RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

conseil national du numérique

DOSSIER DE PRESSE

Travail à l'ère des plateformes.

Mise à jour requise

Dossier de presse

TRAVAIL À L'ÈRE DES PLATEFORMES

MISE À JOUR REQUISE

Rapport du Conseil national du numérique

Juillet 2020

Éditorial

La crise sanitaire, économique et sociale liée à la propagation du Covid-19 a agi comme un puissant révélateur du déséquilibre entre les travailleurs et les plateformes. Elle a rendu plus criant encore le manque de protections de ces travailleurs. L'opinion s'est émue de ceux qui sont rapidement devenus des symboles d'une certaine fragilité de notre société.

La crise n'a pourtant fait que confirmer ce que nous redoutions et n'avons eu de cesse de dénoncer. Nous aurions préféré nous tromper. En tant que citoyennes et citoyens, nous observons avec inquiétude les tensions sociales s'accumuler. Les révélations récentes sur les livreurs d'une plateforme dans le secteur de la restauration ont révélé à quel point le modèle des plateformes pouvait être tributaire de la vulnérabilité de leurs travailleurs, dont une partie (difficilement quantifiée et quantifiable) est en situation irrégulière. Nous sommes nombreux à être d'accord sur ce que nous ne voulons pas pour le travail sur les plateformes. Ce que nous voulons collectivement, et comment y parvenir, est beaucoup moins évident.

Une chose, en revanche, est claire : il est urgent d'agir. Il y a des sujets sur lesquels la latence n'est pas acceptable. La fragilisation actuelle du corps social impose des mesures immédiates, articulées autour de la responsabilisation des comportements de l'ensemble des acteurs. Nous recommandons, dès lors, d'outiller les consommateurs par la création d'un DIGISCORE et les partenaires sociaux et administrations par la mise en place d'un Observatoire social des plateformes.

L'économie des plateformes percute de plein fouet l'équilibre entre immédiateté et équilibre macroéconomique de long terme. Au-delà de l'urgence, nos recommandations s'inscrivent dans la durée. Ne laissons pas l'économie numérique de plateformes devenir un nouveau symbole mondial d'exploitation, à un moment où nous avons plus que jamais besoin d'un pacte social fédérateur. La France doit porter un modèle de plateforme numérique plus durable, plus social, et plus responsable. Nos propositions vont dans ce sens.

La crise sanitaire l'a rappelé avec force : l'État peut, mais l'État tout seul ne peut pas tout. Nous appelons donc le Gouvernement à inscrire nos propositions au plan de relance post-Covid. Nous nous adressons aussi à toutes les bonnes volontés, citoyens, citoyennes, travailleurs, travailleuses et plateformes, à faire vivre collectivement la réflexion pour un nouvel équilibre du travail.

Salwa Toko, pilote du groupe de travail et présidente du CNNum,

Maud Bailly, Gérald Elbaze, Hind Elidrissi, Henri Isaac et Loubna Ksibi, membres du groupe de travail.

Le travail sur les plateformes en quelques chiffres

Qui sont les travailleurs des plateformes ?

67 %

des travailleurs des plateformes sont des hommes (*Foundation for European Progressive Studies*, 2019)

Les travailleurs des plateformes sont souvent jeunes, ils ont en moyenne **33 ans** (OIT, 2019)

50 %

des travailleurs des plateformes ont choisi cette activité parce qu'ils ne parvenaient pas à trouver un autre emploi (Confédération Européenne des Syndicats, 2018)

75,7 % des travailleurs des plateformes se considèrent comme employés, seuls 7,6 % se considèrent comme indépendants (*COLLEEM Survey*, 2018)

Combien y a-t-il de travailleurs des plateformes en France et en Europe ?

2 %

de la population active en Europe tire **plus de 50 % de leurs revenus** d'une activité sur une plateforme et/ou **y travaille plus de 20 heures par semaine** (*COLLEEM Survey*, 2018)

Entre 2017 et 2018, **le nombre de micro-entrepreneurs inscrits dans le secteur des transports** (VTC, livraison...) **a augmenté de 80,6 %** (Sénat, 2020)

7 %

des indépendants en France utilisent **une « *plateforme numérique ou un autre intermédiaire* »** afin de rencontrer leur clientèle, soit 0,8 % de la population active (INSEE, 2019)

Sommaire

Éditorial 2

Sommaire 4

Contexte 5

Méthodologie 6

Résumé opérationnel 7

1/ Quels sont les enjeux du travail des plateformes ? 8

2/ Quel(s) statut(s) juridique(s) pour les travailleurs des plateformes ? 10

Extrait du rapport : Les travailleurs des plateformes face à la crise du Covid-19 *11*

3/ Quel dialogue social entre les travailleurs et les plateformes ? 14

Extrait du rapport : Le CLAP, du collectif au syndicat ? *16*

Synthèse des recommandations 18

Axe I • Répondre concrètement aux urgences. Les mesures de court terme 18

Axe II • Améliorer durablement le travail sur les plateformes. Les mesures de moyen terme 19

Axe III • Le travail au XXIème siècle. Les mesures de long terme 19

Composition du Conseil national du numérique 22

À propos du Conseil national du numérique 23

Contexte

Les membres du Conseil national du numérique (CNNum) ont décidé de se saisir de la question du travail à l'ère des plateformes, faisant ainsi usage de la possibilité d'auto-saisine offerte par le décret de fonctionnement de l'institution « *pour toute question entrant dans son champ de compétence* »[1].

Cette décision s'inscrit dans la continuité des travaux entamés dans le cadre des États généraux des nouvelles régulations du numérique (EGNum). Le secrétaire d'État chargé du Numérique Mounir Mahjoubi avait saisi le CNNum pour les organiser de septembre 2018 à l'été 2019, sur six sujets, dont un volet social qui a porté spécifiquement sur la régulation du travail des plateformes. La synthèse de ces EGNum a permis de dresser un état des lieux de la réflexion existante ainsi que de cartographier l'état des controverses[2]. Les verbatims des consultations ont constitué des sources précieuses dans le cadre de la rédaction du présent rapport.

Le Conseil a, en parallèle, pris position à plusieurs reprises dans le débat public depuis avril 2019[3]. Cette démarche s'inscrit à la fois dans un contexte qui voit l'émergence d'un vif débat autour des conditions de travail et de rémunération des travailleurs de plateformes concernés par la loi d'Orientation des mobilités (grèves de livreurs Deliveroo à l'été 2019, mobilisations diverses de chauffeurs VTC), et trouve son aboutissement dans le présent rapport.

---

[1] Décret n° 2017-1677 du 8 décembre 2017 relatif au Conseil national du numérique.

[2] CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE. « La protection des travailleurs des plateformes ». Synthèse des états généraux des nouvelles régulations du numérique. mai 2020.

[3] Voir :

- CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE. « Souhaite-t-on créer une société à trois vitesses, constituée de salariés, d'indépendants et de travailleurs au statut hybride ? ». *Le Monde*. 27 avril 2019.
- CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE. « Position détaillée sur les dispositions de la LOM relatives au travail au travail des plateformes ». 3 juin 2019.
- CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE. « Nous appelons à la suppression des chartes de l'article 20 de la LOM ». 5 septembre 2019.

Méthodologie

Le Conseil s'est appuyé sur un travail de terrain ainsi que de nombreuses auditions, participations à des événements et analyses de la littérature académique[4].

+ 60 auditions

travailleurs, représentants des plateformes, partenaires sociaux, administrations, chercheurs, entrepreneurs.

2 ateliers à la rencontre des travailleurs

le 17 septembre 2019 en partenariat avec l'ANACT-ARACT[5] et Heetch

le 25 septembre 2019 en partenariat avec Wemind et ByCœur

10 événements auprès de l'écosystème

interventions de Salwa Toko, participation en tant qu'observateur ou expert

+ 100 verbatims issus des EGNum[6]

consultations menées entre septembre 2018 et mai 2019 auprès des administrations, travailleurs, représentants de plateformes, syndicats, associations.

Atelier auprès de chauffeurs VTC organisé en partenariat avec l'ANACT-ARACT et Heetch

Rencontre auprès de coursiers à vélo organisée en partenariat avec Wemind et ByCœur

[4] La liste des personnes auditionnées, des ateliers organisés et des événements auxquels le Conseil national du numérique a participé dans le cadre de ses travaux sur les travailleurs des plateformes figure en annexe du présent rapport.

[5] Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail et Agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail.

[6] CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE. « La protection des travailleurs des plateformes ». Synthèse des états généraux des nouvelles régulations du numérique. mai 2020.

Résumé opérationnel

En avril 2019, alors que la loi d'Orientation des mobilités était en cours d'examen à l'Assemblée nationale, les membres du Conseil national du numérique s'interrogeaient dans les colonnes du *Monde* : « *Souhaite-t-on créer une société à trois vitesses, constituée de salariés, d'indépendants et de travailleurs au statut hybride, dont les conditions sont ensuite décidées par les juges au cas par cas, aboutissant de facto à la création d'un nouveau précariat ?* »

Les discussions d'alors sur les chartes de responsabilité sociale pour les plateformes, retoquées depuis par le Conseil constitutionnel, ont été l'opportunité pour les membres du CNNum de poursuivre la réflexion sur les travailleurs des plateformes, dans la continuité du rapport *Travail, Emploi, Numérique : les nouvelles trajectoires* de 2016, et des consultations citoyennes réalisées pour les *États généraux des nouvelles régulations du numérique* en 2019. En 2019-2020, les nombreuses grèves de travailleurs alertant sur leurs conditions, la décision du Conseil constitutionnel relative aux chartes, la décision *Uber* de la Cour de cassation ou encore la crise sanitaire liée au Covid-19 ont renforcé le sentiment qu'il fallait poursuivre les travaux sur les plateformes de travail.

Face au constat que **le développement des plateformes numériques de travail est un phénomène de société**, qui peut être porteur de formidables espoirs en matière d'emploi et de progrès social, mais aussi vecteur de nouvelles précarités au travail, **les membres du CNNum se sont saisis du sujet du travail à l'ère des plateformes**.

Ils ont résolument adopté une démarche pragmatique consistant à partir des besoins réels pour formuler leurs recommandations. Le Conseil est allé à la rencontre sur le terrain **des travailleurs des plateformes ainsi que des collectifs et syndicats.** Les membres remercient toutes celles et ceux qui les ont particulièrement soutenus dans cette démarche : l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT), le Collectif des livreurs autonomes de Paris (CLAP), le syndicat SCP-VTC, Sharers & Workers, l'Institut européen des syndicats (ETUI), Heetch, Uber, l'Association des plateformes d'indépendants (API), l'Observatoire du travail indépendant, la Fédération nationale des auto-entrepreneurs (FNAE), l'Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF), la Direction générale des entreprises (DGE), l'Inspection générale des affaires sociales (Igas)… et bien d'autres encore.

La première partie du rapport dresse une cartographie des controverses et des enjeux relatifs à l'émergence des plateformes numériques de travail. Ce travail mobilise une revue approfondie de la littérature académique. Il est divisé en trois parties : une description des enjeux liés au développement des plateformes numériques de travail, un état de la controverse sur le statut juridique des travailleurs et une analyse des mobilisations collectives sur les plateformes.

Sur la base de ce travail, les membres du CNNum formulent quinze recommandations détaillées dans la seconde partie du rapport. Plusieurs principes ont guidé leur réflexion :

1. *Un esprit d'urgence*. Le débat quant au travail sur les plateformes perdure depuis trop longtemps alors que **certains faits exigent des réponses rapides**, comme la crise sanitaire liée au Covid-19 l'a rappelé avec force. Ainsi, le CNNum souhaite proposer des **mesures opérationnelles rapidement actionnables**.

2. *Un esprit de construction*. Réparties selon un axe de court, moyen et long terme, les recommandations du CNNum s'adressent aussi bien à la **puissance publique** qu'aux **plateformes**, aux **travailleurs** et aux **consommateurs**.

3. *Un esprit d'équilibre*. Les membres du CNNum font le constat que laisser l'organisation du marché entre travailleurs et plateformes de manière équitable à une « main invisible » ne porte pas ses fruits : **les plateformes numériques, en tant que nouvelles facettes du monde du travail, doivent être régulées.** C'est aussi dans l'intérêt des plateformes d'arriver à une régulation fine et dynamique qui doit permettre de pérenniser leur activité. Les relations entre les travailleurs et les plateformes sont actuellement déséquilibrées en faveur de ces dernières. Leur encadrement doit avoir pour **objectif de rétablir des conditions d'équité.**

4. *Un esprit de confiance*. Les membres du CNNum ont confiance dans la capacité des plateformes, des citoyens-usagers, des travailleurs et des institutions de se saisir des propositions qui sont exposées ici. C'est pourquoi ils ont souhaité mettre l'accent sur des outils **d'encapacitation**, tels qu'une **meilleure information** ou une **plus grande transparence**, à destination de toutes et tous.

1/ Quels sont les enjeux du travail des plateformes ?

Les plateformes numériques de travail sont à l'origine de nombreux changements, tant en matière d'emploi et d'autonomie, qu'en termes économique et concurrentiel, technologique ou numérique.

Les plateformes entretiennent un rapport ambivalent à l'emploi et au désir d'autonomie des travailleurs. Leur modèle économique repose en partie sur une construction juridique qui fait de leurs travailleurs des micro-entrepreneurs. En cela, elles s'inscrivent résolument dans la recherche de liberté, d'autonomie et de maîtrise de sa destinée dans le travail.

> "Je ne suis pas du genre à cliquer sur toutes les publicités, mais il y avait marqué « revenu attractif » et « soyez votre propre patron », ça avait l'air hyper facile. En fait là, je me suis dit que ce serait cool."
>
> Un travailleur

L'état des connaissances sur les travailleurs, leurs profils et leurs aspirations permet de nuancer ces affirmations. Les travailleurs des plateformes tendent ainsi à se professionnaliser, et leurs revenus à dépendre de leur activité sur la

plateforme. Leur indépendance formelle masque, dans certains cas, l'existence d'un lien de subordination avec leur donneur d'ordre. Elle est à l'origine de précarités nouvelles en compliquant l'accès aux droits sociaux et aux protections sociales. Dans ce modèle, ce sont les travailleurs qui supportent les charges et le risque économique et les plateformes qui en tirent le bénéfice.

> "À partir de là, je suis patron, mais la plateforme de mise en relation décide à notre place. D'autres plateformes ne décident pas à la place des utilisateurs, comme par exemple Airbnb."
>
> Un travailleur

> "Si tu veux divorcer, deviens VTC !"
>
> Un travailleur

Les plateformes numériques de travail constituent néanmoins d'extraordinaires opportunités de croissance. Leur modèle organisationnel offre la possibilité de corriger les dysfonctionnements du marché traditionnel, en réduisant les coûts de transaction ou certaines asymétries d'information. Cependant, le modèle économique des plateformes renouvelle des problématiques de régulation, au premier rang desquelles la difficulté à les appréhender. Doivent-elles être regardées comme des opérateurs de service ou de purs services d'intermédiation numérique, comme elles le prétendent ? Les plateformes soulèvent donc, avec une acuité nouvelle, des questions de concurrence. Elles bénéficient des effets de réseau nés de leurs positions d'intermédiaires sur des marchés multi-faces, à l'origine de phénomènes accrus de concentration.

L'appréhension des plateformes numériques de travail doit nécessairement tenir compte du caractère intrinsèquement numérique de leur fonctionnement. Elles reposent, comme la majorité des entreprises de l'économie numérique, sur la collecte massive et continue de données, le contrôle des travailleurs par des algorithmes, le calcul constant des performances de ces derniers via la notation. **L'intermédiation numérique, si elle permet une agilité et une réactivité sans précédent, est aussi à l'origine de souffrances inédites au travail**. Elle questionne à nouveau d'anciennes frontières, telles que celle entre la vie privée et la vie professionnelle ou encore entre le travail et les loisirs.

> "Le problème c'est que ce sont des entreprises qui sont enregistrées comme numériques, comme Airbnb. Sauf qu'aujourd'hui, on a des applications qui décident de la tarification des chauffeurs alors que ce ne sont pas des professionnels du transport et qu'elles ne maîtrisent pas leurs coûts."
>
> Un expert

2/ Quel(s) statut(s) juridique(s) pour les travailleurs des plateformes ?

L'ambivalence des relations de travail a suscité une vive controverse, toujours d'actualité, sur le statut juridique des travailleurs des plateformes. Trois scénarios y sont examinés : l'adoption d'un tiers statut, le statut d'indépendant et la requalification en salariés.

Mettre fin au débat entre indépendance et salariat par l'élaboration de catégories juridiques intermédiaires est une piste tentante. Cette idée n'est pas nouvelle, mais a toujours été écartée. Elle connaît aujourd'hui une nouvelle jeunesse, car elle serait particulièrement adaptée aux besoins de l'économie de plateformes. À partir de l'examen des exemples britannique, italien et espagnol, le rapport constate cependant que les mises en œuvre de tiers statut sont loin d'être concluantes. Elles semblent avoir eu des effets contraires en tous points aux objectifs de clarification et de simplification du droit initialement poursuivis. Le rapport note toutefois que des évolutions législatives récentes successives ont contribué, en France, à l'élaboration d'un tiers statut *de facto*. Les membres du CNNum sont convaincus que le modèle organisationnel, économique des plateformes est susceptible de se généraliser à l'avenir. Cette plateformisation du travail est un bouleversement important. Toutefois, elle ne doit pas remettre en cause la dichotomie entre statuts d'indépendants et de salariés. **Le CNNum écarte donc la création d'un tiers statut, considéré comme une fausse bonne idée qui n'apporte pas de solution durable. Deux options se présentent alors : la requalification des travailleurs par le juge dans le cas où les plateformes dérogeraient au droit du travail et l'évolution des garanties et protections attachées au statut d'indépendant.** Ces deux démarches, loin d'être contradictoires, sont complémentaires.

Les profils des travailleurs indépendants ont considérablement évolué depuis les années 1980. Autrefois commerçants, artisans ou agriculteurs, ils sont aujourd'hui de plus en plus nombreux à exercer une activité en tant que graphiste, développeur ou rédacteur web. Ces nouveaux indépendants jouissent, pour certains, d'une autonomie accrue tandis que d'autres se trouvent projetés dans de nouvelles formes de subordination. Cette mutation fait émerger de nouvelles revendications, en termes de revenus, de protection sociale ou encore d'accès au logement.

> “Entre les coûts d'acquisition du véhicule, de carburant, d'assurance, de la commission, etc. et qu'il faut ensuite assurer le coût de la protection sociale, ça ne fait pas cher de l'heure !”
>
> Un expert

“ Quand on est malade, il faut mettre des choses en place pour ne pas être stressés en plus d’être malade. Pour les retraites aussi, il faut faire quelque chose !”

Un travailleur

Extrait du rapport

Les travailleurs des plateformes face à la crise du Covid-19

❖ La crise sanitaire, révélatrice des limites du statut des travailleurs des plateformes

Dans ces circonstances extraordinaires, l’économie numérique au sens large, et les plateformes numériques de travail en particulier, ont été particulièrement mobilisées (e-commerce) et impactées (restauration). Les travailleurs indépendants sur ces plateformes ont été, *a priori*, très touchés et ont vu leurs revenus baisser de manière importante. Le virus a révélé de manière criante les besoins de protection de ces travailleurs, par exemple en cas de contamination au Covid-19. En outre, le fait que les plateformes n’aient pas d’obligations légales afin de garantir la sécurité de ces travailleurs ne peut manquer d’interroger en ces temps de grave crise sanitaire. La « livraison sans contact » a par exemple été décriée par les travailleurs et les collectifs, qui ont dénoncé le manque de masques et de protections.

❖ Une perte d’activité qui affecte très sévèrement les revenus des travailleurs

Pour certains travailleurs, les interdictions administratives liées au confinement ont marqué un arrêt brutal de l’activité, et donc de la rémunération. C’est le cas des extras dans l'hôtellerie (Brigad) ou encore des activités de *catering* (Meet My Mama, Chefing). L’absence de protections (comme le chômage partiel) a aussi eu un effet pervers sur d’autres travailleurs, comme les livreurs. Le confinement a fait exploser la demande de livraison de biens (e-commerce) ou de nourriture (courses, restaurants). En parallèle, les travailleurs étaient incités à poursuivre leurs activités pour maintenir un revenu.

❖ Un risque d’exposition accru au virus

Lorsqu’ils sont indépendants, ces travailleurs n’ont pas de droit de retrait, de congés maladie ni d’assurance pour les maladies professionnelles et les accidents de travail, ce qui peut les inciter à poursuivre leur activité même en cas de symptômes, ce qui peut les exposer davantage au virus.

Certaines activités sont particulièrement concernées, sans être nécessairement accompagnées des protections adéquates. C’est le cas pour les livreurs qui acheminent de la nourriture aux personnes âgées incapables de se déplacer, aux personnes confinées parce qu’elles ont été touchées par la maladie, aux personnes

les plus vulnérables qui n'osent plus sortir de chez elles. Cela concerne aussi les chauffeurs de VTC qui pallient à la réduction des transports publics. Enfin, plusieurs travailleurs des plateformes offrent leurs services de manière ponctuelle aux entreprises et particuliers en ayant besoin dans cette période exceptionnelle : missions de rayonnage dans les supermarchés (StaffMe), babysitting (Yoopies)…

❖ La protection des travailleurs dépend de la bonne volonté des plateformes

De nombreuses plateformes ont annoncé mettre tout en œuvre pour rassurer et protéger leurs clients. Pour accompagner leurs travailleurs, les plateformes de livraison et le Gouvernement ont, par exemple, élaboré des consignes encadrant la livraison « sans contact » (respect des gestes barrières et des distances de sécurité au restaurant et chez les clients, nettoyage régulier du matériel de livraison…)[7]. En revanche, il semble que très peu de matériel médical (masques, gants, désinfectant…) ait été fourni à ces travailleurs. Enfin, certaines plateformes de livraison avaient annoncé l'assouplissement de leurs dispositifs de management algorithmique, en permettant aux coursiers de refuser des courses ou de se déconnecter, sans que cela n'impacte leurs statistiques ou l'affectation de courses. Cependant, sur les groupes Facebook de livreurs consultés par le CNNum, ces derniers se sont plaints que cette annonce n'ait pas été respectée et nuise aux courses et *shifts* qui leur sont alloués.

De son côté, Uber a annoncé que ses livreurs atteints du coronavirus seraient indemnisés pendant 14 jours sur la base de revenus perçus pendant les deux dernières semaines[8]. Même chose du côté de Deliveroo, mais avec un montant maximal fixe des indemnités journalières de 30 euros et un délai de carence d'une semaine[9]. Néanmoins, cette aide ne sera versée qu'en cas de test positif au virus. Ainsi, de simples symptômes de la maladie seront insuffisants. Or, les tests étant limités et réservés aux personnes fragiles ou à risque, à celles présentant des signes de gravité ou ayant été en contact avec une personne testée positive au virus, de nombreux travailleurs non-testés ne pourront en bénéficier.

Enfin, l'État a mis en place une série de mesures destinées à soutenir financièrement les indépendants dont l'activité est mise en péril par la crise sanitaire. Un Fonds de solidarité d'un milliard d'euros à destination des très petites entreprises, des micro-entrepreneurs et des indépendants a été créé afin de permettre le versement d'une aide de 1 500 euros à partir du 31 mars et sur simple déclaration auprès de Bercy, en cas de fermeture administrative de l'activité ou de fort ralentissement de l'activité

[7] MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES, DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS. « COVID-19 : Guide des précautions sanitaires à respecter dans le cadre de la livraison de repas à domicile ». 15 mars 2020.

[8] GARCIN-BERSON, Wladimir. « Uber va indemniser ses chauffeurs et livreurs atteints du coronavirus ». *Le Figaro*. 7 mars 2020.

[9] GROB, Sébastien. « Coronavirus : malgré des précautions sanitaires défaillantes, les affaires tournent toujours pour Deliveroo et Uber Eats ». *Marianne*. 19 mars 2020.

– c'est-à-dire un chiffre d'affaires en avril 2020 inférieur à 50 % du chiffre d'affaires d'avril 2019 ou par rapport au chiffre d'affaires mensuel moyen de l'année 2019. Cette aide peut être complétée par les Régions jusqu'à 5 000 euros pour les entreprises les plus en difficulté.

De nombreuses pistes peuvent être explorées pour faire de ces travailleurs d'authentiques entrepreneurs, comme la formation, un meilleur partage de l'information ou encore la mobilisation collective. **Les outils du design pourraient aussi être mobilisés de manière à mettre le travailleur au centre de l'expérience utilisateur et promouvoir ainsi un modèle de plateforme numérique plus éthique et vertueux**.

> "Toutes les entreprises de la tech font des choix conséquentialistes de l'éthique : la priorité c'est les levées de fonds. L'accessibilité, l'attention, etc., ça passe après."
> Un expert

> "Pour moi l'algo, c'est la machine qui tue tout le monde."
> Un travailleur

Au rythme des décisions de justice, la requalification en salariat fait plus que jamais partie de l'horizon des possibles. Partout dans le monde, des juges constatent que les éléments qui caractérisent la subordination d'un travailleur à une entreprise sont réunis sur les plateformes les plus emblématiques. Le rapport examine les arguments des deux camps : pour les uns, le salariat est un modèle dépassé, incompatible tant avec la quête d'autonomie dans le travail qu'avec celle d'un modèle économique profitable. Pour les autres, la relation de subordination existe bel et bien, seulement elle est masquée par les nouvelles technologies. À cet égard, il convient de souligner que la question de la requalification est d'abord une question de droit. De la même manière qu'il n'existe pas un profil type de travailleur des plateformes, il existe une myriade de plateformes de travail. Les plateformes de travail se distinguent en effet en fonction de leur modèle économique, certaines intermédiant par exemple des activités asynchrones tandis que d'autres organisent la mise en relation en temps réel. Ainsi, l'implication de la plateforme dans les prestations et le fonctionnement des algorithmes différeront selon ces modèles. **Les membres du CNNum estiment en conséquence que les plateformes respectueuses de nos lois et de notre modèle social, doivent être encouragées** : elles sont de fait un visage nouveau du monde du travail et une indéniable source d'emplois à l'ère du digital. **Comme dans tout État de droit, il reviendra au juge de sanctionner les plateformes qui refuseraient de se conformer aux règles du droit du travail**, mais on ne saurait stigmatiser ou condamner les plateformes de par leur seule existence.

Formidables sources d'emploi, développant des services innovants pour leurs clients, les plateformes n'en demeurent pas moins opaques quant aux conditions dans lesquelles elles emploient leurs collaborateurs. Il apparaît en conséquence indispensable de renforcer l'information relative à ces plateformes, afin d'éclairer leurs clients et de largement sensibiliser l'opinion quant à leur impact social. **À cette fin, le CNNum recommande l'adoption, dans les plus brefs délais, d'un « DIGISCORE » sur l'ensemble des sites web, applications mobiles et autres interfaces usagers des plateformes numériques.** Calqué sur le modèle du nutriscore du secteur agro-alimentaire[10], le DIGISCORE, de lecture aisée et clairement identifiable, aura pour vocation de sensibiliser les citoyens consommateurs de plateformes, en leur donnant une indication claire du respect de plusieurs critères sociaux.

3/ Quel dialogue social entre les travailleurs et les plateformes ?

Face à ces constats, la voie du dialogue social apparaît comme une piste prometteuse de régulation.

Les prises de position répétées du Conseil au début de l'année 2019 militaient, notamment, pour l'instauration d'un dialogue social équilibré et transparent sur les plateformes numériques de travail. Par la suite, cette proposition a été reprise à l'article 48 de la loi d'Orientation des mobilités le 24 décembre 2019. **Les États généraux des nouvelles régulations du numérique[11] ainsi que les auditions et le travail de terrain ont permis de constater que cette piste de régulation emportait très largement l'adhésion.**

Néanmoins, le dialogue social ne se décrète pas.

> "Aujourd'hui, il y a une fraternité très forte entre les livreurs. En revanche, la mobilisation collective, il faut qu'on la crée. Elle existe de fait en entreprise. Les salariés n'ont quasiment rien à faire, c'est la CGT, FO, etc. qui le font pour eux. Chez les livreurs, ce n'est pas la même chose. C'est à nous de créer le collectif, de nous syndiquer, de faire les démarches. Personne n'est là pour nous représenter. Si ça existait déjà, ça serait plus simple de simplement les rejoindre. En fait, quand on discute, on s'aperçoit qu'on a tous les mêmes revendications, mais on n'arrive pas à porter cette parole parce que c'est à nous-mêmes de le faire et de créer cette cohésion."
>
> Un travailleur

L'objectif d'aboutir à des solutions négociées entre travailleurs et plateformes est, bien entendu, partagé par les membres du CNNum, mais y parvenir demandera du temps. En

[10] La forme que pourrait prendre ce mécanisme est détaillée dans la partie II « Recommandations » du rapport.
[11] CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE. « La protection des travailleurs des plateformes ». Synthèse des états généraux des nouvelles régulations du numérique. mai 2020.

effet, le développement des plateformes numériques de travail est marqué par de nombreux conflits sociaux, que le rapport analyse dans une partie consacrée aux mobilisations collectives. **Les acteurs du dialogue social sont encore en cours de structuration,** du côté des travailleurs comme du côté des plateformes, même si la situation s'est beaucoup améliorée dans une période récente.

> “On dit au chauffeur « essaie de te mobiliser etc. », mais le chauffeur, il est criblé de dettes, il ne peut pas ne pas travailler, il est en train de mourir à petit feu et il préfère bosser, plutôt que mourir tout de suite.”
>
> Un travailleur

> “Les travailleurs ne sont plus du tout écoutés par les syndicats [...] Moi ce que je préfère, c'est le terrain, même si parler aux livreurs dans la rue, c'est hyper chronophage.”
>
> Un représentant de travailleurs

Les membres du CNNum observent qu'à ce jour **le dialogue social ne peut pas être mené de manière sereine, avec un rapport de force tel qu'il empêche les conditions d'un échange en véritable altérité.** Travailleurs et plateformes entretiennent des relations de défiance qui laissent penser que des négociations constructives ne pourraient pas aboutir dans l'immédiat.

> “C'est vraiment le problème : on ne sait jamais si les informations communiquées sont vraies ou fausses, si on va avoir le droit à quelque chose ou non, etc. Normalement, il y a des conventions collectives, il y a du droit, c'est écrit et ça fait taire le doute. Ici, tout est flou. [...] On remet toujours en question ce que cette entreprise nous dit et c'est anxiogène en tant que travailleur. Même les clients sont de plus en plus critiques face aux publicités mensongères.
> Le pire, c'est qu'ils s'en sortent toujours. C'est pour ça que j'aimerais bien qu'ils tombent : cette injustice, ça m'horripile.”
>
> Un travailleur

Dans cette optique, **le dialogue social ne peut ni ne doit se résumer à de simples consultations pilotées par les plateformes**. Les conditions d'un équilibre entre les parties, à même de leur permettre de négocier, doivent être réunies ; et c'est le rôle de l'État d'assurer cet équilibre. À cette fin, les membres du Conseil recommandent d'organiser, et ce, le plus tôt possible, une concertation sur plusieurs mois réunissant largement

l'ensemble des acteurs qui souhaiteraient s'impliquer dans la co-construction de solutions et de créer un Observatoire des plateformes ayant notamment vocation à constituer une enceinte de concertation neutre entre les parties prenantes du dialogue social.

Extrait du rapport

Le CLAP, du collectif au syndicat ?[12]

Le Collectif des livreurs autonomes de Paris (CLAP) est fondé le 14 février 2017, suite à une nouvelle modification tarifaire de la plateforme Uber Eats. Dès sa fondation, le CLAP a des contacts avec la CGT, sans que cela soit concluant. Courant mars, des mobilisations de coursiers à vélo sont organisées simultanément dans plusieurs villes françaises, comme à Lyon ou à Bordeaux. À ce moment-là, la méfiance envers les syndicats traditionnels et les partis politiques est grande, de l'aveu d'un des fondateurs du collectif : « *Des syndicats et des politiques ont pris la parole, mais les travailleurs ont exprimé pas mal de défiance et ils sont partis faire une manifestation sauvage.* »

Pendant l'année 2017, de nombreuses mobilisations ont lieu dans plusieurs grandes villes européennes, et des collectifs de livreurs émergent un peu partout en France.

La ligne du CLAP reflète les débats sur le travail des plateformes : le collectif a ainsi vu ses positions évoluer progressivement sur le rapport aux syndicats traditionnels ou le statut des travailleurs des plateformes. Mais ses revendications portent avant tout sur l'**amélioration des conditions de travail** des livreurs, principalement sur la **santé et sécurité** au travail et sur la rémunération.

« *Moi ce que je veux, c'est parler de Franck et Karim, de Mourad qui vient de perdre l'usage de ses jambes* », nous a expliqué un autre membre du CLAP en audition.

Les **assurances** mises en place par les plateformes suite à l'adoption de la Loi El Khomri sont ainsi dénoncées comme étant bien trop faibles et peu protectrices des travailleurs, compte tenu de la dangerosité de leur métier.

Concernant la **rémunération**, le CLAP se mobilise à chaque changement tarifaire annoncé par les plateformes. Toutefois, le temps de travail, le sureffectif, la tarification à l'heure plutôt qu'à la tâche, le retour des *shifts* (plannings définis en début de semaine), ou encore la comptabilisation des temps gris et des temps d'attente dans le calcul de la rémunération font également partie de leurs revendications.

Le CLAP prend aussi la **défense de cas individuels** auprès des plateformes, notamment dans les cas de déconnexions abusives ou de baisses de statistiques contestées par le travailleur.

[12] Cette étude de cas est tirée des auditions réalisées par le CNNum entre avril 2019 et mars 2020.

D'après les auditions menées par le CNNum, le CLAP n'est pas systématiquement à l'origine des mobilisations. Dans le cas des manifestations et blocages de restaurants organisés à l'été 2019, ses membres nous ont indiqué avoir servi de relais médiatiques, plus que de réels organisateurs : excédés par les changements de tarifs et l'abandon des *shifts*, d'autres travailleurs se seraient spontanément mobilisés. Le CLAP fournit, dans ces cas-là, un appui organisationnel en partageant son expérience (« *pour les blocages de restau, on s'est inspirés de Marseille en 2017* ») et de coordination avec les collectifs d'autres villes françaises : Bordeaux, Nantes, Lille, Besançon, Toulouse, Nice…

Depuis sa création en 2017, **le CLAP a, de fait, progressivement commencé à remplir les mêmes fonctions qu'un syndicat traditionnel** : soutien aux livreurs, information (par exemple en cas de changement de politique tarifaire des plateformes), mobilisations, actions collectives diverses et relais médiatiques.

Au-delà de la question du statut des travailleurs des plateformes et du dialogue à construire, **les membres du CNNum formulent aussi un ensemble de recommandations visant à accompagner, à plus long terme, le développement de cette nouvelle forme de travail**. Le travail sur les plateformes porte, en effet, en lui **le germe d'une transformation plus large du marché du travail** qu'il importe d'anticiper afin de protéger au mieux les travailleurs et notre modèle social. À cet effet, les membres du CNNum recommandent de **revoir le statut et les protections des travailleurs indépendants**, afin de sécuriser les parcours de ces nouveaux travailleurs dont le modèle social est hérité de l'après-guerre. Plus largement, le Conseil préconise aussi le lancement d'une « **Convention citoyenne sur le travail** » afin de réfléchir collectivement à la place du travail dans la société à l'aune du développement du travail indépendant et du travail atypique. En outre, le caractère intrinsèquement numérique (collecte de données massives, utilisation des algorithmes dans la prise de décisions managériales…) de ces entités impose de redéfinir certains aspects de la régulation en vigueur et de réfléchir à la création de nouvelles normes permettant de mieux protéger les droits et libertés numériques des travailleurs. De même, **les outils numériques de travail ne sont pas neutres. Ils doivent être conçus de façon loyale et responsable, dans le respect du modèle social français.**

Synthèse des recommandations

Axe I • Répondre concrètement aux urgences. Les mesures de court terme

1. **Rendre obligatoire l'affichage d'un DIGISCORE** (allant de A à E) **relatif aux plateformes sur l'ensemble des supports en interaction avec les consommateurs**, permettant tant aux consommateurs qu'aux travailleurs d'accéder de manière simple et claire à des informations sur la plateforme et son comportement. Les travailleurs et les consommateurs pourraient ainsi être incités à s'inscrire sur des plateformes bien notées et à délaisser les autres. Cela pourrait aussi pousser les plateformes à modifier leur comportement pour tendre vers une note meilleure.

2. **Assurer aux travailleurs des plateformes des conditions de travail égales à celles des salariés** en matière de rémunération, d'encadrement du temps de travail et de santé et de sécurité au travail.

3. **Lancer une concertation pour le dialogue social sur les plateformes** rassemblant tous les acteurs concernés, au premier chef, les travailleurs et collectifs de travailleurs, de la façon la plus large possible, avec pour objectif de négocier le protocole électoral. Elle devrait réunir ces partenaires à échéances régulières afin de faire aboutir les négociations en six mois à la suite de la remise des travaux de la mission d'information.

4. **Établir un dialogue social équilibré et transparent sur les plateformes de travail et étendre aux travailleurs les protections des lanceurs d'alerte**. Les élections des représentants devraient, par ailleurs, avoir lieu au niveau sectoriel et non plateforme par plateforme. Au niveau de chaque plateforme, instituer un comité de parties prenantes afin de négocier l'ensemble des conditions relatives à la nature d'intermédiation numérique de la plateforme (portabilité des données, explicabilité des algorithmes, design de la plateforme…). Enfin, des outils de *civic tech* pourraient être mobilisés de manière à faciliter le dialogue social et, en particulier, les relations entre les travailleurs et les syndicats.

5. **Créer un Observatoire social des plateformes** dans le but de réunir les conditions du dialogue social sur les plateformes, en offrant une meilleure connaissance des plateformes et en constituant une enceinte de réflexion et de concertation autour de ce nouveau mode de distribution du travail.

Axe II • Améliorer durablement le travail sur les plateformes. Les mesures de moyen terme

6. **Étendre les protections syndicales et les accords issus des négociations de branche aux travailleurs indépendants**, dans le cas des plateformes qui s'insèrent dans des secteurs préexistants et où des conventions collectives sont déjà en vigueur, et permettre aux organisations syndicales et aux collectifs représentant les travailleurs des plateformes de participer aux négociations des accords de branche et des conventions collectives du secteur.

7. **Renforcer la lutte contre les fausses classifications et le travail dissimulé** en augmentant les moyens humains et financiers des administrations de contrôle et de recouvrement et, notamment, en développant des outils numériques (*datamining*) au service de la détection du travail dissimulé et illégal.

8. **Renforcer la transparence des plateformes** en étendant les obligations d'information des travailleurs, par exemple en cas de modification des conditions générales d'utilisation, et en mettant en place dans toutes les plateformes un médiateur interne.

9. **Soutenir financièrement le coopérativisme de plateforme en y dédiant 20 millions du Programme d'Investissement d'Avenir** afin de soutenir, aux niveaux national et local, ces acteurs afin d'assurer une juste rétribution et représentation des travailleurs de l'économie collaborative.

10. **Impliquer les collectivités territoriales dans l'encadrement des plateformes numériques de travail** pour lutter contre les fractures territoriales réelles et symboliques entre métropoles et territoires ruraux en permettant, par exemple, aux collectivités territoriales d'instaurer une licence préalable d'autorisation à opérer une activité ou en créant des Groupements d'intérêt public (GIP) dans les territoires ruraux sur le modèle des plateformes numériques de travail, mais gérés par les collectivités locales, pour opérer certaines activités relevant du service public (par exemple, des services aux personnes âgées).

Axe III • Le travail au XXIème siècle. Les mesures de long terme

11. **Revoir les statuts et les protections des travailleurs indépendants** en alignant le niveau de protection sociale des travailleurs indépendants sur celui des salariés, en élargissant les conditions d'accès à l'assurance chômage pour les travailleurs indépendants, en étendant les conditions d'accès à la garantie logement Visale pour les travailleurs indépendants de plus de 30 ans ou encore en refondant le statut de la micro-entreprise de manière à limiter les effets d'aubaine. Rendre effectif le droit à la négociation collective pour les travailleurs indépendants et relancer les travaux sur le statut unique de l'actif en poursuivant l'ambition initiale portée par le CPA pour en faire le portail d'accès à l'ensemble des droits sociaux, notamment l'assurance chômage et la retraite.

12. **Protéger les droits et libertés numériques des travailleurs** en faisant évoluer la définition juridique du lieu ou établissement de travail de manière à prendre en compte l'émergence de nouveaux lieux numériques, ou virtuels, de travail, en renforçant les dispositions relatives à la protection de la vie privée dans le cadre des relations de travail, à la portabilité des données personnelles, à l'explicabilité des algorithmes et à l'interdiction de la discrimination algorithmique. Soutenir les projets de recherche sur le « droit collectif des données » dans le cadre des relations de travail permettant d'accorder des droits collectifs à un groupe, par exemple aux syndicats de travailleurs.

13. **Promouvoir les démarches loyales et responsables de design des outils numériques de travail** en formant les designers aux enjeux d'éthique et plus précisément de droit du travail et en valorisant les plateformes dont les outils sont exempts de designs trompeurs et/ ou dangereux grâce à des démarches de labellisation telles que le DIGISCORE.

14. **Former les partenaires sociaux aux enjeux de la transformation numérique du travail**. Cela concerne, d'un côté, l'ensemble des représentants des travailleurs (organisations syndicales, collectifs sur le terrain…) qui doivent être formés à l'économie de plateforme et aux enjeux numériques, tels que les notions de nudge, management algorithmique, designs trompeurs, portabilité des données, RGPD. Et, de l'autre côté, les collectifs de terrain doivent, eux, être formés au dialogue social, au droit du travail et au droit commercial. De même, les représentants des plateformes doivent être formés au dialogue social et à la négociation collective. Enfin, les administrations du Travail et les autres administrations de contrôle doivent être formés à l'économie de plateforme et aux enjeux numériques

15. **Lancer une « Convention citoyenne sur le travail » sur le modèle de la Convention citoyenne sur le climat** avec pour objectif de mobiliser les bonnes volontés pour réfléchir collectivement au statut du travail dans la société, à l'opportunité d'un statut unique de l'actif, ou encore à la transformation de l'emploi salarié. Sur le modèle de la Convention citoyenne sur le climat, le Gouvernement pourrait s'engager à reprendre les propositions émises dans ce cadre.

Remerciements aux organisations qui ont contribué au rapport (liste non exhaustive)

Agence pour l'amélioration des conditions de travail - Association des plateformes d'indépendants - ByCœur - Collectif des livreurs autonomes de Paris - Confédération française démocratique du travail - Coursiers Bordelais - Deliveroo - Designers Éthiques - Direction générale des entreprises - Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi - Fédération nationale des auto-entrepreneurs - Heetch - Inspection générale des affaires sociales - Institut de recherche interdisciplinaire en sciences sociales - Institut syndical européen - Observatoire du travail indépendant - Sharers & Workers - Uber - Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales - Union des auto-entrepreneurs - Syndicat des chauffeurs privés VTC - Wemind

Composition du Conseil national du numérique

Présidente et pilote du groupe de travail
Salwa TOKO

Vice-Président
Gilles BABINET

Co-pilote du groupe de travail
Hind ELIDRISSI

Membres du groupe de travail Travailleurs des plateformes
Maud BAILLY
Gérald ELBAZE
Henri ISAAC
Loubna KSIBI

Membres
Yann ALGAN
Annie BLANDIN-OBERNESSER
Mohammed BOUMEDIANE
Jérémie BOROY
Patrick CHAIZE
Théodore CHRISTAKIS
Olivier CLATZ
Nathalie COLLIN
Vincent COSTALAT
Maryne COTTY-ESLOUS
Karine DOGNIN-SAUZE
Gaël DUVAL
Florette EYMENIER
Martine FILLEUL
Sophie FLAK
Tatiana JAMA
Anne LALOU
Thomas LANDRAIN
Constance LE GRIP
Litzie MAAREK
Laura MEDJI
Françoise MERCADAL-DELASALLES
Jean-Michel MIS
Hervé PILLAUD
Jean-Charles SAMUELIAN
Christian VANIZETTE
Alexandre ZAPOLSKY

Rédaction
Philippine RÉGNIEZ, Rapporteure
Joséphine HURSTEL, Rapporteure
Clément LE LUDEC, Rapporteur (jusqu'en décembre 2019)

Relectures
Charles-Pierre ASTOLFI, Secrétaire général
Vincent TOUBIANA, Secrétaire général adjoint
Marylou LE ROY, Responsable juridique et des affaires institutionnelles
Leila AMANAR, Rapporteure
Nathalie BOUAROUR, Rapporteure
Myriam EL ANDALOUSSI, Rapporteure
Jean-Baptiste MANENTI, Rapporteur
Méneïhould MICHAUD DE BRISIS, Rapporteure
Hugo BESANÇON, Rapporteur stagiaire
Farah FEJJARI, Rapporteure stagiaire

Secrétariat général
Éric BERNAVILLE, Assistant de direction

À propos du Conseil national du numérique

Le Conseil national du numérique est chargé d'étudier les questions relatives au numérique, en particulier les enjeux et les perspectives de la transition numérique de la société, de l'économie, des organisations, de l'action publique et des territoires. Il est placé auprès du secrétaire d'État chargé du Numérique et ses statuts ont été modifiés par décret du 8 décembre 2017. Ses membres sont nommés par un arrêté du secrétaire d'État chargé du Numérique pour une durée de deux ans. Ils peuvent s'appuyer sur un secrétariat général composé d'une dizaine de permanents.

Contact presse :

Charles-Pierre Astolfi
Secrétaire général
presse@cnnumerique.fr,
01 44 97 25 08
https://cnnumerique.fr | @CNNum

Pour citer le rapport :

CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE. *Travail à l'ère des plateformes. Mise à jour requise*. 2020.