

# Dialogue social et protection sociale dans l'économie des plateformes : enjeux et pistes d'action

France Stratégie, Sharers & Workers (réseau sur les transformations du travail liées au numérique et à l'économie des plateformes co-animé par l'Ires et l'Association travail emploi Europe société, ASTREES) et l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) ont lancé en décembre 2016 une réflexion participative<sup>1</sup>, menée avec des représentants des plateformes digitales, des syndicalistes et des experts, autour des propositions du rapport de Nicolas Amar et Louis-Charles Viossat de l'IGAS sur « Les plateformes, l'emploi et la protection sociale » publié en mai 2016.

Des groupes de travail se sont réunis au printemps 2017, prolongeant les discussions entamées en décembre 2016. L'enjeu était double : ouvrir un espace de discussion aux acteurs des plateformes et aux organisations syndicales pour les faire dialoguer et réfléchir à de nouveaux modes de régulation ; les aider à construire des propositions concrètes à la fois sur les modalités du dialogue et sur les protections du travail dans un cadre non institutionnel.

Deux thèmes ont été mis en discussion dans ces groupes de travail menés en parallèle :

- le dialogue social et les modes de représentation et d'action innovants ;
- les contributions volontaires des plateformes à la couverture sociale complémentaire/supplémentaire des travailleurs indépendants qui y ont recours.

La sélection de ces deux thèmes a été motivée par la volonté de se concentrer sur quelques sujets relativement vierges bien que présentés dans le rapport de l'IGAS de mai 2016, afin de déboucher dans un calendrier assez serré sur des propositions opérationnelles, sans préempter pour autant les chantiers à venir des pouvoirs publics.

Les groupes de travail se sont réunis lors de quatre séances, de mai à juillet 2017. Au total, une quarantaine de personnes ont participé à ces travaux (hors organisateurs) : 17 représentants de plateformes, 14 représentants des organisations syndicales ou des collectifs de travailleurs, 7 experts, 5 représentants du secteur des assurances et des mutuelles. Au cours de deux séances, les représentants des plateformes et les représentants des travailleurs ont mené leur réflexion séparément, de façon à permettre des discussions plus libres.

Dès le départ, il a été convenu que ces groupes pouvaient aussi avoir vocation à lister des questions s'inscrivant dans une perspective de plus long terme.

Odile Chagny

IRES, Sharers & Workers

Cécile Jolly

Antoine Naboulet

France Stratégie

Nicolas Amar

Louis-Charles Viossat

IGAS

La Note de synthèse est publiée sous la responsabilité éditoriale du commissaire général de France Stratégie. Les opinions exprimées engagent leurs auteurs et n'ont pas vocation à refléter la position du gouvernement.

1. Voir le compte rendu sur le site de France Stratégie.

## SYNTHÈSE DES DISCUSSIONS ET DÉBATS

### *Dialogue social et professionnel*

Les discussions ont permis de dégager plusieurs points de constat, partagés ou non entre représentants des plateformes et représentants des travailleurs.

**Sur les freins et les difficultés structurelles pour établir un « véritable » dialogue social.** Bien que le cadre juridique ait évolué (loi Travail du 8 août 2016 dont l'article 60 reconnaît notamment un droit d'association aux travailleurs des plateformes), les difficultés structurelles restent nombreuses, tant du côté des travailleurs (diversité des statuts, des aspirations, etc.) que du côté des plateformes (rôle de tiers, modèle économique à la demande, caractère multisectoriel, multi-activités). Les plateformes, souvent de jeunes structures concentrées sur leur croissance et la pérennité de leur modèle économique, peinent à s'emparer de ces questions sociales. Il ressort également qu'il leur est difficile de s'inscrire dans le schéma traditionnel des branches par activité et qu'il existe une forte hétérogénéité des rapports de force entre travailleurs et plateformes selon les secteurs ou le niveau de qualification. S'agissant du cadre juridique, les enjeux de requalification de travailleurs en salariés ont été mis en avant par les plateformes comme un frein à certaines initiatives. Le peu de place laissée à l'expérimentation de nouvelles formes innovantes de dialogue social a également été souligné.

**Sur les attentes en matière de dialogue social.** Tant côté plateformes que côté travailleurs, la question de la représentativité et la nécessité de structurer les acteurs ont été considérées comme centrales, notamment « si l'on veut ne pas se reposer sur l'État ». La question du périmètre des branches (à repenser/dépasser), de ce qui relève du champ professionnel ou du champ interprofessionnel, a été vue comme incontournable. De même, il est apparu nécessaire de s'inscrire dans une logique élargie de « dialogue professionnel », impliquant tous les acteurs se considérant et se reconnaissant réciproquement comme parties prenantes, sans chercher à définir ex ante la représentativité formelle.

**Sur la reconnaissance de la diversité des acteurs.** Il est apparu nécessaire de mieux renseigner la diversité des acteurs, d'établir une typologie plus fine des plateformes et des relations qu'elles entretiennent avec ceux qui les mobilisent (toutes les plateformes ne sont pas concernées par le dialogue social).

### *Couverture complémentaire maladie et prévoyance des travailleurs collaboratifs*

Les discussions et débats ont permis de clarifier les principaux freins et leviers à la constitution d'une couverture

complémentaire maladie et prévoyance des travailleurs des plateformes.

**Freins du côté des acteurs.** La diversité des demandes de couverture des travailleurs indépendants sur plateforme a été vue comme un frein important (différence par exemple entre un chauffeur VTC à temps complet et un *jobber* à temps très partiel). La fréquence du temps très partiel, pour des travailleurs sur plateforme dont le statut d'indépendant se cumule avec d'autres statuts (étudiant, retraité, salarié, etc.), fait cependant l'objet de perceptions divergentes entre plateformes et représentants des travailleurs. En revanche, un large consensus s'est dégagé pour considérer que les travailleurs collaboratifs, souvent jeunes, sont assez indifférents à ces sujets de protection sociale.

**Dans un sens favorable, la protection complémentaire constitue déjà un point de différenciation entre plateformes.** Celles-ci se distinguent par des stratégies différentes à l'égard des travailleurs auxquels elles recourent, que ce soit pour permettre une pluriactivité sécurisée, proposer des schémas de mutualisation collaboratifs ou des contrats collectifs (voir la décision récente d'Uber en matière de couverture maladie). La qualité du travail devient aussi un enjeu de fidélisation dans certains cas. C'est d'autant plus important que le modèle économique des plateformes repose sur des effets de réseau : celles qui peuvent mettre en relation le plus de clients et de fournisseurs sont en mesure de dominer le marché.

**Des contraintes fortes** ont été mentionnées sur la prise en charge d'une couverture complémentaire santé et prévoyance par les plateformes, qui ne veulent pas en particulier que cela les assimile à des employeurs et considèrent que cela accroîtrait le « risque de requalification » en contrat de travail. L'utilisation en parallèle de plusieurs plateformes par certains travailleurs pose en outre la question de la répartition entre elles de la prise de charge d'une couverture complémentaire.

**Identification des leviers pour avancer.** Les discussions ont porté principalement sur trois enjeux techniques : qui prescrit le degré de couverture, qui la finance, qui assure la gestion du fonds de mutualisation ? *La prescription de la couverture, c'est-à-dire le caractère plus ou moins obligatoire ou contraignant du dispositif de protection complémentaire et son champ, peut être opérée au niveau de la plateforme, du travailleur (assurance individuelle), des organisations syndicales, des branches professionnelles, des branches de statut (intérim, portage salarial, par exemple).* Tout cela est à envisager et discuter selon les risques, les objectifs visés pour la couverture (quel niveau de couverture ? quelle unicité ? quelle portabilité ?, etc.). Il est également nécessaire de *penser le financement de*



*manière différenciée* selon les risques. Par exemple, les risques AT-MP (accidents du travail – maladies professionnelles) peuvent être portés par la plateforme, les risques non liés à son activité sans doute moins. S'agissant du *portage dans le temps de la mutualisation*, la question est de savoir qui doit l'assurer : les plateformes, les assurances ou les partenaires sociaux ? Des discussions est ressortie la nécessité de tenir compte des risques de perte de couverture en cas de portage par la plateforme, la forte mortalité de ces jeunes entreprises rendant risquée une mutualisation reposant sur elles seules.

## PISTES ET LEVIERS D'ACTION IDENTIFIÉS PAR LES GROUPES DE TRAVAIL

Les groupes de travail ont fait émerger plusieurs pistes d'action concrètes.

### *Développer un espace d'observation et de dialogue sur le travail intermédié par les plateformes*

La connaissance du monde des plateformes est encore très parcellaire et le dialogue entre travailleurs et plateformes embryonnaire. Faire progresser la connaissance des conditions de travail – au sens large – et permettre l'expérimentation de nouvelles pratiques de dialogue social/professionnel pourrait passer par la création d'un espace relevant d'une logique d'« Observatoire partagé ».

Cet observatoire serait d'abord à concevoir comme un espace « tiers » d'expérimentation sociale, dans lequel il serait possible de s'extraire des cadres juridiques, organisationnels et sociaux actuels, afin d'imaginer de nouvelles formes de gouvernance, de dialogue social, etc.

Il serait aussi un outil au service d'acteurs jusque-là peu structurés mais se reconnaissant mutuellement comme parties prenantes (plateformes, représentants des travailleurs, représentants des organisations patronales, consommateurs, territoires, État, etc.) d'un même « univers » et ouverts à sa régulation.

Cette démarche nécessiterait d'engager un minimum de moyens concrets et de formalisme ; elle pourrait prendre appui pour cela sur des initiatives préexistantes (Sharers & Workers), sur d'autres observatoires sectoriels (transport) et/ou sur des services de l'État (France Stratégie).

Cependant, l'objectif n'est pas prioritairement d'institutionnaliser un tel observatoire ni d'en faire un espace de négociation formel. La priorité serait d'en définir les fonctionnalités utiles pour les parties prenantes – au premier rang desquelles les travailleurs, les plateformes –, afin que se développe un dialogue social/professionnel entre elles.

Les fonctionnalités de l'observatoire pourraient être multiples :

- **recenser, étoffer et partager les données et sources d'information** – qu'elles soient publiques ou proviennent directement des plateformes – **permettant d'appréhender la réalité de l'emploi et des conditions d'emploi dans les plateformes**. Cela accroîtrait la connaissance à la fois générale de « l'emploi » sur plateforme (nombre de personnes concernées, revenus, profils, etc.) et particulière des modalités de relation de travail (différentes selon que les plateformes intermédièrent des activités de service aux particuliers ou aux entreprises, qualifiées ou peu qualifiées, nécessitant un service physique ou immatériel). Cela permettrait aussi de répondre à l'attente forte de clarification de la diversité des situations et aspirations (typologie des acteurs) ;
- **faire connaître et appuyer les initiatives existantes de dialogue entre les plateformes et leurs travailleurs** : mise en place de groupes de travail entre plateformes et travailleurs de plateforme ; création de forums et de groupes d'échange ; procédures de consultation et de vote en ligne ;
- **être un lieu de réflexion et d'appui pour la mise en place de « chartes » ou « codes de bonne conduite » de plateformes** (les standards minima, la sécurité au travail, l'égalité hommes-femmes, etc.) et contribuer à ce qu'ils soient connus de tous et appliqués ;
- **être un lieu de réflexion et d'appui pour la mise en place d'outils d'information sur les conditions de travail à destination des travailleurs des plateformes**, comme par exemple en Allemagne, Autriche et Suède où a été déployé le projet « Faircrowdwork » porté initialement par le syndicat allemand IG Metall.

À terme, un tel observatoire pourrait fonctionner comme un « tiers certificateur » des expérimentations des nouvelles modalités de dialogue social/professionnel, ou de dispositifs de protection sociale complémentaire proposés aux travailleurs des plateformes.

Une réflexion est à mener sur l'articulation et l'adossement de cet observatoire avec :

- les outils mis en place par ailleurs : observatoire des taxis et VTC de la loi Grandguillaume par exemple pour les transports ;
- les travaux menés et à venir au niveau des branches professionnelles, des observatoires de branche (logique de complémentarité).

Enfin, la mise en place d'un observatoire peut contribuer à répondre à des enjeux plus larges : structuration et représentation des acteurs, espaces et objets du dialogue

social, question du périmètre des branches, de ce qui relève du champ professionnel ou du champ interprofessionnel, etc.

### *Développer et structurer une offre de protection sociale complémentaire pour les travailleurs des plateformes*

Le développement d'une protection sociale adaptée aux travailleurs des plateformes est un enjeu majeur et rencontre une prise de conscience croissante du côté des plateformes. Des offres se développent déjà ponctuellement, mais les possibilités concrètes demeurent multiples, avec des implications variables pour les deux parties.

Les groupes de travail ont évoqué un certain nombre de pistes à approfondir :

- **encourager la négociation de contrats de groupes ouverts** pour les travailleurs de plateforme, en étudiant la mise en place d'incitations fiscales. En particulier, garantir un traitement fiscal équivalent à celui des autres dispositifs (Madelin + généralisation de la complémentaire santé salariée). **Autoriser les plateformes qui le souhaitent à abonder les contrats « Madelin »** des travailleurs de plateforme, selon un traitement fiscal équitable (ni imposition ni cotisations sur le montant) ;
- créer un chèque santé adapté aux travailleurs occasionnels de plateforme ;
- assurer le partage de connaissance sur les initiatives existantes en matière de couverture complémentaire proposée aux travailleurs, du côté des plateformes comme des partenaires sociaux. Engager un processus de **labellisation** des contrats et dispositifs de couverture complémentaires, par exemple par des organisations de travailleurs (syndicats, etc.).

D'un point de vue plus général, l'examen approfondi de ces différentes pistes doit prendre en considération deux enjeux plus larges :

- penser l'articulation des différents dispositifs avec le Compte personnel d'activité, lequel apparaît comme un outil en phase avec l'individualisation et le besoin d'accompagnement qui marquent la situation des travailleurs des plateformes ;
- nécessité de s'adosser à une réflexion plus globale sur le financement de la protection sociale, la capacité des activités offertes par les plateformes à générer des emplois assurant des revenus susceptibles de contribuer au financement de la protection sociale.

## REMARQUE CONCLUSIVE

Lors des séances de travail, les représentants des plateformes ont soulevé à plusieurs reprises la question de l'éventuelle requalification des contrats de prestation des travailleurs indépendants sur plateforme en contrat de travail salarié. Certains d'entre eux présentent cela comme un « risque » ou une « incertitude » juridique limitant leur prise d'initiative à l'égard des travailleurs, tant en matière de dialogue que de protection complémentaire.

La réalité de cet enjeu et de l'incertitude juridique ne fait pas l'unanimité à ce jour. Une question aussi importante pourrait nécessiter un travail juridique visant à préciser l'état du droit et de la jurisprudence française et internationale, qui évolue, et les enjeux de la requalification au regard notamment de l'existence d'avantages sociaux facultatifs pour les travailleurs des plateformes.

---

*Outre les auteurs de cette note de synthèse, des personnes issues des organisations suivantes ont pris part à différentes étapes de l'exercice : Axa, CFDT, CFE-CGC, CFTC, CLAP, Collectif des Tiers lieux, Coopaname, Dares, Digital Village, Drees, Droit du Partage, Droit et Croissance, Euros Agency - Deliveroo, Foule Factory, France Digitale, Groupe UP, Heetch, Hopwork/Malt, Humanis, Malakoff Médéric, Marcel Cab, Otherwise, Schibsted - Le Bon Coin, Stootie, Syndicat du Transport, Télécom Paris Tech, Uber, université Paris Dauphine, Vit-on-Job, Wemind.*

*Ce document n'engage pas ces organisations et demeure de l'entière responsabilité des auteurs.*

---

## RETROUVEZ LES DERNIÈRES ACTUALITÉS FRANCE STRATÉGIE



[www.strategie.gouv.fr](http://www.strategie.gouv.fr)



[francestrategie](https://www.facebook.com/francestrategie)



[@Strategie\\_Gouv](https://twitter.com/Strategie_Gouv)

France Stratégie, laboratoire d'idées public, a pour mission d'éclairer les choix collectifs. Son action repose sur quatre métiers : évaluer les politiques publiques ; anticiper les mutations à venir dans les domaines économiques, sociétaux ou techniques ; débattre avec les experts et les acteurs français et internationaux ; proposer des recommandations aux pouvoirs publics nationaux, territoriaux et européens. Pour enrichir ses analyses et affiner ses propositions France Stratégie s'attache à dialoguer avec les partenaires sociaux et la société civile. France Stratégie mise sur la transversalité en animant un réseau de sept organismes aux compétences spécialisées.