

Restitution de l'exercice de prospective

Plateformisation 2027

AUTEURS :

J. Leïchle, M. Defrance, M. Malenfer, M.Héry, INRS

EN
RÉSUMÉ

Associant plusieurs partenaires, l'INRS a piloté des travaux de prospective sur le thème de la plateformisation de l'économie et ses conséquences possibles en santé et sécurité au travail d'ici 2027. À partir d'hypothèses, ont été formulés quatre scénarios permettant d'identifier quelques enjeux en santé-sécurité et des conséquences sur l'emploi et le travail de demain. Des projections dans deux secteurs mettent en évidence les points de vigilance et les opportunités en termes de prévention des risques professionnels. Enfin, sont évoqués les principes généraux de prévention au vu de ce nouveau modèle économique.

MOTS CLÉS

Organisation du travail / Technologie avancée / Santé au travail

Le 12 janvier dernier était organisée au Palais du Luxembourg la restitution de l'exercice de prospective que l'INRS a piloté en 2017 sur le thème de la plateformisation de l'économie et de ses conséquences possibles en santé et sécurité au travail d'ici dix ans.

Cet exercice partenarial s'inscrit dans la continuité de l'exercice qui avait porté, en 2016, sur les modes et méthodes de production à l'horizon 2040 [1]. Pour sa réalisation ont été impliqués des organismes de prévention, des partenaires institutionnels et des acteurs de la « nouvelle économie ».

L'objectif de ce travail était d'imaginer, face à l'évolution du travail lié au développement de la plateformisation, comment allaient évoluer les risques professionnels et les besoins de prévention.

Les plateformes collaboratives « peuvent être définies comme des services électroniques jouant une fonction d'intermédiaire dans l'accès à des informations, des contenus, des services ou des biens ». Elles changent la donne des échanges par « la rencontre

de l'offre et de la demande à tout instant et n'importe où par l'intermédiaire d'un smartphone, la géolocalisation, l'usage de bases de données connexes et le contournement de bien des réglementations sectorielles » [2].

MÉTHODE DE TRAVAIL

Le travail de prospective réalisé a d'abord consisté à identifier les variables qui peuvent avoir un impact sur le développement de la plateformisation. Par exemple la place des algorithmes ou le statut du travailleur. Puis le groupe de travail a imaginé les évolutions possibles de chacune de ces variables. C'est en croisant différentes hypothèses de l'évolution de chacune des variables qu'ont pu être dessinés quatre scénarios bien différenciés.

QUATRE SCÉNARIOS

Très schématiquement, le **premier scénario** identifié est celui des

Restitution de l'exercice de prospective

Plateformisation 2027

plateformes en pleine expansion. L'hypothèse est faite que la transformation numérique de l'économie a été fulgurante. Les données collectées sont de plus en plus nombreuses. Leur traitement et l'intelligence artificielle transforment les modes de consommation et les emplois. Les plateformes améliorent leurs performances et deviennent même incontournables dans de nombreux secteurs d'activité. Le travail devient parcellaire. Les États ne peuvent qu'accompagner cette transformation : ils garantissent alors un droit du travail minimal et réduisent leur accompagnement social.

Le **deuxième scénario** envisage une imbrication des plateformes et des réseaux classiques. Dans ce scénario, le développement des plateformes est favorisé par les accords qu'elles ont passés avec les entreprises traditionnelles. Ces accords tirent parti des complémentarités entre secteur traditionnel et plateformes au bénéfice du client. Ils transforment le marché de l'emploi, le rendant plus précaire et inégalitaire. Les États s'effacent devant la structuration du domaine privé. Devant les inégalités croissantes, des plateformes alternatives se développent.

Le **troisième scénario** imagine un contexte économique très perturbé, qui a conduit à flexibiliser fortement le travail et à créer notamment un statut unique du travailleur. Les plateformes ont elles-mêmes souffert de cet environnement. Deux modèles principaux coexistent : des plateformes commerciales d'une part, des plateformes associatives soutenues par les collectivités locales d'autre part, avec le risque de voir ces dernières passer au second plan par le jeu de la concurrence.

Pour le **quatrième scénario**, une extension non maîtrisée de la transformation numérique a provoqué de nombreux incidents de piratage ou de fuite de données. Cela a progressivement conduit les usagers à une grande méfiance vis-à-vis de ces nouveaux outils et des opérateurs qui les mettent en œuvre. Face à cette situation, les États et l'Union Européenne ont cherché à reprendre leur souveraineté dans ce domaine. Les plateformes sont discréditées. Leur développement s'en trouve limité. Aucun de ces scénarios contrastés ne prédit l'avenir. Ce n'est pas le but de l'exercice. Mais ces projections ont eu l'avantage de permettre au groupe d'identifier quelques enjeux en matière de santé et sécurité au travail (SST). Quelle que soit la façon dont l'avenir sera organisé, ces enjeux se retrouveront peu ou prou.

ENJEUX EN SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Trois de ces enjeux ont particulièrement retenu l'attention.

PREMIER ENJEU INTITULÉ « LA PRESCRIPTION TRANSFORMÉE ET L'AUTONOMIE AU TRAVAIL DÉGRADÉE »

Dans ces nouvelles formes d'organisation, le travail est distribué par l'intermédiaire d'une plateforme qui peut notamment imposer un cadencement. Le travailleur perd ainsi en autonomie. C'est un enjeu fort en matière de SST car la plateforme travaille par prescription de tâches, voire de microtâches, plutôt que par objectifs. Le travail-

leur ne voit plus le travail dans sa globalité. Une portion du projet lui est commandée sans l'informer des tenants et aboutissants. La plateforme l'informe sur le « comment ? » mais pas sur le « pourquoi ? » alors qu'il est reconnu que la perte de sens de son travail a un effet négatif sur la santé du travailleur.

Concrètement, pour les travailleurs de plateformes, il n'y a plus d'intermédiaire humain : le média est un serveur avec lequel il n'est pas possible de discuter pour adapter ou ajuster le travail. Il n'y a plus d'interaction possible. Les tâches prescrites par l'intelligence artificielle sont de plus en plus standardisées, ce qui laisse de moins en moins de place à l'initiative. Le cadencement des tâches peut devenir de plus en plus élevé : ce n'est pas nécessairement la plateforme qui impose ce rythme, mais le travailleur lui-même car, soumis à une forte concurrence et une insécurité de l'emploi, il peut chercher à maintenir une bonne réputation et améliorer ses revenus. Cette contrainte qu'il se crée a rapidement des limites en matière de SST.

Par rapport aux premiers principes généraux de prévention (PGP), il est particulièrement difficile au travailleur, seul devant sa tâche, d'évaluer les risques. Soumis à des tâches prédéfinies, il lui est notamment impossible d'adapter le travail à l'homme et à ses capacités : c'est lui qui doit s'adapter au travail prescrit.

Il y a toutefois des raisons de se montrer plus optimiste. Régulièrement dans l'histoire du travail, on est passé d'une approche rationnelle à une approche plus humaniste. La complexité des tâches et la pression des clients sont sus-

ceptibles d'amener à réintroduire de l'humain dans la chaîne de production.

Par ailleurs, l'amélioration des performances des algorithmes et de l'intelligence artificielle peut conduire la machine à acquérir la capacité à s'adapter et à introduire une forme de dialogue avec les travailleurs. Enfin, on peut faire confiance à l'humain pour réintroduire des marges de manœuvre et d'autonomie et donner lui-même du sens à son travail, même dans des tâches qui en sont à première vue dénuées.

DEUXIÈME ENJEU INTITULÉ « LE COLLECTIF DE TRAVAIL RÉDUIT VOIRE DISPARU »

Il apparaît en effet qu'un des principaux enjeux de la plateformes soit son impact sur le collectif, en ce sens qu'il conduit à sa disparition. En effet, le principe de la plateforme est de jouer le rôle d'intermédiaire qui met en relation clients et prestataires. Ces plateformes consistent, pour certaines, en un système de *crowdworking* (« travail de foule »), à l'image de *Mechanical Turk* d'Amazon : la plateforme fait appel à une multitude de personnes pour réaliser une tâche de travail. Pour d'autres, c'est la plateforme elle-même qui organise le travail à la demande, à la volée, constituant quasiment une bourse du travail. Dans les deux cas, on fait appel de façon indépendante à des prestataires isolés.

PREMIÈRE CONSÉQUENCE

La première conséquence est la disparition de collectifs réels ayant un pouvoir agissant. Le prestataire, souvent indépendant, est isolé. La communication se fait uniquement à travers la plate-

forme qui détermine comment le travail va être organisé. Dans les organisations classiques, c'était le manager qui organisait le travail et il y avait possibilité de discuter avec lui de la charge de travail, de revoir les objectifs. Avec les plateformes, ce n'est plus possible. De la même façon, l'évaluation qui se faisait par le biais du manager se fait désormais par la plateforme et par le client. Si le prestataire n'a pas atteint les objectifs qui n'ont pu être négociés, il y a automatiquement sanction (dégradation).

SECONDE CONSÉQUENCE

La seconde conséquence de l'absence de collectif est la disparition de l'entraide. Lorsque le prestataire était une entreprise, un agrégat, il y avait possibilité, en son sein, d'entraide, de discussion. Cette possibilité (déjà mise à mal dans nombre d'entreprises « classiques ») disparaît avec l'isolement des prestataires. Ceux qui étaient des collègues deviennent des concurrents. Ce morcellement de l'activité et la mise en concurrence qui en découle est une forme de radicalisation de la sous-traitance. Cela a un impact sur la SST. En effet, le collectif permettait de se protéger face à une charge de travail trop forte. Cela n'est plus le cas pour des travailleurs indépendants. De la même façon, l'innovation dans l'entreprise est favorisée par le collectif. Sans collectif, on peut craindre un affaiblissement de l'innovation.

Face à ces risques, se profilent toutefois plusieurs ouvertures. La première porte sur la résurgence d'actions collectives. En effet, des collectifs d'indépendants commencent à se structurer ; les organisations syndicales elles-mêmes s'intéressent à ces nouvelles

formes de travail. La deuxième ouverture est relative à la requalification de certains contrats commerciaux vers des contrats de travail du fait de la nature de la relation entre la plateforme donneuse d'ordre et le prestataire. La troisième ouverture porte sur l'émergence de dispositifs de protection des personnes mis en place par les plateformes, qui constituent un genre d'hybridation entre contrat commercial et contrat de travail. La dernière ouverture envisageable est la mise en place de régulation par les pouvoirs publics pour limiter le nombre de prestataires et améliorer leur protection.

TROISIÈME ENJEU INTITULÉ « LA PRÉVENTION ENCOURAGÉE COMME LEVIER DE PERFORMANCE »

Cet intitulé recouvre en fait trois idées.

PREMIÈRE IDÉE

La première idée est que la prévention des risques professionnels peut être, pour certaines plateformes, un argument commercial, un élément différenciant par rapport à la concurrence. En effet, en réduisant les accidents du travail, la prévention permet au prestataire de travailler dans de meilleures conditions et de garantir au client fiabilité, qualité et délais. De plus, le prestataire est moins soumis aux charges dues aux accidents du travail et son fonctionnement s'en trouve assaini. Cela permet au final d'améliorer à la fois la satisfaction du client et la performance du prestataire. En encourageant la prévention, la plateforme fidélise clients et prestataires. Les plateformes qui prennent conscience du gain

Restitution de l'exercice de prospective Plateformisation 2027

que peut apporter la prévention, surtout dans les métiers à forte sinistralité, vont investir dans ce domaine. Elles vont encourager – voire contraindre – sous diverses formes leurs prestataires à mettre en place des mesures de prévention. Cela pourra aller jusqu'à ne plus confier de travail aux prestataires qui n'accepteraient pas cette démarche, les excluant ainsi du marché.

DEUXIÈME IDÉE

La deuxième idée est que l'ensemble des prestataires travaillant pour une même plateforme représente un volume, une taille critique qu'un prestataire seul n'a pas. La plateforme peut éventuellement assurer, pour le compte des prestataires qui travaillent pour elle, la veille sur les techniques et les pratiques favorables à la prévention. Ce qu'un artisan, un autoentrepreneur, une très petite entreprise (TPE) seuls ne peuvent pas faire. La plateforme peut aussi organiser des formations collectives. Elle peut enfin acquérir, mettre à disposition, mutualiser du matériel, des équipements semi-lourds ou lourds destinés à favoriser la prévention. La plateforme peut ainsi jouer le rôle de fédérateur, de coopérative, de centre de ressources pour les fonctions de prévention au profit des prestataires.

TROISIÈME IDÉE

La troisième idée découle en partie de la précédente. En procédant de la sorte, les plateformes agrègent, chacune autour d'elle, une population importante de prestataires et d'actifs. Elles peuvent ainsi transformer l'organisation d'une profession. Si celle-ci était constituée de petites entreprises indépendantes, la plateformisation

peut conduire à l'organiser en sous-ensembles plus conséquents. Cette profession devient alors un marché structuré et atteignable. Cela peut intéresser notamment les concepteurs d'équipements et de systèmes de prévention qui peuvent alors chercher à développer et proposer de nouveaux produits mieux adaptés à la profession.

Si les deux premiers enjeux développés présentent surtout des risques en matière de SST avec toutefois des ouvertures possibles, ce troisième enjeu est, lui, susceptible d'améliorer la prévention chez des actifs qui n'avaient pas nécessairement la structure ou les moyens pour le faire.

CONSÉQUENCES SUR L'EMPLOI ET LE TRAVAIL DEMAIN ⁽¹⁾

Au-delà des scénarios imaginés au cours de l'exercice, quatre aspects de la plateformisation peuvent être développés.

1. Le premier est l'effacement du travail: la plateforme conduit à une mise à distance entre l'objet et le travail, ce qui conduit à rendre le travail invisible. Entre le client et le travailleur, se crée une zone grise qui conduit à des questions sociologiques voire politiques sur le sens du travail. Par ailleurs, derrière le terme de plateformisation, il y a des réalités de travail très diverses. La gouvernance algorithmique efface la personne devant la prestation de service. On ne peut pas mettre sur le même plan un travail gouverné par un algorithme, le travail d'un artisan et le travail d'un *freelance*. Enfin, il y

a dépouillement de la relation de travail: on renforce la dimension contractuelle au détriment de la dimension fonctionnelle. On fait abstraction du lien social et de la ressource stratégique qu'apporte le collectif.

2. Le deuxième aspect est celui de l'hybridation: les scénarios présentés proposent un choix un peu trop binaire entre la plateforme et l'entreprise traditionnelle. Des organisations de prescription par l'outil, qui est une des caractéristiques des plateformes, peuvent se retrouver dans des entreprises traditionnelles qui veulent optimiser les « expériences clients ».

3. Le troisième aspect est la diversité des possibles: la plateformisation n'est qu'une des transformations des modes d'organisation rendues possibles par le digital. Grâce à celui-ci, des collectifs de *freelance* peuvent s'organiser d'eux-même en coopérative, éventuellement avec des systèmes de gouvernance distribués. Les conséquences sur le travail peuvent être très différentes selon l'organisation retenue.

4. Enfin, le quatrième aspect est que la plateformisation impulse la mise en mouvement des acteurs, avec l'expérimentation – tant au niveau national qu'au niveau européen – de nouvelles modalités pour le dialogue social et de l'identification des leviers: bonnes pratiques, réglementation... Le dialogue se transforme en même temps que le secteur.

1. À partir de l'intervention d'Odile Chagny de l'IREC lors de la restitution le 12 janvier 2018

PROJECTIONS SECTORIELLES

Des projections dans deux secteurs, second œuvre du bâtiment et commerce de détail, ont permis

de mettre en évidence un certain nombre de points de vigilance et de nouvelles opportunités en termes de prévention des risques professionnels. Ces deux ateliers montrent que les trajectoires possibles peuvent être différentes d'un secteur à l'autre. Si l'expérience « travailleurs » est un véritable défi pour les plateformes, elle dépendra surtout du choix d'organisation du travail qu'elles feront.

LE SECOND ŒUVRE DU BÂTIMENT

Dans le second œuvre du bâtiment comme dans de nombreux secteurs, Internet a favorisé l'apparition de nombreuses plateformes de mise en relation entre clients et artisans. Ce qui a conduit le groupe de travail à formuler le scénario suivant :

« En 2027, l'ensemble de la mise en relation des particuliers avec des prestataires du second œuvre se fait via des plateformes.

Ces plateformes offrent des services qui vont au-delà du rôle de simple intermédiaire : conseil, financement de projet, garanties, assurances, ventes et locations de matériels et d'équipements...

Elles peuvent être adossées ou partenaires d'enseignes du bricolage ou de la distribution, d'industriels du bâtiment et de compagnies d'assurance ».

Les deux plateformes présentes lors de la restitution des résultats⁽²⁾ ont largement partagé ce scénario, en soulignant qu'elles offraient, dans un marché non régulé, un gage de qualité aux clients.

Après une phase de foisonnement d'acteurs (selon la Fédération française du bâtiment (FFB), plus de 150 plateformes sont actuel-

lement opérationnelles), il a été imaginé que d'ici dix ans, seules les plateformes réussissant à attirer les meilleurs artisans perduraient. Interrogées sur les moyens d'attirer et de fidéliser les artisans, les deux plateformes ont partagé le constat du rôle clé de l'amélioration des conditions de travail. Pour mieux attirer les artisans, les plateformes souhaitent pouvoir leur offrir de plus en plus de services (démarches commerciales et administratives...) leur permettant de se consacrer à leur cœur de métier. Grâce à leur capacité de traitement des données, les plateformes pourraient également optimiser le temps et les trajets des artisans qui se rendent au domicile des particuliers, les conseiller et les guider dans leurs interventions, contribuer à évaluer en amont les risques sur chacun des chantiers en fonction de leur typologie.

Si le constat a été fait d'une amélioration possible des conditions de travail par rapport à un marché auparavant composé essentiellement de TPE qui n'avaient ni les moyens ni le temps d'investir dans le champ de la prévention, la question du collectif de travail a été soulevée. En effet, la dépendance de l'artisan à la plateforme réduit sa marge de manœuvre dans l'organisation de son travail, sans que la plateforme endosse pour autant la responsabilité d'employeur en matière de prévention. De plus, le passage obligatoire par une plateforme peut accroître l'isolement de l'artisan, qui n'a plus de contact avec ses fournisseurs et dont l'interaction avec ses clients est réduite au minimum. Les deux plateformes se sont dites sensibles à la question du collectif de travail, facteur protecteur pour la

mise en visibilité des risques et dans la recherche de solutions de prévention. Elles ont notamment cité quelques initiatives visant à recréer un « certain collectif de travail » telles que l'ouverture d'une boutique, des réunions d'information pour leurs artisans adhérents...

On le voit à travers cette première projection dans le domaine du second œuvre du bâtiment : demain, les capacités d'innovation des plateformes pourraient être mobilisées pour garantir un niveau élevé de protection de la santé des travailleurs. Elles auraient l'opportunité de devenir des relais de prévention en déployant des standards de sécurité ou des équipements de travail plus sûrs.

LE COMMERCE DE DÉTAIL

L'évolution rapide du commerce en ligne et la volonté des consommateurs d'une livraison rapide et d'une consommation « à la demande » ont conduit le groupe de travail à formuler le scénario suivant :

« En 2027, la consommation des ménages se fait quasiment exclusivement via des plateformes.

Une logistique de proximité se met en place via des espaces multiservices (alimentaire / services / réception / envois...) conçus pour des livraisons flexibles.

Quelques boutiques subsistent sous forme de showrooms plutôt qu'en points de vente (zéro stock).

La mise en place de ces espaces multiservices de proximité remplirait plusieurs fonctions :

- logistique de proximité pour réceptionner et réexpédier des colis ;*
- supérettes pour le frais ;*
- restauration rapide / vente à emporter ;*

2. HelloCasa et AlloMarcel

Restitution de l'exercice de prospective Plateformisation 2027

– services : *pressing, conciergerie ;*
– *espace de socialisation, point de rencontre complémentaire des relations via plateformes (par exemple entre bricoleurs et demandeurs) ».*

Au fil de la journée, les consommateurs constitueraient leur panier *via* des plateformes et pourraient décider (même au dernier moment) entre retrait à cet espace ou livraison à domicile. Ces espaces impliquent également une évolution de la logistique en amont, massifiant les livraisons depuis des entrepôts logistiques très réactifs. Cette forme de distribution n'est pas limitée aux métropoles, elle pourrait toucher également les zones périurbaines et rurales.

Globalement ce scénario implique une évolution de la temporalité du travail avec une banalisation du travail dominical et du travail nocturne, une segmentation et une intensification du travail, la mise en place d'une logistique très réactive en amont et une massification de la livraison du dernier kilomètre en aval. Il existe environ 10 000 livreurs en France qui assurent des livraisons en centre-ville pour essentiellement, aujourd'hui, trois secteurs : la restauration, l'alimentation et le textile. La concurrence accrue entre livreurs affaiblit davantage un collectif de travail déjà virtuel. Il a été souligné que peu d'attention est portée au livreur, mailon essentiel du dispositif mais souvent variable d'ajustement de cette plateformisation. Les conditions d'exercice des livraisons sont variables entre les situations où le travail est prescrit par des algorithmes indépendamment de la situation de travail réelle, où la tâche est à réaliser à la demande et dans l'immédiat, où le

livreur est en charge de ses équipements de travail, où les conditions météorologiques, le risque routier, les manutentions, l'exposition au mécontentement des clients, sont peu ou pas du tout pris en compte... Le dialogue sur l'amélioration des conditions de travail avec les plateformes passe aujourd'hui par de nécessaires rapports de force et des grèves qui ont lieu dans de nombreux pays européens.

Si le constat d'une dégradation des conditions de travail a largement été partagé dans cet atelier, des éléments positifs peuvent néanmoins être cités et prouvent qu'il s'agit tout d'abord d'un choix opéré par les plateformes par rapport à l'organisation du travail. Par exemple, le besoin de confiance dans l'opérateur de livraison pourrait jouer un rôle favorisant la livraison par des emplois de proximité. Le besoin de fidélisation de livreurs compétents pourrait amener les plateformes à adopter des mesures de prévention : formation, augmentation de la latitude décisionnelle, conception et fourniture d'outils d'aide à la manutention pour la livraison des colis...

PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION DISRUPTÉS

L'action de prévention en entreprise est guidée par des grands principes appelés principes généraux de prévention. Ces derniers sont énumérés et définis dans les principaux textes encadrant la SST, qu'ils soient européens (Directive cadre 89/391/CEE) ou nationaux (art. L. 4121-2 du Code du travail). Aujourd'hui, la majorité des principes généraux de prévention

semble décalée par rapport au fonctionnement des plateformes. Cela peut s'expliquer par le modèle économique et l'organisation de ces entreprises qui échappent largement au cadre réglementaire et assurantiel incitant à la prévention. Les règles de tarification des AT/MP (accidents du travail/maladies professionnelles) ou le régime de la responsabilité du chef d'entreprise n'ont plus de portée lorsque le travail est effectué par des indépendants prestataires et non plus par des salariés.

Cependant, s'agissant de principes généraux, rien n'empêche les acteurs de s'y référer pour mettre en œuvre des modes d'actions permettant de préserver la santé des travailleurs. C'est pourquoi la liste ci-dessous met en évidence d'un côté les questions que posent le modèle économique et l'organisation des plateformes pour le respect de ces principes, et de l'autre des perspectives positives dont peuvent s'emparer les acteurs pour intégrer la prévention à leur développement économique.

1^{er} PRINCIPE : ÉVITER LES RISQUES

Au regard des métiers faisant l'objet d'une plateformisation significative (chauffeurs, livreurs, aide à la personne, second œuvre du bâtiment...), l'objectif premier de suppression des risques (par exemple ceux associés aux manutentions ou aux déplacements) semble difficile à atteindre.

Face à ce constat, une piste possible serait d'exclure du champ des prestations prises en charge par les plateformes, certaines tâches identifiées comme particulièrement dangereuses. Les plateformes les réorienteraient alors vers des partenaires spécialisés et compétents.

2° PRINCIPE : ÉVALUER LES RISQUES QUI NE PEUVENT PAS ÊTRE ÉVITÉS

La logique de la plateformes semble reporter sur des travailleurs indépendants l'évaluation et la prévention des risques.

Face à ce constat, une piste possible serait d'intégrer dans les algorithmes une dimension évaluation des risques associés aux tâches et enclencher ainsi des préconisations de prévention. Une démarche d'évaluation adaptée au modèle de fonctionnement des plateformes pourrait être élaborée et partagée.

3° PRINCIPE : COMBATTRE LES RISQUES À LA SOURCE

Le travailleur se retrouve souvent à effectuer une tâche en aval en subissant des conditions découlant d'un processus dont il ne maîtrise pas la globalité. Cette fragmentation du travail n'est pas propice à une approche globale des risques.

Face à ce constat, une piste possible serait d'intégrer le plus en amont possible la prévention. Cela pourrait avoir un impact positif sur les conditions de travail des nombreux prestataires des plateformes. Une analyse *a priori* des risques associés aux tâches confiées aux travailleurs par la plateforme peut permettre de limiter les expositions de ces derniers par des mesures organisationnelles intégrées au processus.

4° PRINCIPE : ADAPTER LE TRAVAIL À L'HOMME

Il s'agit en particulier d'adapter la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé, et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé.

Le travail proposé par les plate-

formes est par nature prédéfini, c'est aux travailleurs de s'y adapter et de se conformer aux prescriptions. Il sera souvent monotone, répétitif, avec un rythme subi.

L'adaptation du travail à l'homme est avant tout une question d'approche. Face à ce constat, une piste possible serait que les plateformes fassent ce choix en impliquant leurs prestataires.

5° PRINCIPE : TENIR COMPTE DE L'ÉVOLUTION DE LA TECHNIQUE

Les avancées techniques sont avant tout exploitées à des fins d'optimisation (algorithme d'appariement, exploitation des données clients...). La veille sur les innovations et l'acquisition d'équipements récents reposent sur le travailleur.

Face à ce constat, une piste possible serait de mettre les capacités d'innovation des plateformes au service d'une meilleure prévention. Par exemple, par la mise au point d'équipements de travail adaptés ou de systèmes d'information permettant de fournir aux prestataires toutes les données utiles permettant de limiter les risques associés à son intervention en fonction du retour d'expérience des prestations antérieures.

6° PRINCIPE : REMPLACER CE QUI EST DANGEREUX PAR CE QUI N'EST PAS DANGEREUX OU PAR CE QUI EST MOINS DANGEREUX

Ce choix repose avant tout sur l'opérateur qui arbitre en fonction de ses priorités.

Face à ce constat, une piste possible serait de procéder à des développements d'intelligence artificielle (IA) paramétrés pour éviter le danger (choix d'itinéraire). Une évolution des équipements de travail gérée au niveau de la plateforme peut constituer un levier de prévention

important dont le coût serait mutualisé.

7° PRINCIPE : PLANIFIER LA PRÉVENTION EN Y INTÉGRANT, DANS UN ENSEMBLE COHÉRENT, LA TECHNIQUE, L'ORGANISATION ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL, LES RELATIONS SOCIALES ET L'INFLUENCE DES FACTEURS AMBIANTS

La dimension prévention est faiblement prise en compte dans l'organisation. Une logique de compensation lui est même parfois préférée, pouvant inciter les prestataires à s'exposer à des conditions de travail dégradées (prime aux livreurs lorsque les conditions météo sont particulièrement mauvaises).

Face à ce constat, une piste possible serait d'intégrer la dimension prévention au processus. La plateforme pourrait mettre en œuvre un suivi de ces questions (équipements, dialogue avec les travailleurs, adaptation de l'organisation).

8° PRINCIPE : PRENDRE DES MESURES DE PROTECTION COLLECTIVE EN LEUR DONNANT LA PRIORITÉ SUR LES MESURES DE PROTECTION INDIVIDUELLE

Le travail étant souvent effectué par des indépendants intervenant seuls, ce principe est marginalisé. La plateforme pourrait, dans certains cas, mettre à disposition des travailleurs des équipements de protection mutualisés (aides à la manutention, robots d'assistance physique, outils de détection de substances dangereuses).

9° PRINCIPE : DONNER LES INSTRUCTIONS APPROPRIÉES AUX TRAVAILLEURS

La plateforme est en contact permanent avec les travailleurs et

peut leur délivrer de l'information de manière ciblée et instantanée. Cette capacité pourrait être mise à profit pour délivrer des informations de prévention aux travailleurs, y compris des informations très précises sur le lieu d'intervention en capitalisant (informations pouvant avoir été collectées auprès des travailleurs étant déjà intervenus sur place).

RISQUES PSYCHOSOCIAUX CHEZ LES TRAVAILLEURS DES PLATEFORMES

En 2008, les pouvoirs publics ont émis le souhait de disposer d'un système de suivi statistique sur les risques psychosociaux (RPS). À cet effet, un collège d'expertise, réunissant des chercheurs confirmés de diverses disciplines, représentatif de la recherche française mais également internationale, a été constitué et présidé par M. Gollac, sociologue, administrateur de l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) et directeur de recherche. Une vaste revue de la littérature, pluridisciplinaire et internationale, a permis d'identifier un ensemble de facteurs psychosociaux de risque au travail, qui ont été regroupés autour de six axes [3]. Le travail platformisé est largement réalisé par des indépendants dont l'exposition importante à certains facteurs de RPS est de plus en plus souvent mise en évidence, notamment pour ce qui concerne les chefs de TPE. Les travailleurs indépendants des plateformes ont la spécificité d'être économiquement dépendants de ces dernières, ce qui apporte des contraintes supplémentaires, notamment en réduisant fortement leur autonomie

en comparaison d'un chef d'entreprise. La confrontation des six axes de facteurs psychosociaux de risque au travail platformisé peut montrer les éléments suivants :

- **intensité et temps de travail** : rythme imposé par une IA, rémunération à la tâche, critères d'évaluation de la performance, imbrication vie privée/vie professionnelle ;
- **exigences émotionnelles** : système de notation par les clients imposant une « attitude positive » (sourire contraint) ; confrontation au mécontentement des clients ;
- **autonomie** : travail prescrit et contrôlé par une IA ; la marge de manœuvre de l'opérateur peut être très faible ; de plus celui-ci peut se voir confier des tâches ne lui permettant pas d'exploiter ou de développer ses compétences ;
- **rappports sociaux au travail** : travailleurs isolés, absence de management de proximité et de collectif de travail ; relation gérée à distance ;
- **conflits de valeur** : travail fragmenté ; manque de visibilité sur la finalité du travail ;
- **insécurité de la situation de travail** : dépendance vis-à-vis des plateformes, charge de travail imprévisible, manque de visibilité sur la santé économique de la plateforme.

CONCLUSION

Les dispositifs de SST font face à de nouveaux défis posés par ces nouvelles formes d'organisation avec des travailleurs des plateformes qui ont des statuts différents. En France, s'ils bénéficient tous de la couverture de l'assurance maladie, leur santé au travail reste à organiser. Les risques auxquels ils sont

confrontés ne sont pas nouveaux, mais leurs conditions de travail les exposent à des risques cumulés : fragmentation du travail, manque de sens, recherche de productivité accrue, déshumanisation, isolement, précarisation... De plus, ces plateformes permettent aux publics les plus fragiles d'accéder au travail, elles conduisent à exposer cette population moins formée et donc plus vulnérable à des risques professionnels qu'elle pourra avoir du mal à gérer seule.

Le système actuel de prévention est basé sur la responsabilité de l'entreprise et de l'employeur : la prévention a été conçue en s'appuyant sur le collectif. Aujourd'hui, où le collectif prend une autre forme voire disparaît, où l'employeur est remplacé par un client, la platformisation impose de repenser les modes d'action.

Le système de prévention des risques professionnels mais aussi les partenaires sociaux doivent donc revoir leur organisation et leurs modes d'action pour être capables de s'adapter très vite à ces nouvelles formes de travail dont la mise en place s'accélère. Les organismes de prévention doivent revoir leurs modes d'action pour être capables de proposer à cette nouvelle population des outils simples, réactifs, mis à jour en temps réel.

Cette transformation est aussi une opportunité pour la prévention : en reprenant les méthodes de cette nouvelle économie, en s'appuyant sur la notion « d'expérience client », les nouvelles technologies peuvent permettre de mettre en place de nouvelles organisations pour la prévention et de développer de nouveaux outils capables de diffuser les messages de prévention de façon innovante afin d'être plus efficaces.

Remerciements

Les auteurs remercient les participants aux travaux ainsi que les intervenants de l'événement de restitution : Nicolas Amar, IGAS ; Daniel Boguet, U2P ; Catherine Bricot, CGI ; Pascal Brighi, GeoPost ; Odile Chagny, IRES réseau Sharers & Workers ; Anne Delépine, INRS ; Julien Desarnauts, HelloCasa ; Nadiège Félicie, INRS ; Bernard Gaïssset, ACMS ; Nathalie Guillemy, INRS ; Pascale Hebel, CREDOC ; Marine Jeantet, CNAM ; François de Jouvenel, Futuribles ; David Le Glanaer, CJD ; Grégoire Leclercq, FEDAE ; Antoine Lepocreau, RSI ; Philippe Marcadent, BIT ; Ophélie Morand, INRS ; Benjamin Paty, INRS ; Jérôme Pimot, CLAP ; Frédérique Pothier, DSSIS, Ministère des Solidarités et de la Santé ; Patrick Richard, OPPBTP ; Philippe Rollandin, Bouclages ; Thierry Rousseau, ANACT ; Hervé Sageot, CRAMIF ; Thierry Sauvage, SSGM ; Bernard Siano, INRS ; Dejan Terglav, FGTA-FO ; Pierre Thillaud, CPME ; Jean-Paul Thonier, HPR ; Solenne Xavier, AlloMarcel.

BIBLIOGRAPHIE

- 1 | HÉRY M, LEVERT C - Quelle prise en charge des risques professionnels en 2040 ? Retour sur un exercice de prospective. Pratiques et métiers TM 40. *Réf Santé Trav.* 2017 ; 149 : 85-90.
- 2 | AMAR N, VIOSSAT LC - Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale. Rapport 2015-121 R. Inspection générale des affaires sociales (IGAS). Mai 2016 : 166 p. (www.igas.gouv.fr/spip.php?article551).
- 3 | GOLLAC M, BODIER M - Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé. Avril 2011 : 224 p. (http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_SRPST_definitif_rectifie_11_05_10.pdf).