

INSTITUT  
MONTAIGNE



Travailleurs  
des plateformes :  
liberté oui, protection aussi

RÉSUMÉ EXÉCUTIF AVRIL 2019

Think tank indépendant créé en 2000, l'Institut Montaigne est une plateforme de réflexion, de propositions et d'expérimentations consacrée aux politiques publiques en France et en Europe. À travers ses publications et les événements qu'il organise, il souhaite jouer pleinement son rôle d'acteur du débat démocratique avec une approche transpartisane. Ses travaux sont le fruit d'une méthode d'analyse et de recherche rigoureuse et critique, ouverte sur les comparaisons internationales. Association à but non lucratif, l'Institut Montaigne réunit des chefs d'entreprise, des hauts fonctionnaires, des universitaires et des personnalités issues d'horizons divers. Ses financements sont exclusivement privés, aucune contribution n'excédant 1,5 % d'un budget annuel de 4,5 millions d'euros.

*Il n'est désir plus naturel  
que le désir de connaissance*

INSTITUT  
MONTAIGNE





## RÉSUMÉ EXÉCUTIF

---

Les plateformes numériques de travail à la demande bouleversent le travail tel que nous le connaissons. Elles font aujourd'hui l'objet de questionnements juridiques et de vives contestations sur leurs modèles opérationnels. Sont-elles la clé pour pallier l'incapacité chronique des pouvoirs publics à apporter une solution d'emploi aux travailleurs les moins armés ou sont-elles, au contraire, un moyen subtil de contourner la protection sociale des travailleurs (salaire minimum, droits individuels et collectifs du travail, etc.) ? Ce rapport s'appuie sur des données originales produites par l'Institut Montaigne (enquête statistique, entretiens individuels et *focus groups*) ainsi que sur l'analyse de données existantes pour dépasser les *a priori*, comprendre la réalité des travailleurs des plateformes et proposer des pistes d'amélioration innovantes en matière de droit social, de protection sociale et de droit des nouvelles technologies. L'objectif de nos deux « non-propositions » et de nos 16 recommandations est de garantir le développement responsable des plateformes de travail à la demande, respectueux des intérêts des travailleurs et soutenable sur le long terme. Les enjeux de ce travail dépassent le cadre restreint des travailleurs des plateformes, et les réflexions qu'il nourrit renvoient à des questionnements qui concerneront, à terme, une partie significative des indépendants comme des salariés.

## Cadrage de l'étude

Comme l'indique le Conseil national du numérique, une plateforme n'est pas un simple lieu d'agrégation de l'offre et de la demande, mais « un service occupant une fonction d'intermédiaire dans l'accès aux informations, contenus, services ou biens édités ou fournis par des tiers. Au-delà de sa seule interface technique, elle organise et hiérarchise les contenus en vue de leur présentation et leur mise en relation aux utilisateurs finaux ».

Avec la généralisation d'internet, du très haut débit, des smartphones et des technologies associées (applications optimisant l'expérience utilisateur, exploitation des données, géolocalisation, etc.), il est devenu possible pour n'importe quel particulier de commander un bien ou un service, à n'importe quelle heure du jour et de la nuit, et pour des travailleurs de collaborer en direct sur un projet commun à plusieurs milliers de kilomètres. Ainsi sont nées, depuis dix ans environ, des plateformes de travail dans le secteur de la mobilité (LeCab, Uber, Deliveroo, Stuart, etc.), du travail *freelance*, deuxième grand marché des plateformes (Upwork, Malt), mais aussi dans le bricolage (Stootie, TaskRabbit), la restauration (Brigad, ClubdesExtras) ou encore dans le nettoyage et la garde d'enfants (Helpling, Yoopies).

Notre rapport s'intéresse surtout aux plateformes dont le niveau d'interventionnisme est élevé (pour permettre d'optimiser le nombre, la qualité et la pertinence des interactions) et dont l'activité est significative en termes de revenus pour les travailleurs indépendants qui les utilisent (soumis à l'impôt et aux cotisations sociales).

## Une plongée inédite dans l'univers des travailleurs des plateformes

Au regard de nos observations, les travailleurs des plateformes ont plusieurs points communs : ils sont disponibles à des plages horaires atypiques et irrégulières et ont une volonté de gagner de l'argent à très court terme, tout en s'émancipant du salariat (par exemple, le profil type du livreur à vélo est un homme, jeune, étudiant et sans enfants). On distingue deux catégories de travailleurs des plateformes :

- d'une part, ceux qui sont salariés et qui utilisent les plateformes afin de compléter leurs revenus ;
- d'autre part, ceux qui sont travailleurs indépendants et qui utilisent les plateformes comme forme d'activité exclusive.

La première catégorie n'est pas réellement problématique car ces actifs sont couverts par la protection sociale des salariés. En revanche, la seconde catégorie est davantage source de débat, malgré le fait que l'on ne pourrait imputer leur « précarisation » aux plateformes – en effet, les statistiques démontrent que ce sont principalement des actifs qui ont des difficultés objectives à trouver une activité sur le marché traditionnel du travail. Un autre profil de travailleurs des plateformes est également pris en compte dans ce rapport : les *freelances* hautement qualifiés qui souhaitent avoir davantage de flexibilité et « travailler mieux » en se tournant vers un intermédiaire numérique.

## Enjeux identifiés

« *Être son propre patron* » est une idée séduisante. Il y a cependant une tension indéniable entre les promesses entrepreneuriales des plateformes et la réalité du management algorithmique. En effet, les plateformes qui nous intéressent n'agissent pas comme de simples intermédiaires dans la mesure où la pérennité de leur modèle implique la mise en place d'outils de contrôle afin de garantir un équilibre entre offreurs et demandeurs, ainsi qu'une véritable qualité des services. Ces outils de contrôle (notation, suivi en temps réel des performances, dispositifs d'incitation et de fidélisation, *shifts*, management algorithmique, etc.) impactent l'autonomie attendue des travailleurs indépendants.

8

Au-delà des considérations sur le revenu et le niveau de liberté et d'autonomie des travailleurs, la question de la protection sociale (indemnisation en cas d'accident, droits à la santé, droits à la retraite, etc.) est centrale. Nous balayons les idées fausses sur la protection sociale en France et éclairons davantage la réalité du régime de sécurité sociale des indépendants avant d'envisager des pistes d'améliorations. Ce rapport met en exergue le besoin profond de refonte du système de protection sociale pour inventer un système sur mesure sur le long terme.

Par ailleurs, se pose la question de la qualification juridique : « les travailleurs des plateformes sont-ils des indépendants ou des salariés ? ». En réponse, la création d'un statut juridique *ad hoc* nous semble dépassée, les décisions de justice étant particulièrement instables et insatisfaisantes. La priorité est d'établir des règles pour limiter les dérives.

Ce rapport formule un certain nombre de recommandations à court terme pour assurer un encadrement fort du travail sur les plateformes afin de protéger les travailleurs, leur donner davantage de visibilité sur le management algorithmique, tout en empêchant les requalifications en masse qui pourraient faire sortir les acteurs de l'économie des plateformes de France. Dans un deuxième temps, il propose plusieurs pistes de réformes de la protection sociale, nécessaires sur le long terme.

## Les recommandations auxquelles vous n'aurez pas droit

**Non-proposition 1 « La facilité » - Assimiler les travailleurs de plateformes à des salariés.** Même s'il serait tentant d'opter pour cette solution de facilité aujourd'hui défendue par la jurisprudence française, cela mettrait en danger l'existence des plateformes et de leurs travailleurs qui ne souhaitent pas, pour une grande partie d'entre eux, rebasculer dans le monde du salariat.

**Non-proposition 2 « La fausse-bonne idée » - Créer un « tiers statut » pour les travailleurs de plateformes.** Créer un statut juridique et de nouveaux droits permettrait de pallier les problèmes de protection sociale que nous avons identifiés, mais reviendrait seulement à déplacer le problème juridique car l'expérience montre qu'un nouveau statut tend davantage à multiplier les contentieux qu'à les contenir. Par ailleurs, un certain nombre de droits tels que les droits contre les accidents du travail, pour renforcer la formation professionnelle ou pour anticiper de potentielles ruptures de contrat sont d'ores et déjà entrés dans la législation française ou ne sauraient tarder à le faire.

## Nos recommandations

### I. Permettre le développement des plateformes en garantissant l'autonomie réelle des travailleurs des plateformes

#### **Proposition 1 : Sécuriser l'interprétation juridique du travail indépendant sur les plateformes**

Créer un référentiel juridique innovant, respectant la liberté et l'autonomie des travailleurs des plateformes. Celui-ci conditionne l'émergence d'une présomption d'indépendance et éloigne la perspective d'une requalification en salariat par le juge.

#### **Proposition 2 : Mettre les algorithmes au service des travailleurs des plateformes**

Augmenter la transparence des algorithmes concernant les paramètres pris en compte ainsi que leurs effets (par exemple, les critères de notation et l'impact de ces notes sur les mises en relation avec les clients).

#### **Proposition 3 : Mettre en œuvre des algorithmes non discriminants**

Garantir la neutralité des algorithmes pour éviter tout phénomène de discrimination, même indirect ou involontaire, réprimé par la loi.

#### **Proposition 4 : Encourager un partage régulier des données collectées par les plateformes sur leurs travailleurs auprès des autorités publiques et des acteurs de l'écosystème (assureurs collaboratifs, sites d'information communautaires, etc.)**

Consolider les données de différentes plateformes afin de permettre leur exploitation et la création de politiques publiques ou d'offres privées adaptées.

**Proposition 5 : Garantir aux indépendants une visibilité raisonnable sur les évolutions des conditions d'utilisation de la plateforme**

Pour les plateformes, respecter un délai de prévenance raisonnable et une communication claire en cas de changement significatif des conditions d'utilisation (baisse du prix des prestations, augmentation de la commission, etc.).

**Proposition 6 : Créer les conditions d'un dialogue entre indépendants et plateformes de travail à la demande**

Permettre l'expression des doléances et intérêts collectifs des travailleurs et encourager leur regroupement au sein d'associations.

**Proposition 7 : Assurer la portabilité du capital immatériel des travailleurs**

Permettre aux travailleurs de disposer de leurs données (en particulier de leurs notes) pour encourager leur mobilité et accroître leur degré d'autonomie, tout en favorisant la concurrence entre plateformes.

**Proposition 8 : Encourager les bonnes pratiques des plateformes de travail à la demande *via* des sites collaboratifs**

Face aux risques de dérive inhérents aux modèles opérationnels des plateformes, encourager la création de sites communautaires reposant sur l'évaluation et la notation par les utilisateurs-travailleurs des différentes plateformes.

## II. Faire de la protection sociale des travailleurs des plateformes un laboratoire des nouvelles protections

### **Proposition 9 : Donner aux travailleurs des plateformes tous les moyens pour exercer leurs droits sociaux**

Créer une plateforme d'informations à destination des travailleurs des plateformes, recensant l'ensemble des informations nécessaires (droits de santé, formation, prévoyance, accès aux aides de l'État, protection sociale, etc.).

### **Proposition 10 : Améliorer la responsabilité sociale des plateformes en imposant, secteur par secteur, la couverture des risques professionnels majeurs, en particulier les accidents du travail**

12

Assembler un groupe de travail technique associant assureurs et autorités publiques pour définir le détail des prestations (contenu, taux appliqués, etc.) et le champ des « accidents de travail » pour un travailleur indépendant utilisant des plateformes.

### **Proposition 11 : Faire des plateformes de travail à la demande (notamment pour leurs publics « peu qualifiés ») des tremplins professionnels grâce à des politiques de formation innovantes**

Sans créer d'obligation légale, mettre en avant certaines initiatives prises par les plateformes en marge des lois Travail et d'Orientation des Mobilités.

**Proposition 12 : Instaurer un droit universel à la complémentaire santé et à la complémentaire retraite pour les travailleurs non couverts (ni étudiants, ni salariés) au-delà d'un certain seuil de chiffre d'affaires**

Encourager les initiatives de certaines plateformes qui ont mis en place, de façon volontaire, des dispositifs d'accès à la complémentaire santé ou complémentaire retraite, en attendant de trouver des mécanismes de protection plus universels.

**Proposition 13 : Favoriser la constitution d'une épargne de long terme pour les travailleurs des plateformes en créant un produit d'épargne adapté à leurs besoins**

Permettre aux travailleurs des plateformes de placer une partie de leur revenu sur un dispositif d'épargne bloqué temporairement et bénéficiant d'un régime fiscal préférentiel.

**Proposition 14 : Soutenir une garantie chômage complète (partiellement obligatoire) et créer une garantie chômage « de crise » pour les indépendants (obligatoire)**

Créer un filet de protection en cas de baisse brutale d'activité pour toute une frange d'indépendants.

**Proposition 15 : Réduire le fossé entre salariés et indépendants sur la question des logements en inventant de nouveaux dispositifs de cautionnement**

Aider les banques à prendre un risque additionnel ou augmenter à 80 % la prise en charge du coût du risque par le Fonds de garantie à l'accession sociale.

**Proposition 16 : En s'inspirant du modèle du portage salarial, favoriser l'émergence de « plateformes de plateformes », capables de mutualiser les risques individuels des travailleurs des plateformes, et d'inventer des garanties collectives sur-mesure**

Proposer aux travailleurs indépendants des plateformes l'adhésion à une structure « centralisatrice » (GIE ou autre), visant à faciliter leur quotidien. Ces structures pourraient être de nature publique, associative, coopérative ou privée.

# INSTITUT MONTAIGNE



## COMITÉ DIRECTEUR

### PRÉSIDENT

**Henri de Castries**

### VICE-PRÉSIDENT

**David Azéma** Associé, Perella Weinberg Partners

**Jean-Dominique Senard** Président, Renault

**Emmanuelle Barbara** *Senior Partner*, August Debouzy

**Marguerite Bérard-Andrieu** Directeur du pôle banque de détail en France, BNP Paribas

**Jean-Pierre Clamadieu** Président du Comité exécutif, Solvay

**Olivier Duhamel** Président, FNSP (Sciences Po)

**Marwan Lahoud** Associé, Tikehau Capital

**Fleur Pellerin** Fondatrice et CEO, Korelya Capital, ancienne ministre

**Natalie Rastoin** Présidente, Ogilvy One

**René Ricol** Associé fondateur, Ricol Lasteyrie Corporate Finance

**Arnaud Vaissié** Co-fondateur et Président-directeur général, International SOS

**Florence Verzelen** Directrice générale adjointe, Dassault Systèmes

**Philippe Wahl** Président-directeur général, Groupe La Poste

### PRÉSIDENT D'HONNEUR

**Claude Bébéar**, Fondateur et Président d'honneur, AXA

# INSTITUT MONTAIGNE



IL N'EST DÉSIR PLUS NATUREL QUE LE DÉSIR DE CONNAISSANCE

## Travailleurs des plateformes : liberté oui, protection aussi

Les questions que posent les nouvelles formes de travail *via* les plateformes numériques vont rythmer les débats sur le travail et la protection sociale des prochaines décennies. Comment encadrer le management automatisé par les algorithmes ? Comment adapter notre système de protection sociale ? Comment répondre au désir d'autonomie et d'indépendance des travailleurs sur les plateformes ?

Afin d'apporter des réponses à ces questions, l'Institut Montaigne a engagé une enquête statistique inédite sur les coursiers à vélo (réalisée en ligne auprès de plus de 800 travailleurs de plateformes), trois *focus groups* et des entretiens individuels avec des dirigeants de plateformes et représentants des pouvoirs publics. À la lumière de cette plongée dans la généalogie des plateformes et le quotidien de leurs travailleurs, ce rapport formule des recommandations en matière de droit social, de protection sociale et de droit des nouvelles technologies, pour garantir un développement responsable des plateformes de travail à la demande, respectueux des intérêts des travailleurs et soutenable sur le long terme.

Rejoignez-nous sur :



Suivez chaque semaine  
notre actualité en vous abonnant  
à notre newsletter sur :  
[www.institutmontaigne.org](http://www.institutmontaigne.org)

Institut Montaigne  
59, rue La Boétie - 75008 Paris  
Tél. +33 (0)1 53 89 05 60 – [www.institutmontaigne.org](http://www.institutmontaigne.org)

ISSN 1771-6764  
Avril 2019