



Lieux de travail sains
**LA SÉCURITÉ ET
LA SANTÉ AU TRAVAIL
À L'ÈRE NUMÉRIQUE**



La sécurité et la santé travail sur les plateformes numériques

Points clés

- Le travail sur plateformes numériques est de plus en plus courant en Europe et au-delà.
- Ce type de travail peut, pour certains groupes de travailleurs, créer une opportunité d'accéder à l'emploi ou de bénéficier d'une plus grande flexibilité.
- Les risques en matière de santé et sécurité au travail (SST) associés aux tâches effectuées sur plateformes numériques sont en grande partie similaires à ceux associés aux mêmes tâches réalisées en dehors de l'économie des plateformes.
- Les travailleurs des plateformes numériques sont néanmoins exposés à une série de risques supplémentaires directement liés à la nature et aux conditions de travail sur plateformes.
- Une série d'initiatives visant à améliorer la SST des travailleurs des plateformes numériques ont été lancées par les gouvernements, les plateformes de travail numériques, les partenaires sociaux et les travailleurs des plateformes eux-mêmes.

La sécurité et la santé au travail à l'ère numérique

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) organise la campagne «Lieux de travail sains» 2023-2025 à l'échelle européenne afin de sensibiliser à l'incidence des technologies numériques sur la sécurité et la santé au travail. Si elles sont conçues, mises en œuvre, gérées et utilisées conformément à une approche centrée sur l'humain, les technologies numériques peuvent être sûres et productives. L'objectif de la campagne 2023-2025 est de stimuler la collaboration pour une transformation numérique du travail sûre et productive.

La tendance croissante du travail sur plateformes numériques

Le travail sur plateformes numériques est une méthode de travail relativement nouvelle rendue possible par les technologies numériques, telles que les ordinateurs, les smartphones, les applications et une connexion internet. Le travail sur plateformes numériques est défini comme tout travail rémunéré fourni par l'intermédiaire ou sur une plateforme en ligne, autrement dit une place de marché en ligne qui permet de mettre en correspondance l'offre et la demande de travail en vue de réaliser des missions spécifiques. Dans le cadre de ce concept, le travail peut être effectué entièrement en ligne ou sur site.

Travail sur plateformes numériques en ligne versus sur site

Travail sur plateformes numériques en ligne: les tâches sont mises en correspondance avec les travailleurs en ligne et exécutées uniquement ou principalement de manière virtuelle à l'aide d'un appareil électronique, quel que soit l'endroit où se trouve le travailleur (le plus souvent son domicile). Les modérateurs de contenu, les programmeurs de logiciels, les employés de bureau et les concepteurs graphiques sont des exemples de travailleurs sur plateformes en ligne.

Travail sur plateformes numériques sur site: les tâches sont mises en correspondance avec les travailleurs en ligne, mais elles sont exécutées uniquement ou principalement dans le monde physique, par exemple dans des lieux publics, sur la route ou sur le site du client. Les travailleurs des plateformes sur site comprennent les coursiers, les chauffeurs, les ouvriers manuels, les travailleurs domestiques, ainsi que le personnel infirmier et aidant.

Selon les données de l'enquête de l'EU-OSHA intitulée Le pouls de la SST (2022), environ 6% des travailleurs de l'UE27, de l'Islande et de la Norvège tiraient une partie (3% des travailleurs) ou la majeure partie de leur revenu (3,1% des travailleurs) du travail sur plateformes numériques. Les travailleurs des plateformes sont le plus souvent présents dans divers secteurs, tels que les technologies de l'information et de la communication, les services techniques et professionnels, le commerce, les transports, l'hébergement, la restauration et les services de soutien administratif. Bien que la proportion de femmes parmi les travailleurs des plateformes soit en hausse, elles sont sous-représentées dans cette catégorie. Le travail sur plateforme est plus fréquent chez les migrants et les jeunes travailleurs, en particulier pour les types de travail les plus dangereux.

En 2022, environ 6 % des travailleurs de l'UE27, de l'Islande et de la Norvège tiraient une partie ou la majeure partie de leur revenu du travail sur plateformes numériques.

Le travail sur plateformes numériques génère des opportunités

Le travail sur plateformes numériques réduit les obstacles à l'insertion et la réinsertion sur le marché du travail et peut accroître la participation de tous au marché du travail, y compris des personnes vulnérables et marginalisées. Parmi les travailleurs inactifs et au chômage, certains groupes sont surreprésentés, comme les migrants, les personnes handicapées ou souffrant de maladies chroniques, ainsi que les femmes. Lorsqu'ils travaillent, ils se retrouvent souvent dans des emplois précaires.

Ainsi, le travail sur plateformes numériques peut constituer une source intéressante de revenus supplémentaire ou alternative, car il peut être combiné avec d'autres formes de travail ou avec des tâches de prise en charge des membres de la famille. En outre, les plateformes de travail numériques n'imposent généralement pas de restrictions sur le nombre de travailleurs pouvant s'inscrire, ni sur les profils des travailleurs, si ce n'est sur les compétences nécessaires à l'exercice de leur fonction. Qui plus est, ce type de travail permet aux travailleurs de développer des compétences et d'acquérir de l'expérience, ce qui peut potentiellement déboucher sur des emplois offrant de meilleures conditions.

Risques liés au travail sur plateformes numériques

Les risques en matière de SST auxquels sont confrontés les travailleurs de plateformes sont très similaires à ceux liés aux mêmes tâches effectuées en dehors de l'économie des plateformes. Par exemple, les travailleurs des plateformes numériques sont exposés à des risques liés à des postures statiques prolongées, à l'utilisation d'équipements inadéquats et à l'utilisation d'appareils numériques.

Néanmoins, le travail sur plateformes implique une activité supplémentaire, comme rechercher des tâches sur lesquelles travailler, et également des capacités supplémentaires, comme se familiariser avec les technologies nécessaires pour accéder aux plateformes. Il est également fréquent dans les professions généralement plus risquées, telles que le transport et la livraison. Un certain nombre de facteurs et de conditions de travail sur plateformes numériques entraînent des risques supplémentaires en matière de SST, ce qui complique la prévention et la gestion de ces risques dans le cadre de l'économie des plateformes.

Risques spécifiques liés au travail sur plateformes numériques

- **Statut professionnel et dispositions contractuelles ambigus**

Les plateformes de travail numériques ont tendance à classer les travailleurs dans la catégorie des indépendants, ce qui peut ne pas correspondre à leurs conditions d'emploi et de travail réelles. Le fait d'être indépendant rend les travailleurs de plateformes responsables de leur propre SST, étant donné que, dans la plupart des États membres, la législation en matière de SST ne s'applique qu'aux salariés. En outre, ces travailleurs ne sont généralement pas ciblés par les services de prévention, de surveillance et de contrôle, sont exclus des initiatives de dialogue social et ne sont pas couverts par la négociation collective.

- **Gestion algorithmique**

Les plateformes utilisent la gestion algorithmique, c'est-à-dire des algorithmes pour attribuer les tâches, contrôler et évaluer les performances et le comportement des travailleurs. Cela peut nuire à l'autonomie, au contrôle et à la flexibilité du travail, et entraîner une charge de travail plus lourde, de l'épuisement, de l'anxiété et du stress, ce qui a une incidence négative sur la santé et le bien-être. L'algorithme classe les travailleurs et les récompense ou les pénalise en fonction de leurs performances ou de leur comportement, ce qui peut être éprouvant sur le plan émotionnel. Ajoutons également qu'il existe souvent un manque général de transparence sur le fonctionnement de l'algorithme, ce qui peut contribuer à l'insécurité et au stress, et constituer un obstacle à la participation et à la consultation des travailleurs.

- **Isolement social, lieux de travail non conventionnels et conflit entre vie professionnelle et vie privée**

Le travail sur plateformes numériques est principalement exécuté de manière isolée par une main-d'œuvre anonyme et dispersée, avec une importante rotation du personnel, dans des lieux de travail mal adaptés, souvent avec du matériel inadéquat et des frontières floues entre vie privée et vie professionnelle. Cela peut entraîner toute une série d'implications pour la santé et sécurité au travail des travailleurs des plateformes. Les problèmes de sommeil, d'épuisement, de stress, de dépression, de burn-out, de solitude, de troubles musculo-squelettiques, d'accidents et d'insatisfaction générale à l'égard de sa vie professionnelle et personnelle sont des problèmes fréquemment signalés. L'isolement social des travailleurs de plateformes limite leur organisation et, par conséquent, le dialogue social, la négociation collective et la participation au développement d'un système de gestion en matière de SST. Avec une main-d'œuvre dispersée et un manque d'organes représentatifs organisés, il est difficile de promouvoir la formation, l'accès aux services de SST et les initiatives telles que les campagnes de sensibilisation et de prévention.

- **Précarité de l'emploi et des revenus**

Le travail sur plateformes numériques s'accompagne d'une grande insécurité de l'emploi et des revenus, car les travailleurs n'ont souvent que peu ou pas de contrôle, ni de pouvoir de négociation, sur la quantité de travail qu'ils peuvent effectuer et le salaire qu'ils peuvent percevoir pour chaque tâche. L'insécurité de l'emploi et des revenus est un facteur de risque psychosocial reconnu lié au travail.



Pratiques efficaces pour un travail sûr et sain sur plateformes numériques

Afin de prévenir les risques liés au travail sur plateformes numériques, plusieurs initiatives ont été lancées par les décideurs publics, les plateformes de travail numériques, les associations de plateformes, les partenaires sociaux et les travailleurs des plateformes eux-mêmes.

Initiatives au niveau politique

Loi espagnole «Riders»: introduction d'un droit à la transparence algorithmique et de la présomption d'une relation de travail dépendante.

Cadre législatif italien et charte de Bologne: la charte de Bologne des droits fondamentaux du travail numérique dans le contexte urbain a introduit des conditions de protection en matière de SST pour le travail sur plateforme et inspiré des initiatives similaires dans la région du Latium et à Milan, ainsi que des modifications de la législation nationale.

Cadre législatif français: un ensemble de lois, telles que la loi El Khomri relative à la lutte contre la fraude et la loi d'orientation des mobilités, accordent une série de droits et de protections aux travailleurs des plateformes, comme le droit de former et de s'affilier à un syndicat, le droit à la déconnexion et l'assurance contre les accidents du travail.

Initiatives des plateformes et des associations de plateformes

Glovo, Lyft, DoorDash, Uber, Waymo, Amazon Flex et d'autres plateformes ont lancé une série d'initiatives visant à intégrer les aspects SST dans le fonctionnement de leurs applications et technologies. Cela montre que les plateformes elles-mêmes peuvent promouvoir activement un travail sûr et sain sur plateformes. Comme exemples d'initiatives, citons les lignes d'assistance, les services d'aide, les systèmes d'assistance automatisés, les messages, conseils et astuces SST par le biais de notifications basées sur des applications et de signaux SST automatisés, les forums de groupes d'entreprises et les mesures de sécurité interpersonnelles (par exemple, l'assistance d'urgence ou les boutons de panique). D'autres exemples incluent la mise en place de filets de protection sociale sous la forme d'une assurance maladie, accident et indemnisation, d'une assurance soins de santé et invalidité, d'un congé de maternité et de paternité, ainsi que de ressources de formation et de sensibilisation sur mesure en matière de SST.

Pratiques des syndicats et des travailleurs des plateformes

Les syndicats ont été actifs dans toute l'Europe, menant des activités visant à promouvoir la prévention des risques SST liés au travail sur plateformes. Citons, par exemple, les registres et observatoires sur les principales dispositions du droit du travail, le dialogue social et les régimes volontaires liés aux conditions de travail sur plateformes numériques, les outils de formation pour les syndicats et les recueils de bonnes pratiques pour la prévention des risques SST. Les travailleurs des plateformes ont également mis en œuvre des initiatives, telles que des échanges informels d'informations entre pairs sur des questions liées au travail. Les forums de discussion, les médias sociaux et les interactions en face à face sont les canaux les plus fréquemment utilisés. Sans compter d'autres initiatives, telles que les mesures de sécurité informelles et les précautions pour se protéger contre les risques spécifiques à une tâche.

Initiatives fondées sur le dialogue social

Les partenaires sociaux ont négocié et approuvé plusieurs initiatives. Les conventions collectives se sont révélées être un outil efficace pour sécuriser les équipements de protection individuelle des coursiers conformément aux juridictions nationales et pour améliorer les conditions de travail des travailleurs de plateformes. Par exemple, Hilfr, une plateforme de services de nettoyage au Danemark, et le syndicat danois 3F ont négocié une convention collective pionnière promouvant le travail décent et les prestations de maladie, incluant notamment un supplément de bien-être économique, autrement dit une rémunération supplémentaire équivalant en quelque sorte à une prime de risque.

Ressources

Consultez tous les documents associés sous la rubrique Domaines prioritaires de la page «Le travail sur plateformes numériques»:
<https://healthy-workplaces.osha.europa.eu/fr/about-topic/priority-area/digital-platform-work>.

Consultez toutes les publications sur le sujet:
<https://osha.europa.eu/fr/publications-priority-area/digital-platform-work>.

Section thématique de l'EU-OSHA sur la numérisation du travail et ses implications en matière de SST:
<https://osha.europa.eu/fr/themes/digitalisation-work>.

Questions psychosociales et évolution du monde du travail:
<https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-issues-changing-world-work>.