.*

L'importance de développer une approche éthique et responsable de la conception des algorithmes est plébiscitée par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) : « à travers le design, c'est toute la relation entre l'homme et la machine qui peut être modifiée, dans le sens d'une responsabilisation de l'homme et d'une augmentation de sa capacité à prendre des décisions éclairées »¹. En effet, **une telle démarche ne peut qu'être encouragée par la mission d'information qui réitère sa vision politique de l'algorithme comme étant avant tout une chaîne de responsabilité humaine.**

Plus concrètement, l'Association française des managers de la diversité (AFMD) précise que « certaines entreprises se dotent d'organes consultatifs et indépendants (conseil ou comité d'éthique de la Data et de l'IA) afin de mettre en œuvre des principes éthiques encadrant l'utilisation des technologies de data et d'intelligence artificielle »².

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

2. Garantir la portabilité des données afin de renforcer l'indépendance et la mobilité des travailleurs des plateformes

a) *Les travailleurs sont dépendants des plateformes pour accéder leurs données*

(1) Un manque d'accès aux données des travailleurs organisé par les plateformes

Afin d'alimenter le fonctionnement de leurs algorithmes, les plateformes numériques collectent avant tout des données internes, propres à l'activité de leurs travailleurs. Seules les plateformes ont accès ces données, qu'elles utilisent et valorisent pour alimenter et améliorer leurs algorithmes afin de créer de la valeur ajoutée. Toutefois, cette valeur est inégalement partagée, les travailleurs des plateformes n'ayant pas accès aux données qu'ils génèrent en travaillant, et ne percevant pas non plus de rémunération spécifique pour l'utilisation des données qu'ils produisent.

Dans la mesure où les données collectées sont nécessaires au fonctionnement des algorithmes, les plateformes établissent une distinction claire entre les « données personnelles » et les « données d'activité »,

¹ CNIL, *Comment permettre à l'homme de garder la main ? Les enjeux éthiques des algorithmes et de l'intelligence artificielle, Synthèse du débat public animé par la CNIL dans le cadre de la mission de réflexion éthique confiée par la loi pour une République numérique, Décembre 2017.*

² Contribution écrite à la suite de l'audition du 20 juillet 2021.

considérant que ces dernières revêtent un caractère sensible car propres à leur fonctionnement privé et protégées par les règles de la concurrence.

(2) Un manque d'accès qui renforce leur sentiment de dépendance

Au fil des auditions, la mission d'information a cependant acquis la conviction que 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.

En effet, dans la mesure où les travailleurs des plateformes et leurs représentants ne sont pas associés à la conception des algorithmes, où ils ne sont pas en capacité d'en comprendre les logiques de fonctionnement et où ils n'ont pas de visibilité quant aux données qu'ils produisent et à leur utilisation, le sentiment de dépendance, voire de subordination, ressenti par certains travailleurs des plateformes est amplifié.

Cette situation renforce également le sentiment de dépendance qui peut être ressenti dans la mesure où les données des travailleurs peuvent témoigner de leurs performances au travail et pourraient leur être utiles pour valoriser leur expérience auprès d'autres plateformes. Comme l'explique le think tank *#Leplusimportant*, « les données d'activité des travailleurs indépendants recourant aux plateformes de mise en relation par voie électronique sont essentielles à leurs employabilité et construction de leur plan de carrière. Elles conditionnent donc largement leur capacité à exercer leur activité »¹.

Autrement dit, un moindre accès aux données signifie également une moindre mobilité des travailleurs.

(3) Relativiser la distinction entre données personnelles et données d'activité

Au fil des auditions, la mission d'information a constaté qu'une distinction lexicale assez marquée existait en fonction des personnes auditionnées en matière d'accès aux données des travailleurs des plateformes, certains intervenants faisant référence aux « données d'activité » tandis que d'autres aux « données personnelles », ce qui pouvait parfois rendre certaines discussions confuses.

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a toutefois apporté des éclaircissements utiles sur cette question, considérant que malgré une distinction qui commence à s'établir dans le langage courant, cette dernière doit être relativisée car il n'y a pas de délimitation nette entre ces deux notions : « *il n'existe en effet pas de distinction entre données professionnelles et données à caractère personnel : toute donnée reliée directement ou indirectement à une personne physique est soumise au RGPD* »².

¹ Contribution écrite de *#Leplusimportant* à la suite de l'audition du 9 juillet 2021.

² Contribution écrite de la CNIL à la suite de l'audition du 7 septembre 2021.

Dès lors, la mission d'information invite à prendre du recul par rapport à l'emploi distinct de ces deux notions et à privilégier l'usage du terme de « *données à caractère personnel* ».

b) Des avancées législatives et réglementaires récentes en matière d'accès aux données

(1) L'accès des travailleurs à leurs données à caractère personnel

Premièrement, les évolutions législatives nationales récentes s'inscrivent dans la continuité des dispositions du règlement général sur la protection des données (RGPD). En effet, **l'article 15 du RGPD** dispose que toute personne peut obtenir du responsable du traitement de données la confirmation que ses données personnelles sont utilisées ou inutilisées. Si elles le sont, les personnes concernées peuvent demander que les informations suivantes leur soient communiquées :

- les finalités de traitement des données ;
- les catégories de données utilisées ;
- les destinataires des données utilisées ;
- la durée de conservation des données et les critères utilisés pour déterminer cette durée ;
- l'existence du droit de demander au responsable du traitement la rectification ou l'effacement des données à caractère personnel ;
- le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
- l'existence d'une prise de décision automatisée et les conséquences prévues de ce traitement pour la personne concernée.

Dans la continuité de ces dispositions, l'article 47 de loi d'orientation des mobilités du 24 décembre 2019 créé l'article L.7342-7 du Code du travail qui dispose que : « *Les travailleurs mentionnés à l'article L. 7341-1 bénéficient du droit d'accès à l'ensemble des données concernant leurs activités propres au sein de la plateforme et permettant de les identifier. Ils ont le droit de recevoir ces données dans un format structuré et celui de les transmettre. Le périmètre précis de ces données ainsi que leurs modalités d'accès, d'extraction et de transmission sont définies par décret* ».

Si la rédaction de la loi mentionne les données relatives aux « *activités propres* » des travailleurs des plateformes, il est bien ici question de leurs données à caractère personnel, comme le précise le décret d'application du 16 juillet 2021.

- (2) La transmission des données à caractère personnel des travailleurs par les plateformes

Conformément aux dispositions de l'article 47 de la loi d'orientation des mobilités du 24 décembre 2019, **le décret du 16 juillet 2021 relatif aux données personnelles permettant la valorisation de l'activité professionnelle des travailleurs des plateformes de mise en relation par voie électronique élucide premièrement l'ambiguïté des termes de la loi.**

En effet, il est d'emblée précisé que : « les données mentionnées à l'article L. 7342-7 sont les données à caractère personnel au sens de l'article 4 du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données »¹.

Par ailleurs, ce décret précise les données à caractère personnel qui sont concernées :

- les données relatives à l'immatriculation ou à l'inscription du travailleur en tant que travailleur indépendant ;
- la date d'entrée en relation contractuelle avec la plateforme ;
- les données relatives aux prestations effectuées par le travailleur par l'intermédiaire de la plateforme : leur nature, le nombre total de prestations effectuées, ainsi que, dans un format consolidé lorsque la nature des prestations le justifie, leur durée totale, exprimée en heures, les plages horaires moyennes des prestations, leur secteur géographique et leur distance moyenne ;
- le montant des revenus d'activité versés par la plateforme en contrepartie des prestations effectuées, déduction faite des frais de commission ;
- lorsque ces données existent, les évaluations des prestations effectuées au cours des douze derniers mois ;
- le cas échéant, les données personnelles que détient la plateforme de mise en relation par voie électronique et qui sont attachées à l'exercice de la responsabilité sociale qui lui incombe :
 - o le montant de la contribution à la formation professionnelle pris en charge par la plateforme au cours de la dernière année civile écoulée et le montant cumulé des contributions prises en charge par la plateforme les années précédant celle-ci ;

¹ Article 1 du décret du 16 juillet 2021 relatif aux données personnelles permettant la valorisation de l'activité professionnelle des travailleurs des plateformes de mise en relation par voie électronique.

- l'intitulé des actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience auxquelles le travailleur a participé au cours de la dernière année civile écoulée et l'intitulé des formations suivies les années précédant celle-ci ;
- le montant de l'abondement au compte personnel de formation.

Enfin, **ce décret vise également à favoriser la mobilité des travailleurs des plateformes** qui ont le droit de demander et de recevoir, dans un délai d'un mois après avoir formulé leur demande, les données mentionnées ci-dessous, mais également de les transférer à des tiers.

(3) Se saisir pleinement des nouveaux droits et outils à leur disposition

Si la mission d'information salue les évolutions législatives et réglementaires récentes mentionnées ci-dessus en matière de droit d'accès aux données pour les travailleurs des plateformes, elle appelle également à une certaine vigilance. En effet, pour que le droit d'accès aux données des travailleurs soit pleinement effectif, il faut premièrement et avant tout que les travailleurs des plateformes et leurs représentants se saisissent de ce droit, ce qui suppose qu'ils disposent d'une information adéquate concernant les évolutions législatives et réglementaires récentes en la matière.

Par ailleurs, l'exercice de ce droit n'est pas neutre pour les plateformes numériques qui devront, dans un délai de trois mois à compter de la publication du décret du 16 juillet 2021, soit à compter du 16 octobre 2021, avoir mis en place des processus d'organisation internes effectifs permettant de répondre aux demandes de leurs travailleurs dans un délai d'un mois.

Or, les auditions menées par la mission d'information laissent penser au rapporteur que les plateformes numériques ne se sont pas suffisamment préparées à l'entrée en vigueur de ce décret. En effet, peu de plateformes ont accepté de communiquer sur les processus internes déjà mis en œuvre pour favoriser l'accès de leurs travailleurs à leurs données.

À cet égard, la plateforme *Deliveroo* a par exemple indiqué que « *les livreurs partenaires qui travaillent avec Deliveroo peuvent exercer leur droit d'accès en vertu de l'article 15 du règlement RGPD en contactant notre équipe d'assistance aux livreurs partenaires via une adresse électronique dédiée ou en contactant notre délégué à la protection des données à une adresse électronique spécifique. Nous fournissons aux livreurs partenaires des informations sur leurs droits en application du règlement RGPD, et sur la manière de les exercer, dans notre politique de confidentialité en ligne* »¹.

¹ Contribution écrite de *Deliveroo* à la suite de son audition le 13 juillet 2021.

Si de telles initiatives doivent être encouragées au sein de l'ensemble des plateformes numériques concernées, la mission d'information s'interroge toutefois sur la capacité des plateformes à traiter, dans les délais réglementaires prévus, les demandes formulées par les 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.

EXAMEN EN COMMISSION

Réunie le mercredi 29 septembre 2021, sous la présidence de Mme Martine Berthet, présidente, la mission d'information « Uberisation de la société : quel impact des plateformes numériques sur les métiers et l'emploi ? » a procédé à l'examen du rapport.

Après l'exposé du rapporteur, un débat s'est engagé.

M. Pierre Cuypers. - Je remercie les auteurs du rapport pour le travail énorme qu'ils ont mené en si peu de temps.

Mme Frédérique Puissat. - Ce rapport nous apporte une vision plus haute que celle qu'on a l'habitude d'avoir sur la question, y compris dans notre hémicycle.

Je note un certain nombre de convergences dans les travaux du Sénat, notamment sur la nécessité de mieux connaître le phénomène des plateformes, qui présentent un spectre varié d'activités et de situations sociales.

Nous avons quelques divergences, par exemple sur la proposition n° 10, qui vise à effacer l'historique des notes. Je serai plus prudente, car nous avons eu un certain nombre de difficultés, notamment s'agissant des taxis.

Concernant les algorithmes, nous nous heurtons à des difficultés très opérationnelles. Il s'agit à la fois de difficultés de compréhension et de difficultés pour obtenir des experts indépendants.

Deux sujets me paraissent aller au-delà des recommandations. D'une part, il s'agit de définir l'arrête qui nous permet de dire qu'on ne passe pas sur un troisième statut. Où fixe-t-on cette limite, si tant est qu'on puisse se mettre d'accord à ce sujet, notamment en dissociant les indépendants et les salariés ?

D'autre part, on sait que ces plateformes regroupent entre 100 000 et 200 000 personnes. Nos activités législatives relatives à cette minorité ne se font-elles pas au détriment de la majorité ?

Mme Dominique Vérien. - Le phénomène que nous avons observé a plus d'ampleur que ce que nous pourrions supposer, car les algorithmes se glissent maintenant partout. Il s'agit d'une nouvelle façon de travailler, qui nous impose un nouveau regard. Nous ne reviendrons pas en arrière. Il faut donc penser à une nouvelle façon d'organiser le dialogue social. Je ne sais pas si cela passera par le statut, mais ces travailleurs sont des indépendants sans l'être et doivent bénéficier d'une protection sociale.

À l'occasion de ce travail, j'ai beaucoup appris sur les algorithmes, et je salue en particulier les propositions nos 11 et 15, qui visent à rendre plus transparents ces dispositifs pour les travailleurs. Ces derniers doivent savoir comment les algorithmes fonctionnent avant de s'y soumettre, comme un nouvel employé doit lire son contrat avant de le signer. Il en va de même pour les entreprises qui les achètent, parfois sans bien comprendre les biais qu'ils induisent et les effets qu'ils emportent et qu'elles ne maîtrisent pas. C'est le sens de la proposition n° 15.

J'ai découvert qu'une intelligence artificielle apprenait au fur et à mesure et finissait donc par agrandir les biais les plus fins. Les discriminations induites ne peuvent ainsi que s'amplifier. Or, comme vice-présidente de la délégation sénatoriale aux droits des femmes, je suis particulièrement sensibilisée à ces biais et aux conséquences en spirale de leur amplification. Les femmes, par exemple, se connectent moins ; elles sont donc moins sollicitées et finissent par être moins payées. C'est pourquoi il me semble important que la chaîne de responsabilité soit considérée comme humaine, même si le fonctionnement repose sur une machine : personne ne saurait discriminer en se cachant derrière une machine.

Le travail de la mission d'information a été difficile à suivre, en raison des contraintes de temps et du contexte, et nous n'avons pas fini de discuter du sujet.

M. Olivier Jacquin. - Je salue votre intelligence collective et le compromis qui a été trouvé : il constitue une avancée. Certes, nous n'abordons pas la difficile question du statut, mais ce travail nous permet d'exprimer des convergences sur lesquelles il convient de travailler plus avant. Cet équilibre est appréciable et aboutit au présent point d'étape.

Il est vrai que les conditions de travail de la mission ont été difficiles, en plein été, mais je vous remercie d'avoir accepté d'organiser plusieurs auditions que j'avais recommandées. J'ai toutefois un gros regret : j'avais proposé que nous nous intéressions à ce qui se passe ailleurs en Europe et que nous auditionnions Mme Sylvie Brunet, députée européenne, qui a fait passer, le 16 septembre, à une très large majorité, une résolution européenne très importante sur ce sujet. Mme Borne en est d'ailleurs très embêtée, car, sur l'initiative de Monique Lubin et de moi-même, nous avons discuté au mois de mai d'une proposition de loi sur la présomption de salariat, et c'est finalement une députée européenne LREM qui la fait voter, à une majorité énorme ! Quand j'avais évoqué le sujet avec elle, Mme Borne avait affirmé qu'elle travaillait sur la solution allemande d'inversion de la charge de la preuve. Or j'ai fait expertiser les deux propositions : elles sont rigoureusement identiques.

J'ai rendu compte à notre rapporteur d'un entretien que j'ai eu avec les dirigeants de Gorillas, nouvelle entreprise de livraison de courses à domicile. Ceux-ci ont procédé à une analyse de la plateformesation et ont

constaté que le service était dégradé lorsqu'il était effectué par des travailleurs mal payés. Pour garantir la qualité de leur offre, ils ont donc fait le même choix que celui de Just Eat : employer des livreurs en contrat à durée indéterminée.

Je souhaite poser deux questions à M. le rapporteur.

S'agissant de la proposition n° 3, il me semble que le contrôle des conditions de travail des travailleurs des plateformes fait déjà partie des missions de l'inspection du travail. Peut-être devrions-nous apporter une précision ?

Enfin, au sein du titre 3, concernant la mise en place d'un revenu minimum, vous avez pris en compte l'article 101 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) et ses évolutions possibles pour permettre les discussions entre travailleurs indépendants dans certains secteurs, mais ne va-t-on pas tout de même incidemment vers un tiers-statut ?

Un autre point de satisfaction est pour moi le consensus qui s'est établi autour de la nécessité de réguler l'algorithme. Nos propositions sont, certes, généralistes, mais ne pensez-vous pas que la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) pourrait avoir un rôle intéressant en la matière ? Elle a réalisé un travail exceptionnel sur le RGPD et je travaille à une proposition visant à lui conférer de nouvelles attributions et de nouveaux moyens pour valoriser son expertise. Mme Borne crée une nouvelle autorité, en affirmant qu'il revient aux travailleurs d'aller chercher leurs droits, mais nous savons d'expérience qu'une autorité indépendante a besoin de temps pour monter en puissance et en expertise. Ce n'est pas le bon tempo au regard de la situation dégradée de certains secteurs et de ce cheval de Troie que constitue le cyberprécarariat.

M. Ludovic Haye. - Je souhaite évoquer le droit à la déconnexion, qui est une incitation, et non une obligation, pour les plateformes comme pour les autres métiers. La proposition n° 4 propose des vérifications supplémentaires. En raison de la multiplication des plateformes, rien n'empêche certains employés de travailler pour plusieurs d'entre elles. Il est dès lors très difficile de vérifier le respect du droit au repos et à la déconnexion, qui permet d'éviter les phénomènes de burn-out.

Peut-être pourrions-nous également envisager une proposition contre les abus ? Les personnes étrangères, en particulier, reçoivent souvent comme première proposition de se faire exploiter dans ces métiers. Certains intermédiaires en abusent, presque comme dans le proxénétisme, en s'attribuant une marge financière non négligeable... Je suis absolument favorable à l'intégration par le travail, mais ces emplois ne devraient pas être les premiers que l'on se voit proposer.

M. Pascal Savoldelli, rapporteur. - Le temps dont nous disposons a, certes, des conséquences qualitatives. Nous sommes, de fait, allés très vite.

Madame Puissat, la quantité de travailleurs concernés est difficilement chiffrable : cette information relève plutôt de la prospective de l'État. Il faut toutefois garder à l'esprit qu'une partie de ces plateformes – pas toutes – sont en train de créer de nouvelles valeurs de marché. Nous en avons déjà parlé : la plupart d'entre elles ne sont pas rentables et ne constituent donc pas des activités économiques à profitabilité durable – je sais combien ces mots vous plaisent...

C'est une vraie question, car ce secteur est très fragile ; certaines entreprises ont disparu aussi vite qu'elles ont été créées, avec les travailleurs qui s'y connectaient. Le patron de Deliveroo a indiqué que son entreprise ne comptait que 350 véritables employés, à côté de tous les livreurs qui se connectent. Ce sont de nouvelles valeurs parce que les investisseurs du numérique, dont les Gafam, leur ont consacré des fonds.

Au-delà de la question de la quantité de travailleurs concernés, une autre touche à la financiarisation de cette économie. En outre, la plateformes va toucher les services publics, dans le cadre de la réforme de l'État, ainsi que, très vite, les collectivités territoriales, dans les missions que celles-ci exercent directement comme dans les délégations de service public. Ce phénomène va se diffuser dans la société.

Nous avons retenu la proposition n° 10, car il existe un danger d'externalisation du pouvoir de l'entreprise vers le client, s'agissant particulièrement des chauffeurs, le client qui met une note devenant l'employeur. Les témoignages que j'ai collectés m'ont ainsi permis de prendre conscience qu'il était quasiment impossible pour une femme d'exercer cette activité, parce que le principe de notation emporte d'autres sollicitations que le seul déplacement d'un point à un autre. C'est inacceptable, et ce n'est pas traçable – les vérifications sont impossibles. Certaines plateformes qui sont non pas des plateformes numériques de travail, mais seulement des plateformes de mise en relation, comme Airbnb, posent moins de problèmes sur ce point, mais, dans certaines filières, il n'y a pas de vérification possible, ce qui fragilise celui qui va être noté. Nous avons donc été vigilants notamment en ce qui concerne l'externalisation de la responsabilité : celle-ci ne peut être transférée à un client ; elle revient à celui qui dirige l'activité.

La proposition n° 3 vise à autoriser l'inspection du travail à transposer aux plateformes sa compétence de contrôle dans le monde salarial.

Mme Frédérique Puissat. – C'est déjà le cas !

M. Pascal Savoldelli, rapporteur. – C'est vrai pour le contrôle de la qualification de la relation de travail, et Deliveroo vient d'en faire les frais, pour avoir recouru au salariat déguisé entre 2015 et 2018. Nous demandons que l'inspection du travail y consacre une attention particulière. Peut-être faut-il alors lui donner de nouveaux moyens...

M. Olivier Jacquin. – Tout à fait !

M. Pascal Savoldelli, rapporteur. – La présidente et moi avons pris des engagements sur le tiers-statut et nous nous y tiendrons jusqu'à la fin : aucune recommandation n'ouvre la porte à cette évolution. Nous aurons toutefois beaucoup d'occasions d'y revenir, ne serait-ce que dans le projet de loi de finances, puisque Bercy propose une taxe sur les plateformes de VTC et de livraison pour financer les élections professionnelles et le fonctionnement de l'ARPE. Or, nous savons bien que, lorsqu'un financement est mis en place pour financer une représentation, même à travers une autorité, cela ouvre la possibilité d'un statut.

De même, cette question va surgir à l'occasion de la présidence française de l'Union européenne, comme des dispositions concernant la protection sociale des indépendants contenues dans le projet de loi de financement de la sécurité sociale.

Je suis personnellement intéressé par une réflexion, au sein d'un groupe de travail, sur la question d'un tiers-statut ; à défaut, nous risquons de nous retrouver en situation d'opposition, sans pouvoir émettre de proposition. Nous devons nous investir sur le contenu du dialogue social pour répondre à cette question, qui n'est pas idéologique.

Si nous parvenons à avancer sur la rémunération et la responsabilisation sociale de l'algorithmique, une partie du chemin sera faite. Nous examinerons ensuite les autres sujets, sachant que différents pays ont choisi différentes voies, certains en étant revenus. Je suis disponible pour travailler.

Mme Martine Berthet, présidente. – Mes chers collègues, je vous propose de voter sur le titre du rapport. Nous proposons : « Plateformisation du travail : agir contre la dépendance économique et sociale. »

M. Pascal Savoldelli, rapporteur. – Il est issu d'un excellent amendement de Mme la présidente.

Le titre du rapport est adopté à l'unanimité.

La mission d'information en autorise la publication.

LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES

A. AUDITIONS EN RÉUNIONS PLÉNIÈRES

Mardi 22 juin 2021

M. Bruno METTLING, chargé par le ministère du travail de coordonner une mission sur l'emploi des travailleurs des plateformes numériques

Jeudi 24 juin 2021

Mme Uma RANI, chercheuse à l'Organisation internationale du travail, co-auteure du rapport « *Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail : Pour un travail décent dans le monde en ligne* ».

Mardi 6 juillet 2021

Mme Salwa TOKO, présidente de Becomtech, ancienne présidente du Conseil national du numérique et auteure du rapport « *Travailler à l'ère des plateformes : mise à jour requise* »

Jeudi 8 juillet 2021

Mmes Sarah ABDELNOUR, maîtresse de conférences en sociologie, **Sophie BERNARD**, professeure de sociologie, **M. Emilien JULLIARD**, post-doctorant et **Mme Dominique MÉDA**, professeure de sociologie, à l'Université Paris-Dauphine

Mardi 13 juillet 2021

MM. Pierre DELALANDE, directeur des affaires publiques France et Benelux d'Uber, **Julien LAVAUD**, directeur affaires publiques France de Deliveroo et **Hervé NOVELLI**, président de l'Association des plateformes d'indépendants (API)

Jeudi 15 juillet 2021

Mme Marie-Anne DUJARIER, professeure de sociologie à l'université de Paris et membre du Laboratoire de changement social et politique (LSCP)

Mmes Aurore VITOU, adjointe à la sous-directrice des relations de travail à la direction générale du travail (DGT), **Stéphanie COURS**, cheffe du bureau du pilotage du système d'inspection du travail à la DGT et **M. Bastien ESPINASSOUS**, chef du département stratégie de la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP)

Mardi 7 septembre 2021

M. Éric DELISLE, chef du service des questions sociales et RH à la CNIL, **M. Nicolas KANHONOU** et **Mme Sarah BENICHOU**, directeur et adjointe chargés de la promotion de l'égalité et de l'accès au droit auprès de la Défenseure des droits

Mardi 14 septembre 2021

- *CMA (Chambre des métiers de l'artisanat)* : **M. Julien GONDARD**, Directeur général et **M. Samuel DEGUARA**, directeur des affaires publiques et des relations institutionnelles,

- *Conseil national des barreaux* : **M. Jérôme GAVAUDAN**, Président et **Mme Anne-Charlotte VARIN**, Directrice des affaires publiques

- *Ordre national des experts-comptables* : **M. Jean-Luc FLABEAU**, Vice-président et **M. Eric FERDJALLAH-CHÉREL**, directeur des études

- *Ordre national des médecins* : **M. Gilles MUNIER**, Vice-président

- *Ordre national des architectes* : **Mme Christine LECONTE**, présidente et **M. Julien VINCENT**, Conseiller national

Mardi 21 septembre 2021

- **M. Jean-Luc MOLINS**, secrétaire national de l'UGICT-CGT ; **Mme Véronique REVILLOD**, secrétaire générale adjointe de la CFDT Services ; pour la CFE-CGC, **M. Jean-François FOUCARD**, secrétaire national en charge des parcours professionnels « emploi formation » et **M. Franck BOISSART** responsable du service « emploi formation » ; pour la CFTC, **M. Jean-Marc CICUTO** secrétaire général de l'URIF CFTC, membre du conseil confédéral de la CFTC, et **M. Nassim CHIBANI** ; **M. Éric PERES**, secrétaire général de FO-Cadres, chargé des questions « numériques » ; pour l'UNSA, **M. Guillaume TRICHARD**, secrétaire général adjoint et **Mme Vanessa JEREB**, secrétaire générale adjointe ; et pour la Confédération européenne des syndicats, **M. Ignacio DORESTE**.

- **Mme Élisabeth BORNE**, ministre du travail, de l'emploi et de l'insertion.

B. AUDITIONS DU RAPPORTEUR

Lundi 28 juin 2021

- Réseau Sharers & Workers : **Mme Odile CHAGNY**, co-animatrice et **M. Franck BONOT**, président SPIN consulting, co-animateur

- Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) : **Mme Anne-Marie NICOT**, chargée de mission et **Mme Amandine BRUGIÈRE**, responsable du département Capitalisation et Développement des connaissances

Mercredi 30 juin 2021

M. Gérard ROUCAIROL, président honoraire et président du pôle numérique - Académie des technologies

Vendredi 2 juillet 2021

M. Bruno TEBOUL, Vice-Président Science & Innovation du groupe Keyrus, société de conseil en Data Intelligence et Transformation Numérique

Lundi 5 juillet 2021

Mme Josépha DIRRINGER, Université de Rennes 1, membre du Collectif L'Unité du Droit (CLUD), du Groupe de Recherche pour un Autre Code du Travail (GR-PACT), du comité de rédaction de la revue Droit ouvrier

Mercredi 7 juillet 2021

M. Grégoire LECLERC, co-fondateur de l'Observatoire de l'uberisation

Vendredi 9 juillet 2021

M. Mathias DUFOUR, président de #Leplusimportant, membre de la task force sur le dialogue social au sein des plateformes, nommée par Elisabeth Borne, **M. Florian FORESTIER**, directeur des études, #Leplusimportant, directeur d'ouvrage de Désubériser, reprendre le contrôle et **M. Jérémie GINIAUX-KATS**, avocat à la Cour, directeur du pôle « Management algorithmique »

Mardi 13 juillet 2021

MM. Stéphane Le LAY et **Fabien LEMOZY**, chercheurs à l'Institut psychodynamique du travail

Mardi 20 juillet 2021

Mme Marie LARSONNEAU, Cheffe de projets et partenariats AFMD (association française des manageurs de la diversité)

Jeudi 22 juillet 2021

- *Table-ronde autour du thème des entreprises temporaires de travail* : **M. Vincent HUGUET**, dirigeant et cofondateur de Malt, **Mme Victoire RIVATON**, directrice de la communication et des Affaires publiques de Malt, **M. Florent MALBRANCHE**, CEO Brigad et **M. Jean-Baptiste ACHARD**, STAFFME

- *Table-ronde autour du thème de l'uberisation des fonctions support des entreprises* : **M. Raphaël DUMOUTET**, responsable juridique de Legalstart, **M. Cédric GOURBAULT**, CEO - Creads, **M. David BERNARD**, CEO - Assessfirst et **M. Simon BARON**, Chief Scientist - Assessfirst

- *Table-ronde autour du thème de l'uberisation des services à domicile* : **M. Pierre ANDRE**, Co-Fondateur & Directeur Général Wecasa, **M. Sébastien LECAILLET**, vice-président de Yoojo et **M. Antoine HOSIN**, créateur de BEEFAST et livreur à vélo

Mardi 27 juillet 2021

- **M. Louis-Charles VIOSSAT** (IGAS)

- **Mme Hind ELIDRISSI**, CEO & cofounder chez Wemind

Mercredi 28 juillet 2021

Mme Isabelle EYNAUD-CHEVALIER, Déléguée générale de Prism'emploi

Mercredi 8 septembre 2021

- **M. Matthieu GUILLEMIN**, délégué général de l'Observatoire du travail indépendant (OTI)

- **M. Jérôme TARTING**, président de la Fédération des Entreprises de Portage Salarial (FEPS)

Lundi 13 septembre 2021

Mme Paola TUBARO, chercheure et **M. Clément LE LUDEC**,
doctorant chercheur

C. CONTRIBUTIONS ÉCRITES ET RAPPORTS

- OIT : « *Emploi et questions sociales dans le monde : le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail* », 2021

- Conseil national du numérique : « *Travail à l'ère des plateformes : mise à jour requise* », 2020

- DREES et DARES : « *Formes d'économie collaborative et protection sociale* » Actes du séminaire de recherche de la DREES et de la DARES, Les dossiers de la DRESS, n°31, décembre 2018

- DARES : « *L'économie des plateformes : enjeux pour la croissance, le travail, l'emploi et les politiques publiques* », Documents d'études n°213, août 2017

- Défenseur des droits et CNIL : « *Algorithmes : prévenir l'automatisation des discriminations* », 2020

- Join Jump

- Side

- Wecasa

- Syndicat national des transports légers (SNTL)

- Union des Entreprises de Transport et de Logistique de France
(TLF)

- Union des entreprises de proximité-U2P

- Observatoire du travail indépendant

- Prism'emploi

- #Leplus important

- indépendants.co, Hind Elidrissi et Alice Jubeau

- Deliveroo

- Uber Eats : « *Uber Eats et l'insertion professionnelle* », novembre 2020

- Uber : « *Chauffeurs partenaires Uber : évolution des profils et retours d'expérience* », étude octobre 2018 Kantar TNS

- FO : Actes du colloque du 26 octobre 2020 « *numérique et intelligence artificielle : du télétravail à la gestion algorithmique dans les pratiques* », La lettre FO - cadres n°179, mars 2021

- Institut syndical européen (ETUI) : « *Management algorithmique et négociation collective* », Valerio de Stefano et Simon Traes, Notes de prospective n°10, mai 2021

- Association française des managers de la diversité : « *Recruter avec des algorithmes ? Usages, opportunités et risques* » Christine Bargain, Marie Beaurepaire, Dorothee Prud'homme

- Sarah Abdelnour, Sophie Bernard, Emilien Julliard et Dominique Méda :

<https://journals.openedition.org/nrt/3797>

<https://journals.openedition.org/sdt/35722>

<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02190523>

<https://www.cairn.info/revue-reseaux-2018-6-page-51.htm>

- Sarah Abdelnour IRISSO - Université Paris Dauphine - PSL et
Émilien Julliard IRISSO - Université Paris Dauphine - PSL : « *Le droit du travail bousculé par les plateformes numériques : fin ou renouveau du salariat ?* », à paraître en 2021 dans Vincent-Arnaud Chappe, Jean-Philippe Tonneau (dir.), *Les sociologues et le droit du travail*, Paris, Presses des Mines

- Marie-Anne Dujarier : « *Le sens de l'entrepreneuriat de soi sur les places de marché numériques de bricolage* » Nouvelle revue de psychosociologie » 2019/1 N° 27 | pages 65 à 77 ; « *De l'utopie à la dystopie : à quoi collabore l'économie collaborative ?* », RFAS n°2, 2018 ; « *Places de marché numériques : nouveaux travailleurs et continuité du capitalisme néolibéral. Le cas du bricolage en France* », in Kesselman (dir.), à paraître, Teseo

- Fabien Lemozy, Stéphane Le Lay : « *Le rapport subjectif au travail dirigé par les algorithmes. être livré à soi-même sur une plateforme capitaliste* » « Mouvements » 2021/2 n° 106, pages 99 à 107

- Barbara Gomes : « *La plateforme numérique comme nouveau mode d'exploitation de la force de travail* » Presses Universitaires de France, « Actuel Marx » 2018/1 n° 63, pages 86 à 96

- Antonio Casilli, Paola Tubaro, Clément Le Ludec, Marion Coville, Maxime Besenval, et al. « *Le Micro-Travail en France. Derrière l'automatisation, de nouvelles précarités au travail ?* » [Rapport de recherche] Projet de recherche DiPLab. 2019

CONTRIBUTIONS DES GROUPES

A. CONTRIBUTION DU GROUPE LES RÉPUBLICAINS

Le groupe Les Républicains partage le constat effectué par la mission concernant l'impact des plateformes numériques sur les formes traditionnelles des relations de travail, et sur la nécessité de pouvoir mieux quantifier et analyser ce phénomène. Celui-ci recoupe des réalités très diverses selon les secteurs, influant aussi bien sur la situation financière des travailleurs que sur l'étendue de leur protection et de leurs droits. En l'occurrence, le mode de fonctionnement des plateformes de services aux particuliers (livraisons, transport de personnes) est le plus atypique. Le développement rapide de ces plateformes répond à la fois à une demande des utilisateurs, et au souhait d'indépendance exprimé par certains actifs, de moins en moins enclins à accepter la subordination et les contraintes que suppose le statut de salarié. Il permet également à des travailleurs peu qualifiés d'exercer une activité.

Les travailleurs des plateformes numériques ne sont ni tout à fait des travailleurs indépendants compte tenu de l'absence de liberté dont ils disposent généralement dans l'exécution de la prestation ou de son prix, ni vraiment des salariés en raison de l'absence de pouvoir de direction de la plateforme à leur égard.

De ce fait, ces travailleurs bénéficient d'une protection sociale lacunaire, qui ne comprend pas, notamment, la protection contre le risque accident du travail/maladie professionnelle ou l'assurance chômage.

Notre groupe approuve donc la démarche de la mission qui a souhaité proposer des améliorations aux conditions de travail des travailleurs de plateformes et diminuer leur exposition aux risques, dans le prolongement de mesures législatives déjà prises ou de ce qui a déjà été organisé directement par certaines plateformes.

Ainsi, le rapport recommande d'étendre à tous les travailleurs de plateformes le droit de choisir librement leurs horaires et périodes d'inactivité, à l'image de ce qui existe pour les plateformes de mobilité.

Il prévoit également que ces travailleurs puissent bénéficier des mêmes garanties que des salariés en matière de sécurité au travail et que l'inspection du travail puisse exercer son contrôle à cet égard.

Si ces propositions de la mission sont louables et représentent une avancée, elles restent en deçà d'une véritable protection sociale face aux risques majeurs, en particulier celui d'accident du travail. La mission arrive ici à ses limites, ce que notre groupe ne peut que regretter. En effet, la nature

ambivalente des emplois créés par les plateformes numériques est source de difficultés juridiques qu'il n'appartient pas à la mission de trancher.

Ainsi, renforcer le droit social applicable aux travailleurs reviendrait de fait soit à les assimiler à des salariés, soit à leur reconnaître un nouveau statut.

Qualifier ces activités en salariat n'est pas satisfaisant puisqu'il n'existe objectivement pas de situation de subordination, celle-ci n'étant d'ailleurs pas souhaitée par les intéressés. En outre, les nouvelles obligations que cette qualification impliquerait pour les plateformes pourraient se répercuter en termes d'emploi et d'activité économique.

A l'inverse, créer un tiers statut, plus protecteur que le statut d'indépendant sans pour autant être assimilé au salariat, supposerait une réflexion approfondie, qui ne peut être menée dans le cadre de cette mission.

Notre groupe regrette donc que la question récurrente du statut des travailleurs de plateformes numériques n'ait pas permis de renforcer davantage la protection des travailleurs.

Le rapport apporte néanmoins des éléments importants concernant l'instauration d'une représentation des travailleurs et d'un dialogue social. Le Gouvernement s'étant engagé dans cette voie, la mission recommande la fixation de thèmes obligatoires, ainsi que la négociation d'accords de plateformes qui primerait sur les accords de secteur lorsqu'ils seraient plus favorables.

D'autre part, la mission prend la mesure de la transformation majeure qu'engendre le management algorithmique dans les relations entre les travailleurs, les clients et les plateformes. Les algorithmes, présentés comme neutres, comportent cependant des risques, notamment par l'utilisation de données personnelles, et peuvent également être responsables de discriminations.

Certaines variables sont utilisées pour établir un profil des travailleurs, s'appuyant par exemple sur les avis et notes des internautes ou sur leur rapidité d'intervention, mais à ces variables objectives peuvent s'en ajouter d'autres, largement invisibles. L'algorithme devient ainsi une boîte noire qui opère des classements dans une complète opacité, ce qui est d'autant plus inquiétant que la plateforme peut ne pas se limiter à rapprocher l'offre et la demande mais impacter des décisions aussi importantes que les conditions de travail ou de rémunération des travailleurs.

Face à un tel système, la mission propose des solutions concrètes. Il est essentiel, comme le propose le rapport, que la transparence, la lisibilité et l'évolution des algorithmes deviennent plus systématiquement un des thèmes du dialogue social qui va se mettre en place dans le cadre des plateformes, et d'encourager la formation des acteurs de ce dialogue – qu'il

s'agisse des entreprises ou des travailleurs - aux enjeux de l'intelligence artificielle et des algorithmes, ainsi que leur accès à une expertise.

C'est également en amont qu'il faudra agir en instituant des règles encadrant la conception des algorithmes et plateformes, en particulier pour leur imposer des critères d'accessibilité et d'auditabilité.

Ainsi que le rapport le précise, cet ensemble de mesures doit trouver à s'appliquer dans le respect du principe de secret des affaires.

En conclusion, le groupe Les Républicains estime que le travail approfondi de la mission permettra une meilleure connaissance de l'ensemble des enjeux lié au développement des plateformes, contribuant ainsi à la mise en place d'un cadre juridique respectueux de la liberté et des droits des travailleurs.

B. CONTRIBUTION DU GROUPE CRCE

La mission d'information initiée par notre groupe sur les impacts de la plateformes et l'uberisation sur les métiers et l'emploi s'achève sur la production d'un rapport fidèle aux nombreuses auditions menées : riches, pertinentes et alertes.

Désigné rapporteur, Pascal Savoldelli, déjà auteur d'une proposition de loi sur le statut des travailleurs des plateformes numériques de travail¹, a conclu la fin de cette mission d'information par la présentation des propositions afférentes. Le rapport, adopté à l'unanimité, ne se contente pas d'établir des constats maintes fois débattus à propos du statut de ces travailleurs et de leurs conditions de travail.

Tout d'abord, il tend à rappeler que les plateformes numériques de travail ayant fait l'objet d'une forte médiatisation, essentiellement celles de mobilité, sont loin d'être les seules. Dans la même logique, d'autres secteurs sont impactés. Les services à la personne, l'intérim... tout est objet à plateformes à partir du moment où les organisations trouvent dans de nouveaux outils numériques des moyens de modernisation. Mais la mission rappelle bien que cette plateformes à des effets particulièrement pervers lorsqu'elle est exercée à l'extrême : l'uberisation.

Ce phénomène s'inscrit dans la lignée d'un capitalisme qui se redéfinit, cherchant sans cesse à s'externaliser de toute responsabilité. Ainsi, l'uberisation partage avec la plateformes son organisation par algorithme. Or, si organisation et collectifs vont de pair, il n'en est pas toujours ainsi en ce qui concerne intermédiation et contrôle. C'est déjà ce qui distingue les plateformes numériques entre elles : leur mode de

¹ Proposition de loi n° 717 (2018-2019) de MM. Pascal Savoldelli, Fabien Gay, Mmes Cathy Apourceau-Poly, Laurence Cohen, Michelle Gréaume et plusieurs de leurs collègues, déposé au Sénat le 11 septembre 2019.

fonctionnement. Si certaines relèvent de la simple mise en relation, d'autres organisent un travail. Toutes partagent un point commun : elles reposent sur des travailleurs indépendants.

Des décisions de justice en France et en Europe reconnaissent ainsi un lien de subordination entre les plateformes et leurs travailleurs, et essentiellement à propos des plateformes numériques de travail. Tout est dans les termes : organisant numériquement le travail par algorithme, les plateformes exercent un pouvoir de direction qu'elles contrôlent et sanctionnent. En d'autres termes, elles assument un véritable pouvoir d'employeur et transfèrent à leurs travailleurs le risque économique. Peut-on alors considérer qu'un acteur qui détermine le prix et les caractéristiques de la prestation et contrôle les éléments essentiels de la relation de travail puisse continuer à faire appel à des travailleurs censés être autonomes ? Formuler autrement : doit-on autoriser qu'un acteur économique ait une responsabilité sociale à l'égard de travailleurs sans pour autant lui reconnaître une responsabilité d'employeur ?

Cette logique de l'externalisation exacerbée que suivent les plateformes numériques de travail est entretenue par elles grâce aux algorithmes qui leur permettent de s'auto-qualifier de simple intermédiaire, lorsqu'elles organisent en réalité un travail sur un marché traditionnel (transport, services à la personne) mais avec de nouveaux outils d'organisation. Cette auto-définition ne saurait toutefois constituer un problème majeur si elles n'avaient pas les conséquences qu'elles ont sur les travailleurs : isolement et précarité.

Le droit doit-il alors s'adapter aux modèles économiques ou bien l'inverse ?

Cette mission le démontre : notre droit ne définit pas précisément une plateforme. Sans critère de distinction, on favorise les conditions d'un champ d'application flou et donc dangereux. À ce propos, les travaux de la mission font état d'une polarisation entre travailleurs réellement indépendants et ceux qui le subissent, à qui on l'impose. Ainsi, en autorisant des entreprises à empiéter sur l'autonomie qui fonde la liberté des travailleurs indépendants, on crée une indépendance à deux vitesses. Il suffirait de s'appeler « plateformes » pour être affranchi des obligations sociales et fiscales auxquelles se soustraient les entreprises traditionnelles d'un même secteur d'activité, organisant ainsi une distorsion de concurrence et menaçant notre modèle économique et social. Surtout, elles ne créent pas d'emplois, seulement une activité rémunérée. La liberté des plateformes devra donc nécessairement s'arrêter là où commence l'autonomie des travailleurs indépendants.

Dépendance sociale et économique, inégalité de traitement... le tiers-statut engendrerait des risques énormes pour les emplois et les conditions de travail. C'est pourtant le chemin que prendra notre société si une idéologie

lui impose de s'adapter à des entreprises et non l'inverse. En ce sens, la mission relève à juste titre que cette mode d'externalisation a commencé il y a bien longtemps et a été favorisée par la création de statuts juridiques insécurisants. Si la loi Novelli créant la micro-entreprise souhaitait répondre aux aspirations présumées de liberté d'entreprendre, l'uberisation l'interprète et l'impose comme une liberté d'entreprendre sa propre exploitation.

Ces questions relatives au statut des travailleurs ont fait débat jusqu'au sein de la mission d'information composée de sénateurs de tous horizons politiques, elles ont amené avec elles d'autres interrogations et des communs.

Si les plateformes numériques de travail organisent et structurent l'emploi grâce aux algorithmes, ces derniers peuvent également jouer un rôle plus ou moins similaire sur des plateformes qui ne font que de la mise en relation. Voire même au sein d'entreprises qui externalisent ou délèguent de plus en plus de processus de décisions ou de gestion à des algorithmes conçus par des prestataires externes.

C'est sur ce sujet de l'impact de ce management sur les conditions de travail et la santé physique et mentale des travailleurs que la mission a identifié un premier socle : l'encadrement des algorithmes. S'il convient de renforcer un cadre législatif déjà existant, il est fondamental de consacrer ces outils comme prérogative d'employeur et de l'intégrer au code du travail afin que les représentants de travailleurs et les autorités puissent bénéficier de garde-fous. Discriminations, violations de droits et libertés fondamentales... les auditions menées par la mission d'information ont alerté sur ces aspects et poser les jalons de la question d'un « code numérique du travail ».

Cette question est essentielle : A l'heure où le gouvernement s'approprie le dialogue social des travailleurs de plateformes de mobilités avec l'ordonnance du 21 avril 2021 relative à leur dialogue social, il se contente de restreindre ce dialogue à l'unique secteur des mobilités. Surtout, en ne définissant pas les objets du dialogue social, il ne favorise pas les conditions d'une négociation collective saine qui doit naturellement porter sur les algorithmes, les prix et rémunérations. Prix que la loi autorise pourtant déjà les plateformes à déterminer, déniaient ainsi la liberté d'entreprendre et l'autonomie du travailleur indépendant. Pourtant, le tarif est la clé de l'autonomie du travailleur indépendant : c'est ce qui lui permet de construire sa propre protection sociale. Il a donc été retenu qu'une telle protection à l'initiative des plateformes dans le cadre du dialogue social créerait de fait un tiers-statut. C'est ce que la mission a tenu à rappeler au moment où le PLFSS 2022 abordera la question de la protection sociale des travailleurs des plateformes de mobilité.

La mission a donc voulu s'exprimer en faveur de création d'un revenu minimum réglementé (qui existe déjà pour certains indépendants) qui servirait ensuite de point de départ aux négociations. C'est donc logiquement qu'elle a reconnu que l'autorité devant organiser le scrutin devait être davantage indépendante et dotée de pouvoirs plus contraignants que la simple information et concertation.

Enfin, il est à souligner que le travail collectif de cette mission apporte des éclaircissements à l'heure où s'amorcent plusieurs travaux législatifs. Le dialogue social en France comme évoqué, mais surtout les travaux de la commission européenne sur les travailleurs des plateformes et dont les consultations sont encore en cours. Une alerte plus que nécessaire alors que le gouvernement français, dernier bouclier de l'ubérisation, prendra en 2022 la présidence du Conseil d'une Union Européenne s'orientant vers une présomption réfragable de relation de travail.

Le groupe CRCE se félicite du travail mené par cette mission d'information : en analysant un phénomène économique, elle a su, par ses conséquences sociales, identifier ses faiblesses. En interrogeant les failles de l'ubérisation, elle a anticipé le développement rapide de la plateformes et des capacités de notre droit à l'encadrer. Si elle ne représente pas encore la norme, elle risque de mettre en branle notre modèle de société à laquelle on force son adaptation à des acteurs économiques dont la rentabilité est pourtant à démontrer. Le groupe se félicite que les différents groupes politiques aient pu trouver des points d'accords pour avancer vers l'amélioration de la condition des travailleurs des plateformes.

C. CONTRIBUTION DU GROUPE SOCIALISTE, ÉCOLOGISTE ET RÉPUBLICAIN

Le Groupe socialiste, écologiste et républicain du Sénat a activement participé aux travaux de la mission d'information « ubérisation, de la société : quel impact des plateformes numériques sur les métiers et sur l'emploi ? », en formulant de nombreuses propositions d'audits, pour la plupart retenues par le rapporteur et la présidente.

Pendant toute la durée de cette mission d'information, nous avons joué un rôle actif et formulé de nombreuses propositions dès le début des travaux et dans la continuité des différentes propositions de loi que nous avons déposées et défendues depuis deux ans.

Nous saluons un ensemble de propositions cohérentes entre elles et qui abordent de nombreux sujets : le droit à la déconnexion, l'organisation du dialogue social, l'encadrement du management algorithmique, l'effort de recherches en sciences sociales sur ce phénomène qui prend de l'ampleur, aux insuffisances de la future autorité des relations sociales des plateformes d'emploi (ARPE) à la formation des concepteurs d'algorithmes aux enjeux éthiques.

Ce rapport d'information sénatorial, le deuxième en moins de 18 mois, est donc une étape importante dans la construction de solutions à même d'améliorer la vie de ces cyberprécaires, raison pour laquelle nous l'avons voté.

Cependant nous demeurons insatisfaits quant à la nécessité qui a été faite de ne pas évoquer comme il se doit la question du statut de ces travailleurs. Si le rapport mentionne à juste titre la qualité de la résolution du Parlement européen du 16 septembre 2021, il en a retiré l'essentiel à savoir « *qu'une présomption réfragable d'une relation de travail, conjuguée à un renversement de la charge de la preuve concernant le statut professionnel, faciliterait la classification correcte des travailleurs des plateformes* », soit peu ou prou ce que la majorité sénatoriale a refusé d'adopter lorsque nous avons défendu notre proposition de loi visant à lutter contre l'indépendance fictive en permettant des requalifications en salarié par action de groupe et en contrôlant la place de l'algorithme dans les relations contractuelles le 27 mai dernier¹. En effet, l'article 2 consistait à « *supprimer la présomption de non-salariat en la remplaçant par une présomption de contrat de travail, dès lors que la majeure partie du revenu est issue de l'exploitation d'un algorithme* », soit exactement ce que le gouvernement espagnol a fait au premier semestre 2021 concernant les livreurs à vélo et ce que le parlement européen a voté à une très forte majorité sous la proposition d'une députée européenne LREM.

Alors même que l'Assemblée nationale adoptait mardi 28 septembre le projet de loi ratifiant l'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 et portant habilitation du Gouvernement à compléter par ordonnance les règles organisant le dialogue social avec les plateformes, qui n'est en réalité que l'institutionnalisation de l'uberisation en avançant implicitement vers un tiers statut, nous regrettons que le présent rapport ne réaffirme pas que cette voie n'est pas la bonne. Rappelons à cet endroit que le rapport de la commission des affaires sociales du 20 mai 2020² avait pourtant été clair pour refuser un tiers statut : « *Il semble néanmoins qu'un certain consensus existe désormais pour rejeter une telle idée* » (p.48).

Le groupe socialiste, écologiste et républicain a toujours combattu et continuera de se battre contre tout ce qui promouvrait la création d'un tiers statut. Le salariat doit être la priorité. Et avec la présomption de salariat précédemment mentionnée, nous nous inscrivons pleinement dans la voie de la requalification des « indépendants fictifs » comme les a définis la Cour de Cassation dans son désormais célèbre arrêt du 4 mars 2020 requalifiant un

¹ Proposition de loi n° 426 (2020-2021) de M. Olivier Jacquin, Mme Monique Lubin, MM. Franck Montaugé, Didier Marie et plusieurs de leurs collègues, déposé au Sénat le 4 mars 2021.

² Rapport d'information de M. Michel Forissier, Mmes Catherine Fournier et Frédérique Puissat, fait au nom de la commission des affaires sociales n° 452 (2019-2020) - 20 mai 2020.

chauffeur Uber en salarié. Cette voie a d'ailleurs été suivie par de nombreuses autres juridictions européennes cette année :

- 19 février : la Cour Suprême britannique requalifie en masse les chauffeurs d'Uber en « workers ».

- 24 février : le parquet de Milan requalifie 60 000 livreurs à vélo de différentes plateformes en salariés.

- 13 septembre : le tribunal du district d'Amsterdam reconnaît que les chauffeurs Uber ne sont pas indépendants mais bien salariés

Et en France, la Cour d'appel de Paris a encore récemment confirmé que ce sont bien aux Prud'hommes et non aux tribunaux de commerce de juger les procédures en requalification intentées par ces travailleurs.

Par ailleurs, lorsque le statut d'indépendant est bien réel et avéré, nous militons pour une amélioration de leur situation. D'ailleurs, nous attendons de ce fait beaucoup du projet de loi en faveur de l'activité professionnelle des indépendants, présenté le jour même de l'adoption du présent rapport ; et nous serons pleinement impliqués et porterons de nombreuses propositions dans les débats.

Dressant ce constat nous aurions souhaité que nos travaux n'aient pas davantage pris en considération la dimension européenne tant sur des études comparées avec nos voisins qui subissent les mêmes problématiques que nous, que sur les consultations actuellement menées par la commission sous l'égide du commissaire Schmit. La résolution du Parlement Européen est d'ailleurs une contribution à ce travail.

Le rapport met bien en avant le rôle des lois informatiques et libertés pour lesquelles la France a été précurseur, et rappelle les nombreuses possibilités d'actions en lien avec la CNIL. Qu'il s'agisse pour les entreprises de faire valider leur analyse d'impact sur la protection des données (AIPD) lorsque celle-ci est obligatoire ou pour le CSE de bien vérifier les déclarations d'utilisation de traitements automatisés de données auprès de la CNIL. Si nous soutenons les propositions qui sont émises, nous estimons cependant qu'un pas supplémentaire aurait pu être franchi en mettant véritablement la CNIL au cœur d'un système de contrôle de l'algorithme, justement parce que nous dressons le même constat que la mission d'information à savoir que « *l'algorithme est avant tout une chaîne de responsabilité humaine* » (p.112) et que les responsables des plateformes ne devraient plus pouvoir se cacher derrière cette véritable « boîte noire ». En plus de la transparence des algorithmes - au sens de l'intelligibilité- par les travailleurs ne serait-il pas opportun de lancer la réflexion sur la fabrication d'un algorithme public à même de contrôler les algorithmes privés en s'assurant qu'ils respectent bien le RGDP mais également que les données collectées en toute légalité ne produisent pas d'effets illicites, comme des discriminations par exemple ? Ce qui irait de pair avec la proposition n°16 d'obliger les concepteurs

d'algorithmes à suivre des formations sur les questions éthiques que nous approuvons totalement.

Si nous suivons la recommandation d'augmenter les missions dévolues à l'ARPE, nous pensons cependant qu'il serait préférable de la transformer en une véritable autorité de contrôle des plateformes, composée d'inspecteurs en capacité de vérifier et contrôler les mécanismes de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs, les modalités de détermination et de calcul du prix comme du versement de la rémunération, la bonne organisation du dialogue social entre les plateformes et les représentants des travailleurs. Cette autorité devra donc disposer d'un pouvoir de sanction allant jusqu'au refus de l'octroi d'une licence d'activité voire la suspension ou la cessation de l'activité d'une plateforme en France si des dysfonctionnements sont signalés et avérés. Elle pourra transmettre son rapport à l'inspection du travail, lorsqu'apparaît un risque de dissimulation d'emploi salarié.

Enfin, nous aurions souhaité qu'un certain nombre de plateformes qui développent des modèles alternatifs et/ou qui agissent dans d'autres secteurs soient entendues.

Par exemple Just Eat, ou encore la plateforme Gorillas qui n'a pas recours à des autoentrepreneurs mais bien à des salariés, pour la plupart en CDI à temps plein, dans ses magasins et prend l'ubérisation comme contre-modèle convaincu de l'enjeu éthique et de la pression des consommateurs, du moins d'une partie grandissante d'entre eux.

Également, si nous saluons le fait qu'une table ronde ait été dédiée à d'autres secteurs d'activités que les plateformes de mobilité (artisanat, avocats, experts comptables, architectes, médecins), nous pensons qu'un focus sur la question de la « platformisation » des services publics aurait été bienvenue. Alors que nous sommes favorables à la digitalisation en ce qu'elle permet un accès simplifié et plus rapide à nombre de citoyen-nes, le double effet augmentation de la fracture numérique et la possible précarisation des agents des services publics aurait sans doute apporté des éclairages très intéressants à nos travaux.

Conclusion :

Tous les commentaires que nous développons dans cette contribution sont évidemment imputables au manque de temps dont nous avons disposé et ne nous ont pas empêchés d'apporter nos voix en vue de l'adoption à l'unanimité de ce rapport. Elles tracent de nouvelles perspectives pour de futurs travaux parlementaires sur cette thématique qui occupera une place importante des débats sur les droits sociaux des travailleurs dans les prochains mois et années.

Parce que nous refusons de laisser ce Cheval de Troie qu'est la platformisation de l'économie mettre à mal notre modèle social, imposons aux plateformes et à leurs machines algorithmiques un cadre légal et

réglementaire protecteur de ces cyberprécaires, de ces tacherons sous la coupe de ces contremaîtres 2.0. Et alors que la France assumera la présidence du conseil de l'Union Européenne au premier semestre 2022, nous souhaitons ardemment qu'elle soit à l'avant-garde de ce combat au niveau européen !