



Étude visant à rassembler des éléments sur les conditions de travail des travailleurs de plateformes

Résumé

Mars 2020

L'Europe
Sociale



RESEARCH INSTITUTE FOR
WORK AND SOCIETY

Introduction

Le travail de plateforme est une forme de travail couvrant un segment restreint du marché du travail mais en constante augmentation et diversification. Il diffère de nombreux modèles de travail traditionnels et, bien qu'il puisse améliorer l'accès au marché du travail et favoriser l'innovation et l'esprit d'entreprise, et ainsi contribuer à la réalisation des objectifs politiques de l'UE, il remet également en cause les cadres existants du droit du travail et du droit social. Les décideurs politiques européens et les parties prenantes ont souligné la nécessité de mieux comprendre le travail de plateforme afin de maximiser son potentiel et de minimiser ses conséquences négatives.

Dans ce contexte, cette étude combine travail de terrain et recherche documentaire, ainsi que des perspectives juridiques et socio-économiques, pour chacun des 28 États membres de l'UE, la Norvège, l'Islande, et au niveau de l'UE. L'objectif principal est **d'évaluer, au vu des défis spécifiques auxquels sont confrontés les travailleurs de plateformes, si une action de l'UE est nécessaire pour améliorer leurs conditions de travail et leur protection sociale, et si oui, les formes que cette action pourrait prendre.**

Conceptualisations

Le travail de plateforme est défini comme **tout travail fourni à travers, sur ou par l'intermédiaire de plateformes en ligne dans un large éventail de secteurs, où le travail peut prendre des formes variées et est fourni en échange d'une rémunération.** Il se caractérise par une relation triangulaire entre la plateforme, le travailleur de la plateforme et le client, utilisant l'intermédiation en ligne. L'intermédiation fait largement appel à la technologie et aux algorithmes et est souvent opaque. Elle peut affecter de manière significative les conditions de travail, par exemple à travers son impact sur la répartition et l'organisation du travail et l'évaluation des travailleurs de plateformes. **Cette "boîte noire de l'intermédiation" est un trait distinctif du travail de plateforme.**

Le travail de plateforme fait référence à des formes de travail très hétérogènes. Nous pouvons distinguer les types de travail de plateforme en fonction de trois facteurs principaux :

- **Localisation** : si une tâche est effectuée en ligne (de n'importe où avec une connexion Internet) ou sur site ;
- **Complexité** : les exigences en terme de compétences peuvent être plus ou moins élevées ;
- **Répartition du travail** : si elle est déterminée par la plateforme, le travailleur ou le client.

Le travail de plateforme peut être regroupé avec d'autres types de travail atypique ou de travail indépendant. Le **travail atypique** est un arrangement qui diffère d'un contrat de travail à temps plein et à durée indéterminée avec un seul employeur. Les travailleurs de plateformes ont rarement un contrat de travail avec la plateforme et sont principalement considérés comme des travailleurs indépendants dans la pratique. Ce travail indépendant peut être fictif ou authentique, mais il est souvent difficile de les distinguer. Il peut également y avoir des différences entre les pays, les types de travail de plateforme, et même entre les personnes qui utilisent une même plateforme dans une même ville.

L'importance ou la prévalence du travail de plateforme est source de débat et les estimations varient considérablement. Selon les données de l'enquête COLLEEM II¹ pour 16 pays de l'UE, une moyenne de 11 % de la population adulte a effectué au moins une fois du travail de plateforme. Les personnes qui dépendent du travail de plateforme pour

¹ Enquête COLLEEM (deuxième vague) du JRC (Centre commun de recherche de l'UE) (2019)

leur revenu principal sont beaucoup moins nombreuses, soit en moyenne 1,4 % de la population adulte. Les tâches de bureau et de saisie de données en ligne sont les plus courantes. Les hommes sont beaucoup plus susceptibles d'effectuer des services de transport et de livraison, tandis que les femmes effectuent davantage de traductions et certains services sur site (par exemple, services d'entretien ménager ou de beauté). L'enquête révèle également que **les personnes pour lesquelles le travail de plateforme est une profession principale ou secondaire** (c'est-à-dire constituant la majeure partie de leurs revenus) **sont moins susceptibles d'avoir le statut d'employé** que celles qui effectuent du travail de plateforme de façon sporadique. Le statut d'emploi des travailleurs de plateformes est cela dit souvent peu clair, même pour les travailleurs de plateformes eux-mêmes, ce qui signifie que l'auto-déclaration du statut peut affecter la fiabilité des données au niveau agrégé.

L'évolution future du travail de plateforme fait également l'objet de nombreux débats. Les données disponibles et les avis d'experts suggèrent que le nombre total de travailleurs de plateformes augmente et devrait continuer à augmenter, la demande pour certains services (par exemple, l'entraînement de l'intelligence artificielle, les soins aux personnes âgées ou la garde d'enfants) étant susceptible d'augmenter plus que pour d'autres (par exemple, les tâches davantage sujettes à l'automatisation, et les services de livraison de nourriture ou de transport personnel). En outre, certaines caractéristiques du travail de plateforme deviennent plus courantes sur le marché du travail plus largement (comme la gestion algorithmique).

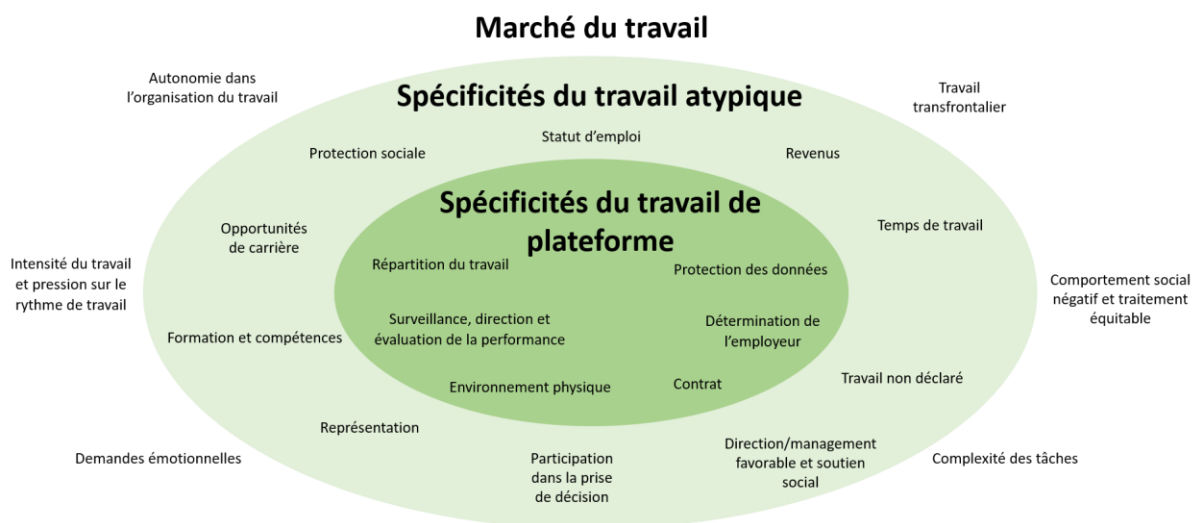
Les défis pour les travailleurs de plateformes

Les défis liés aux conditions de travail et à la protection sociale des travailleurs de plateformes sont analysés selon un cadre conceptuel de qualité de l'emploi inspiré du modèle Travail, emploi et relations sociales (*Work, Employment and Social Relations : WES*)². Ce modèle comporte trois dimensions : le travail, l'emploi et les relations sociales. Nous considérons également d'« autres » défis pertinents pour le travail de plateforme.

Les défis potentiels auxquels sont confrontés les travailleurs de plateformes ont été évalués et résumés en fonction de leur importance (élevée, moyenne, faible ou nulle), des types de travail semblant être les plus affectés, et de leur spécificité (i.e. spécifique au travail de plateforme, courant pour le travail atypique ou présent sur le marché du travail en général). La figure 1 indique les défis non-spécifiques au travail de plateforme.

² Lamberts, M. et al. (2016), Jobkwaliteit in België in 2015. Analyse aan de hand van de European Working Conditions Survey EWCS 2015 (Eurofound), HIVA Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving; Leuven

Figure 1: Résumé des défis



Notre analyse révèle que les défis varient considérablement en fonction des différents types de travail de plateforme. Par exemple, l'environnement physique diffère selon que le travail de plateforme se déroule en ligne ou sur site. L'autonomie vis-à-vis de l'organisation du travail change selon que le client, la plateforme ou le travailleur détermine le contenu des tâches à effectuer, leurs modalités et leur temporalité. L'importance accordée à certains défis varie également d'un pays à l'autre, en fonction de leurs cadres politiques et juridiques. Par exemple, la protection sociale peut être un défi plus important dans les pays où les travailleurs indépendants ont une couverture légale nettement inférieure à celle des salariés. On trouvera ci-après un résumé des dimensions du modèle *WES* et des défis importants (d'importance élevée ou moyenne) posés par le travail de plateforme.

La **dimension du travail** concerne principalement le contenu de l'emploi, les conditions de travail et l'organisation du travail, qui ont un impact sur les risques physiques et psychologiques pour le travailleur de plateformes. L'utilisation de la technologie, des applications et des algorithmes affecte particulièrement cette dimension, qui contient donc certains défis *plus spécifiques au travail de plateforme*.

Les défis les plus pertinents pour les travailleurs de plateformes sont l'autonomie dans la répartition des tâches, la surveillance, la direction et l'évaluation de la performance, ainsi que l'environnement physique. L'autonomie dans l'organisation du travail est jugée moyennement importante.

La **dimension de l'emploi** concerne le contexte formel dans lequel un travailleur de plateformes exécute des tâches, tel que son statut d'emploi, la nature et le contenu de son contrat avec la plateforme, le niveau de protection sociale et la composition de ses revenus. Elle implique également des questions qui affectent directement la vie personnelle d'un travailleur de plateformes, comme le temps de travail, la formation et les opportunités de carrière. Cette dimension concerne certains des aspects les plus débattus du travail de plateforme, comme le statut de l'emploi, la protection sociale et les revenus, qui sont *également des questions importantes posées par le travail atypique*.

Les défis les plus importants sont le statut d'emploi, la détermination de l'employeur et les contrats (y compris le type, la résiliation et la mise à disposition d'informations contractuelles). Les défis moyennement importants sont la protection sociale, les revenus (y compris les salaires, les honoraires et la fixation des prix) et le temps de travail.

La **dimension des relations sociales** concerne les relations et interactions sociales, le dialogue social et la représentation au travail, à la fois formel et informel. Le soutien

social est une ressource importante pour le bien-être des travailleurs de plateformes. Il peut aider à atteindre des objectifs de travail, compenser les exigences et les pressions, et encourager le développement personnel. Ces défis sont *pour la plupart communs au travail atypique en général*.

Deux défis de cette catégorie sont évalués comme importants pour les travailleurs de plateformes : la représentation (préoccupation élevée) et le comportement défavorable et le traitement social (préoccupation moyenne). Ce dernier est notamment une préoccupation sur le marché du travail en général.

La **dimension "autres"** couvre les défis qui ne correspondent pas aux catégories précédentes mais qui sont néanmoins importants pour les travailleurs de plateformes : le travail non déclaré, les questions transfrontalières et la protection des données. Chacun de ces défis est évalué comme un défi d'importance moyenne, mais ils font partie des problèmes les moins bien compris du travail de plateforme.

Outils et réponses nationales aux défis du travail de plateforme

La **cartographie des réponses nationales** aux défis posés par le travail de plateforme nous a permis de comprendre les stratégies existantes et leur degré d'efficacité. Les réponses ont été répertoriées en deux catégories. La législation, la jurisprudence et les actions des administrations/inspections constituent les **réponses descendantes** (*top-down*). Les conventions collectives, les actions des plateformes et les actions des travailleurs de plateformes sont considérées comme des **réponses ascendantes** (*bottom-up*). Des données descriptives pour chaque réponse ont également été fournies, telles que l'auteur de la réponse, le degré de mise en œuvre, etc.

Nous avons collecté **177 réponses dans les 30 pays**, y compris aux niveaux régional et local. Le nombre de réponses **varie considérablement d'un pays à l'autre**, de zéro à dix-neuf. Cette variation peut refléter le fait que certains pays considèrent le travail de plateforme comme un défi moins important, ou ont adopté une approche "attentiste", ou encore que les réponses de certains étaient moins nombreuses mais plus approfondies. Dans certains pays (par exemple, l'Islande, Malte et la Bulgarie), le travail de plateforme n'est guère considéré comme un sujet de préoccupation, tandis que dans d'autres (par exemple, l'Espagne, l'Allemagne, l'Italie et la France), de nombreuses parties prenantes ont pris des mesures concertées. La plupart des réponses concernaient le statut d'emploi (54), la représentation (46), les revenus (32) et la protection sociale (31), ce qui indique que les décideurs politiques et les partenaires sociaux sont probablement particulièrement conscients de l'importance de ces défis spécifiques.

Réponses descendantes

Les législations nationales spécifiques au travail de plateforme sont très rares dans l'UE-28, en Islande et en Norvège. Les conditions de travail et la protection sociale des travailleurs de plateformes ne constituent généralement pas le champ d'application matériel direct de la législation nationale. La France est le seul pays ayant adopté une législation nationale en vue d'améliorer les droits du travail et sociaux des travailleurs de plateformes³.

D'autres législations nationales récentes ont tenté indirectement de réglementer les conditions de travail et la protection sociale des travailleurs de plateformes, soit en définissant leur statut d'emploi, soit en réglementant les conditions de travail et la protection sociale des personnes ayant un emploi atypique, soit en renforçant les droits et les protections des travailleurs indépendants. Cette législation concerne principalement des secteurs d'activité spécifiques, tels que les services de transport

³ Etant donné le cadre temporel de cette étude, certains des développements les plus récents au niveau national (par exemple dans certains secteurs en Italie à la fin de l'année 2019) n'ont pas pu être inclus ni analysés. Cela illustre la nature rapidement changeante du cadre politique et réglementaire sur le travail de plateforme.

personnel (fournis par des plateformes comme Uber) et les services de livraison de nourriture (provenant de plateformes comme Deliveroo).

Plutôt que de se concentrer sur les conditions de travail ou la protection sociale, **les législations nationales ont, surtout au départ, principalement visé à garantir une concurrence loyale et un fonctionnement efficace du marché** dans des segments spécifiques tels que le transport de personnes. Les deux principales approches consistent à déréglementer les secteurs d'activité traditionnels ou à appliquer explicitement les normes et exigences existantes aux (nouvelles) plateformes. **La législation nationale peut également se concentrer sur l'enregistrement adéquat des plateformes et la taxation du travail de plateforme** en parallèle à d'autres sources de revenus.

L'existence de jurisprudence relative au travail de plateforme a été identifiée dans 16 des 30 pays étudiés. De nombreuses affaires sont en cours et de nombreux jugements font l'objet d'un appel, de sorte qu'il est difficile de tirer des conclusions claires et définitives. Initialement, **de nombreuses affaires portées devant les tribunaux nationaux concernaient des questions de droit de la concurrence et le secteur des transports individuels.** Dans la plupart des cas, les tribunaux ont examiné si les services fournis par Uber ou des plateformes similaires étaient équivalents à des services de taxi/transport ou à des services ayant des normes et des exigences différentes, par exemple des services de limousine ou des services de la société de l'information.

Les tribunaux nationaux du travail jouent un rôle clé dans la définition du statut d'emploi des travailleurs des plateformes, et de nombreuses décisions judiciaires ont été prononcées à ce sujet, en particulier sur les services de transport personnel et de livraison de nourriture. Toutefois, les tribunaux sont parvenus à des conclusions différentes à partir de preuves similaires. Ces décisions contradictoires reflètent que les faits et arguments soulevés devant les tribunaux diffèrent souvent. Elles mettent en valeur également le pouvoir discrétionnaire des juges du travail qui évaluent les faits au cas par cas. Dans l'ensemble, les jurisprudences nationales n'ont jusqu'à présent que modestement amélioré la clarté du statut d'emploi des travailleurs de plateformes.

Les inspections et les administrations ont ciblé le travail non déclaré, les cotisations et la couverture de la protection sociale, les conditions de travail et même le statut d'emploi. Les autorités belges, danoises, françaises, suédoises et britanniques ont été particulièrement actives. Cependant, les inspections ont souvent du mal à traiter le travail de plateforme, qui se produit généralement dans des espaces privés (maisons) ou des espaces publics dispersés (rues de la ville), plutôt que sur un lieu de travail statique 'commun'.

Réponses ascendantes

Les réponses ascendantes se concentrent davantage sur les défis de la représentation, des revenus, de l'environnement physique et du temps de travail, et concernent en particulier la livraison de nourriture.

Huit accords collectifs officiels entre les plateformes et les travailleurs de plateformes ont été identifiés, et d'autres sont en cours d'élaboration. Dans plusieurs cas, les syndicats (par exemple, la NGG et l'IG BAU d'Allemagne, et le syndicat norvégien des transports) ont aidé les travailleurs des plateformes à s'organiser et à négocier, tandis que dans d'autres cas, les travailleurs des plateformes se sont organisés de manière indépendante. Ces accords couvrent soit une seule plateforme, des groupes de plateformes similaires dans un pays, ou même le niveau sectoriel national (par exemple, le secteur de la logistique).

Des travailleurs de plateformes ont organisé des grèves et des manifestations pour améliorer leurs conditions de travail. Certains ont également créé ou rejoint

des coopératives et des collectifs (par exemple, le *Koeriers Kollektief* [Collectif du courrier] en Belgique et la coopérative SMart dans plusieurs pays). Ceux-ci visent entre autres à améliorer la voix collective et les protections sociales.

Certaines plateformes ont pris des mesures pour traiter des problèmes liés aux conditions de travail ou pour réagir aux critiques sur leurs pratiques. Plusieurs plateformes ont modifié leurs conditions générales ou leurs pratiques spécifiques pour éviter des contestations juridiques telles que les poursuites judiciaires sur le statut d'emploi. D'autres se sont inscrits auprès des autorités nationales ou des associations professionnelles, soit volontairement, soit par nécessité juridique, formalisant ainsi leur participation aux marchés du travail.

D'autres formes d'autorégulation sont apparues : certaines plateformes ont créé des partenariats pour fournir à leurs travailleurs une assurance et une formation. Certaines plateformes ont signé des chartes ou des codes de conduite, acceptant de respecter certains principes et normes de travail décent. Certaines de ces initiatives semblent être innovantes et prometteuses en matière de conditions de travail et de protection sociale. La Déclaration de Francfort⁴, le Code de conduite sur le crowdsourcing⁵ et la *Carta dei diritti fondamentali del lavoro digitale nel contesto urbano*⁶ [Charte des droits fondamentaux du travail numérique dans le contexte urbain] sont des exemples couvrant diverses formes de travail de plateforme.

Dans quelques cas, les plateformes ont pris des mesures punitives ou "antisyndicales" contre l'organisation des travailleurs de plateformes. Cependant, d'autres ont encouragé les travailleurs à s'organiser et à s'engager dans le dialogue social.

Instruments et actions au niveau de l'UE

Les institutions européennes ont publié des communications et lancé des études dédiées au travail de plateforme. Les ajouts récents au droit du travail européen font explicitement référence au travail de plateforme comme un type de travail atypique et introduisent des dispositions qui sont pertinentes pour les travailleurs de plateformes disposant d'une relation de travail.

Cette étude analyse la pertinence de la législation de l'UE face aux défis du travail de plateforme. Vingt et un instruments de l'UE ont été sélectionnés pour une analyse approfondie, sur la base de leur probabilité d'avoir un impact sur les conditions de travail et la protection sociale des travailleurs de plateformes. Ils ont été regroupés de la façon suivante :

- **Travail atypique** : Directive sur le travail à temps partiel, directive sur le travail à durée déterminée et Directive sur le travail intérimaire⁷ ;
- **Santé et sécurité** : Directive sur la santé et la sécurité pour le travail à durée déterminée et Directive sur les travailleuses enceintes⁸ ;

⁴ Fair Crowd Work (2016), "Frankfurter Erklärung zu plattformbasierter Arbeit | Vorschläge für Plattformbetreiber, Kunden, politische Entscheidungsträger, Beschäftigte und Arbeitnehmerorganisationen", Declaration, Frankfurt, Décembre

⁵ IG Metall (2019), "Report of the activities of the Ombuds Office of the Code of Conduct for Paid Crowdsourcing, 2017-2018", IG Metall, January

⁶ Comune di Bologna (2018), "Carta dei diritti fondamentali del lavoro digitale nel contesto urbano", May

⁷ Directive 1997/81/CE du Conseil du 15 décembre 1997 concernant l'accord-cadre sur le travail à temps partiel (JO L 14, 20.1.1998) ; Directive 1999/70/CE du Conseil du 28 juin 1999 concernant l'accord-cadre sur le travail à durée déterminée (JO L 175, 10.7.1999) ; Directive 2008/104/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 novembre 2008 relative au travail intérimaire (JO L 327, 5.12.2008, p. 9-14)

⁸ Directive 1991/383/CEE du Conseil, du 25 juin 1991, complétant les mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé au travail des travailleurs ayant une relation de travail à durée déterminée ou une relation de travail intérimaire (JO L 206/19 of 29.07.1991) ; Directive 1992/85/CEE du Conseil, du 19 octobre 1992, concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleuses enceintes, accouchées ou allaitantes au travail (JO L 348/1 of 28.11.1992)

- **Droits individuels du travail** : Directive relative à la déclaration écrite, directive sur les conditions de travail transparentes et prévisibles (CTTP) et Directive sur le temps de travail⁹ ;
- **Droits collectifs du travail** : Directive sur l'information et la consultation, directive sur l'insolvabilité, Directive sur les licenciements collectifs et Directive sur les comités d'entreprise européens¹⁰ ;
- **Équilibre entre vie professionnelle et vie privée** : Directive sur le congé parental et Directive sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée¹¹ ;
- **Protection sociale** : Recommandation sur l'accès à la protection sociale¹² ;
- **Divers aspects de la non-discrimination** : Directive sur l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail, Directive sur l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique, directive sur l'égalité des sexes dans l'emploi, Directive sur l'égalité des sexes dans l'accès aux biens et aux services, directive sur l'égalité des sexes dans le travail indépendant et Directive sur l'égalité des sexes dans la sécurité sociale.¹³

Nous avons examiné en outre le Règlement général sur la protection des données (RGPD)¹⁴ et le Règlement 2019/1150 sur la promotion de l'équité et de la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne (P2B)¹⁵. Le droit de la concurrence, les négociations collectives ainsi que la protection des données sont traités séparément dans deux documents de réflexion en annexe de cette étude.

Champ d'action de l'UE

⁹ Directive 1991/533/CEE du Conseil, du 14 octobre 1991, relative à l'obligation de l'employeur d'informer le travailleur des conditions applicables au contrat ou à la relation de travail ; Directive 2019/1152 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 relative à des conditions de travail transparentes et prévisibles dans l'Union européenne (JO L186/105 11.07.2019) ; Directive 2003/88/CE du Parlement européen et du Conseil du 4 novembre 2003 concernant certains aspects de l'aménagement du temps de travail (JO L 299, 18.11.2003, p. 9-19)

¹⁰ Directive 2002/14/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mars 2002 établissant un cadre général relatif à l'information et la consultation des travailleurs dans la Communauté européenne (JO L 080, 23/03/2002 p. 29 - 34) ; Directive 2008/94/CE du Parlement européen et du Conseil du 22 octobre 2008 relative à la protection des travailleurs salariés en cas d'insolvabilité de l'employeur (version codifiée) (JO L 283, 28.10.2008, p. 36-42) ; Directive 98/59/CE du Conseil du 20 juillet 1998 concernant le rapprochement des législations des États membres relatives aux licenciements collectifs (JO L 225, 12.8.1998 p.16-21) ; Directive 2009/38/CE du Parlement européen et du Conseil du 6 mai 2009 concernant l'institution d'un comité d'entreprise européen ou d'une procédure dans les entreprises de dimension communautaire et les groupes d'entreprises de dimension communautaire en vue d'informer et de consulter les travailleurs

¹¹ Directive 2010/18/UE du Conseil du 8 mars 2010 portant application de l'accord-cadre révisé sur le congé parental conclu par BUSINESSSEUROPE, l'UEAPME, le CEEP et la CES et abrogeant la directive 96/34/CE (JO L 68, 18.3.2010, p. 13-20) ; Directive (UE) 2019/1158 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 sur l'équilibre vie professionnelle / vie privée pour les parents et les aidants et abrogeant la directive 2010/18 / UE du Conseil (JO L 188 du 12.7.2019, p. 79- 93)

¹² Recommandation du Conseil du 8 novembre 2019 sur l'accès à la protection sociale pour les travailleurs et les travailleurs indépendants 2019 / C 387/01 (JO C 387 du 15.11.2019, p. 1-8)

¹³ Directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail (JO L 303, 2.12.2000, p. 16-22) ; Directive 2000/43/CE du Conseil du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique (JO L 180, 19.7.2000, p. 22-26) ; Directive 2006/54/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité des chances et de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en matière d'emploi et de travail (JO L 204, 26.7.2006, p. 23-36) ; Directive 2004/113/CE du Conseil du 13 décembre 2004 mettant en œuvre le principe de l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes dans l'accès à des biens et services et la fourniture de biens et services (JO L 373, 21.12.2004, p. 37-43) ; Directive 2010/41/UE du Parlement européen et du Conseil du 7 juillet 2010 concernant l'application du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes exerçant une activité indépendante (JO L 180, 15.7.2010, p. 1-6) ; Directive 79/7/CEE du Conseil, du 19 décembre 1978, relative à la mise en oeuvre progressive du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en matière de sécurité sociale (JO L 6, 10.1.1979, p. 24-25)

¹⁴ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)

¹⁵ Règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne (JO L186/57 11.07.2019)

L'UE a la capacité, lorsque cela est justifié et conformément aux principes de subsidiarité et de proportionnalité, de fixer des exigences minimales dans le domaine de la politique sociale. Toutefois, et en particulier en ce qui concerne les conditions de travail, la législation et la politique sociales pour les travailleurs de plateformes relèvent principalement du ressort des États membres. Dans ce contexte, l'UE a progressivement pris des mesures législatives, principalement dans les domaines de l'emploi et des conditions de travail.

En termes de champ d'application personnel, la législation européenne évaluée réglementant les conditions de travail en vertu de l'article 153 du TFUE s'applique aux "**travailleurs**", c'est-à-dire aux personnes ayant une relation ou un contrat de travail. Le champ d'application personnel des directives européennes évaluées dépend dans nombre de cas de la législation nationale définissant les concepts de "travailleur", "employé", "contrat de travail" ou "relation de travail". Toutefois, grâce à sa jurisprudence abondante, la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a progressivement développé un concept de "travailleur" à l'échelle de l'UE, déterminé par les critères de "subordination" ou de "direction". Cela contribue à garantir l'efficacité de certaines directives qui reposent sur des définitions nationales du terme "travailleur".

Dans ce contexte, les considérations suivantes sont essentielles :

- Les travailleurs de plateformes identifiés comme travailleurs (y compris les faux travailleurs de plateforme indépendants) relèvent du droit du travail européen.
- Les travailleurs de plateformes indépendants ne relèvent pas du champ d'application du droit du travail européen.

Néanmoins, **le travail de plateforme remet profondément en question la division binaire entre "travailleurs" et indépendants** qui a été la pierre angulaire du droit du travail au niveau national et international depuis des décennies. Les faits montrent que les approches et les interprétations varient entre les États membres de l'UE, et même au sein d'un même État membre en matière de droit du travail et de droit social. Dans l'ensemble, la distinction entre travailleurs indépendants et "travailleurs" a un impact crucial sur la législation applicable et, de ce fait, sur les conditions de travail et la protection contre les risques sociaux auxquels les travailleurs de plateformes sont exposés.

Lors de l'évaluation du champ d'application de la législation, **deux instruments ont été jugés particulièrement pertinents et adéquats** pour un ou plusieurs défis importants pour les conditions de travail et d'emploi des travailleurs de plateformes : la Directive sur les conditions de travail transparentes et prévisibles (CTTP) et le RGPD. Toutefois, aucun des deux instruments ne traite de l'ensemble des défis (importants) affectant les travailleurs de plateformes. Ces instruments pourraient nécessiter des ajustements supplémentaires dans leur contenu et/ou une action complémentaire en matière de mise en application, en particulier dans le cas du RGPD. Le fondement juridique de la Directive CTTP, à savoir l'article 153 du TFUE, implique que son champ d'application personnel est limité aux travailleurs et qu'elle ne s'applique donc pas aux véritables indépendants. La Directive CTTP est toutefois pertinente en termes de protection contre les pratiques abusives, de mise à disposition obligatoire d'informations, en posant le droit à un emploi parallèle, et assurant la protection contre le "licenciement" (suspension, résiliation et autres restrictions), ainsi que le droit à un recours juridictionnel effectif et plusieurs droits relatifs au temps de travail. Le RGPD s'applique à toutes les personnes physiques et est pertinent pour établir le droit d'accès aux données personnelles, y compris les données concernant l'allocation du travail, la performance et l'évaluation du travail, et le droit à la portabilité des données. Comme ces deux éléments sont relativement nouveaux, notre évaluation revêt un caractère préliminaire.

Le travail de plateforme est généralement qualifié d'**emploi atypique**, et plusieurs de ses défis se retrouvent pour cette catégorie plus large d'emploi. La législation européenne a abordé ces questions, en particulier par le biais des directives sur le travail atypique, de la nouvelle directive CTTP et de la directive sur l'équilibre entre vie

professionnelle et vie privée. La recommandation du Conseil sur l'accès à la protection sociale présente également un intérêt particulier pour la protection des droits des personnes ayant des formes de travail atypiques, des travailleurs véritablement indépendants et des personnes en transition entre deux statuts sur le marché du travail. La mise en application adéquate de la législation européenne et la question des périodes minimum d'éligibilité vis-à-vis de la protection sociale et des régimes de congé parental sont particulièrement importantes pour les travailleurs de plateformes qui travaillent dans un environnement numérique et avec un encadrement humain limité, dans des lieux changeants et souvent pour réaliser des tâches fragmentées et de petite envergure.

Toutes les autres législations européennes évaluées (droits collectifs du travail, santé et sécurité, et temps de travail) ont une pertinence variable pour les travailleurs de plateformes, mais ne s'appliquent que lorsqu'il existe une relation de travail. En outre, ces instruments ne sont pas adaptés à l'environnement de travail spécifique des travailleurs de plateformes, et/ou utilisent des concepts qui ne sont pas entièrement adaptés à la réglementation des conditions de travail de ces travailleurs.

Bien qu'ayant une portée législative plus large que le seul travail de plateforme, le P2B est une étape importante en tant qu'action législative de l'UE s'adressant aux défis spécifiques posés par les pratiques des plateformes. **Le P2B est très pertinent pour le cas des travailleurs de plateformes**, en particulier en ce qui concerne le droit à une intermédiation équitable et transparente lorsque les travailleurs font partie de la catégorie des « entreprises utilisatrices » (« *business user* ») de services d'intermédiation de la société de l'information. Le P2B est dans une certaine mesure comparable au CTTTP, car il couvre des questions telles que la mise à disposition obligatoire d'informations, le droit de préavis en cas de révision de contrat et les restrictions relatives à sa résiliation, ou aux mesures équivalentes. Pour ce qui est de son champ personnel, le P2B s'applique aux "entreprises utilisatrices" - des personnes physiques indépendantes qui échangent des services ou des biens avec des clients (personnes morales) via un service d'intermédiation en ligne - ce qui inclut une partie des travailleurs indépendants de plateformes. Toutefois, on ne sait pas encore combien de travailleurs de plateformes seront concernés. D'autres limitations dans le champ d'application personnel du P2B sont également identifiées. Par exemple, le P2B définit les services d'intermédiation en ligne comme des "services de la société de l'information". Cela n'inclut pas les types de plateformes par le biais desquelles le "travail" est réparti et organisé.

Il ressort de l'évaluation des instruments de l'UE que :

- Avec l'adoption de la directive CTTTP, qui doit désormais être transposée en droit national d'ici août 2022, les travailleurs de plateformes ayant une relation de travail et les faux travailleurs indépendants de plateformes ayant été reclassés comme tels par les tribunaux nationaux auront accès à une gamme plus large de droits, notamment en ce qui concerne les conditions de travail. Toutefois, il reste à mieux faire respecter leurs droits de travail collectifs tels que consacrés par la législation européenne actuelle.
- **Les travailleurs indépendants qui dépendent économiquement d'une seule plateforme et travaillant seuls, dans des situations précaires semblent être les plus vulnérables** et les moins protégés par les droits individuels et collectifs du travail ou par la législation sur la protection sociale, tant au niveau national qu'au niveau de l'UE. Pour le petit nombre de travailleurs indépendants qui se qualifient comme entreprises utilisatrices de services d'intermédiation de la société de l'information, le P2B devrait bientôt garantir l'accès à une protection des conditions de travail comparable (et à certains égards meilleures) à celle prévue par la législation du travail européenne.

- La directive CTPP et la directive P2B n'ont été adoptées que très récemment et il est nécessaire de veiller à leur mise en œuvre effective.

Analyse des lacunes

Nous avons analysé la façon dont les réponses nationales et les instruments européens sélectionnés abordent les défis les plus importants des conditions de travail et d'emploi des travailleurs de plateformes. Les réponses nationales et européennes ont été évaluées selon leur efficacité quant aux défis individuels. Pour les réponses nationales, nous avons considéré le pourcentage de pays ayant une ou plusieurs réponses pertinentes, tandis que pour la législation de l'UE, nous avons considéré sa portée au niveau de l'individu, sa pertinence et son adéquation.

Tableau 1: Résumé de l'analyse des lacunes

		Non traité	Partiellement traité	Traité en grande partie	Complètement traité	Indéterminé		
Spécificité du défi	Défis importants	Pays avec réponses (nationales, régionales, locales)			Union Européenne (outils identifiés)			Lacunes restantes?
		total	sur site	en ligne	Champ personnel d'application	Pertinence	Adéquation	
Travail de plateforme	Autonomie dans la repartition des tâches	0%	0%	0%	S			OUI
	Environnement physique	33%	33%	0%	S			OUI
	Surveillance, direction & évaluation de la performance	20%	17%	3%				Indéterminé
	Contrats	23%	13%	3%				Indéterminé
	Détermination de l'employeur	37%	37%	0%	S, NS*			OUI
Travail atypique	Protection des données	7%	7%	0%	PP			NON
	Statut d'emploi	37%	37%	0%	S, NS*			OUI
	Représentation	50%	50%	3%	S			OUI
	Protection sociale	43%	30%	3%	S, NS			OUI
	Revenus	40%	40%	3%	S			OUI
	Temps de travail	27%	23%	3%	S			OUI
	Travail non-déclaré	20%	7%	0%				Indéterminé
Marché du travail	Autonomie dans l'organisation du travail	0%	0%	0%	N/A	N/A	N/A	Indéterminé
	Comportement social négatif	10%	10%	0%	S, NS			OUI
	Travail transfrontalier	10%	10%	0%				Indéterminé

Note : Dans « pays avec réponses », la colonne « total » fait référence au pourcentage de pays avec au moins une réponse pertinente, et non la somme des colonnes « en ligne » et « sur site ». Le P2B et le RGPD peuvent influencer de façon significative ces évaluations, en particulier celles jugées « indéterminées ». **N/A** : les instruments évalués ne sont pas applicables à ces défis, **PP** : personne physique, **S** : travailleur salarié, **NS** : travailleur non salarié. *Les travailleurs salariés et non-salariés sont tous inclus dans le champ personnel d'application, mais certaines limitations additionnelles peuvent influencer quels travailleurs de plateformes sont couverts (Voir la section 7. de l'étude pour plus d'explications).

Alors que très peu de réponses ciblent les conditions de travail et la protection sociale de tous les types de travailleurs de plateformes, plus de la moitié des réponses nationales concernent en particulier le transport personnel et les plateformes de livraison (alimentaire). Cela peut refléter un manque de sensibilisation quant aux cas des travailleurs de plateforme en ligne, ou la difficulté de relever les défis associés au travail sur les plateformes en ligne au niveau national.

Dans l'ensemble, l'analyse des lacunes permet de mettre en avant certains points :

- Presque aucun défi important n'est entièrement résolu par les réponses et instruments nationaux ou européens analysés. La seule exception est la protection des données, mais même pour ce défi, une application correcte doit être garantie.
- Les réponses nationales répondent au moins en partie aux défis les plus importants pour les travailleurs de plateformes sur site, mais n'ont que peu de pertinence pour les travailleurs des plateformes en ligne.

- Les travailleurs de plateformes répondant aux critères d'obtention du statut de travailleur sont généralement mieux protégés, mais même dans ce cas, les outils de l'UE ne sont pas toujours adaptés en raison des différences entre le travail traditionnel et le travail de plateforme.
- En dépit de récentes initiatives législatives, l'impact des instruments européens évalués reste limité pour ce qui est de répondre aux défis des conditions de travail et de la protection sociale des travailleurs de plateformes, en particulier lorsqu'ils sont indépendants.

Conclusions et orientations politiques

Tous les travailleurs de plateformes, quel que soit leur statut d'emploi, pourraient bénéficier de mesures visant à améliorer (ou à mieux adapter) leur protection en lien avec les dimensions suivantes :

- (i) la mise à disposition obligatoire et dans un délai raisonnable d'informations sur les modalités de collaboration, y compris sur la répartition, l'organisation et l'évaluation du travail, ainsi que sur d'autres dimensions spécifiquement liées aux entreprises de travail de plateforme ;
- (ii) la notification préalable et droit à une explication en cas de refus d'ouvrir un compte et de cessation temporaire ou permanente de la collaboration ;
- (iii) l'accès à des mécanismes efficaces et rapides de règlement des différends ;
- (iv) une protection des données appropriée et transparente lors de la collecte et du traitement des données personnelles et comportementales ;
- (v) des droits "collectifs", y compris les droits d'être représenté, informé et consulté, et le droit de conclure des accords et conventions collectives ; et
- (vi) la mise en application effective du principe de non-discrimination.

Les formes les plus vulnérables de travail indépendant, de travail atypique et en plus largement toutes les formes de travail font face à des importants défis similaires à ceux du travail de plateformes. Les décideurs politiques devraient être conscients de ces points communs et envisager des approches plus larges plutôt que des mesures spécifiques.

Le statut d'emploi reste une question primordiale quant aux défis en matière de conditions de travail et de protection sociale pour les travailleurs de plateformes au niveau national et européen. La plupart des travailleurs de plateformes sont des indépendants, ce qui les exclut du champ d'application d'une grande partie de la législation du travail et sociale aux niveaux national et européen. Dans les types de travail de plateforme davantage sujets au faux travail indépendant, déterminer le statut d'emploi des travailleurs est souvent difficile ; la jurisprudence avance très lentement sur cette question et n'a pas offert beaucoup de clarification. Les décideurs politiques pourraient donc envisager des actions facilitant l'identification et le reclassement des faux travailleurs indépendants et clarifiant les pratiques des plateformes qui sont incompatibles avec le travail indépendant.

Les problèmes liés à l'intermédiation, y compris la gestion algorithmique, ne sont guère traités, en particulier au niveau national. L'intermédiation dans le travail de plateforme peut impliquer la surveillance, l'évaluation des performances et des contrats peu transparents. Ces caractéristiques semblent également se développer au-delà du travail de plateforme. Le RGPD, le P2B et la directive CTTTP sont extrêmement importants pour accroître la transparence et traiter ces questions. Cependant, le P2B n'a un impact que sur une partie des travailleurs indépendants de plateformes, et la directive CTTTP ne peut aider que les travailleurs de plateforme ayant un contrat de travail. Bien que l'impact réel de ces outils sur le travail de plateforme ne soit pas encore totalement clair, les institutions européennes peuvent envisager des modifications ou des clarifications supplémentaires pour s'assurer que davantage de travailleurs de plateformes entrent dans leur champ d'application personnel et que l'application soit efficace.

Les travailleurs de plateformes en ligne sont moins visibles et reçoivent peu d'attention, bien qu'ils soient probablement les plus nombreux et qu'ils effectuent une forme de travail souvent intrinsèquement transfrontalière. Cela signifie que les autorités nationales auront plus de difficultés à relever les défis propres à ce type de travail, et que ce dernier se prête plus naturellement à une action de l'UE.

Outre les options réglementaires, l'UE et les États membres pourraient envisager de promouvoir des codes de conduite ou des chartes volontaires pour les plateformes afin qu'elles s'engagent à maintenir des conditions de travail équitables, par exemple pour garantir l'accès à des mécanismes de règlement des litiges pour tous les travailleurs de plateformes, d'une façon similaire au P2B.

Enfin, le manque de données et l'adoption très récente de réponses et d'instruments pertinents limitent notre compréhension du travail de plateforme. Une action coordonnée des décideurs politiques garantirait que des données de haute qualité contribuent à des actions fondées sur des preuves, à la coordination des systèmes de sécurité sociale et à la prévention contre les abus et le travail non déclaré. En outre, les nouvelles législations nationales et communautaires examinées dans cette étude devraient être suivies de près afin d'évaluer si elles sont suffisantes, ou si des modifications ou des instruments entièrement nouveaux sont nécessaires.