

Quel travail à l'ère des plates-formes numériques ?

LES DÉFIS D'UN NOUVEAU CONTRAT SOCIAL

PAR LOUIS-CHARLES VIOSSAT ^I

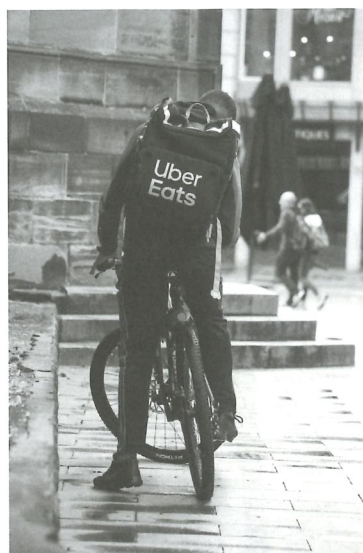
Les mouvements de grève en France des chauffeurs Uber et des livreurs Deliveroo ont attiré l'attention, au printemps et à l'été 2019, sur le statut particulier de ces travailleurs non salariés mais très dépendants des plates-formes numériques qui les rémunèrent à la tâche. Leur situation n'est peut-être pas représentative de celle de toutes les personnes travaillant en lien avec de telles plates-formes et, d'ailleurs, l'emploi généré par celles-ci ne représente peut-être pas une part substantielle de l'emploi total, en France notamment. Néanmoins, l'apparition de ces nouvelles formes de travail questionne à bien des égards, c'est pourquoi il nous a paru utile de faire un point de la situation et d'examiner les perspectives ouvertes en matière d'emploi dans le contexte de la multiplication des plates-formes numériques dans des secteurs très différents (transports, logement, restauration, commerce, recherche d'emploi, etc.).

Louis-Charles Viossat présente ici les principales caractéristiques de ces plates-formes et les multiples formes de travail et d'emploi qui participent de leur fonctionnement. Il montre aussi la part très modeste de ce type d'emplois dans l'économie et relativise la menace qu'ils représenteraient, selon certains commentateurs, pour le travail salarié. Il souligne cependant les risques induits par le travail de plate-forme vis-à-vis des conditions de travail et de la qualité de l'emploi ; risques qui appellent des mesures de régulation et d'encadrement juridique afin d'adapter le contrat social actuel aux évolutions en cours et à venir en ce domaine. S.D. ■

^I. Ancien conseiller social du Premier ministre français, conseiller scientifique de Futuribles International, enseignant à Sciences Po.

Quelques milliers de plates-formes en ligne opérant en Europe et dans le monde jouent depuis une vingtaine d'années un rôle de plus en plus essentiel dans la création de valeur, bouleversent les modèles économiques en vigueur, et sont même en train de modifier le capitalisme en le conduisant à s'appropriier la matière première que sont les données et le suivi de notre activité de consommation, de loisir, etc.²

Alors que les GAFA (Google, Apple, Facebook et Amazon) sont accusés d'être des acteurs économiques trop grands, de biaiser le libre jeu de la concurrence, d'être une source d'addiction néfaste pour les enfants et les adultes, et de représenter un danger pour la démocratie³, de nombreux observateurs déplorent également le rôle des plates-formes numériques dans l'ubérisation⁴ des emplois et l'effacement du salariat, la relation d'emploi de référence et le fondement du compromis fordiste (subordination contre protection sociale) mis en œuvre depuis 1945. L'apparition en quelques années dans les pays développés et en développement de millions de travailleurs de plates-formes sur Uber (voitures de transport avec chauffeur [VTC]), Kapten (VTC) ou Blablacar (covoiturage longue distance), Deliveroo (livraison de repas) ou Stuart (livraison de repas), Frizbiz (petits travaux entre particuliers) ou SuperMano (bricolage, jardinage), ainsi que l'expansion des *freelances* opérant sur Malt et des microtravailleurs sur les plates-formes d'externalisation comme Foule Factory ou Amazon Mechanical Turk, pour ne citer que quelques-uns des principaux acteurs opérant sur le marché français, est sans aucun doute un événement aussi frappant et soudain que l'est l'invasion désordonnée des grandes



© NeydStock / Shutterstock

2. Voir par exemple SRNICEK Nick, *Capitalisme de plate-forme. L'hégémonie de l'économie numérique ?*, Montréal : Lux, 2018. Voir aussi ZUBOFF Shoshana, *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*, New York : Public Affairs, 2019. L'auteur y décrit un nouvel ordre économique créé par les plates-formes numériques, dans lequel l'expérience humaine est considérée comme une matière brute, qu'il est loisible pour un opérateur économique comme Google d'exploiter à des fins commerciales. Pour une référence plus ancienne mais qui a gardé une grande actualité, voir DELEUZE Gilles, « Post-scriptum sur les sociétés de contrôle », *L'Autre Journal*, n° 1, mai 1990.

3. Voir « Coping with Techlash », *The Economist*, 20 janvier 2018, p. 21 et suivantes, qui analyse les principales solutions préconisées, comme le démantèlement, la réglementation des prix et des profits, l'interdiction des acquisitions, la portabilité et l'interopérabilité des données des utilisateurs, les mécanismes de résolution des conflits, la responsabilisation sur les contenus...

4. Ce néologisme passé désormais dans la langue courante a été inventé par Maurice Lévy, l'ancien président du directoire de Publicis, qui déclarait dans une interview de décembre 2014 au *Financial Times* : « Tout le monde commence à craindre de se faire Uberiser. C'est l'idée qu'on se réveille soudainement en découvrant que son activité historique a disparu... »

BIBLIOGRAPHIE : QUELQUES RÉFÉRENCES RÉCENTES

AMAR Nicolas et alii, *La Régulation du secteur du transport de personnes avec chauffeur et des taxis*, Paris : Inspection générale des affaires sociales-Conseil général de l'environnement et du développement durable, 2019. URL : <http://www.igas.gouv.fr/spip.php?article720>. Consulté le 23 août 2019.

DAUGAREILH Isabelle, DEGRYSE Christophe et POCHEP Philippe (sous la dir. de), *Économie de plateforme et droit social : enjeux prospectifs et approche juridique comparative*, Bruxelles : ETUI (European Trade Union Institute), *Working Paper* n° 10, 2019. URL : <https://www.etui.org/fr/content/download/36582/367810/file/WP-2019.10-FR-v8-WEB.pdf>. Consulté le 23 août 2019.

OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques), *Policy Responses to New Forms of Work*, Paris : OCDE, 2019. URL : https://read.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/policy-responses-to-new-forms-of-work_0763f1b7-en#page1. Consulté le 23 août 2019.

OIT (Organisation internationale du travail), *Digital Labour Platforms and the Future of Work: Towards Decent Work in the Online World*, Genève : OIT, 2018.

PRASSL Jeremias, *Humans as a Service: The Promise and Perils of Work in the Gig Economy*, Oxford : Oxford University Press, 2018.

SCHWELLNUS Cyrille et alii, *Gig Economy Platforms: Boon or Bane?*, Paris : OCDE, *OECD Economics Department Working Papers* n° 1 550, mai 2019. URL : <https://www.oecd-ilibrary.org/deliver/fdb0570b-en.pdf>. Consulté le 23 août 2019.

« L'organisation du travail à l'ère numérique : les plateformes de services », séminaire Politiques de l'emploi - Interactions de l'économie et du juridique, Direction générale du Trésor, Paris, 12 juin 2019 (interventions de Louis-Charles Viossat, Odile Chagny et Christophe Degryse). URL : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Evenements/2019/06/12/l-organisation-du-travail-a-l-ere-numerique>. Consulté le 23 août 2019.

Pour une mise en perspective historique récente et très intéressante sur le passé du travail (et de bien d'autres aspects), voir NOIRIEL Gérard, *Une histoire populaire de la France. De la guerre de Cent Ans à nos jours*, Marseille : Agone, 2018.

L.-C.V.

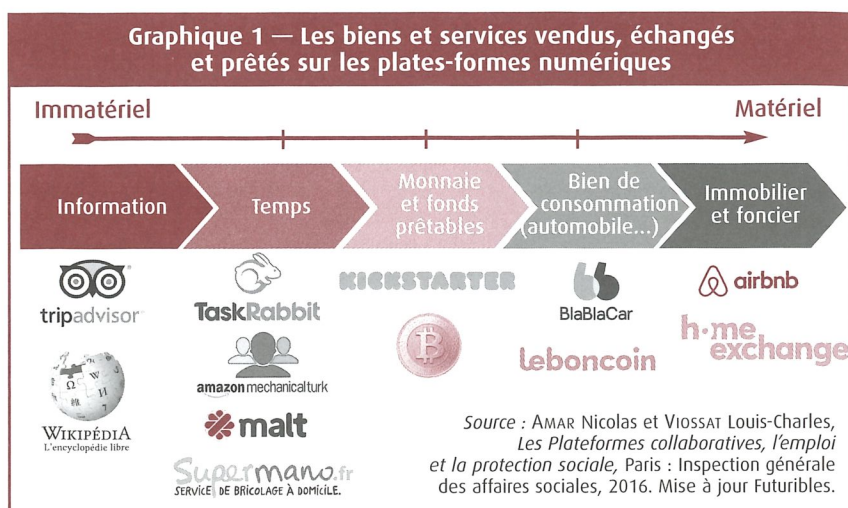
villes par les nouveaux engins de micromobilité partagée (vélos, trottinettes, scooters, voitures...).

Mais que peut-on dire plus précisément de l'avenir du travail à l'ère des plates-formes numériques ? Cet article a pour objet de faire le point, au vu des récents travaux publiés en France et à l'étranger, sur l'impact présent et futur de ces plates-formes sur le travail et sur l'emploi, en démêlant, autant que faire se peut, le vrai du faux ou de l'hypothétique⁵. Après avoir rappelé quelques-uns de leurs traits distinctifs, le présent article, qui s'intéresse particulièrement au cas français, analyse la diversité des formes du travail sur les plates-formes numériques, qui sont à la fois le révélateur et le catalyseur d'évolutions structurelles anciennes, et remet en perspective l'impact qu'on leur prête sur la quantité de travail, tout en soulignant les risques qu'elles créent pour les conditions de travail. Il conclut sur quelques orientations souhaitables dans le domaine de la régulation.

5. Voir encadré ci-dessus pour quelques références.

Les traits saillants des plates-formes numériques : des entreprises d'un nouveau type ?

Grâce à la diffusion des interfaces de programmation, de la technologie 3G puis 4G, des *smartphones* et de la géolocalisation, les plates-formes numériques prolifèrent. Tous les biens et les services ou presque s'y vendent, s'y échangent ou s'y prêtent : actifs immatériels comme les données, l'information, l'argent ou le temps, et actifs physiques, comme les bijoux, les automobiles, les maisons ou les appartements... La Commission européenne évoque le chiffre de 7 000 plates-formes qui exerceraient des activités de tous ordres dans le marché unique, mais à vrai dire, il est impossible d'en tenir un décompte exact tant cette économie est internationale, dynamique et fugace.



Les plates-formes numériques partagent des caractéristiques communes qui font leur originalité et leur force. Ce sont des intermédiaires qui mettent en relation dématérialisée et tripartite des « pairs » : Uber se présente comme une entreprise de logiciels et pas comme un opérateur de transport. Elles reposent sur des algorithmes qui optimisent l'appariement de l'offre et de la demande, et font office de main invisible à la Adam Smith : le taux d'utilisation des VTC est en moyenne significativement plus élevé que celui des taxis. Elles constituent un écosystème complet via les algorithmes et le *Web* : grâce à un profil Facebook, on peut s'identifier sur de très nombreuses autres plates-formes et y accéder en un clic. Ce sont des marchés bifaces (ou multifaces) : le processus de production n'y est pas linéaire, des intrants vers les produits, comme dans les firmes industrielles classiques mais l'*input* le plus important est la base de clients, qui fournissent gratuitement l'or noir des données, et auxquels les services sont le plus souvent offerts afin de les attirer et de les fidéliser.

LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE PLATES-FORMES NUMÉRIQUES

Les changements dans la vie quotidienne, la consommation, la sociabilité y compris les relations amoureuses, l'accès à l'information, la connaissance et la culture ou la vie des affaires, qui sont suscités chez les milliards d'utilisateurs quotidiens des plates-formes numériques que sont Google, Facebook, WhatsApp (messagerie), Angry Bird (jeu en ligne), LinkedIn (réseau social professionnel), Uber (VTC), Airbnb (hébergement), Deliveroo (livraison de repas), Meetic (rencontres), Wikipédia (encyclopédie), YouTube (hébergement de vidéos), Netflix (films, séries), Spotify (musique), Etsy (vente en ligne) ou ApplePay (paiements bancaires) pour ne prendre que quelques exemples, sont massifs et sans précédents dans l'Histoire par leur rapidité de diffusion et leur ampleur.

Les plates-formes numériques sont souvent nées dans un cadre non lucratif comme Craigslist (petites annonces), Couchsurfing (hébergement gratuit) ou Wikipédia (encyclopédie). Mais la proportion des plates-formes lucratives, qui dominent la capitalisation boursière mondiale (Google, Amazon, Facebook...), l'emporte désormais sur celle des plates-formes non lucratives.

Les plates-formes numériques ne constituent pas un bloc homogène. Il faut différencier les plates-formes de jeu comme Second Life, les plates-formes publicitaires et de petites annonces comme Craigslist ou Leboncoin, les places de marché comme Alibaba ou Etsy, les moteurs de recherche comme Google, les réseaux sociaux comme Facebook, Twitter, WhatsApp ou LinkedIn, ainsi que les plates-formes de contenus comme Wikipédia, Vimeo, YouTube, Netflix ou Spotify, les plates-formes de capital comme Airbnb, Zipcar ou Drivy et, enfin, les plates-formes d'emploi sur lesquelles des travailleurs fournissent

leurs services physiques ou immatériels, et qui nous intéressent le plus dans le cadre du présent article. Il faut également mettre à part les sites d'emploi, avec d'une part les *job-boards* (sites mettant en ligne des offres d'emploi) comme Monster, et d'autre part les agrégateurs d'offres d'emploi (sites regroupant les offres venant de sites différents), comme Jobijoba, et aussi les réseaux sociaux professionnels comme LinkedIn ou Viadeo.

Les tentatives de catégorisation des plates-formes numériques sont aussi nombreuses qu'imparfaites. D'autres auteurs, comme Nick Srnicek, distinguent les plates-formes publicitaires (type Google ou Facebook, qui consistent à extraire de l'information pour vendre de l'espace publicitaire), les plates-formes nuagiques (type Amazon Web Services, qui louent de l'équipement à la demande), les plates-formes industrielles (comme celles développées par General Electric ou Siemens, qui visent à transformer la production industrielle en processus produisant des données), les plates-formes de produits (comme celles mises en place par Rolls-Royce ou Spotify, qui transforment les produits en services sous forme de location ou d'abonnement) et enfin les plates-formes allégées (type Uber ou Airbnb, qui réduisent les actifs au minimum et dégagent des profits en baissant au maximum leurs coûts de fonctionnement).

À dire vrai, les frontières sont poreuses : Leboncoin est certes une plate-forme de petites annonces mais c'est aussi un site d'emploi majeur ; Airbnb est principalement une plate-forme de capital, mais également une plate-forme d'emploi par les offres d'« expériences » qu'elle propose désormais à ses hôtes.

L.-C.V.

Le modèle d'affaires des plates-formes repose sur la minimisation des coûts fixes. Grâce au principe du *crowdsourcing*, les plates-formes n'ont pas de besoins en capital (Drivy-Getaround, plate-forme d'auto-partage, peut concurrencer Avis ou Hertz sans détenir aucun véhicule) et tentent de limiter au maximum le nombre de leurs salariés (d'où le recours, sauf exception, à des travailleurs indépendants). La réputation est un ingrédient clef du succès d'une plate-forme numérique, et *a contrario* de l'échec d'une autre : les systèmes de notation, de collecte et de présentation des avis des consommateurs sont essentiels.

Les plates-formes numériques sont à la recherche à tout prix de la croissance non seulement sur leur marché domestique mais sur tous les marchés dans le monde. Leur logique est celle de la prime au gagnant, encouragée par de vastes capitaux levés par les fonds d'investissement qui leur permettent de se développer très rapidement tout en dégageant des pertes d'exploitation durables et parfois considérables⁶. Certains analystes estiment d'ailleurs que les plates-formes n'ont pas fait encore la preuve de leur soutenabilité à long terme et pourraient disparaître dans quelques années⁷.

Les multiples visages du travail et de l'emploi sur les plates-formes numériques

À l'exception d'Amazon, les grandes plates-formes numériques sont des employeurs directs de travailleurs salariés relativement modestes par rapport à leur poids économique. Amazon est un cas à part, qui emploie plus de 650 000 salariés dans le monde (contre 2,2 millions pour Walmart toutefois), la plupart étant des logisticiens peu rémunérés dans de grands entrepôts et centres de tri qui reposent également sur l'utilisation de nombreux robots⁸. La situation est bien différente pour les autres plates-formes numériques. Google n'emploie que 100 000 « Googlers » environ, Facebook a 35 000 salariés,



© Mike Mareen / Shutterstock

6. Uber a perdu un milliard de dollars US au premier trimestre 2019 pour un chiffre d'affaires de 3,1 milliards de dollars US, puis à nouveau 5,2 milliards de dollars US au second trimestre 2019, en raison de coûts liés à son introduction, décevante au demeurant, en Bourse.

7. Pour une plate-forme qui réussit, les exemples d'échec ou de faillite sont très nombreux. Voir à ce sujet l'article de YOFFIE David B., GAWER Annabelle et CUSUMANO Michael A., « A Study of More than 250 Platforms Reveals Why Most Fail », *Harvard Business Review*, 29 mai 2019.

8. L'exemple d'Amazon est souvent cité à l'appui de l'hypothèse selon laquelle la robotisation ne serait pas incompatible avec la création d'emplois.

et Uber 20 000 salariés seulement pour trois millions de chauffeurs dans le monde, qui sont essentiellement des travailleurs indépendants. Les rémunérations offertes par ces plates-formes à leurs salariés sont, en général, extrêmement élevées : le salaire médian chez Facebook, Google et Netflix était de l'ordre de 200 000 dollars US par an en 2017, soit significativement plus que celui des employés de Goldman Sachs ou d'Exxon. À ce cœur d'emplois salariés stables et très bien payés s'ajoute parfois un volant important d'emplois flexibles et moins bien rémunérés : plus de 120 000 chez Google par exemple ⁹.

Ce sont surtout d'autres types de travail et d'autres formes d'emploi qui se développent sur les plates-formes numériques, ou dans leur périphérie, celles-ci étant autant un révélateur qu'un catalyseur d'évolutions structurelles plus larges du marché du travail, dues principalement à la mondialisation des échanges, au progrès technologique et aux ajustements des politiques publiques dans un sens libéral. Il s'agit d'abord de ce que Patrice Flichy ¹⁰ appelle « l'autre travail » ou le « travail ouvert », qui s'exprime au travers de plates-formes de jeu comme Second Life, de places de marché comme Etsy (bijoux) et de plates-formes de contenus comme YouTube, voire d'une plate-forme comme Blablacar. Ce type de travail amateur, par passion, de *do-it-yourself* non inscrit dans un rapport marchand, et donc non salarié ni indépendant, a existé dès l'origine du capitalisme industriel aux franges du travail à l'usine puis dans l'entreprise. Activité mineure des travailleurs au cours des 50 dernières années, sa place a grandi au tournant du XXI^e siècle. Le numérique et les plates-formes, en simplifiant et en démocratisant l'activité productive et l'accès aux pairs qui peuvent être des fans, des clients ou des amateurs éclairés partageant la même passion, donnent une plus grande importance encore à ce travail ouvert ¹¹. Les plates-formes offrent ainsi de nombreuses opportunités pour développer les activités privées. Elles permettent à des *outsiders* d'entrer dans des espaces de production et de travail naguère réservés à un univers de spécialistes (spectacle, cartographie, plomberie...), de court-circuiter l'organisation de professions protégées par des règlements (transport public particulier de personnes, livraison instantanée, hébergement...), de singulariser et de rendre visibles, parfois même à une échelle internationale, des activités qui sont par ailleurs souvent autant d'éléments d'identité (comme hôte, comme marchand de bijoux, comme musicien ou chanteur, comme influenceur...).

La frontière entre le travail ouvert, réalisé en tant qu'amateur et gratuit, et le travail réalisé en tant que professionnel, même à temps partiel, est étroite et mouvante. Dans le cas où le travail ouvert devient une activité professionnelle, ce qui est le cas sur YouTube comme sur d'autres plates-

9. Cf. WAKABAYASHI Daisuke, « Google's Shadow Work Force: Temps Who Outnumber Full-time Employees », *The New York Times*, 28 mai 2019.

10. Cf. FLICHY Patrice, *Les Nouvelles Frontières du travail à l'ère numérique*, Paris : Seuil, 2017.

11. Un tiers des enfants britanniques âgés de 6 à 17 ans déclaraient en 2017, dans un sondage, vouloir être *youtubers* à temps plein. Voir aussi CHE Minnie, « The New Job Market Is Online: YouTube », *On Labor*, 20 mai 2019. URL : <https://onlabor.org/the-new-job-market-is-online-youtube/>. Consulté le 23 août 2019.

formes numériques ¹², les travailleurs sont conduits massivement à recourir au statut de travailleur indépendant.

Le recours privilégié au statut d'indépendant pour travailler sur les plates-formes numériques est le fruit de tendances lourdes de l'économie vers plus de flexibilité du travail, de l'appétence des plates-formes numériques pour la flexibilité, du souhait des fonds d'investissements spécialisés dans la technologie de limiter les coûts fixes au maximum et l'exposition aux problèmes associés, à tort ou à raison, au salariat (incertitudes juridiques, rigidités, coûts...), ainsi que d'une demande croissante des travailleurs eux-mêmes pour plus d'autonomie dans le travail et moins de hiérarchie. Par ailleurs, le recours au travail indépendant a été encouragé en France par la mise en place, il y a une dizaine d'années, du statut social et fiscal simplifié de microentrepreneur.

L'OCDE a montré très récemment qu'il existait une corrélation étroite entre les métiers « plate-formisés » et les métiers dans lesquels il existe déjà une majorité d'indépendants sans salariés : *a contrario*, les métiers dans lesquels on compte moins de 30 % de travailleurs indépendants sans salariés ne semblent pas touchés par le phénomène des plates-formes numériques ¹³.

Le *gold farming* et le microtravail sont deux types assez similaires de travail qui sont consubstantiellement liés à l'émergence des plates-formes numériques :

— Le *gold farming* est une activité qui consiste, sur les jeux vidéo en ligne multijoueurs de masse comme *World of Warcraft*, à faire accumuler des points et des pouvoirs, ou à faire récolter certains objets, par des personnages vidéo, puis à les revendre à d'autres joueurs qui n'ont pas le temps ou le souhait d'y consacrer de nombreuses heures. De grandes « fermes à clics » existeraient ainsi dans les pays en développement, au service de joueurs des pays développés, mais on trouve également des *gold farmers* en Europe ou aux États-Unis.

— Le microtravail, ou travail du clic, est issu d'initiatives prises par de grandes entreprises technologiques comme Amazon ou Microsoft. Les plates-formes de microtravail (*Amazon Mechanical Turk*, *Clickworker*, *Appen*, *Pactera*, *Foule Factory*...) proposent aux individus des opportunités de réaliser, pendant ou à côté de leur travail normal, de tout petits gains en ligne, de l'ordre de quelques centimes d'euro par tâche de quelques secondes, et à des clients, principalement des petites et moyennes entreprises, des solutions à leurs problèmes, principalement de génération, d'annotation et

12. Si les membres de *Dude Perfect*, un groupe de sportifs américains qui réalisent des numéros de divertissement (lancers de ballon de basket), sont parvenus à générer 18 millions de dollars US de revenus sur leur chaîne YouTube en 2018 (avec 44 millions d'abonnés et plus de 8 milliards de visites), seule une toute petite minorité de *youtubers* parvient en réalité à vivre de son activité en ligne. Cf. STOKEL-WALKER Chris, « 'Success' on YouTube Still Means a Life of Poverty », *Bloomberg*, 27 février 2018. URL : <https://www.bloomberg.com/news/articles/2018-02-27/success-on-youtube-still-means-a-life-of-poverty>. Consulté le 23 août 2019.

13. SCHWELLNUS Cyrille *et alii*, *Gig Economy Platforms: Boon or Bane?*, Paris : OCDE, *Economics Department Working Papers* n° 1550, mai 2019.

d'enrichissement de données. Certaines microtâches peuvent être effectuées en ligne depuis n'importe où (par exemple, rendre des CV anonymes ou transcrire des factures, pour le compte de Mechanical Turk, Foule Factory ou Microworkers) et d'autres exigent la présence physique en des lieux précis (comme prendre des photos de produits dans des magasins avec son *smartphone*, pour BeMyEye) afin d'identifier, par exemple, des doublons dans des listes de prix.

Le *freelancing*, un concept assez vague mais très à la mode au cours des dernières années, est le travail caractéristique de la nouvelle classe créative identifiée par Richard Florida il y a une vingtaine d'années¹⁴. Des plates-formes numériques dédiées, comme Malt ou Upwork, mettent en relation des développeurs et *data scientists* (pour 25 %¹⁵), des graphistes ou *designers* (pour 20 %), et des rédacteurs ou traducteurs (pour 13 %) avec des entreprises clientes, nationales et internationales, en leur offrant des services comme l'édition de devis et de factures, la simplification des tâches administratives, la sécurisation du paiement, une assurance professionnelle et des conseils pratiques et juridiques. Naguère souvent salariés dans des SSII (société de services en ingénierie informatique) ou des agences multimédias, les *freelances* ont fait le choix de se mettre à leur compte pour l'autonomie que cela procure et la possibilité d'organiser librement leur temps... Leur travail est intellectuel, peut s'exercer sans lien physique direct avec le client et est, sauf exception, très qualifié. Les *freelances* exerçant par l'intermédiaire des plates-formes numériques ont la liberté de fixer leurs prix.

Le dernier type de travail de plates-formes, le plus visible et le plus fréquent, est le travail à la demande. Celui-ci existe principalement sur de grandes plates-formes « centralisées » ou « cadres » qui imposent leurs prix et les modalités du service rendu aux travailleurs qui les utilisent. Elles se développent surtout dans le domaine des transports et de la livraison (Uber, Kapten, Deliveroo, Stuart...). Il existe également des plates-formes de services à la personne (rénovation et aménagement de l'habitat par exemple) qui peuvent laisser une marge de liberté sur les prix et sur la nature du service à leurs contributeurs (Frizbiz). Il s'agit ici de travail physique (conduire une voiture, un vélo, réparer la plomberie, faire les courses...), localisé et globalement peu qualifié et peu rémunéré.

Au-delà des plates-formes d'emploi, il faut enfin mentionner l'existence de tout un écosystème d'emplois, le plus souvent indépendants, qui se développe rapidement autour des plates-formes de capital comme les *Bnb-sitters* (concierges) ou les *juicers* qui rechargent les batteries et repositionnent les trottinettes de Lime¹⁶.

14. FLORIDA Richard, *The Rise of the Creative Class: And How It's Transforming Work, Leisure, Community And Everyday Life*, New York : Basic Books, 2002.

15. Si l'on en croit les chiffres de l'étude *Le Freelancing en France*, publiée en 2019 par la plateforme de *freelancing* française Malt.

16. Sur les *juicers*, voir notamment MALENFER MARC, « Derrière les trottinettes, les *juicers* », *Futuribles*, n° 431, juillet-août 2019, p. 119-122 (NDLR).

Le mirage de la fin du travail salarié et du rôle des plates-formes numériques

Les plates-formes numériques vont-elles causer la fin du travail salarié en France et dans les pays industrialisés ? En dépit des prophéties des Cassandre et de certains techno-idolâtres, il paraît audacieux de l'affirmer, du moins à un horizon prévisible ¹⁷.

De façon générale, contrairement à des affirmations récurrentes, la part du travail non salarié est en baisse dans les pays de l'OCDE depuis 1970 et semble s'être stabilisée au cours des 10 dernières années. Si l'on prend une perspective mondiale, le salariat a, en réalité, plutôt des perspectives de croissance significatives compte tenu de la part encore très importante à l'heure actuelle, dans le monde, du travail agricole et du travail informel ¹⁸. Il est vrai toutefois que l'on observe depuis quelques années une croissance de la part des travailleurs indépendants dans quelques pays comme les Pays-Bas, la République slovaque, la République tchèque et le Royaume-Uni et, en France, dans les métiers à fort contenu cognitif (professionnels de la communication et de l'information, personnels d'études et de recherche, formateurs...), les professions paramédicales et les artisans de la construction (plombiers, menuisiers, électriciens, peintres en bâtiment). Ceci étant, prédire le basculement complet et rapide de professions à exercice majoritairement salarié vers un exercice majoritairement libéral et, plus encore, l'intermédiation de ces nouveaux indépendants par des plates-formes numériques, paraît à ce jour une assertion extrêmement audacieuse ¹⁹.

De façon générale, le travail de plates-formes n'est pour l'instant qu'un travail de niche, principalement urbain. Les estimations les plus récentes et les plus raisonnables du nombre de travailleurs de plates-formes dans les pays développés convergent toutes autour d'une fourchette comprise entre 0,5 % et 3 % de l'emploi total seulement. La France et les États-Unis, deux pays dont la situation du marché du travail est différente (chômage de masse versus plein emploi) sont dans le bas de la fourchette, autour de 1 % de l'emploi total. Le Royaume-Uni et l'Allemagne, dont les législations du travail sont très différentes, seraient autour de 2 % ou 3 % de l'emploi total.

17. Comme l'écrivait très justement la présidente du Conseil d'orientation pour l'emploi (COE), Marie-Claire Carrère-Gée, dans *Le Monde* du 2 novembre 2015, « Les débats sur les nouvelles formes d'emploi sont marqués par la nostalgie d'un passé imaginaire — l'âge d'or du CDI [contrat à durée indéterminée] — et la fascination pour un avenir fantasmagorique — la fin du salariat. »

18. Pour un panorama international très récent des enjeux du travail dans le monde, et en particulier dans les pays en développement, voir le *Rapport sur le développement humain 2019. Le travail en mutation*, Washington, D.C. : Banque mondiale, 2019.

19. Voir JOLLY Cécile et FLAMAND Jean, « Salarié ou indépendant : une question de métiers ? », *Note d'analyse*, n° 60, septembre 2017, France Stratégie. La note souligne au passage que « le recours à des indépendants est très peu développé dans les activités de la logistique (transport et entreposage) et a même eu tendance à décroître depuis 30 ans pour les conducteurs de véhicule (taxis, livreurs et chauffeurs routiers) ».

Tableau 1 — Quelques estimations du nombre de travailleurs de plates-formes

Référence	Pays	Année	Type de travail	Estimation
Balaran, Warden et Wallace-Stephens (2017)	Royaume-Uni	ND	Plein temps et occasionnel	2,17 % de la population âgée de 15 ans ou plus
Bureau of Labor Statistics (2017)	États-Unis	Mai 2017	Plein temps et occasionnel	1 % de l'emploi total
Boeri <i>et alii</i> (2017)	Italie	2018	Plein temps et occasionnel	2,6 % de la population italienne d'âge actif
	Allemagne			3 % de la population allemande d'âge actif
Farrell et Greig (2018)	États-Unis	Mars 2018	Plein temps et occasionnel	1,1 % des détenteurs de comptes JP Morgan
Gazier et Babet (2018)	France	2017	Principal emploi (y compris travailleurs non salariés)	0,7 % de l'emploi total
Katz et Krueger (2016)	États-Unis	2015	Plein temps et occasionnel	0,5 % de l'emploi total
Pesole <i>et alii</i> (2018)	14 pays européens	2017	Principal emploi (> 50 % des revenus ou > 20 h par semaine)	2 % de la population âgée de 16 à 74 ans

Source : SCHWELLNUS Cyrille *et alii*, *op. cit.* (les références détaillées des sources citées dans la première colonne y figurent également p. 24-28 [NDLR]).

Baucoup de travailleurs de plates-formes sont des pluriactifs (ou *slashers* dans le jargon des plates-formes numériques), c'est-à-dire des travailleurs salariés ou indépendants, parfois des étudiants, qui cumulent leur travail ou leurs études et un petit boulot de plate-forme la nuit, le *week-end* ou pendant les congés : c'est le cas des livreurs en France, des chauffeurs de VTC aux États-Unis et de la majeure partie des microtravailleurs. Or on ne décelé pas de progression de la proportion de ces pluriactifs depuis 10 ans, proportion qui serait stable autour de 8 % de l'emploi total en France ²⁰. Les travailleurs de plates-formes qui tirent l'essentiel de leurs revenus d'une activité à temps plein sont la plupart des chauffeurs de VTC en France (mais pas aux États-Unis), ou bien les *freelances* qui utilisent les plates-formes d'intermédiation.

Alors qu'on peine déjà à en estimer le nombre précis à l'heure actuelle, les travaux de prospective sur la quantité des travailleurs de plates-formes sont quasiment inexistantes ²¹. De façon générale, il faut prendre en consi-

20. Cf. *Emploi, chômage, revenus du travail. Édition 2018*, Paris : INSEE (Institut national de la statistique et des études économiques) Références, 2018. Ce chiffre de 8 % représente toutefois une réévaluation des estimations publiées auparavant (qui tournaient plutôt autour de 5 %).

21. L'auteur a néanmoins participé à un tel exercice conduit sous l'égide de Eurofound, qui devrait être publié dans le courant de l'année 2019. Voir aussi sur la prospective du travail indépendant, qui le recoupe en partie, DÉSAUNAY Cécile et JOUVENEL François (de), *Travail indépendant : quels scénarios pour la France en 2030 ?*, Paris : Futuribles / Observatoire Aaptis, mars

dération et modéliser le potentiel des technologies pour accroître le nombre d'emplois sur les plates-formes numériques, ou au contraire remplacer certaines tâches ou certains métiers exercés aujourd'hui sur celles-ci, les modalités de diffusion de ces technologies, l'impact des évolutions réglementaires (réglementations sectorielles, statuts des professions, droit du travail...) qui peuvent jouer un rôle d'accélérateur ou au contraire de frein, les positions des parties prenantes dans la société... Au total, l'OCDE considère aujourd'hui que la proportion de travailleurs indépendants non salariés, de l'ordre de 10 % dans ses pays membres, donne une idée de ce que pourrait potentiellement représenter la part du travail de plate-forme à moyen-long terme. C'est sans doute une borne très haute.

En effet, les travailleurs des plates-formes à la demande, principalement des chauffeurs de VTC et des livreurs, représentent aujourd'hui autour de 50 000 personnes en France. Même en faisant l'hypothèse improbable de la multiplication par 10 de leur nombre dans les 10 à 20 prochaines années, ils ne représenteraient encore qu'une part très modeste de l'emploi total. Et le principal enjeu à long terme les concernant est surtout leur probable éviction par les véhicules autonomes et les drones. Le marché des services à la personne sur plates-formes est, pour sa part, toujours très limité, aux États-Unis comme en France, par défaut d'un *business model* suffisamment rentable (le coût unitaire est faible et donc les commissions des plates-formes aussi ; le service est physique et très personnalisé, donc il est logique et facile de se passer rapidement d'un intermédiaire qui accroît les coûts de 10 % à 20 %...) et leur croissance future et massive est, à ce jour, incertaine.

Va-t-on assister alors à une prolifération des *freelances* travaillant sur les plates-formes qui leur sont dédiées au cours des prochaines années en France ? Les *freelances* en ligne sont aujourd'hui quelques dizaines de milliers dans l'Hexagone. Les plates-formes leur offrent sans aucun doute des perspectives intéressantes de croissance, internationale notamment, qui vont vraisemblablement accroître leur proportion au sein du total actuel des *freelances*. Mais il faut tenir compte de la concurrence internationale des travailleurs indépendants présents dans des pays à plus faible rémunération, qui devrait contraindre leur progression, d'un possible retournement du marché, aujourd'hui très favorable aux graphistes, aux *designers* et aux informaticiens, et des barrières érigées par la réglementation (métiers de la santé, du droit...).

Les microtravailleurs réguliers sont très peu nombreux en France, sans doute quelques milliers tout au plus ²². Personne ne sait évaluer, à ce stade,

2017. URL : <https://www.futuribles.com/fr/groupe/travail-independant-quels-scenarios-pour-la-france/>. Consulté le 23 août 2019.

22. Leur chiffrage a fait l'objet de discussions récentes : cf. d'une part, CASILLI Antonio et alii, *Le Micro-travail en France. Derrière l'automatisation de nouvelles précarités au travail ?*, rapport final du projet DiPLab (*Digital Platform Labor*), 2019 ; et d'autre part, pour une remise en perspective plus raisonnable, BARRAUD DE LAGERIE Pauline, GROS Julien et SIGALO SANTOS LUC, « Pourquoi l'estimation de 250 000 micro-travailleurs en France est exagérée », *The Conversation*, 25 mars 2019. URL : <https://theconversation.com/pourquoi-lestimation-de-250-000-micro-travailleurs-en-france-est-exageree-113960>. Consulté le 23 août 2019.

la progression de leur nombre dans les 10 ou 20 ans à venir. Le potentiel de ce type de travail, qui attire des travailleurs plutôt qualifiés mais sur des tâches très simples, est vraisemblablement localisé surtout dans les pays en développement, dans des pays comme l'Inde, le Bangladesh, l'Indonésie ou le Nigeria, où il offre des possibilités d'insertion sociale et professionnelle, et de revenus parfois significatifs, à des populations isolées ou marginalisées (populations rurales, femmes isolées, personnes malades ou handicapées...), plus qu'en France et dans les autres pays développés.

Il est vraisemblable que le travail ouvert, amateur et par passion, poursuivra sa progression à la faveur du développement des plates-formes numériques et de l'attrait qu'il représente pour les jeunes. Cela va susciter des enjeux récurrents en matière de définition du caractère professionnel des activités considérées, qui conditionne le paiement des cotisations, ou de leur caractère amateur, et incite à poursuivre la modernisation des méthodes des corps de contrôle — inspection du travail et URSSAF (Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales). Toutefois, quel que soit le succès de Blablacar, de YouTube, de Couchsurfing ou d'Instagram, il est hautement improbable que le travail amateur et ouvert des « travailleurs du dimanche » évince significativement le travail des professionnels salariés ou indépendants dans les années à venir.

Les risques avérés pour la qualité de l'emploi ²³

Le développement du travail de plate-forme s'explique en large partie par la demande des travailleurs eux-mêmes, avides d'une plus grande qualité du travail en termes d'autonomie vis-à-vis d'une hiérarchie parfois pesante et d'une liberté accrue de leur temps et de leur lieu de travail.

Il demeure que des risques sérieux pèsent aujourd'hui et continueront à peser plus particulièrement sur les conditions de travail des travailleurs à la demande (Uber, Deliveroo) en particulier, ainsi que des microtravailleurs s'ils se développent ²⁴.

Les relations entre les donneurs d'ordres et les travailleurs des plates-formes à la demande étant principalement régies par des contrats commerciaux et non pas par des contrats de travail, les travailleurs de plates-formes ne sont, d'une façon générale, pas couverts par la législation du travail (durée du travail, rémunération, congés payés, santé et sécurité au travail) ni

23. Sur les questions de conditions de travail, cf. l'intervention de l'auteur et celles d'experts européens lors de la conférence organisée en avril 2019 à Bucarest par la Roumanie : « Safety and Health at Work in the Context of the New Forms of Work », avril 2019. URL : <https://www.romania2019.eu/2019/04/09/safety-and-health-at-work-in-the-context-of-the-new-forms-of-work-the-topic-of-the-international-conference-organized-today-at-the-palace-of-the-parliament/>. Consulté le 23 août 2019.

24. De nombreux auteurs soulignent les risques associés à un retour au « *domestic system* » propre à une forme organisationnelle préindustrielle.

Tableau 2 — Les conditions de travail sur les plates-formes centralisées et les plates-formes de service à la personne

	Plates-formes centralisées	Plates-formes de service à la personne
Contrôle et autonomie		
Revenus		
Qualité de la vie au travail		
Environnement physique		
Environnement social		
Compétences et formation		
Développement professionnel		
Représentation		

Légende : bordeaux foncé = conditions de travail médiocres ; gris = conditions de travail convenables ; bordeaux clair = bonnes conditions de travail.
Source : Eurofound.

contre le risque accidents du travail / maladies professionnelles ou le risque chômage. Les travailleurs de plates-formes à la demande sont exposés à des risques connus et traditionnels, comme le risque routier pour les activités de transport et de livraison, les risques psychosociaux et les risques liés au travail indépendant (isolement, intensité du travail, confusion entre temps personnel et temps professionnel...). Ceux-ci sont accrus par les profils des travailleurs des grandes plates-formes numériques comme Uber (précarité, difficultés d'accès au salariat...). Des risques nouveaux existent également comme le *stress* lié aux contraintes fortes sur l'efficacité et la rapidité de réaction, suscité par le management par un algorithme opaque, muet et froid, au lieu d'un être vivant, parlant et sensible aux émotions, et dû enfin à la notation en ligne par les clients, qui conditionne le succès ou l'échec.

Il convient également de prendre en compte un risque, très peu évoqué pour l'instant en France, mais très présent aux États-Unis et dans la littérature académique, de discrimination des travailleurs en fonction de la race, de l'âge ou du sexe, discrimination malheureusement plus simple sur les plates-formes numériques que dans la vie réelle, grâce aux *smartphones* et à l'interfaçage de bases de données multiples...

Les risques pesant sur les conditions de travail des travailleurs de plates-formes sont d'autant plus élevés que ces travailleurs sont, dans la plupart des cas, dans l'impossibilité de discuter de leur travail avec la plate-forme numérique comme avec des représentants. Le travail de plate-forme complexe, en effet, significativement les relations sociales et le dialogue social et professionnel. Trois facteurs l'expliquent : la nature tripartite de la relation de travail, le statut de travailleur indépendant de la vaste majorité des travailleurs de plates-formes, et l'inadéquation de la législation du travail qui, sauf exception comme au Canada ou dans certains pays nordiques, exclut les travailleurs indépendants des accords collectifs. En outre, les grandes plates-formes sont présentes dans des secteurs où le dialogue social et professionnel est historiquement complexe (transports, livraison).

En matière de rémunération, les choses sont moins claires. L'OCDE considère qu'il n'y a pas, de façon générale, de biais défavorable aux travailleurs de plates-formes en matière de rémunération horaire, sauf peut-être pour les services fournis en ligne dans les pays développés. La situation est certainement variable en fonction des pays, des secteurs



Livriers Deliveroo en grève (France) © Mathis Bousuge/ Shutterstock

d'activité et même des plates-formes. Il est difficile de dresser à ce stade un tableau précis faute de données disponibles, et encore plus de faire des prévisions ²⁵.

Quelle régulation pour le travail de plates-formes ?

La bonne régulation des plates-formes numériques représente un défi majeur pour les dirigeants des sociétés démocratiques contemporaines. Le développement rapide et globalement incontrôlé des plates-formes met en exergue l'importance, et la difficulté, de la protection des données personnelles, y compris dans le milieu de travail, ainsi que les limites des juridictions nationales dont se jouent des entreprises purement mondiales, interroge les principes et les techniques bien établies du droit de la concurrence, et rend obsolètes de nombreuses régulations sectorielles (taxis et VTC, livraisons de colis, chambres d'hôtes...).

Faut-il davantage encourager la régulation asymétrique, qui concerne les acteurs systémiques, ou la régulation symétrique, qui touche tous les acteurs de façon identique ; privilégier l'autorégulation et la régulation *ex post* plutôt que la régulation *ex ante* ; faire appel au principe de *compliance* (conformité) comme en matière bancaire ? Telles sont quelques-unes des nombreuses et difficiles questions posées ²⁶. C'est vraisemblablement une combinaison de l'ensemble de ces outils qui est souhaitable. Et en matière sociale, le recours à l'autorégulation, négociée (accords collectifs) ou pas (chartes de responsa-

25. Pour le point le plus récent sur la rémunération et les conditions de travail des chauffeurs de VTC en France, voir AMAR Nicolas et alii, *La Régulation du secteur du transport [...]*, op. cit.

26. Voir notamment quelques travaux très récents : FRISON-ROCHE Marie-Anne, *L'Apport du droit de la compliance à la gouvernance d'Internet*, Paris : rapport au ministre en charge du Numérique, avril 2019 ; ABITEBOUL Serge et POTIER Frédéric, *Créer un cadre français de responsabilisation des réseaux sociaux : agir en France avec une ambition européenne*, Paris : rapport de la mission Régulation des réseaux sociaux-Expérimentation Facebook, secrétariat d'État en charge du numérique, mai 2019.

JURISPRUDENCE SUR LES TRAVAILLEURS DE PLATES-FORMES : LES ARRÊTS DYNAMEX (ÉTATS-UNIS) ET TAKE EAT EASY (FRANCE)

Le débat juridique sur la requalification des travailleurs de plates-formes en travailleurs salariés bat son plein dans tous les pays du monde, alimenté par les organisations qui défendent leurs droits et par les syndicats de salariés. Il porte essentiellement, ce qui est logique, sur le statut des travailleurs des plates-formes centralisées, qui fixent les prix et les services rendus, dont Uber ou Deliveroo sont les plus connues. Le débat jurisprudentiel n'est tranché définitivement dans aucun pays et il s'étalera certainement sur une longue période de temps, ne serait-ce qu'en raison des mesures prises par les plates-formes elles-mêmes, qui adaptent leurs conditions d'utilisation avec leurs travailleurs de plates-formes au gré des évolutions de la jurisprudence. On décelé toutefois une tendance récente des juridictions à aller dans le sens de la requalification. Deux décisions sont notamment révélatrices de cela aux États-Unis et en France.

La décision « *Dynamex Operations West, Inc. vs. Superior Court* » a été rendue au mois de mai 2018 par la Cour suprême de l'État de Californie, État qui abrite la plus importante économie des États-Unis ainsi que la Silicon Valley. Cette décision, qui représente une inflexion par rapport aux principales décisions rendues jusqu'à cette date aux États-Unis, a débouché sur la requalification du statut d'un livreur, contractant de Dynamex qui est une entreprise de livraison, en travailleur salarié, et cela sur la base de trois critères (selon la méthode dite du « test ABC ») : pouvoir de direction et de contrôle ou non sur le travail de l'intéressé ; travail en dehors, ou non, du cours normal de l'activité de l'entité de l'employeur ; travailleur engagé habituellement ou non dans un commerce, un métier ou une activité indépendante de la même nature que ceux de l'employeur.

Cette décision a donné lieu à un *lobbying* très virulent des entreprises à son encontre, cela d'autant plus qu'elle sert de fondement à une proposition de loi, dite AB5, qui vise à la transcrire dans la législation de l'État de Californie et qui pourrait avoir un impact très significatif sur Uber, Lyft et les plates-formes de livraison, ainsi que créer un précédent pour les législateurs des autres États américains comme ceux des pays de l'OCDE.

En France, la chambre sociale de la Cour de cassation a rendu une décision importante le 28 novembre 2018 dans l'affaire *Take Eat Easy*, une plate-forme de livraison de repas qui a fait faillite et laissé sur le carreau plusieurs centaines de livreurs à vélo ayant le statut de travailleurs indépendants. Cette décision requalifie le statut du requérant en salarié car « l'application était dotée d'un système de géolocalisation permettant le suivi en temps réel par la société de la position du coursier et la comptabilisation du nombre total de kilomètres parcourus par celui-ci » et car « la société disposait d'un pouvoir de sanction à l'égard du coursier ». La décision *Take Eat Easy* a été suivie, peu de temps après, par une décision de la cour d'appel de Paris le 10 janvier 2019, qui a requalifié à son tour un chauffeur VTC Uber en salarié. La décision de la Cour de cassation, qui n'est pas un arrêt de principe, est une conséquence indirecte, souligne le professeur Jean-Emmanuel Ray, d'un arrêt rendu par la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) le 20 décembre 2017 dans une affaire « *Uber Pop* » en Espagne, affirmant que le service de mise en relation avec des chauffeurs non professionnels fourni par Uber relevait des services dans le domaine des transports et pas des services de la société de l'information.

L.-C.V.

bilité sociale), devrait certainement être complété par des règles générales fixées par l'État (protection des données des travailleurs, limitation du temps de conduite, voire revenu horaire minimum).

Ainsi, les plates-formes numériques ne démonétisent pas du tout le droit du travail, bien au contraire. Elles posent en réalité sous un angle nouveau la vieille question centrale de la requalification de la relation d'emploi, comme le montrent par exemple les arrêts récents *Take Eat Easy* en France ou *Dynamex* en Californie. Elles mettent aussi en exergue l'intérêt de mieux protéger les conditions de travail, de rémunération, d'hygiène et de sécurité de tous les travailleurs, quel que soit leur statut, salarié ou non salarié, comme de leur assurer une meilleure couverture collective des risques sociaux ainsi qu'un accès effectif à la protection sociale²⁷.

Les plates-formes numériques sont également un appel à l'invention de solutions modernes pour assurer une réelle représentation collective et un véritable dialogue social et professionnel dans un contexte de désyndicalisation, d'individualisme et de concurrence exacerbée. Cela passe notamment sans doute par une évolution du droit de la concurrence afin d'autoriser les travailleurs indépendants coalisés à négocier les prix et les conditions de travail avec les plates-formes sans commettre une infraction.

Les plates-formes numériques accroissent enfin, comme le propose l'Organisation internationale du travail (OIT), le besoin d'un système de gouvernance internationale qui établisse un socle de droits et protections, et impose aux plates-formes et à leurs clients de les respecter, dans l'esprit de la convention du travail maritime.

C'est au fond la nécessité de l'élaboration concertée et de l'adoption d'un nouveau contrat social adapté au monde du travail et à la protection sociale du XXI^e siècle que mettent en lumière les plates-formes numériques. ■

27. Sur la protection sociale des travailleurs de plates-formes, voir VISSAT Louis-Charles, « Les enjeux clés de la protection sociale des travailleurs de plates-formes », *Regards*, n° 55, septembre 2019.