



# ► Réaliser le travail décent dans l'économie des plateformes

Conférence internationale du Travail  
113<sup>e</sup> session, 2025

Rapport V(1)

# ► Réaliser le travail décent dans l'économie des plateformes

Cinquième question à l'ordre du jour



Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Cet ouvrage est soumis à une licence Creative Commons Attribution 4.0 International. Les conditions applicables à cette licence sont présentées à l'adresse suivante: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.fr>. L'utilisateur est autorisé à réutiliser et à partager (copier et redistribuer) l'ouvrage original ou à l'adapter (le remanier, le transformer ou s'en servir pour créer un nouveau produit) conformément aux termes de ladite licence. L'utilisateur doit clairement indiquer que l'OIT est la source de l'ouvrage et faire état de toute modification apportée au contenu original. L'utilisation de l'emblème, du nom et du logo de l'OIT n'est pas autorisée dans le cadre de traductions, d'adaptations ou d'autres œuvres dérivées.

**Citations** – L'utilisateur doit faire état de toute modification apportée à cet ouvrage. L'ouvrage doit être cité comme suit: *Réaliser le travail décent dans l'économie des plateformes*, Genève: Bureau international du Travail, 2024. © OIT.

**Traductions** – Si cet ouvrage fait l'objet d'une traduction, celle-ci doit comporter, outre la mention de la source de l'ouvrage original, la clause de non-responsabilité suivante: *Ceci est une traduction d'un ouvrage de l'Organisation internationale du Travail (OIT) protégé par le droit d'auteur. Cette traduction n'a pas été élaborée, révisée ou approuvée par l'OIT et ne doit pas être considérée comme une traduction officielle de cette dernière. L'OIT décline toute responsabilité quant au contenu ou à l'exactitude de cette traduction, qui n'engage que la responsabilité de son ou ses auteurs.*

**Adaptations** – Si cet ouvrage fait l'objet d'une adaptation, celle-ci doit comporter, outre la mention de la source de l'ouvrage original, la clause de non-responsabilité suivante: *Ceci est une adaptation d'un ouvrage de l'Organisation internationale du Travail (OIT) protégé par le droit d'auteur. Cette adaptation n'a pas été élaborée, révisée ou approuvée par l'OIT et ne doit pas être considérée comme une adaptation officielle de cette dernière. L'OIT décline toute responsabilité quant au contenu ou à l'exactitude de cette adaptation, qui n'engage que la responsabilité de son ou ses auteurs.*

**Œuvres de tiers** – La licence Creative Commons ne s'applique pas aux œuvres incluses dans cette publication qui ne relèvent pas du droit d'auteur de l'OIT. Lorsqu'une œuvre est attribuée à un tiers, l'utilisateur de l'œuvre est seul responsable d'obtenir les autorisations nécessaires auprès du détenteur des droits et sera tenu pour seul responsable en cas de violation alléguée.

Tout différend auquel la présente licence pourra donner lieu et qui ne pourra pas être résolu à l'amiable sera soumis à l'arbitrage conformément au Règlement d'arbitrage de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI). Les parties seront liées par toute sentence arbitrale rendue en tant que règlement définitif du différend.

Toute question concernant les droits et licences doit être envoyée à l'unité des Publications de l'OIT (Droits et licences) à l'adresse [rights@ilo.org](mailto:rights@ilo.org). Des informations concernant les publications et les produits numériques de l'OIT peuvent être consultées à cette adresse: [www.ilo.org/publins](http://www.ilo.org/publins).

---

ISBN 978-92-2-039816-6 (imprimé)  
ISBN 978-92-2-039817-3 (PDF Web)  
ISSN 0251-3218

**Également disponible en:**

allemand: ISBN 978-92-2-039818-0 (imprimé), ISBN 978-92-2-039819-7 (PDF Web);  
anglais: ISBN 978-92-2-039810-4 (imprimé), ISBN 978-92-2-039811-1 (PDF Web);  
arabe: ISBN 978-92-2-039812-8 (imprimé), ISBN 978-92-2-039813-5 (PDF Web);  
chinois: ISBN 978-92-2-039814-2 (imprimé), ISBN 978-92-2-039815-9 (PDF Web);  
espagnol: ISBN 978-92-2-039822-7 (imprimé), ISBN 978-92-2-039823-4 (PDF Web);  
russe: ISBN 978-92-2-039820-3 (imprimé), ISBN 978-92-2-039821-0 (PDF Web).

---

Les désignations utilisées dans les publications et bases de données de l'OIT, qui sont conformes à la pratique de l'Organisation des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part de l'OIT aucune prise de position quant au statut juridique de tout pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières ou limites.

Les opinions et vues exprimées dans la présente publication sont propres à son ou ses auteurs et ne reflètent pas nécessairement les opinions, les vues ou la politique de l'OIT.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part de l'OIT aucune appréciation favorable ou défavorable.

## ► Table des matières

---

	<b>Page</b>
Introduction .....	9
Chapitre 1. Émergence et hétérogénéité de l'économie des plateformes.....	11
1.1. Modèles économiques, avantages concurrentiels et pouvoir de marché.....	12
Chapitre 2. La nature du travail via des plateformes.....	15
2.1. Plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs.....	15
2.1.1. Nombre de plateformes et ampleur du travail via des plateformes ...	15
2.1.2. Localisation des plateformes et du travail via des plateformes .....	19
2.2. Principales caractéristiques du travail via des plateformes.....	20
2.2.1. Faibles barrières à l'entrée et flexibilité .....	20
2.2.2. Le travail via des plateformes: secteurs et professions concernés ...	21
2.2.3. Activité principale et activité accessoire .....	21
2.2.4. Le rôle des algorithmes dans le suivi et la supervision du travail .....	23
2.3. Caractéristiques des travailleurs des plateformes .....	23
2.3.1. Âge .....	23
2.3.2. Niveau d'instruction .....	24
2.3.3. Répartition femmes-hommes .....	26
2.3.4. Travailleurs migrants et réfugiés.....	27
2.4. Travail sur des plateformes numériques et informalité .....	28
Chapitre 3. Cadre réglementaire .....	31
3.1. Droit international et travail via des plateformes.....	31
Liberté syndicale et négociation collective .....	32
Travail forcé .....	33
Travail des enfants .....	33
Égalité de chances et de traitement .....	33
Sécurité et santé au travail.....	34
Politique et promotion de l'emploi .....	34
La relation de travail .....	35
Salaires .....	35
Durée du travail .....	35
Algorithmes .....	36

	Protection des données personnelles des travailleurs.....	36
	Sécurité sociale .....	37
	Travailleurs migrants .....	38
	Règlement des conflits .....	38
	Licenciement .....	38
	Inspection du travail .....	39
	Transition de l'économie informelle vers l'économie formelle.....	39
	Résumé de la pertinence des normes internationales du travail pour les plateformes.....	39
	3.2. Champ de l'intervention réglementaire au sein des États Membres .....	40
Chapitre 4.	Définitions des notions de travailleur des plateformes et de plateforme .....	47
Chapitre 5.	Quels travailleurs des plateformes numériques sont protégés? .....	55
	5.1. Contexte.....	55
	5.2. Initiatives nationales et régionales.....	55
	5.2.1. Jurisprudence.....	55
	5.2.2. Législation .....	57
Chapitre 6.	Principes et droits fondamentaux au travail .....	61
	6.1. Liberté d'association et reconnaissance effective du droit de négociation collective .....	61
	6.1.1. Contexte .....	61
	6.1.2. Initiatives nationales et régionales .....	62
	6.2. Abolition du travail forcé et du travail des enfants .....	63
	6.2.1. Contexte .....	63
	6.2.2. Initiatives nationales et régionales .....	63
	6.3. Égalité et non-discrimination.....	64
	6.3.1. Contexte .....	64
	6.3.2. Initiatives nationales et régionales .....	65
	6.4. Sécurité et santé au travail.....	66
	6.4.1. Contexte .....	66
	6.4.2. Initiatives nationales et régionales .....	67
Chapitre 7.	Politique et promotion de l'emploi.....	71
	7.1. Contexte.....	71
	7.2. Initiatives nationales et régionales.....	71

Chapitre 8. Protection des travailleurs.....	75
8.1. Rémunération .....	75
8.1.1. Contexte .....	75
8.1.2. Initiatives nationales et régionales .....	76
8.2. Temps de travail .....	78
8.2.1. Contexte .....	78
8.2.2. Initiatives nationales et régionales .....	79
8.3. Résiliation des contrats et désactivation des comptes.....	81
8.3.1. Contexte .....	81
8.3.2. Initiatives nationales et régionales .....	82
8.4. Protection des données personnelles des travailleurs.....	84
8.4.1. Contexte .....	84
8.4.2. Initiatives nationales et régionales .....	84
8.5. Règlement des différends.....	86
8.5.1. Contexte .....	86
8.5.2. Initiatives nationales et régionales .....	87
Chapitre 9. Sécurité sociale.....	91
9.1. Contexte.....	91
9.2. Initiatives nationales et régionales.....	92
Chapitre 10. Représentation et dialogue social.....	95
10.1. Contexte.....	95
Représentation.....	95
Dialogue tripartite .....	97
Négociation collective et dialogue bipartite.....	97
Chapitre 11. Accès à l'information .....	101
11.1. Contexte.....	101
11.2. Initiatives nationales et régionales.....	101
Chapitre 12. Respect de la réglementation .....	105
12.1. Contexte.....	105
12.2. Initiatives nationales et régionales.....	106
12.2.1. Contrôle de l'application de la réglementation, sanctions et mécanismes de contrôle connexes.....	106
12.2.2. Obligations en matière d'agrément et de communication d'informations .....	107

Chapitre 13. Activités de l'OIT et autres initiatives internationales .....	109
13.1. Contribution de l'OIT à la collecte de données factuelles à l'échelle mondiale.....	109
13.2. Activités en matière d'assistance technique et de recherche menées par l'OIT pour appuyer les États Membres .....	111
13.3. Initiatives internationales plus larges .....	113
Chapitre 14. Une norme sur le travail décent dans l'économie des plateformes .....	117
14.1. L'émergence rapide de l'économie des plateformes et les prémisses de sa réglementation.....	117
14.2. Enseignements tirés de la législation et de la pratique.....	118
14.3. Pourquoi une norme est-elle nécessaire? .....	119
Possibilité de prévoir des procédures d'amendement simplifiées et accélérées pour le(s) futur(s) instrument(s) .....	121
Le questionnaire .....	121
Questionnaire .....	123

## Liste de figures

1. Nombre de plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs – Niveau mondial, catégories sélectionnées .....	16
2. Proportion de travailleurs sur les principales plateformes de travail en ligne par rapport à l'effectif total – niveau mondial, 15 premiers pays (pourcentage) .....	19

## Liste de tableaux

1. Exemples d'enquêtes officielles comportant des questions relatives au travail via des plateformes .....	17
2. Âge moyen des travailleurs des plateformes, par comparaison avec d'autres travailleurs ou l'ensemble des travailleurs, dans des pays et régions donnés .....	23
3. Niveau d'instruction des travailleurs des plateformes par comparaison avec les travailleurs hors plateformes, pour des pays et régions donnés (pourcentage).....	24
4. Proportion de travailleurs migrants travaillant sur des plateformes et hors plateformes, pour des pays ou régions donnés (pourcentage).....	27
5. Instruments juridiques sur le travail via des plateformes .....	42
6. Définition du terme «travailleur des plateformes» dans différents instruments législatifs nationaux.....	47
7. Définition des notions de plateformes/plateformes de travail numériques dans différents instruments législatifs .....	50

## Liste d'encadrés

1. Ce que nous savons de l'informalité sur les plateformes de travail .....	29
2. Jurisprudence sur la liberté syndicale en Italie .....	63
3. Travailleurs migrants des plateformes.....	65
4. Conventions collectives comportant des dispositions sur le temps de travail.....	80
5. Initiative de plusieurs plateformes de travail à la tâche concernant le règlement des conflits relatifs à ce type de travail.....	88
6. Groupe de travail tripartite sur la représentation à Singapour .....	97
7. France – Création de l'Autorité des relations sociales des plateformes d'emploi (ARPE) .....	98
8. Exemples de conventions collectives.....	98
9. Mesures relatives à la transparence algorithmique et à la confidentialité syndicale dans la convention collective Just Eat Spain .....	102

## ► Introduction

---

1. La Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail, adoptée par la Conférence internationale du Travail (la Conférence) à sa 108<sup>e</sup> session (2019), appelle les États Membres de l'OIT à mettre en œuvre «des politiques et des mesures permettant d'assurer une protection appropriée de la vie privée et des données personnelles, de relever les défis et de saisir les opportunités dans le monde du travail qui découlent des transformations associées aux technologies numériques, notamment le travail via des plateformes».
2. L'économie des plateformes est l'une des manifestations les plus tangibles des mutations induites par la numérisation du monde du travail. Sa croissance ouvre de nouveaux marchés aux entreprises et crée de nouveaux emplois et de nouvelles possibilités de revenus, souvent associés à une grande souplesse et à une relative facilité d'accès pour les travailleurs. Les consommateurs tirent quant à eux profit de biens et services meilleur marché et plus adaptés, en particulier dans les zones mal desservies. Dans le même temps, l'économie des plateformes transforme en profondeur les modes d'organisation et d'exécution du travail, et est synonyme de nouveaux défis pour ce qui est de garantir que les travailleurs des plateformes ont accès au travail décent.
3. À sa 341<sup>e</sup> session (mars 2021), le Conseil d'administration a décidé de «demander au Bureau de convoquer une réunion tripartite d'experts sur la question du travail décent dans l'économie des plateformes numériques en 2022»<sup>1</sup>. Cette réunion a eu lieu à Genève du 10 au 14 octobre 2022. À sa 346<sup>e</sup> session (octobre-novembre 2022), ayant été informé des résultats de la réunion, le Conseil d'administration a décidé d'inscrire une question sur le travail décent dans l'économie des plateformes à l'ordre du jour de la 113<sup>e</sup> session (2025) de la Conférence et a prié le Bureau de lui soumettre une analyse des lacunes normatives à sa 347<sup>e</sup> session (mars 2023), pour éclairer sa décision sur la nature de cette question<sup>2</sup>.
4. Enfin, à sa 347<sup>e</sup> session (mars 2023), ayant pris note de l'analyse des lacunes normatives préparée par le Bureau<sup>3</sup>, le Conseil d'administration a décidé que la question inscrite à la 113<sup>e</sup> session (juin 2025) de la Conférence ferait l'objet d'une action normative régie par la procédure de double discussion<sup>4</sup>. Conformément aux dispositions du Règlement de la Conférence relatives à la procédure de double discussion<sup>5</sup>, le Bureau a élaboré le présent rapport, qui donne des informations à jour sur le travail via des plateformes dans le monde ainsi que sur la législation et la pratique des différents pays en la matière. Il vise à éclairer la discussion de la Conférence et à aider les États Membres à répondre au questionnaire joint en annexe.
5. Le rapport présente d'abord brièvement l'économie des plateformes, revient sur sa croissance rapide et décrit son hétérogénéité (chapitre 1). Il traite ensuite de la dynamique du travail dans l'économie des plateformes en plaçant l'accent sur les plateformes qui mettent en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs. Il offre une analyse de la croissance et de l'ampleur du travail via des plateformes ainsi que des caractéristiques des travailleurs des plateformes (chapitre 2).

---

<sup>1</sup> OIT, *Procès-verbaux de la 341<sup>e</sup> session du Conseil d'administration du Bureau international du Travail*, GB.341/PV, 2021, paragr. 50 c).

<sup>2</sup> OIT, *Procès-verbaux de la 346<sup>e</sup> session du Conseil d'administration du Bureau international du Travail*, GB.346/PV, 2022.

<sup>3</sup> OIT, *Analyse des lacunes normatives en matière de travail décent dans l'économie des plateformes*, GB.347/POL/1, 2023.

<sup>4</sup> OIT, *Procès-verbaux de la 347<sup>e</sup> session du Conseil d'administration du Bureau international du Travail*, GB.347/PV(Rev.), 2023, paragr. 876.

<sup>5</sup> OIT, *Règlement de la Conférence internationale du Travail*, art. 46 (1).

6. Le rapport présente les cadres réglementaires existants, analyse l'applicabilité des normes internationales du travail au travail via des plateformes, met en lumière l'importance du cadre offert par les normes de l'OIT existantes et recense les lacunes. Il offre aussi une vue d'ensemble des instruments juridiques et des pratiques en vigueur dans les États Membres et dépeint la diversité des approches réglementaires (chapitre 3). Puis il décrit la manière dont les différents pays définissent les plateformes et les travailleurs des plateformes (chapitre 4).
7. Il décrit ensuite de façon plus détaillée les instruments juridiques <sup>6</sup> et les pratiques relatifs aux différentes dimensions du travail décent. S'appuyant sur la jurisprudence et la législation, il propose une analyse de la qualification de la relation de travail et explique comment les États Membres s'emparent de cette question (chapitre 5). L'application des principes et droits fondamentaux au travail des travailleurs des plateformes est examinée au chapitre 6, qui est suivi d'une analyse de l'influence de l'économie des plateformes sur la création d'emplois, et notamment des mesures prises par les États Membres pour tirer parti du potentiel qu'offre cette économie en matière de création d'emplois (chapitre 7).
8. Le rapport décrit ensuite les tendances, lacunes et nouvelles pratiques législatives en matière de protection des travailleurs des plateformes (chapitre 8). Cette analyse met l'accent sur la rémunération, la durée du travail, la résiliation des contrats et la désactivation des comptes, la protection des données et les mécanismes de règlement des conflits. Le rapport montre que, malgré la complexité et les spécificités du travail via des plateformes, une tendance semble se dégager en faveur de l'extension des dispositifs de protection aux travailleurs des plateformes, et parfois aux travailleurs indépendants.
9. Le chapitre 9 porte sur la sécurité sociale et les stratégies des États Membres pour l'étendre aux travailleurs des plateformes. La représentation des travailleurs et des plateformes ainsi que le dialogue social bipartite et tripartite, qui sont d'autres aspects importants du cadre juridique, sont examinés au chapitre 10. Le rapport traite aussi de l'accès à l'information et donne des exemples des mesures prises au niveau national pour assurer la transparence et protéger les droits des travailleurs, en particulier en cas d'utilisation d'algorithmes (chapitre 11). Le rapport analyse ensuite les mesures prises par les États Membres pour assurer le respect de la réglementation et contrôler son application, en particulier les sanctions appliquées en cas de manquement (chapitre 12).
10. Après avoir dressé un tableau de la législation et de la pratique, le rapport explique comment le Bureau et d'autres institutions internationales se saisissent de la question du travail via des plateformes (chapitre 13). Le Bureau mène des recherches sur des aspects très variés, mais est aussi amené à fournir un appui à un nombre toujours plus grand d'États Membres qui souhaitent adopter des règles et des politiques sur le travail via des plateformes. Pour finir, le rapport présente les considérations essentielles du Bureau concernant l'établissement d'une norme sur le travail décent dans l'économie des plateformes (chapitre 14).
11. Le rapport contient un questionnaire, que les gouvernements doivent remplir «[en consultant] les organisations d'employeurs et de travailleurs les plus représentatives avant d'arrêter définitivement leurs réponses» <sup>7</sup>. Les réponses devraient parvenir au Bureau «aussitôt que possible et en tout cas onze mois au moins avant l'ouverture de la session de la Conférence à laquelle la première discussion doit avoir lieu» <sup>8</sup> (en l'occurrence, la session de juin 2025).

---

<sup>6</sup> Ce terme, employé ici au sens large, comprend les lois, les règlements, les recueils de directives pratiques et les autres instruments à caractère législatif. Il comprend aussi les conventions collectives et les décisions de justice ayant trait aux plateformes et au travail via des plateformes.

<sup>7</sup> OIT, *Règlement de la Conférence*, art. 46 (1).

<sup>8</sup> OIT, *Règlement de la Conférence*, art. 46 (2).

## ► Chapitre 1

### Émergence et hétérogénéité de l'économie des plateformes

12. Apparue dans les années quatre-vingt-dix, l'économie des plateformes a rapidement crû en taille et en importance, principalement sous l'effet des avancées technologiques, notamment l'accès aux smartphones, l'émergence d'Internet à haut débit et de l'informatique en nuage ainsi que l'amélioration des capacités d'extraction, d'exploitation et de suivi des données <sup>9</sup>.
13. Il n'existe pas de définition internationalement reconnue de l'économie des plateformes, ni de terme internationalement accepté pour s'y référer. On parle ainsi par exemple d'«économie participative», d'«économie de pair à pair», d'«économie à la tâche», d'«économie à la demande» ou d'«économie des plateformes» <sup>10</sup>. Ce dernier terme est toutefois fréquemment employé, car il met en évidence ce qui caractérise les activités économiques concernées: elles ont lieu via des plateformes numériques <sup>11</sup>.
14. On décrit les plateformes numériques comme des «infrastructures numériques qui permettent à deux ou plusieurs groupes d'interagir [et] qui se positionnent en tant qu'intermédiaires» <sup>12</sup>. Dans le même ordre d'idées, on les considère aussi comme «des entreprises qui utilisent Internet pour aider deux ou plusieurs groupes indépendants d'utilisateurs à avoir des interactions avantageuses d'un point de vue économique» <sup>13</sup>. L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), l'OIT et Eurostat adoptent une approche similaire dans leur manuel sur la mesure de l'emploi et du travail via des plateformes numériques, intitulé *Handbook on Measuring Digital Platform Employment and Work*, selon lequel ces plateformes sont des «"interfaces numériques" ou des "prestataires de services en ligne" [...] qui font le lien entre les prestataires des services concernés et leurs clients» <sup>14</sup>. C'est cette description qui est retenue aux fins du présent rapport.
15. L'économie des plateformes est une économie dynamique et en expansion qui rassemble «des milliards d'utilisateurs se situant du côté de l'offre ou de la demande, des millions de développeurs d'applications, des milliers d'entreprises d'infrastructure numérique et des centaines de sociétés de plateformes multifaces» <sup>15</sup>. Il est difficile de dénombrer avec précision les plateformes, car la plupart des données disponibles portent principalement sur les sociétés de plateformes de plus grande taille. La cotation ou la valeur en bourse sont un bon indicateur de l'importance de ces sociétés. En 2018, 242 plateformes numériques étaient cotées ou valorisées en bourse pour au moins 100 millions de dollars des États-Unis (dollars É.-U.). Leur valeur marchande combinée était de 7 100 milliards de dollars É.-U., concentrés à 69 pour cent parmi les sept plus grandes

<sup>9</sup> Zoltan J. Acs *et al.*, «The Evolution of the Global Digital Platform Economy: 1971-2021», *Small Business Economics* 57, n° 4 (2021): 1629-1659.

<sup>10</sup> Jacques Bulchand-Gidumal et Santiago Melián González, *La revolución de la economía colaborativa* (Madrid: LID Editorial, 2018).

<sup>11</sup> Florian A. Schmidt, *Digital Labour Markets in the Platform Economy: Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work* (Friedrich Ebert Stiftung, 2017).

<sup>12</sup> Nick Srnicek et Laurent De Sutter, *Platform Capitalism* (Cambridge: Polity Press, 2017), 30.

<sup>13</sup> Vera Demary et Christian Rusche, *The Economics of Platforms* (Cologne: Institut der deutschen Wirtschaft, 2018), 8.

<sup>14</sup> Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), OIT et Eurostat, *Handbook on Measuring Digital Platform Employment and Work*, 2023, 40.

<sup>15</sup> Acs *et al.*, 3.

sociétés <sup>16</sup>. Celles-ci ont depuis plus que doublé leur capitalisation boursière et valent aujourd'hui 10 200 milliards de dollars É.-U. <sup>17</sup>. Fait notable, le Platform Index <sup>18</sup>, indice qui suit la valeur marchande des 25 plus grandes sociétés de plateformes cotées en bourse, a dépassé le NASDAQ, le Dow Jones et le DAX40 entre 2017 et 2021.

- 16.** Bien que caractérisée par une forte hétérogénéité, l'économie des plateformes peut être définie comme l'écosystème <sup>19</sup> dans lequel opèrent les plateformes numériques. Elle recouvre un large éventail d'activités, menées à l'échelle mondiale, régionale ou locale <sup>20</sup>, et englobe des plateformes numériques, des modèles économiques et des secteurs divers et variés. Certaines plateformes numériques fournissent des services sans but lucratif, tandis que d'autres sont résolument orientées vers la recherche de profit et poursuivent clairement des objectifs commerciaux. Pour ce qui est des opérateurs du marché qu'elles font interagir, les plateformes peuvent fonctionner en «pair à pair», en «entreprise à entreprise» ou en «entreprise à consommateur». Elles font le lien entre l'offre et la demande dans différents domaines, tels que les biens de consommation et produits industriels neufs ou de seconde main, les contenus audiovisuels, les services professionnels ou la main-d'œuvre <sup>21</sup>.
- 17.** L'économie des plateformes concerne un nombre élevé et croissant de secteurs et de sous-secteurs, parmi lesquels les activités d'hébergement; la publicité et les études de marché; les arts, spectacles et loisirs; les soins et services à la personnes; l'éducation; les activités de services financiers; l'information et la communication; la réparation d'articles personnels et ménagers; le transport; et le commerce de gros et de détail.

## 1.1. Modèles économiques, avantages concurrentiels et pouvoir de marché

- 18.** La plupart des plateformes se distinguent des entreprises traditionnelles par une structure qui leur est propre et vise à faciliter l'interaction entre les clients et les fournisseurs, ce qui crée de la valeur aux deux extrémités de la chaîne de valeur. La valeur d'une plateforme dépend donc dans une large mesure de sa capacité à servir d'intermédiaire entre l'offre et la demande. Certaines plateformes souhaitant offrir des biens et des services ont fait évoluer leur modèle économique. On peut notamment citer les modèles suivants <sup>22</sup>:
- **La source libre** – Les plateformes fournissent un service gratuit, et créent et captent de la valeur au moyen d'un système d'abonnement (s'adressant généralement à une clientèle institutionnelle).
  - **Le «freemium»** – Les plateformes fournissent un service limité gratuit et captent de la valeur au moyen d'abonnements «premium».
  - **Le financement publicitaire** – Les plateformes qui utilisent ce modèle créent de la valeur principalement grâce à la publicité.

<sup>16</sup> KPMG, *Unlocking the Value of the Platform Economy*, 2018.

<sup>17</sup> CompaniesMarketCap, «[Largest Companies by Market Cap](#)», CompaniesMarketCap database, dernière consultation le 14 nov. 2023.

<sup>18</sup> Pour de plus amples informations, voir Ecodynamics, [Platform Index – Top 15 Modern Platforms](#), 2020.

<sup>19</sup> Acs et al.

<sup>20</sup> Namita Datta et al., *Working Without Borders: The Promise and Peril of Online Gig Work* (Banque mondiale, 2023) [version intégrale disponible en anglais uniquement; un résumé existe en français: *Travailler sans frontières: promesses et périls du travail à la demande en ligne*].

<sup>21</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021: le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*, 2021.

<sup>22</sup> Paul Langley et Andrew Leyshon, «[Platform Capitalism: The Intermediation and Capitalization of Digital Economic Circulation](#)», *Finance and Society* 3, n° 1 (2017): 11-31.

- **L'abonnement** – Les plateformes donnent accès au produit ou au service aux utilisateurs s'acquittant d'un abonnement unique.
  - **Le modèle biface à la demande** – Les plateformes servent d'intermédiaire entre deux parties, et exercent un contrôle plus ou moins poussé sur les transactions. Elles créent de la valeur en facturant chaque transaction entre les parties.
19. Il importe de noter que ces modèles sont des idéal-types<sup>23</sup>. De nombreuses plateformes utilisent plusieurs modèles économiques, parfois autres que ceux décrits ci-dessus.
20. **Les plateformes numériques jouissent de plusieurs avantages concurrentiels.** Elles peuvent réduire les coûts de transaction associés à la fourniture de biens et de services et atténuer l'asymétrie de l'information sur le marché, dans la mesure où l'utilisateur peut comparer plusieurs services de prix et de qualité différents avant de se décider<sup>24</sup>. Elles réalisent aussi des économies d'échelle: une fois la structure de base établie, le volume important de transactions fait baisser le coût par unité supplémentaire produite, de sorte que plus une plateforme assure de transactions, plus sa valeur ajoutée augmente et plus elle attire de nouveaux participants désireux de conclure des transactions par son intermédiaire. Cette rétro-alimentation positive est appelée «effet de réseau»: plus la plateforme est grande, plus elle a de chances de continuer de croître à un coût très faible, voire nul. Un autre avantage concurrentiel des plateformes réside dans l'ambiguïté de la réglementation dont elles bénéficient dans certains pays. En outre, les coûts liés à la sous-utilisation des ressources (maintien à niveau des stocks, heures de travail non utilisées, temps d'attente, etc.) que supportent les plateformes sont très faibles, car ils sont reportés sur les fournisseurs<sup>25</sup>.
21. **Les plateformes numériques peuvent dans certains cas exercer un pouvoir de marché important.** Du côté de la demande, elles peuvent se trouver en position de monopsonne et durcir unilatéralement les conditions d'accès, exiger l'exclusivité ou augmenter les commissions financières. Du côté de l'offre, elles peuvent exercer un monopole, ce qui leur permet par exemple de hausser leurs tarifs. Cette double captation de valeur, lorsqu'elle se produit, accroît les revenus tirés de l'intermédiation et est en lien direct avec l'effet de réseau mentionné précédemment<sup>26</sup>. Si les petites entreprises ont un intérêt à utiliser des plateformes pour accéder à des marchés, accroître leurs parts de marché et assurer leur transformation numérique, leur pouvoir de négociation relatif et celui des plateformes peuvent être largement déséquilibrés<sup>27</sup>.
22. L'entrée des plateformes dans un secteur économique peut conduire à une baisse des prix du marché dans ce secteur. En fonction du pouvoir de marché dont elles disposent dans un secteur donné, les plateformes peuvent répercuter la réduction des coûts principalement sur les consommateurs, ou augmenter leurs marges, et ainsi capter davantage de valeur. Parce qu'elles concentrent des richesses, les grandes plateformes peuvent contrôler l'innovation, imposer l'infrastructure numérique et ériger des barrières à l'entrée<sup>28</sup>.

<sup>23</sup> Gennaro Cuofano, «[Digital Business Models Map](#)», dans *Medium*, 31 janv. 2019.

<sup>24</sup> Eric Brousseau et Thierry Pénard, «[The Economics of Digital Business Models: A Framework for Analyzing the Economics of Platforms](#)», *Review of Network Economics* 6, n° 2 (2007): 81-114.

<sup>25</sup> José Moisés Martín Carretero, «[Las plataformas digitales como modelo de negocio](#)», dans *Las plataformas digitales y el mercado de trabajo*, María Luz Rodríguez Fernández (dir. de publication), (Madrid: Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2018), 15-34.

<sup>26</sup> Martín Carretero.

<sup>27</sup> Filipe Da Silva, Julia De Furquim et Georgina Núñez Reyes, *La libre concurrence en la economía digital: las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) en América Latina y el impacto del COVID-19* (Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes (CEPAL), 2020).

<sup>28</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*.

**23. L'utilisation d'algorithmes est l'un des traits caractéristiques des plateformes numériques** <sup>29</sup>. En effet, certains considèrent que «la révolution des algorithmes et l'informatique en nuage sont à la base de l'économie des plateformes» <sup>30</sup>. Les algorithmes jouent un rôle central dans le traitement et le suivi de grandes quantités de données, et sont donc essentiels pour les plateformes, qui doivent pouvoir rapprocher efficacement l'offre et la demande. Les algorithmes sont capables de détecter les pics de demande et d'aider les fournisseurs à savoir où et quand offrir leurs services <sup>31</sup>, et donc à réduire les coûts de transaction en limitant la non-utilisation des ressources. Ils permettent aussi aux plateformes d'ajuster les prix en temps réel au moyen d'une tarification dynamique. En outre, les algorithmes contribuent à repérer les habitudes des consommateurs et à établir des profils de clients, le but étant de proposer aux utilisateurs des solutions personnalisées <sup>32</sup>.

---

<sup>29</sup> Aux fins du présent rapport, il s'agit des algorithmes codés numériquement et appliqués par des ordinateurs, et à partir desquels des données sont traitées. Voir Sara Baiocco *et al.*, *The Algorithmic Management of Work and Its Implications in Different Contexts*, European Commission JRC Working Paper Series on Labour, Education and Technology n° 2022/02, 2022.

<sup>30</sup> Martin Kenney et John Zysman, «*The Rise of the Platform Economy*», *Issues in Science and Technology* 32, n° 3 (2016): 61-69.

<sup>31</sup> Alex J. Wood, «*Algorithmic Management: Consequences for Work Organisation and Working Conditions*», European Commission JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology n° 2021/07, 2021.

<sup>32</sup> Cuofano.

## ► Chapitre 2

---

### La nature du travail via des plateformes

#### 2.1. Plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs

24. Dans l'économie des plateformes, certaines plateformes mettent en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs, soit en agissant en tant qu'intermédiaire, soit en engageant directement des travailleurs à des fins de prestation de services déterminés<sup>33</sup>. Si le chapitre 1 traite de l'économie des plateformes en général, les chapitres suivants sont consacrés à ce type de plateformes, ainsi qu'au travail effectué sur ou via celles-ci<sup>34</sup>. En effet, le champ d'application de la plupart des dispositions législatives relatives à l'économie des plateformes couvre principalement le travail effectué sur ou via ces plateformes, ainsi qu'il sera exposé plus en détail au chapitre 3.
25. Il existe une distinction importante entre les plateformes de travail localisé et les plateformes de travail en ligne. Dans le cas des **plateformes de travail localisé**, la prestation de services (livraison, transport de personnes, travail domestique, etc.) est assurée dans un lieu précis. En revanche, dans le cas des **plateformes de travail en ligne**, la prestation de services (programmation de logiciels, services de traduction, modération de contenus, etc.) est assurée à distance. Les plateformes de travail en ligne peuvent être subdivisées comme suit: plateformes d'intermédiation du travail (ou microtravail), plateformes de travail indépendant et plateformes de concours de programmation, certains chercheurs considérant en outre la création de contenus (YouTube, par exemple) comme une autre sous-catégorie de plateforme en ligne<sup>35</sup>.
26. Si certaines plateformes choisissent de recourir à des contrats de travail lorsqu'elles engagent des travailleurs, la majorité d'entre elles se définissent comme des intermédiaires technologiques et recrutent la plupart des travailleurs en tant qu'indépendants. Cette qualification a une incidence considérable sur l'accès au travail et à la protection sociale, sur les relations du travail ainsi que sur le cadre global de l'emploi au sein de ces plateformes, et nourrit largement les débats actuels sur le travail via des plateformes<sup>36</sup>.

##### 2.1.1. Nombre de plateformes et ampleur du travail via des plateformes

27. Une estimation visant à dénombrer les plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs et à connaître leur répartition sectorielle a été réalisée à partir de diverses sources d'information. Les résultats montrent que le nombre de plateformes a fortement

---

<sup>33</sup> Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), OIT et Eurostat, *Handbook on Measuring Digital Platform Employment and Work*, 2023.

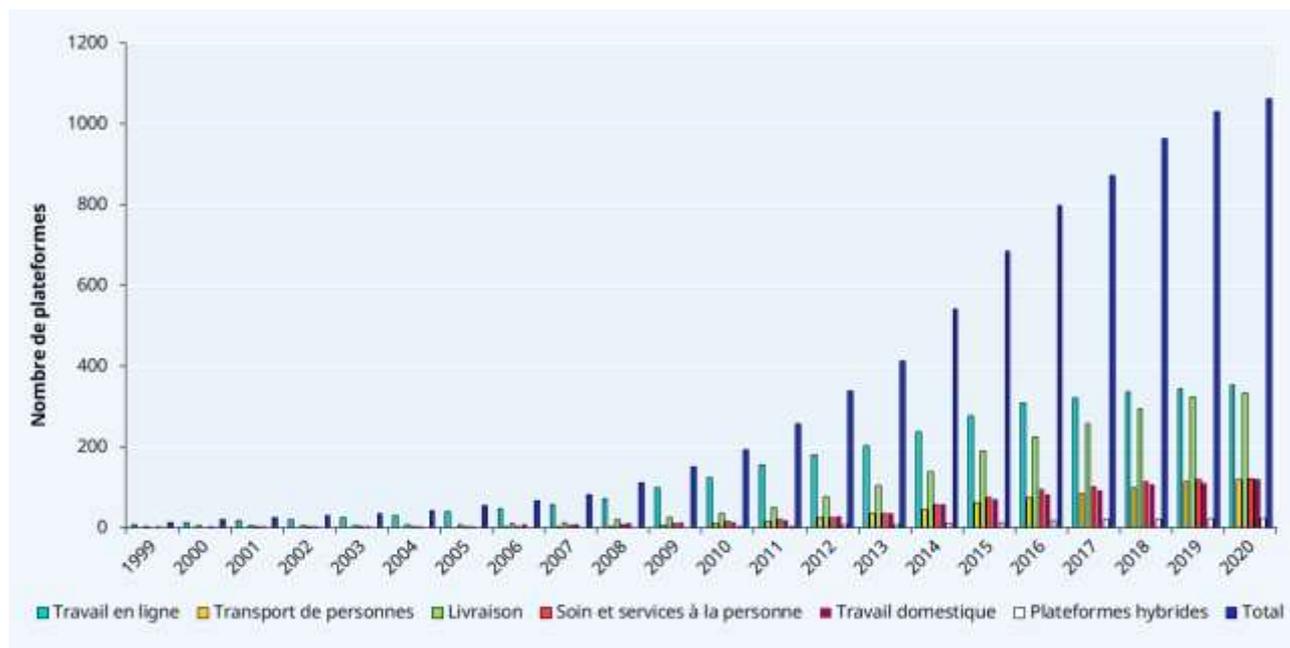
<sup>34</sup> Le reste du présent rapport, qui se concentre sur le travail effectué via ou sur des plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs, ne traite pas des plateformes faisant office d'intermédiaires en ligne pour la vente de biens, ni des plateformes de coordination pour l'utilisation temporaire de biens matériels.

<sup>35</sup> Agnieszka Piasna, Wouter Zwysen et Jan Drahoukoupil, *The Platform Economy in Europe: Results from the Second ETUI Internet and Platform Work Survey*, ETUI Working Paper n° 2022.05, 2022.

<sup>36</sup> OIT, *Le travail décent dans l'économie des plateformes: document d'information pour la Réunion d'experts sur le travail décent dans l'économie des plateformes*, MEDWPE/2022, 2022.

augmenté, passant de 193 en 2010 à 1 070 en 2023<sup>37</sup>. Ces plateformes sont pour l'essentiel des plateformes de travail en ligne (357). Viennent ensuite les plateformes des secteurs de la livraison (334), du transport individuel de personnes (119), du soin et des services à la personne (121) et du travail domestique (117), puis quelques plateformes hybrides fournissant divers services (22)<sup>38</sup>.

► **Figure 1. Nombre de plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs – Niveau mondial, catégories sélectionnées**



Source: Uma Rani et al., *Rise of digital labour platforms: Do we see a consolidation through mergers and acquisitions?*, à paraître, données tirées de la base de données Crunchbase.

28. Il est difficile de savoir combien de travailleurs exercent des activités sur des plateformes, car il n'existe pas de définition convenue ni de méthodes de mesure. Certaines enquêtes officielles, dont les enquêtes sur la main-d'œuvre, les enquêtes sur l'utilisation d'Internet et d'autres types d'enquêtes auprès des ménages ou des établissements<sup>39</sup>, comportent des questions relatives au travail via des plateformes, mais elles restent peu nombreuses et, bien souvent, ne sont pas entièrement comparables. Plusieurs autres méthodes permettent d'estimer l'ampleur de ce type de travail, parmi lesquelles les enquêtes non officielles et l'analyse des informations émanant des plateformes, qui présentent chacune des avantages et des inconvénients<sup>40</sup>. La Banque mondiale a récemment réalisé ses propres estimations concernant les travailleurs des plateformes de travail en ligne, à l'aide de deux méthodes distinctes<sup>41</sup>.

<sup>37</sup> Chiffres actualisés extraits du rapport de l'OIT *Emploi et questions sociales dans le monde 2021: le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*, 2021, obtenus à l'aide de la base de données Crunchbase. Cette base de données repose sur l'autodéclaration et couvrait 98 pays au moment de l'estimation; il est donc possible que des plateformes actives, en particulier dans les pays à faible revenu, n'aient pas été répertoriées.

<sup>38</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*.

<sup>39</sup> OCDE, OIT et Eurostat, *Handbook on Measuring Digital Platform Employment and Work*.

<sup>40</sup> Voir, par exemple, Otto Kässi, Vili Lehdonvirta et Fabian Stephany, «How Many Online Workers are There in the World? A Data-Driven Assessment», *Social Science Research Network* (2021).

<sup>41</sup> La première méthode utilise les plateformes comme sources, moyennant des ajustements pour les comptes à utilisateurs multiples et les comptes multiples, et la seconde méthode s'appuie sur une technologie d'interception aléatoire de domaine.

► **Tableau 1. Exemples d'enquêtes officielles comportant des questions relatives au travail via des plateformes**

Pays	Année	Enquête	Période de référence	Ampleur du travail via des plateformes	Définition/population cible
Brésil	2022	Enquête auprès des ménages	1 semaine	1,7 % de l'emploi dans le secteur privé	Plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs (emploi principal)
Canada	2015-16	Enquête sur la main-d'œuvre	12 mois	0,3 % de la population âgée de 18 ans et plus	Uniquement les plateformes de transport de personnes
	2018	Enquête sur les attentes des consommateurs au Canada	Non spécifié	1,2 % de la main-d'œuvre	Plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs
Chili	À partir de 2021	Enquête sur la main-d'œuvre	1 semaine	0,5 % de l'emploi	Plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs (emploi principal)
Danemark	2017	Enquête sur la main-d'œuvre	12 mois	1 % de la main-d'œuvre	Plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs
États-Unis	2017	Enquête sur la main-d'œuvre	1 semaine	1 % des personnes occupant un emploi	Plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs
France	2017	Enquête sur la main-d'œuvre	1 semaine	0,8 % des personnes occupant un emploi	Plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs
Italie	2018	INAPP-PLUS	12 mois	0,49 % de la population adulte	Plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs
Philippines	2021	Enquête sur la main-d'œuvre	1 semaine	4 % des personnes occupant un emploi	Plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs
Royaume-Uni	2022	Enquête sur la main-d'œuvre	12 mois	Aucune estimation pour l'instant	Plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs
Singapour	2020	Enquête sur la main-d'œuvre	12 mois	3,6 % des travailleurs indépendants	Plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs
Suisse	2019	Enquête sur la main-d'œuvre	12 mois	0,4 % de la population adulte	Plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs

Pays	Année	Enquête	Période de référence	Ampleur du travail via des plateformes	Définition/population cible
<b>Enquêtes couvrant plusieurs pays</b>					
16 pays de l'Union européenne (UE) et Norvège	2018-19	Enquête communautaire d'EUROSTAT sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC)	12 mois	3 % de la population adulte	Plateformes mettant en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs

Sources: Brésil, IBGE, *Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022: PNAD Contínua*, 2023; Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), OIT et Eurostat, *Handbook on Measuring Digital Platform Employment and Work*, 2023; Chili, Instituto Nacional de Estadísticas, microdonnées, 2021-2023; Minerva Eloisa P. Esquivias *et al.*, «Initiatives to Measure the Size of Gig Workers and Online-related Occupations in the Philippines Using the Labor Force Survey», document présenté au 64<sup>e</sup> Congrès mondial de la statistique de l'Institut international de la statistique (IIS), Ottawa, 2023; Costa Rica, Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), *Encuesta Continua de Empleo: El teletrabajo y uso de plataformas digitales en Costa Rica: una nueva modalidad laboral*, 2023; Eurostat, «Employment Statistics – Digital Platform Workers».

- 29.** Il ressort des enquêtes officielles que, dans la plupart des pays, l'ampleur du travail via des plateformes qui mettent en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs reste bien inférieure à 10 pour cent de l'emploi total – entre 0,5 pour cent au Chili et 4 pour cent aux Philippines. Ces résultats concordent avec ceux d'études basées sur des enquêtes non officielles telles que la deuxième enquête de l'Institut syndical européen (ETUI) sur le travail sur Internet et sur les plateformes (selon laquelle, dans 14 pays de l'UE, 1,1 pour cent des travailleurs appartiennent à la catégorie des «Travailleurs des plateformes – activité principale» et 4,3 pour cent, à celle des «Travailleurs des plateformes») <sup>42</sup>. Enfin, la Banque mondiale estime, en se fondant sur les méthodes décrites plus haut, que le nombre de travailleurs exerçant des activités sur des plateformes de travail en ligne se situe entre 154 et 435 millions de travailleurs, cette estimation variant selon la méthode utilisée <sup>43</sup>.
- 30.** Malgré le manque problématique de statistiques comparables et de données de panel, certaines informations font état d'une progression du nombre de plateformes et de la demande de travail via des plateformes de travail en ligne, ce qui tend à montrer que le travail via des plateformes pourrait bien lui aussi être en hausse.
- 31.** Compte tenu des défis à relever, il est impératif d'inclure des questions concernant le travail via des plateformes dans les enquêtes périodiques réalisées au niveau national et de normaliser la collecte des données. À cet égard, la question s'est posée, à la vingt-et-unième Conférence internationale des statisticiens du travail (CIST), tenue en 2023, de savoir s'il convenait de charger le BIT d'élaborer des directives statistiques sur le travail et l'emploi via des plateformes numériques en vue de soumettre de nouvelles normes à la 22<sup>e</sup> CIST, question à laquelle la plupart des participants ont répondu par l'affirmative.

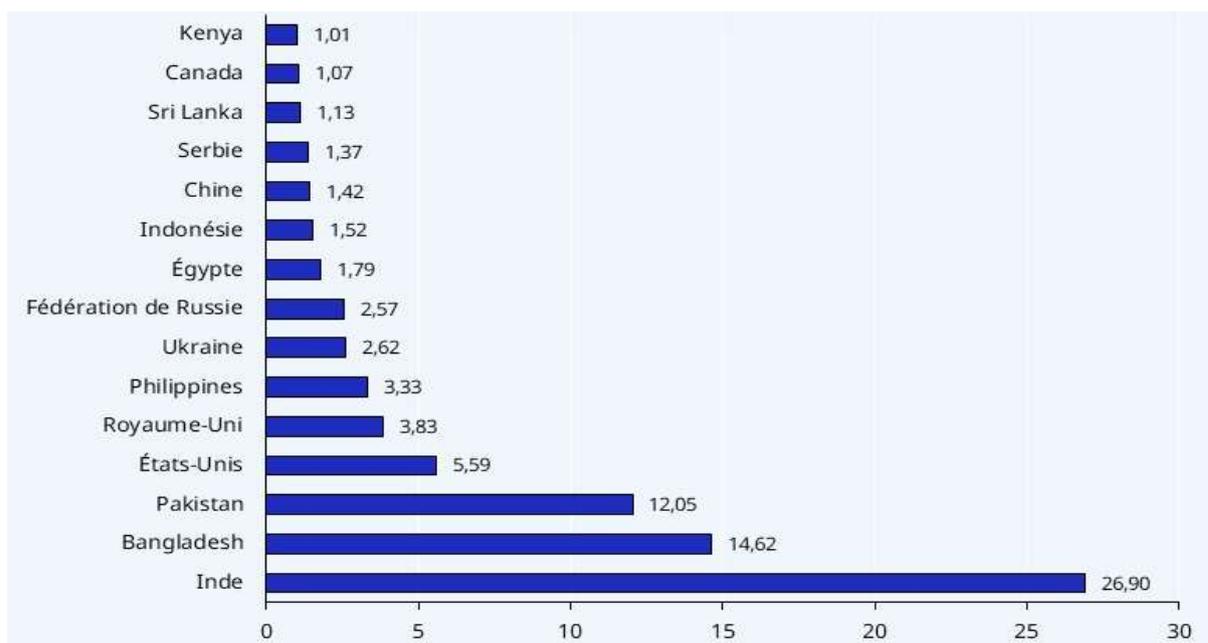
<sup>42</sup> La catégorie «Travailleurs des plateformes – activité principale» désigne les travailleurs qui travaillent à titre principal sur des plateformes, tandis que la catégorie «Travailleurs des plateformes» renvoie aux travailleurs qui exercent des activités via des plateformes, à titre principal ou accessoire.

<sup>43</sup> Namita Datta *et al.*, *Working Without Borders: The Promise and Peril of Online Gig Work* (Banque mondiale, 2023) [version intégrale disponible en anglais uniquement; un résumé existe en français: *Travailler sans frontières: promesses et périls du travail à la demande en ligne*]. Les limites des méthodes d'estimation sont examinées dans le rapport.

## 2.1.2. Localisation des plateformes et du travail via des plateformes

32. L'investissement total dans les plateformes qui mettent en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs s'élèverait, selon les estimations, à 57 milliards de dollars É.-U. en Asie, 46 milliards en Amérique du Nord et 12 milliards en Europe, ces trois régions représentant un peu plus de 96 pour cent de l'investissement total à l'échelle mondiale<sup>44</sup>. Ce phénomène de concentration se vérifie aussi si l'on se limite aux plateformes de travail en ligne: plus de 60 pour cent d'entre elles ont leur siège dans l'UE ou aux États-Unis d'Amérique<sup>45</sup>. Une étude récente de la Banque mondiale montre que 73 pour cent des plateformes de travail en ligne sont régionales ou locales; 12 de ces plateformes régionales ont été créées en Inde, 6 en Chine et 3 au Brésil, au Kenya et en Afrique du Sud, signe que les plateformes gagnent en importance dans les marchés émergents<sup>46</sup>.
33. Selon le Online Labour Index 2020 (OLI 2020) (indice du travail en ligne 2020) du Online Labour Observatory (Observatoire du travail en ligne)<sup>47</sup>, 15 pays concentrent plus de 80 pour cent de tous les travailleurs des principales plateformes de travail en ligne au niveau mondial (figure 2).

► **Figure 2. Proportion de travailleurs sur les principales plateformes de travail en ligne par rapport à l'effectif total – niveau mondial, 15 premiers pays (pourcentage)**



Note: L'OLI 2020 ne couvre pas l'ensemble des plateformes de travail en ligne, mais se limite aux principales, à savoir les cinq plus grandes plateformes en langue anglaise, ainsi que trois plateformes en langue espagnole et trois en langue russe.  
Source: Online Labour Observatory, «[The Online Labour Index 2020: Online Labour Supply](#)», consulté le 31 août 2023.

<sup>44</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*.

<sup>45</sup> Datta *et al.*

<sup>46</sup> Datta *et al.*

<sup>47</sup> Online Labour Observatory, «[The Online Labour Index 2020: Online Labour Supply](#)». Cet indice en ligne est un indicateur économique mesurant l'offre et la demande de travail indépendant en ligne, tous pays et toutes professions confondus. Il comporte des données allant de 2017 à 2023, recueillies à partir de comptes en ligne, y compris les comptes à utilisateurs multiples et les comptes multiples détenus par un seul utilisateur.

## 2.2. Principales caractéristiques du travail via des plateformes

### 2.2.1. Faibles barrières à l'entrée et flexibilité

- 34.** En raison des faibles barrières à l'entrée, le travail via des plateformes <sup>48</sup> peut créer des possibilités d'emploi, notamment pour certaines catégories de personnes rencontrant des difficultés à accéder au marché du travail. Nombre des emplois concernés nécessitent un faible investissement en capital, parfois un simple smartphone et une connexion Internet. Les plateformes de travail en ligne ouvrent des perspectives plus larges que celles s'offrant normalement aux travailleurs sur le marché du travail local, et elles peuvent apporter un plus aux personnes vivant dans les zones rurales <sup>49</sup>. Elles peuvent aussi agir favorablement sur l'emploi des personnes en situation de handicap, car elles leur donnent la possibilité de gagner en autonomie et d'éviter la stigmatisation <sup>50</sup>. Sans nier l'existence des difficultés qui se posent en matière de travail décent, le travail via des plateformes est aussi présenté comme une chance à saisir pour les travailleurs migrants <sup>51</sup> et les réfugiés <sup>52</sup>.
- 35.** Le travail via des plateformes peut, dans certains cas, offrir une flexibilité appréciable, notamment en ce qui concerne les horaires de travail et l'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale. Il séduit de nombreux jeunes en raison de la souplesse qui y est associée. Selon une enquête menée aux États-Unis, les principales raisons poussant les travailleurs à travailler sur une plateforme ont trait au souhait d'économiser davantage d'argent (56 pour cent), à la nécessité de remédier à une insuffisance de revenus (52 pour cent) et au désir de gagner en autonomie (49 pour cent) <sup>53</sup>. Plusieurs rapports confirment cette tendance, notamment ceux publiés par la Banque mondiale sur le travail via des plateformes de travail en ligne <sup>54</sup> et par la Banque interaméricaine de développement (BID) sur les plateformes de travail localisées au Mexique <sup>55</sup>. Certaines études soulignent que les plateformes peuvent parfois ouvrir des possibilités de formation et de développement professionnel pour les travailleurs peu qualifiés et les jeunes, en leur permettant d'acquérir une expérience professionnelle susceptible de déboucher sur des emplois plus qualifiés dans le domaine des technologies <sup>56</sup>.
- 36.** Travailler sur des plateformes permet de rester à domicile et peut aider à mieux concilier vie professionnelle et vie familiale. Des études montrent que la possibilité de travailler de chez soi est la principale raison qui pousse les femmes à travailler sur des plateformes de travail en ligne, une femme active travaillant sur des plateformes sur quatre ayant des enfants de moins de six ans <sup>57</sup>.

---

<sup>48</sup> Le reste du présent rapport se concentre sur le travail effectué via ou sur des plateformes qui mettent en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs, soit en agissant en tant qu'intermédiaire, soit en engageant directement des travailleurs pour la prestation de services.

<sup>49</sup> Datta *et al.*

<sup>50</sup> Paul Harpur et Peter Blank, «Gig Workers with Disabilities: Opportunities, Challenges, and Regulatory Response», *Journal of Occupational Rehabilitation* 30, n° 4 (2020): 511-520.

<sup>51</sup> Veronica Alaimo, María Noel Chaves et Nicolás Soler, *El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: Cómo garantizar los derechos de los trabajadores en la era digital?* (Banque interaméricaine de développement, 2019).

<sup>52</sup> Datta *et al.*

<sup>53</sup> Pew Research Center, *The State of Gig Work in 2021*, 2021.

<sup>54</sup> Datta *et al.*

<sup>55</sup> Oliver Azuara *et al.*, *Digital Platforms in Mexico: What Are the Insurance Preferences and Profiles of DiDi Drivers and DiDi Food Couriers?*, IDB Technical Note n° 02474 (BID, 2022).

<sup>56</sup> Datta *et al.*

<sup>57</sup> Uma Rani, Nora Gobel et Rishabh Kumar Dhir, «Experiences of Women on Online Labour Platforms: Insights from Global Surveys», dans *Global Perspectives on Women, Work, and Digital Labour Platforms* (Digital Future Society, 2022), 13-23.

Si cette formule peut, en apparence, sembler être une aubaine pour ces travailleuses, le fait de considérer le travail via des plateformes comme une solution leur permettant de mieux concilier vie professionnelle et vie familiale risque de contribuer à perpétuer les stéréotypes et les inégalités de genre sur le marché du travail et dans la société <sup>58</sup>.

### 2.2.2. Le travail via des plateformes: secteurs et professions concernés

**37.** La majorité des travailleurs des plateformes qui mettent en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs se concentrent dans les secteurs de la livraison et du transport de personnes. Ainsi, dans 17 pays d'Europe, sur les 3,0 pour cent de l'ensemble des personnes âgées de 15 à 64 ans qui ont effectué au moins une heure de travail via des plateformes numériques d'emploi au cours des douze derniers mois, 33,3 pour cent relèvent du secteur de la livraison et 13,3 pour cent, de celui du transport de personnes <sup>59</sup>. Il en va de même aux États-Unis, où 62 pour cent des personnes tirant un revenu des plateformes de travail ou de capital exercent une activité dans le secteur des transports <sup>60</sup>, ainsi qu'en Chine <sup>61</sup>, en Inde <sup>62</sup> et au Kenya <sup>63</sup>, pays dans lequel 82 pour cent des travailleurs des plateformes se trouvent dans le secteur du transport de personnes. Les travailleurs des plateformes de travail en ligne ont quant à eux plutôt des activités de développement de logiciels, de création de contenus créatifs et multimédias, ainsi que de rédaction et de traduction. Les tâches administratives et la saisie de données, la vente et le marketing, ainsi que les services professionnels, sont des activités moins fréquentes <sup>64</sup>.

### 2.2.3. Activité principale et activité accessoire

**38.** Pour un grand nombre de travailleurs, le travail via des plateformes vient compléter le revenu principal et représente une source de revenu complémentaire. Selon les estimations de l'OIT, seulement quelque 30 pour cent des travailleurs des plateformes de travail en ligne en font leur principale source de revenus <sup>65</sup>. Ces chiffres sont corroborés par une étude de la Banque mondiale, selon laquelle seul un travailleur sur trois exerce son activité principale sur des plateformes <sup>66</sup>. Aux États-Unis, 53 pour cent des travailleurs des plateformes ont d'autres emplois <sup>67</sup>. On observe des tendances similaires dans 17 pays d'Europe, où 52,2 pour cent de ces travailleurs tirent un quart ou moins de leurs revenus des plateformes <sup>68</sup>. Il en va autrement des travailleurs des plateformes de travail localisé: dans les secteurs du transport de personnes et de la livraison, par exemple, ils sont respectivement 84 et 90 pour cent à faire de ce type de travail leur principale source de revenus <sup>69</sup>.

<sup>58</sup> Francesco Bogliacino *et al.*, *Quantity and Quality of Work in the Platform Economy*, GLO Discussion Paper n° 420, 2019.

<sup>59</sup> Eurostat, «*Employment Statistics – Digital Platform Workers*».

<sup>60</sup> Diana Farrell, Fiona Greig et Amar Hamoudi, «*The Evolution of the Online Platform Economy: Evidence from Five Years of Banking Data*», *AEA Papers and Proceedings* 109 (2019): 362-366.

<sup>61</sup> Wei Tu, *New Forms of Employment and Labour Protection in China*, à paraître.

<sup>62</sup> Inde, NITI Aayog, *India's Booming Gig and Platform Economy: Perspectives and Recommendations on the Future of Work*, 2022.

<sup>63</sup> Tom Kwanya et Kutoma J. Wakunuma, *Regulation of Digital Platforms for a Socially-Just Gig Economy in Kenya* (Alexander von Humboldt Institute for Internet and Society, 2023).

<sup>64</sup> *Online Labour Observatory*.

<sup>65</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*.

<sup>66</sup> Datta *et al.*

<sup>67</sup> États-Unis d'Amérique, Conseil des gouverneurs du Système fédéral de réserve, *Economic Well-Being of U.S. Households in 2022*, 2023.

<sup>68</sup> Eurostat, «*Employment Statistics – Digital Platform Workers*».

<sup>69</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*.

39. Ces chiffres concordent avec le nombre d'heures travaillées par les travailleurs des plateformes. Selon des études de l'OIT, les travailleurs des plateformes de travail en ligne effectuent en moyenne 27 heures de travail au cours d'une semaine type. Le temps de travail moyen sur ces plateformes est plus long dans les pays en développement (32 heures, y compris le travail non rémunéré) que dans les pays développés (20 heures)<sup>70</sup>. Il est nettement plus élevé dans les secteurs du transport de personnes et de la livraison – respectivement 67 et 59 heures par semaine –, mais plus de la moitié des personnes interrogées ont déclaré faire encore plus d'heures<sup>71</sup>. Ces données montrent que les travailleurs des plateformes de ces secteurs tirent l'essentiel de leur revenu du travail via des plateformes. Une grande partie d'entre eux déclarent en outre travailler sept jours sur sept (41 pour cent dans le secteur du transport de personnes et 38 pour cent dans celui de la livraison)<sup>72</sup>.
40. Des études de l'OIT montrent que, pour chaque heure travaillée ou chaque tâche rémunérée<sup>73</sup>, les travailleurs des plateformes de microtâches consacrent environ 20 minutes à des tâches non rémunérées, et que ce temps passe à 23 minutes sur les plateformes de travail indépendant<sup>74</sup>. Dans le cas des plateformes de livraison géolocalisées, le temps de travail non rémunéré englobe non seulement les périodes d'attente entre les courses, mais aussi le temps passé à rectifier des erreurs, par exemple lorsqu'un restaurant oublie une partie d'une commande<sup>75</sup>.
41. La comparaison des revenus des travailleurs des plateformes et des autres travailleurs offre un tableau contrasté. Il ressort de certaines recherches relatives au travail localisé que, dans les secteurs du transport de personnes et de la livraison, les travailleurs des plateformes gagnent, dans certains pays, davantage que ceux qui effectuent des tâches comparables en dehors des plateformes<sup>76</sup>. Il en va de même dans les secteurs des services de réparation à domicile, des transports et de l'aide sociale<sup>77</sup>. Toutefois, selon des estimations, la rémunération horaire des travailleurs des plateformes est très souvent inférieure au salaire minimum local<sup>78</sup>. En outre, d'autres études indiquent qu'aux États-Unis et en Inde, par exemple, les revenus des travailleurs des plateformes sont inférieurs d'environ 60 à 80 pour cent à ceux des personnes effectuant des tâches similaires sur le marché du travail traditionnel<sup>79</sup>.

---

<sup>70</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*, 176.

<sup>71</sup> Les longues heures de travail sont aussi caractéristiques des secteurs du transport de personnes et de la livraison, avec respectivement 70 et 57 heures par semaine en moyenne.

<sup>72</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*, 178.

<sup>73</sup> Le travail non rémunéré désigne ici le travail effectué et requis pour accomplir des tâches rémunérées, mais qui n'est pas pris en compte dans le calcul du montant versé à un travailleur.

<sup>74</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*, 176.

<sup>75</sup> Valeria Pulignano et al., *Does It Pay to Work? Unpaid Labour in the Platform Economy*, ETUI Policy Brief n° 15, 2021.

<sup>76</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*.

<sup>77</sup> Willem Pieter De Groen et Ilaria Maselli, *The Impact of the Collaborative Economy on the Labour Market* (Centre for European Policy Studies, 2016).

<sup>78</sup> Janine Berg et al., *Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail: pour un travail décent dans le monde en ligne* (BIT, 2019).

<sup>79</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*.

## 2.2.4. Le rôle des algorithmes dans le suivi et la supervision du travail

42. Bien que leur usage dépasse le cadre du travail via des plateformes, les algorithmes sont de plus en plus utilisés comme outils permettant d'améliorer le suivi et la supervision du travail. La surveillance étroite des travailleurs n'est pas une nouveauté, mais l'encadrement de ces derniers à l'aide des technologies, et notamment de l'intelligence artificielle, offre des possibilités sans précédent <sup>80</sup>.
43. Sur bon nombre de plateformes, c'est un algorithme qui propose et attribue les services et les tâches, définit le temps de travail, calcule la rémunération, établit les systèmes de notation et de classement, et enfin décide si les travailleurs peuvent ou non continuer à fournir des services. Sur les plateformes de travail localisé, la géolocalisation, la vérification des délais de livraison et le contrôle de la disponibilité sont monnaie courante. Les plateformes de travail en ligne fonctionnent souvent à partir de captures d'écran périodiques et aléatoires, du suivi du temps de saisie, de registres des tâches journalières et du contrôle qualité des tâches. Par ailleurs, les algorithmes automatisent la supervision humaine du travail au moyen de systèmes de notation et d'évaluation par les clients.
44. Comme indiqué précédemment, les algorithmes peuvent améliorer l'efficacité grâce à une optimisation de l'allocation de la main-d'œuvre, et ont dans le même temps des conséquences sur plusieurs dimensions du travail décent – lesquelles seront étudiées dans les chapitres suivants.

## 2.3. Caractéristiques des travailleurs des plateformes

### 2.3.1. Âge

45. Les travailleurs des plateformes ne correspondent pas à un seul et unique profil type, même s'ils sont généralement plus jeunes que la moyenne de la population active. Le tableau 2 présente une comparaison de l'âge moyen des travailleurs des plateformes et de celui de l'ensemble des travailleurs de différents pays et régions.

► **Tableau 2. Âge moyen des travailleurs des plateformes, par comparaison avec d'autres travailleurs ou l'ensemble des travailleurs, dans des pays et régions donnés**

Région/pays	Âge moyen (années)	
	Travailleurs des plateformes	Autres travailleurs/ensemble des travailleurs
Monde <sup>1</sup>	33,2 (microtravailleurs)	39,5 (ensemble des travailleurs)
Monde <sup>2</sup>	31 (en ligne); 36 (transport de personnes); 29 (livraison)	39,5 (ensemble des travailleurs)
Union européenne (UE) <sup>3</sup>	33,9	42,4 (ensemble des travailleurs)
UE <sup>4</sup>	36,4 (livraison); 40,5 (transport de personnes)	42,5 (autres travailleurs)

<sup>80</sup> Valerio De Stefano, "Negotiating the Algorithm": *Automation, Artificial Intelligence and Labour Protection*, Département des politiques de l'emploi du BIT, Employment Working Paper n° 246, 2018.

Région/pays	Âge moyen (années)	
	Travailleurs des plateformes	Autres travailleurs/ensemble des travailleurs
Chili <sup>5</sup>	35,7	42,3 (autres travailleurs)
Philippines <sup>6</sup>	34,2	39,8 (autres travailleurs)

<sup>1</sup> Janine Berg *et al.*, *Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail: pour un travail décent dans le monde en ligne* (BIT, 2019). <sup>2</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021: le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*, 2021. <sup>3</sup> Maria Cesira Urzì Brancati, Annarosa Pesole et Enrique Fernández-Macías, *New Evidence on Platform Workers in Europe: Results from the Second COLLEEM Survey* (Centre commun de recherche de la Commission européenne, 2020). <sup>4</sup> Agnieszka Piasna, Wouter Zwysen et Jan Drahokoupil, *The Platform Economy in Europe: Results from the Second ETUI Internet and Platform Work Survey*, ETUI Working Paper n° 2022.05, 2022. <sup>5</sup> Chili, microdonnées issues de l'enquête nationale sur l'emploi, 2021-2023. <sup>6</sup> Philippines, microdonnées issues de l'enquête sur la main-d'œuvre, 2021.

46. Dans l'UE, les travailleurs des plateformes ont en moyenne 33,9 ans, alors que l'âge moyen de la population occupée est de 42,4 ans <sup>81</sup>; dans 17 pays européens, la majorité d'entre eux a moins de 30 ans <sup>82</sup>. Ces données concordent avec ce que l'on observe dans d'autres parties du monde. L'écart d'âge entre les travailleurs des plateformes et les autres travailleurs varie aussi en fonction du secteur. Ainsi, dans l'UE, il est de deux ans dans le secteur des transports, mais de plus de six ans dans celui de la livraison <sup>83</sup>.

### 2.3.2. Niveau d'instruction

47. Dans certains pays, les données font apparaître que le pourcentage de travailleurs ayant un niveau d'instruction plus élevé est plus important sur les plateformes que dans les secteurs traditionnels. Le tableau 3 illustre cette tendance dans des pays et régions donnés.

► **Tableau 3. Niveau d'instruction des travailleurs des plateformes par comparaison avec les travailleurs hors plateformes, pour des pays et régions donnés (pourcentage)**

Monde (données de l'OIT)	Catégorie	Ensemble des travailleurs <sup>1</sup>		Transport Livraison <sup>2</sup>	
		En ligne <sup>2</sup>	de personnes <sup>2</sup>		
	Primaire	44	2	31	28
	Secondaire	30	35	45	51
	Supérieur	25	63	24	21

<sup>81</sup> Maria Cesira Urzì Brancati, Annarosa Pesole et Enrique Fernández-Macías, *New Evidence on Platform Workers in Europe: Results from the Second COLLEEM Survey* (Centre commun de recherche de la Commission européenne, 2020).

<sup>82</sup> Eurostat, «Employment Statistics – Digital Platform Workers».

<sup>83</sup> Piasna, Zwysen et Drahokoupil.

UE (enquête de l'ETUI) <sup>3</sup>	Catégorie	N'ayant jamais travaillé sur Internet	Travailleurs des plateformes
		Premier cycle de l'enseignement secondaire ou niveau inférieur	19,0
	Deuxième cycle de l'enseignement secondaire et enseignement postsecondaire	53,0	52,0
	Enseignement supérieur	28,0	36,5
États-Unis <sup>4</sup>	Catégorie	Hors plateformes	Activité principale sur les plateformes
	Enseignement primaire	8,4	4,3
	Enseignement secondaire	25,7	21,7
	Enseignement supérieur	65,9	74,0
Brésil <sup>5</sup>	Catégorie	Hors plateformes	Activité principale sur les plateformes
	Cycle incomplet d'études secondaires	38,7	24,6
	Cycle complet d'études secondaires et cycle incomplet d'études supérieures	43,1	61,3
	Cycle complet d'études supérieures	18,2	14,2
Philippines <sup>6</sup>	Catégorie	Hors plateformes	Activité principale sur les plateformes
	Niveau primaire ou inférieur	24,3	16,9
	Niveau secondaire	42,4	32,4
	Niveau supérieur	33,3	50,7

Chili <sup>7</sup>	Catégorie	Hors plateformes	Activité principale sur les plateformes
	Niveau primaire ou inférieur	13,1	2,7
	Niveau secondaire	56,4	66,7
	Niveau supérieur	30,5	30,6

<sup>1</sup> ILOSTAT, cité dans OIT, *Le travail décent dans l'économie des plateformes: document d'information pour la Réunion d'experts sur le travail décent dans l'économie des plateformes*, MEDWPE/2022, 2022, 25. <sup>2</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*, cité dans MEDWPE/2022, 2022, 25. <sup>3</sup> Piasna, Zwysen et Drahokoupil. <sup>4</sup> États-Unis d'Amérique, microdonnées issues de l'enquête annuelle de recensement de la population, 2017. <sup>5</sup> Brésil, IBGE, *Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022: PNAD Contínua*, 2023. <sup>6</sup> Philippines, microdonnées issues de l'enquête sur la main-d'œuvre, 2021. <sup>7</sup> Chili, microdonnées issues de l'enquête nationale sur l'emploi, 2021-2023.

**48.** Une analyse de l'OIT montre que le niveau d'instruction des travailleurs des plateformes varie d'un secteur à l'autre. Dans ceux du transport de personnes et de la livraison, respectivement 24 et 21 pour cent ont un niveau d'instruction «supérieur», une proportion comparable à celle observée pour l'ensemble des travailleurs (25 pour cent). Toutefois, ce chiffre est de 63 pour cent pour les travailleurs des plateformes de travail en ligne <sup>84</sup>. Des études menées dans 17 pays d'Europe <sup>85</sup> ainsi qu'en Argentine <sup>86</sup> et au Kenya <sup>87</sup> révèlent également que les travailleurs des plateformes ont un niveau d'instruction plus élevé que les autres.

### 2.3.3. Répartition femmes-hommes

**49.** Selon des études menées sur les plateformes de microtravail, les hommes sont majoritaires parmi les travailleurs de ces plateformes, la part de femmes n'étant que d'un tiers <sup>88</sup>. En outre, il ressort de ces travaux que les femmes sont largement sous-représentées sur les plateformes des secteurs du transport de personnes et de la livraison <sup>89</sup>. Toutefois, elles sont très nombreuses à travailler sur les plateformes dans les professions traditionnellement dominées par les femmes, telles que le soin, le travail domestique et l'esthétique <sup>90</sup>. Par ailleurs, des données récentes offrent un tableau plus contrasté. Par exemple, une étude de la Banque mondiale révèle que, dans certaines professions, la proportion de femmes est plus élevée sur les plateformes de travail en ligne qu'en dehors de celles-ci <sup>91</sup>. Cette tendance est confirmée par des données concernant les Philippines, qui indiquent que 52 pour cent des travailleurs des plateformes sont des femmes, contre 40 pour cent des travailleurs hors plateformes, et que la plupart des travailleurs des plateformes exercent une activité dans les secteurs du commerce de détail, de l'administration et des services à la personne. À l'inverse, au Chili, où les plateformes se concentrent dans les secteurs du transport de personnes et de la livraison, seuls 11 pour cent des travailleurs des plateformes sont des femmes. Cela laisse penser que la ségrégation professionnelle sur le marché du travail

<sup>84</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*.

<sup>85</sup> Eurostat, «Employment Statistics – Digital Platform Workers».

<sup>86</sup> Javier Madariaga *et al.*, *Economía de plataformas y empleo: ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* (CIPPEC, BID et OIT, 2019).

<sup>87</sup> Kwanya et Wakunuma.

<sup>88</sup> Berg *et al.*

<sup>89</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*.

<sup>90</sup> Uma Rani *et al.*, «Women, Work, and the Digital Economy», *Gender and Development* 30, n° 3 (2022): 421-435.

<sup>91</sup> Datta *et al.*

traditionnel se retrouve dans l'économie des plateformes. De plus, l'accès aux technologies et aux compétences numériques est souvent plus restreint pour les femmes que pour les hommes, en particulier dans les pays en développement <sup>92</sup>.

### 2.3.4. Travailleurs migrants et réfugiés

50. Selon une étude de l'OIT, près de 17 pour cent du travail indépendant via des plateformes est effectué par des travailleurs migrants, cette proportion étant plus importante dans les pays développés (38 pour cent) que dans les pays en développement (7 pour cent) <sup>93</sup>. Le tableau 4 montre que, si les travailleurs migrants sont généralement surreprésentés sur les plateformes, cette réalité varie considérablement selon le contexte régional ou national.

► **Tableau 4. Proportion de travailleurs migrants travaillant sur des plateformes et hors plateformes, pour des pays ou régions donnés (pourcentage)**

Région/pays	Travail hors plateformes	Travail via des plateformes
Monde – Secteur du transport de personnes <sup>1</sup>	1,4	5,0
Monde – Secteur de la livraison <sup>1</sup>	14,9	17,6
UE <sup>2</sup>	6,0	13,3
16 pays de l'UE + Norvège (enquête de l'ETUI) <sup>3</sup>	13,0	17,0
Chili <sup>4</sup>	11,8	43,5
États-Unis <sup>5</sup>	17,3	24,3

<sup>1</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*. <sup>2</sup> Urzì Brancati, Pesole et Fernández-Macías. <sup>3</sup> Piasna, Zwysen et Drahekoupil. <sup>4</sup> Chili, microdonnées issues de l'enquête nationale sur l'emploi, 2021-2023. <sup>5</sup> États-Unis, microdonnées issues de l'enquête annuelle de recensement de la population, 2017.

51. D'après les estimations de l'OIT, les migrants internationaux représentent 4,9 pour cent de l'ensemble des travailleurs dans le monde, ce qui semble indiquer que les travailleurs migrants sont surreprésentés sur les plateformes, en particulier sur les plateformes de travail en ligne et les plateformes du secteur de la livraison <sup>94</sup>. Dans certains pays d'Amérique latine, la part de travailleurs migrants par rapport au nombre total de travailleurs des plateformes est particulièrement élevée, principalement en raison du grand nombre de migrants venus de la République bolivarienne du Venezuela <sup>95</sup>.

<sup>92</sup> Ria Kasliwal, *Gender and the Gig Economy: A Qualitative Study of Gig Platforms for Women Workers*, Observer Research Foundation (ORF) Issue Brief n° 359, 2020.

<sup>93</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*.

<sup>94</sup> OIT, *ILO Global Estimates on International Migrant Workers: Results and Methodology*, 2021 [version intégrale disponible en anglais uniquement; un résumé existe en français: *Estimations mondiales de l'OIT concernant les travailleurs migrants: résultats et méthodologie*].

<sup>95</sup> OIT, *El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú*, 2021.

- 52.** On dit souvent que les plateformes numériques peuvent représenter une source de revenus pour les réfugiés, mais, dans les faits, cela n'est pas toujours le cas. Le manque d'infrastructures technologiques dans bon nombre d'endroits où vivent les réfugiés et le déficit de compétences numériques constituent des obstacles à l'accès aux plateformes offrant des possibilités de revenus ainsi qu'à leur utilisation <sup>96</sup>.
- 53.** Le travail via des plateformes peut s'affranchir des frontières géographiques. Certains pays ont des règles strictes en matière de migration, mais le travail via des plateformes de travail en ligne peut être réalisé depuis n'importe où dans le monde, ce qui offre aux individus un «point d'insertion virtuel» dans la population active mondiale.

## 2.4. Travail via des plateformes numériques et informalité

- 54.** Trois types d'informalité peuvent être envisagés:
- i) l'informalité des activités;
  - ii) l'informalité des unités économiques;
  - iii) l'informalité des emplois <sup>97</sup>.
- 55.** Ces trois dimensions de l'informalité ont leur importance, compte tenu des incidences négatives qu'elles pourraient avoir sur:
- les ressources collectées par l'État;
  - l'accès des travailleurs à une protection et à une sécurité sociale adéquates;
  - l'intensité de la concurrence entre les entreprises.
- 56.** La proportion relativement élevée de travailleurs indépendants sur les plateformes peut contribuer à un niveau d'informalité plus élevé qu'en dehors des plateformes, étant donné que les travailleurs indépendants sont souvent plus exposés à l'informalité que les salariés. On estime que, dans le monde, 86,7 pour cent des travailleurs indépendants possèdent et exploitent des unités économiques informelles, et sont pour cette raison considérés comme exerçant un emploi informel. Par comparaison, on considère que seuls 39,8 pour cent des salariés occupent un emploi informel <sup>98</sup>. Le travail via des plateformes ouvre aussi la porte au travail indépendant déguisé <sup>99</sup>, ce qui accroît encore le risque pour les travailleurs de se retrouver dans l'informalité. D'autres éléments propres à ce type de travail augmentent le risque d'informalité, y compris le travail et les activités non déclarés, en particulier dans un contexte marqué par l'absence de cadres fiscaux adaptés à même d'imposer des obligations déclaratives aux plateformes et aux travailleurs. Dans certaines régions, des données empiriques révèlent en outre que certains travailleurs indépendants omettent sans le vouloir de s'acquitter de leurs cotisations de sécurité sociale et de leurs obligations fiscales <sup>100</sup>. Enfin, lorsque le travail via des plateformes constitue la source de

<sup>96</sup> OIT, *Digital Refugee Livelihoods and Decent Work: Towards Inclusion in a Fairer Digital Economy*, 2021.

<sup>97</sup> Colin C. Williams, *Review of Country Practices on Using the Traceability of Jobs and Activities on Digital Platforms to Support Formalization*, à paraître.

<sup>98</sup> OIT, *Women and Men in the Informal Economy: A Statistical Update*, 2023.

<sup>99</sup> Conformément à la [recommandation \(n° 198\) sur la relation de travail, 2006](#), «il y a relation de travail déguisée lorsqu'un employeur traite une personne autrement que comme un salarié d'une manière qui dissimule son statut juridique réel de salarié, et que des situations peuvent se présenter dans lesquelles des arrangements contractuels ont pour effet de priver les travailleurs de la protection à laquelle ils ont droit».

<sup>100</sup> Colin C. Williams, Mireia Llobera et Adrian V. Horodnic, *Tackling Undeclared Work In The Collaborative Economy And Bogus Self-Employment* (Plateforme européenne de lutte contre le travail non déclaré, Working Paper, 2020).

revenus secondaire des travailleurs, il existe un risque que seule leur source principale de revenus soit déclarée, ce qui réduit les recettes fiscales enregistrées par les gouvernements et a, par conséquent, une incidence sur les régimes de protection des travailleurs et de sécurité sociale.

### ► Encadré 1. Ce que nous savons de l'informalité sur les plateformes de travail

Les données chiffrées sont limitées, mais certaines, en particulier dans les pays où l'informalité globale de la main-d'œuvre est assez faible, semblent indiquer que le niveau d'informalité est relativement élevé chez les travailleurs des plateformes:

- En **France**, seuls 15 pour cent des travailleurs des plateformes disent avoir l'intention de déclarer les revenus tirés l'année précédente de leur travail via des plateformes <sup>1</sup>.
- Au **Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord**, seuls 35 pour cent des travailleurs des plateformes déclarent ou ont l'intention de déclarer aux autorités fiscales les revenus tirés de leur travail via des plateformes. Au total, 54 pour cent de l'ensemble des travailleurs des plateformes n'ont pas l'intention de déclarer leurs revenus <sup>2</sup>.
- Environ 76 pour cent des travailleurs des plateformes en **Ukraine**, et deux tiers de ces travailleurs en **Serbie**, déclarent travailler de manière informelle. Ils ne sont pas déclarés auprès des autorités en tant que travailleurs indépendants et ne paient pas de cotisations de sécurité sociale. En Serbie, même si la situation n'est pas directement comparable, la proportion de salariés et de travailleurs indépendants hors plateformes qui occupent un emploi informel est nettement inférieure (7,4 pour cent et 39,5 pour cent, respectivement) <sup>3</sup>.
- En **Italie**, on estime que, depuis quelques années, entre 11 et 13 pour cent de l'ensemble des travailleurs ont un emploi informel (contre 14 à 17 pour cent pour les travailleurs à leur compte) <sup>4</sup>, mais près de 40 pour cent des travailleurs des plateformes n'ont pas de contrat officiel <sup>5</sup>. En ce qui concerne l'informalité des plateformes numériques, 44 pour cent de celles qui mènent des activités dans le pays ne sont pas officiellement enregistrées auprès de l'Institut national de sécurité sociale <sup>6</sup>.
- Au **Nigéria**, une enquête menée auprès de 138 travailleurs des plateformes dans le secteur du transport de personnes à Lagos a révélé que l'ensemble des personnes interrogées étaient des travailleurs indépendants informels, qu'aucun contrat de travail officiel n'avait été signé entre les plateformes de réservation en ligne de services de transport et les chauffeurs interrogés, et qu'aucun chauffeur n'était déclaré comme propriétaire d'entreprise <sup>7</sup>.
- D'après les données issues de l'enquête nationale sur l'emploi au **Chili**, le taux d'emploi informel chez les travailleurs des plateformes numériques était de 93,5 pour cent au premier trimestre 2020, et avait baissé à environ 75 pour cent en septembre 2023.

<sup>1</sup> Willem Pieter De Groen et Iliaria Maselli, *The Impact of the Collaborative Economy on the Labour Market* (Centre for European Policy Studies Special), Report n° 138, 2016. <sup>2</sup> Nilufer Rahim *et al.*, *Research on the Sharing Economy* (Her Majesty's Revenue and Customs, 2017). <sup>3</sup> Mariya Aleksynska, *Digital Work in Eastern Europe: Overview of Trends, Outcomes and Policy Responses*, ILO Working Paper n° 32, 2021. <sup>4</sup> OIT, «Indicateur 8.3.1 des ODD – Proportion de l'emploi informel dans l'emploi total par sexe et secteur», base de données ILOSTAT, consultée le 15 septembre 2023. <sup>5</sup> INAPP-PLUS (Participation, Labour, Unemployment Survey) 2018. Voir également Valeria Cirillo, Dario Guarascio et Sergio Scicchitano, «Platform Workers in Italy: An Empirical Exploration on Worker-Level Data», présentation dans le cadre de l'atelier du ministère de la Statistique et de l'Exécution du programme (MOSPI), 7 oct. 2019. <sup>6</sup> Italie, Istituto Nazionale Previdenza Sociale, *XVII Rapporto Annuale*, 2018. <sup>7</sup> Katarzyna Cieslik, Roland Banya et Bhaskar Vira, «Offline Contexts of Online Jobs: Platform Drivers, Decent Work, and Informality in Lagos, Nigeria», *Development Policy Review* 40, n° 4 (2022), e12595.

57. La traçabilité des activités réalisées sur des plateformes, rendue possible notamment grâce au recours à des contrats numériques et à la numérisation des transactions, offre une occasion de formaliser des activités économiques qui passent souvent inaperçues des autorités. Cela peut se révéler essentiel pour promouvoir le travail décent et garantir le respect de la législation. Parmi les données susceptibles d'être communiquées figurent notamment: i) les données recueillies et conservées par les plateformes; ii) les données recueillies par les outils permettant de soumettre des réclamations, à l'aide desquels les utilisateurs et les travailleurs des plateformes peuvent

signaler les activités informelles d'une partie ou de l'autre; et iii) les données recueillies et conservées par les banques concernant des paiements entre certains utilisateurs et certains travailleurs des plateformes <sup>101</sup>. Il ne sera toutefois possible de tirer pleinement parti du potentiel offert par la traçabilité que si les plateformes et les autorités nationales compétentes collaborent et partagent des informations. L'effet global de cette dynamique sur la formalisation pourra varier en fonction du contexte et du secteur d'activité, notamment du degré de formalisation initial de l'économie et de la capacité institutionnelle du pays concerné à un instant donné.

---

<sup>101</sup> Williams, *Review of Country Practices on Using the Traceability of Jobs and Activities on Digital Platforms to Support Formalization*, à paraître.

## ► Chapitre 3

### Cadre réglementaire

#### 3.1. Droit international et travail via des plateformes

- 58.** Il n'existe pas d'instrument international qui s'applique en tant que tel aux plateformes de travail numériques. À l'échelle du système des Nations Unies, l'économie des plateformes a toutefois été examinée dans divers rapports, portant notamment sur l'inclusion numérique<sup>102</sup> et les nouveaux défis liés à l'utilisation des données personnelles<sup>103</sup>, ainsi que dans un rapport du Rapporteur spécial des Nations Unies sur les droits de l'homme et l'extrême pauvreté<sup>104</sup>. Les plateformes font néanmoins l'objet d'une attention particulière de l'Union européenne (UE) et de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) concernant le domaine fiscal<sup>105</sup>, ainsi que dans la proposition de Directive européenne relative à l'amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme<sup>106</sup>.
- 59.** À la demande du Conseil d'administration du Bureau international du Travail, le Bureau a établi le rapport intitulé *Analyse des lacunes normatives en matière de travail décent dans l'économie des plateformes numériques*, qui porte sur les lacunes dans le champ d'application des différentes normes internationales du travail ainsi que sur les lacunes thématiques, c'est-à-dire les questions qui concernent l'économie des plateformes numériques et qui ne semblent pas traitées de manière exhaustive par les normes en vigueur de l'OIT<sup>107</sup>. Le champ d'application des normes a été examiné à la lumière de leurs dispositions expresses et des observations des organes de contrôle de l'OIT<sup>108</sup>.
- 60.** Les rubriques ci-après passent en revue les principales normes internationales du travail qui présentent un intérêt pour le travail décent dans l'économie des plateformes numériques et sont examinées en détail dans le rapport sur l'analyse des lacunes normatives.

<sup>102</sup> Voir, par exemple, Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED), *Digital Economy Report: Pacific Edition 2022 – Towards Value Creation and Inclusiveness*, 2023.

<sup>103</sup> Voir, par exemple, CNUCED, *Rapport sur l'économie numérique 2021 – Flux transfrontières de données et développement: à qui profitent ces flux?*, 2021.

<sup>104</sup> Nations Unies, *Rapport du Rapporteur spécial sur les droits de l'homme et l'extrême pauvreté*, A/78/175, 2023, paragr. 63.

<sup>105</sup> Voir, par exemple, Directive (UE) 2021/514 du Conseil du 22 mars 2021 modifiant la directive 2011/16/UE relative à la coopération administrative dans le domaine fiscal, OJ L 104, 25 mars 2023; et Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), *Model Rules for Reporting by Digital Platform Operators: XML Schema – User Guide for Tax Administrations*, 2022.

<sup>106</sup> Conseil de l'Union européenne, *Proposition de Directive du Parlement européen et du Conseil relative à l'amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme – Orientation générale*, 7 juin 2023.

<sup>107</sup> OIT, *Analyse des lacunes normatives en matière de travail décent dans l'économie des plateformes numériques*, GB.347/POL/1, 2023.

<sup>108</sup> La Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations (CEACR) procède à une analyse impartiale et technique de la façon dont les conventions ratifiées sont appliquées dans la législation et la pratique par les États Membres, en gardant à l'esprit les diverses réalités nationales et les différents systèmes juridiques. Ce faisant, elle examine la portée juridique, le contenu et la signification des dispositions des conventions. Ses avis et recommandations ont un caractère non contraignant, leur objet étant de guider l'action des autorités nationales. Voir: OIT, *Rapport de la Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations*, ILC.110/III(A), 2022, paragr. 23. Si le Comité de la liberté syndicale doit assurer les principes de l'universalité, de la continuité, de la prévisibilité, de l'équité et de l'égalité de traitement dans le domaine de la liberté syndicale, chaque cas au sujet duquel il rend des conclusions et formule des recommandations est unique et devrait être pris en compte dans son contexte spécifique. Voir: OIT, *La liberté syndicale: Compilation des décisions du Comité de la liberté syndicale*, sixième édition, 2018, paragr. 9.

## Liberté syndicale et négociation collective

- 61.** La convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948, s'applique à tous les «travailleurs [...] sans distinction d'aucune sorte»<sup>109</sup>. La Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations (commission d'experts ou CEACR) a affirmé expressément que cette convention s'appliquait, entre autres, aux travailleurs de l'économie informelle et aux travailleurs indépendants<sup>110</sup>, et elle a formulé de nombreux commentaires portant sur l'application de la convention aux travailleurs des plateformes<sup>111</sup>. Le Comité de la liberté syndicale a souligné que le critère à retenir pour définir les personnes couvertes par le droit syndical n'était pas la relation d'emploi avec un employeur<sup>112</sup>.
- 62.** La convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949, s'applique aux «travailleurs» (article 1)<sup>113</sup>. La commission d'experts a affirmé que le droit de négociation collective devrait également couvrir les organisations représentant les travailleurs indépendants<sup>114</sup>. Elle l'a rappelé dans l'Étude d'ensemble de 2020 dans laquelle elle indique que tous les principes et droits fondamentaux au travail sont applicables, quel que soit le statut dans l'emploi<sup>115</sup>. Plusieurs commentaires de la commission d'experts portent en outre plus particulièrement sur l'application de la convention n° 98 aux travailleurs des plateformes<sup>116</sup>. Dans deux cas<sup>117</sup>, le Comité de la liberté syndicale a prié les gouvernements concernés:
- d'organiser des consultations [...] avec l'ensemble des parties concernées afin de trouver une solution qui satisfasse les deux parties, de manière à ce que les travailleurs indépendants puissent jouir pleinement de leurs droits syndicaux pour promouvoir et défendre leurs intérêts, y compris par le biais de la négociation collective; et [...] en consultation avec les partenaires sociaux concernés, [de] déterminer les particularités des travailleurs indépendants qui ont une incidence sur la négociation collective afin d'établir des mécanismes spécifiques de négociation collective pour les travailleurs indépendants, le cas échéant.
- 63.** Si la majorité des participants à la Réunion d'experts sur le travail décent dans l'économie des plateformes numériques ont souscrit à l'analyse des organes de contrôle de l'OIT, le groupe des employeurs a quant à lui émis des doutes quant à l'applicabilité de la convention n° 98 à tous les travailleurs des plateformes dans la mesure où, selon lui, l'article 4 de la convention n° 98 subordonne le droit de négociation collective à l'existence d'une relation de travail<sup>118</sup>. Le groupe des employeurs a déjà exprimé son point de vue à ce sujet à plusieurs reprises au sein des organes de contrôle<sup>119</sup>.

<sup>109</sup> Voir art. 2 de la convention n° 87. Toutefois, la mesure dans laquelle les garanties prévues par la présente convention s'appliqueront aux forces armées et à la police sera déterminée par la législation nationale (art. 9 (1)).

<sup>110</sup> OIT, *Donner un visage humain à la mondialisation*, ILC.101/III/1B, 2012, paragr. 53.

<sup>111</sup> CEACR, Demande directe – Convention n° 87 – Grèce, adoptée en 2021; CEACR, Demande directe – Convention n° 87 – Canada, adoptée en 2020.

<sup>112</sup> OIT, *La liberté syndicale: Compilation*, paragr. 326 et 330.

<sup>113</sup> Toutefois, la mesure dans laquelle les garanties prévues par la présente convention s'appliqueront aux forces armées ou à la police sera déterminée par la législation nationale (article 5 (1)), et la convention ne traite pas de la situation des fonctionnaires publics et ne pourra, en aucune manière, être interprétée comme portant préjudice à leurs droits ou à leur statut (article 6).

<sup>114</sup> OIT, *Donner un visage humain à la mondialisation*, paragr. 209.

<sup>115</sup> OIT, *Promouvoir l'emploi et le travail décent dans un monde en mutation*, CIT109/III(B), 2020, paragr. 327.

<sup>116</sup> CEACR, Demande directe – Convention n° 98 – Belgique, adoptée en 2020; CEACR, Demande directe – Convention n° 98 – Canada, adoptée en 2020.

<sup>117</sup> OIT, *376<sup>e</sup> rapport du Comité de la liberté syndicale*, GB.325/INS/12, 2015, paragr. 351 b); OIT, *363<sup>e</sup> rapport du Comité de la liberté syndicale*, GB.313/INS/9, 2012, paragr. 467 e).

<sup>118</sup> OIT, *Analyse des lacunes normatives en matière de travail décent dans l'économie des plateformes numériques*, GB.347/POL/1, 2023, paragr. 10.

<sup>119</sup> Voir, par exemple, Commission de l'application des normes, *Cas individuel – Discussion: Convention n° 98 – Irlande*, 2016.

## Travail forcé

64. La convention (n° 29) sur le travail forcé, 1930, protège tout «individu» duquel on exige un travail ou un service (article 2 (1))<sup>120</sup>. La convention (n° 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957, vise toute forme de «travail forcé ou obligatoire» dans cinq cas spécifiques (article 1). La commission d'experts a expressément déclaré que les conventions n°s 29 et 105 ne contenaient aucune disposition qui limitait leur champ d'application en excluant certaines catégories de travailleurs et qu'elles étaient conçues pour protéger la population entière des pays qui les ont ratifiées<sup>121</sup>. Il ne semble pas y avoir de lacune dans le champ d'application des conventions relatives au travail forcé ou dans les questions couvertes par celles-ci.

## Travail des enfants

65. La convention (n° 138) sur l'âge minimum, 1973, prescrit aux États parties de s'engager à élever progressivement l'âge minimum «d'admission à l'emploi ou au travail» à un niveau permettant aux adolescents d'atteindre le plus complet développement physique et mental (article 1). La commission d'experts a souligné que la convention n° 138 s'appliquait à tous les secteurs d'activité économique et à toutes les formes d'emploi ou de travail, dans le cadre ou non d'un contrat de travail, que ce travail soit ou non rémunéré et qu'il soit ou non effectué au sein de l'économie informelle ou par des personnes qui travaillent à leur compte<sup>122</sup>. La convention (n° 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999, s'applique à «l'ensemble des personnes de moins de 18 ans» (article 2). La commission d'experts a expressément déclaré que la convention s'appliquait de la même manière aux enfants salariés et à ceux qui travaillent pour leur propre compte<sup>123</sup>. Il ne semble pas y avoir de lacune dans le champ d'application des conventions relatives au travail des enfants ou dans les questions couvertes par celles-ci.

## Égalité de chances et de traitement

66. La convention (n° 100) sur l'égalité de rémunération, 1951, consacre le principe de l'égalité de rémunération entre «la main-d'œuvre masculine et la main-d'œuvre féminine» pour un travail de valeur égale (article 1). La convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958, s'applique à l'«emploi» et à la «profession» (article 1). Selon la commission d'experts, les conventions n°s 100 et 111 s'appliquent à tous les travailleurs, nationaux et non nationaux, dans tous les secteurs d'activité, qu'ils soient publics ou privés, dans l'économie formelle comme dans l'économie informelle<sup>124</sup>. La convention (n° 156) sur les travailleurs ayant des responsabilités familiales, 1981, s'applique «à toutes les branches d'activité économique et à toutes les catégories de travailleurs» (article 2). La commission d'experts a souligné que tous les travailleurs devraient être couverts, qu'ils aient un emploi à plein temps, un emploi à temps partiel, un emploi temporaire ou autre, et qu'ils soient ou non salariés<sup>125</sup>.
67. Pour ce qui est de l'égalité et de la non-discrimination, il ne semble pas y avoir de lacune dans le champ d'application des normes pertinentes, mais certains participants à la Réunion d'experts sur le travail décent dans l'économie des plateformes ont fait état de lacunes en matière de prévention des préjugés discriminatoires dans l'utilisation des algorithmes dans le cadre du travail via des plateformes (voir ci-dessous la rubrique intitulée «Algorithmes»).

<sup>120</sup> La définition est réaffirmée dans le protocole de 2014 relatif à la convention sur le travail forcé, 1930 (art. 1 (3)).

<sup>121</sup> OIT, *Donner un visage humain à la mondialisation*, paragr. 261.

<sup>122</sup> OIT, *Donner un visage humain à la mondialisation*, paragr. 332.

<sup>123</sup> OIT, *Donner un visage humain à la mondialisation*, paragr. 433.

<sup>124</sup> OIT, *Donner un visage humain à la mondialisation*, paragr. 658 et 733.

<sup>125</sup> OIT, *Travailleurs ayant des responsabilités familiales*, Conférence internationale du Travail, 80<sup>e</sup> session, rapport III (partie 4B), 1993, paragr. 46.

68. La convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019, s'applique aux «travailleurs et autres personnes dans le monde du travail, y compris les salariés tels que définis par la législation et la pratique nationales, ainsi que les personnes qui travaillent, quel que soit leur statut contractuel, les personnes en formation, y compris les stagiaires et les apprentis, les travailleurs licenciés, les personnes bénévoles, les personnes à la recherche d'un emploi, les candidats à un emploi et les individus exerçant l'autorité, les fonctions ou les responsabilités d'un employeur» (article 2). Son champ d'application ne semble donc pas donner lieu à une lacune dans le cas des personnes qui travaillent à leur compte. En outre, la convention vise expressément la violence et le harcèlement qui s'exercent «dans le cadre de communications liées au travail, y compris celles effectuées au moyen de technologies de l'information et de la communication» (article 3).

### Sécurité et santé au travail

69. La convention (n° 187) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006, n'est pas limitée dans son champ d'application et prévoit que les Membres doivent promouvoir et faire progresser, à tous les niveaux concernés, le droit des travailleurs à un milieu de travail sûr et salubre (article 3 (2)). La recommandation (n° 197) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006, qui l'accompagne, dispose expressément que le système national de sécurité et de santé au travail devrait prévoir des mesures appropriées «pour la protection de tous les travailleurs, en particulier les travailleurs dans les secteurs à haut risque ainsi que les travailleurs vulnérables, tels que ceux de l'économie informelle, les travailleurs migrants et les jeunes travailleurs» (paragraphe 3).
70. La convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981, prescrit aux États qui l'ont ratifiée de définir, mettre en application et réexaminer périodiquement une politique nationale cohérente en matière de sécurité, de santé des travailleurs et de milieu de travail. Les droits et les obligations des travailleurs énoncés dans la convention s'appliquent à «toutes les personnes employées, y compris les agents publics», selon la définition du terme «travailleurs» donnée aux fins de la convention (article 3 b)).
71. Par conséquent, bien que le principe et droit fondamental à un milieu de travail sûr et salubre s'applique à tous, le champ d'application de la convention n° 155 ne s'étend pas aux travailleurs indépendants. Néanmoins, la recommandation (n° 164) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981, qui la complète, dispose que «[l]es mesures nécessaires et pratiquement réalisables devraient être prévues pour assurer aux travailleurs indépendants une protection analogue à celle qui est établie» dans la convention n° 155 et la recommandation n° 164 (paragraphe 1 (2)).

### Politique et promotion de l'emploi

72. Il ne semble pas y avoir de lacune dans le champ d'application de la convention (n° 122) sur la politique de l'emploi, 1964, ou dans les questions couvertes par celle-ci. La convention prescrit aux Membres de formuler et d'appliquer une politique active visant à promouvoir «le plein emploi, productif et librement choisi» (article 1), et d'après la commission d'experts, elle s'applique à tous les travailleurs, qu'ils soient dépendants ou indépendants<sup>126</sup>. La partie IV de la recommandation (n° 169) concernant la politique de l'emploi (dispositions complémentaires), 1984, préconise expressément de faciliter le développement des technologies (paragraphe 20) et invite les Membres à s'efforcer de veiller à ce que les effets négatifs des changements technologiques soient, dans toute la mesure du possible, éliminés (paragraphe 22 c)).

<sup>126</sup> OIT, *Analyse des lacunes normatives en matière de travail décent dans l'économie des plateformes numériques*, GB.347/POL/1, 2023, paragr. 24.

- 73.** La convention (n° 181) sur les agences d'emploi privées, 1997, s'applique à «toutes les catégories de travailleurs» et à «toutes les branches d'activité économique» (article 2 (2)). Le terme «agence d'emploi privée» désigne toute personne physique ou morale, indépendante des autorités publiques, qui fournit les services se rapportant au marché du travail énumérés dans la convention (article 1 (1)). Selon la commission d'experts, cela inclut de façon générale tout recruteur ou prestataire de services directs ne relevant pas des services publics de l'emploi, mais la commission ne s'est pas prononcée sur la question de savoir si certaines plateformes de travail numériques peuvent être considérées comme des agences d'emploi privées.
- 74.** Plusieurs participants à la réunion d'experts ont estimé qu'il existait une lacune thématique concernant les relations de travail multipartites dans l'économie des plateformes, soit parce que les normes de l'OIT ne s'appliquent pas totalement à ce type de relations, soit parce que le respect et l'application des normes posent de nouvelles difficultés.

### La relation de travail

- 75.** La recommandation (n° 198) sur la relation de travail, 2006, préconise l'adoption d'une politique nationale de protection pour les «travailleurs qui exercent leur activité dans le cadre d'une relation de travail», dont l'objectif est de combattre les «relations de travail déguisées», de sorte que les travailleurs employés dans le cadre de relations de ce type bénéficient de la protection à laquelle ils ont droit. Comme indiqué dans le présent rapport, la qualification des travailleurs des plateformes a fait l'objet de nombreuses décisions de justice dans le monde. Les participants à la réunion d'experts et les membres du Conseil d'administration ont reconnu qu'il fallait lutter contre les relations de travail déguisées et cette recommandation a été considérée comme pleinement pertinente dans le contexte de l'économie des plateformes.

### Salaires

- 76.** La convention (n° 95) sur la protection du salaire, 1949, s'applique à «toutes personnes auxquelles un salaire est payé ou payable» (article 2 (1)). Le terme «salaire» désigne la rémunération ou les gains qui sont dus en vertu d'un contrat de louage de services, écrit ou verbal, par un employeur à un travailleur (article 1). La convention (n° 173) sur la protection des créances des travailleurs en cas d'insolvabilité de leur employeur, 1992, s'applique «à tous les travailleurs salariés et à toutes les branches d'activité économique» (article 4 (1)). La convention (n° 131) sur la fixation des salaires minima, 1970, couvre «tous les groupes de salariés dont les conditions d'emploi sont telles qu'il serait approprié d'assurer leur protection» (article 1 (1)).
- 77.** Les conventions n°s 95, 173 et 131 ne s'appliquent qu'aux salariés. En conséquence, la convention n° 131 n'est pas applicable aux travailleurs des plateformes numériques classés dans la catégorie des travailleurs indépendants. La question de la transparence en matière de salaires n'est pas traitée par les normes de l'OIT en vigueur, mais revêt une importance particulière lorsque les algorithmes jouent un rôle dans la détermination de la rémunération.

### Durée du travail

- 78.** La convention (n° 30) sur la durée du travail (commerce et bureaux), 1930, s'applique notamment au «personnel» des établissements commerciaux» (article 1). Elle limite la durée normale du travail à 8 heures par jour et 48 heures par semaine, prévoit des dérogations temporaires ou permanentes dans certains cas limités et régit la majoration du salaire pour les heures supplémentaires. Pour la commission d'experts, l'objectif de la convention n° 30 était d'étendre les normes relatives à la durée du travail prescrites par la convention (n° 1) sur la durée du travail (industrie), 1919, à toutes les personnes exclues du champ d'application de celle-ci, à l'exception

de certaines catégories limitées de travailleurs, dont les travailleurs domestiques. Le but était de placer les employés salariés sur un pied d'égalité avec les autres travailleurs de l'industrie<sup>127</sup>. La convention n° 30 définit la «durée du travail» comme «le temps pendant lequel le personnel est à la disposition de l'employeur».

**79.** La convention n° 30 s'applique uniquement aux salariés et son champ d'application n'inclut pas le travail domestique. La commission d'experts ne s'est pas spécialement penchée sur la question du «temps d'attente» dans le cadre du travail via des plateformes, mais a examiné la notion apparentée de période «d'astreinte» ou «de disponibilité»<sup>128</sup>. Elle a conclu que la période «d'astreinte» pouvait être comprise ou non dans la «durée du travail» au sens de la convention, selon la mesure dans laquelle le travailleur était empêché de se livrer à des activités personnelles au cours de cette période. Selon la commission d'experts, lorsque cette période n'est pas considérée comme faisant partie de la «durée du travail», l'employé devrait néanmoins avoir droit au paiement d'une certaine somme en reconnaissance du fait qu'il est resté «d'astreinte». Par conséquent, on pourrait considérer qu'il existe une lacune normative sur la question des périodes d'attente et de leur rémunération. Il en existe d'autres concernant:

- la mesure dans laquelle les heures supplémentaires peuvent être limitées;
- la mesure dans laquelle la durée totale du travail des travailleurs qui ont plus d'un emploi peut être limitée;
- la protection de la possibilité offerte aux travailleurs de se déconnecter d'une plateforme sans conséquences.

## Algorithmes

**80.** Les normes internationales du travail ne traitent pas spécifiquement des questions relatives à l'utilisation d'algorithmes. Comme indiqué dans le présent rapport, les algorithmes sont utilisés pour organiser, superviser et évaluer le travail et reposent très largement sur le traitement des données personnelles.

## Protection des données personnelles des travailleurs

**81.** Aucune norme internationale du travail ne régleme de manière complète la protection des données personnelles des travailleurs. Certaines normes de l'OIT contiennent des dispositions relatives à la protection de ces données, mais leur portée est limitée puisqu'elles s'appliquent uniquement, par exemple, aux situations faisant intervenir des agences d'emploi privées (convention (n° 181) et recommandation (n° 188) sur les agences d'emploi privées, 1997, correspondante) ou aux travailleuses et travailleurs domestiques (convention (n° 189) sur les travailleuses et travailleurs domestiques, 2011). D'autres ne portent que sur certains types de données, essentiellement des données sanitaires (recommandation (n° 171) sur les services de santé au travail, 1985, et recommandation (n° 200) sur le VIH et le sida, 2010).

**82.** En 1996, les participants à une réunion d'experts de l'OIT ont adopté un recueil de directives pratiques sur la protection des données personnelles des travailleurs<sup>129</sup>, qui n'a pas de valeur contraignante et n'a pas le statut de norme internationale du travail. Ce recueil, complété par des observations du BIT, est axé sur la collecte, la sécurité et le stockage des données personnelles,

<sup>127</sup> OIT, *Durée du travail: vers plus de flexibilité?*, Conférence internationale du Travail, 93<sup>e</sup> session, rapport III (partie 1B), 2005, paragr. 10.

<sup>128</sup> OIT, *Durée du travail*, paragr. 51.

<sup>129</sup> OIT, *Protection des données personnelles des travailleurs*, 1997.

ainsi que sur leur utilisation et leur communication à des tiers. Il énonce en outre les droits individuels et collectifs des travailleurs et régit le traitement automatisé des données ainsi que la surveillance électronique. En ce qui concerne le travail via des plateformes, la surveillance électronique et le droit d'accès aux données personnelles entrent, au moins en partie, dans le champ d'application du recueil de directives pratiques, mais celui-ci ne contient en revanche aucune disposition relative à la portabilité des données.

## Sécurité sociale

- 83.** La convention (n° 102) concernant la sécurité sociale (norme minimum), 1952, offre aux gouvernements plusieurs possibilités pour définir la portée de la protection. En fonction des prestations concernées, il est fait référence aux «salariés», à la «population active» ou aux «résidents» (articles 9, 15, 21, 27, 33, 41, 48, 55 et 61). Comme la commission d'experts l'a fait remarquer, la convention évite de recourir à des concepts strictement juridiques pour définir les personnes protégées <sup>130</sup>.
- 84.** La recommandation (n° 202) sur les socles de protection sociale, 2012, établit notamment les principes de l'universalité de la protection, fondée sur la solidarité sociale, et de l'inclusion sociale, y compris des personnes travaillant dans l'économie informelle (paragraphe 3 a) et e)).
- 85.** La convention (n° 121) sur les prestations en cas d'accidents du travail et de maladies professionnelles, 1964 [tableau I modifié en 1980], s'applique à «tous les salariés (y compris les apprentis) des secteurs privés ou publics, y compris les coopératives» (article 4 (1)). La recommandation (n° 121) sur les prestations en cas d'accidents du travail et de maladies professionnelles, 1964, qui l'accompagne prévoit que les Membres devraient assurer, au besoin par étapes et, s'il y a lieu, par l'assurance volontaire, les prestations en cas d'accidents du travail et de maladies professionnelles ou des prestations analogues à des catégories prescrites de travailleurs indépendants, notamment (paragraphe 3 (1) b)).
- 86.** Les personnes protégées par les dispositions prévues en matière de sécurité sociale dans la convention (n° 168) sur la promotion de l'emploi et la protection contre le chômage, 1988, doivent comprendre des catégories prescrites de salariés, y compris les agents de la fonction publique et les apprentis (article 11 (1)). Les personnes ayant auparavant travaillé à leur compte figurent au nombre des catégories de personnes en quête d'emploi qui n'ont jamais été reconnues comme chômeurs ou ont cessé de l'être, ou qui n'ont jamais appartenu à des régimes d'indemnisation du chômage ou ont cessé d'y appartenir. Au moins trois des catégories de personnes en quête d'emploi qui sont énumérées dans la convention doivent bénéficier de prestations sociales (article 26 (1)).
- 87.** La convention (n° 183) sur la protection de la maternité, 2000, s'applique à «toutes les femmes employées, y compris les femmes qui le sont dans le cadre de formes atypiques de travail dépendant» (article 2 (1)). Pour la commission d'experts, la convention couvre les travailleuses disposant d'un contrat d'emploi, qu'il soit exprès ou implicite, indépendamment de leur secteur d'emploi ou profession <sup>131</sup>. La convention ne s'applique donc pas aux travailleuses indépendantes.

<sup>130</sup> OIT, *Protection de la vieillesse par la sécurité sociale: Étude d'ensemble de la Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations*, Conférence internationale du Travail, 76<sup>e</sup> session, rapport III (partie 4 B), 1989, paragr. 51.

<sup>131</sup> OIT, *Atteindre l'égalité des genres au travail*, ILC.111/III/B, 2023.

## Travailleurs migrants

- 88.** La partie I de la convention (n° 143) sur les travailleurs migrants (dispositions complémentaires), 1975, qui porte sur les migrations dans des conditions abusives, s'applique «à tous les travailleurs migrants», tandis que la partie II, relative à l'égalité de chances et de traitement, s'applique aux personnes qui émigrent ou ont émigré d'un pays vers un autre pays en vue d'occuper un emploi autrement que pour leur propre compte. Dans la partie II, le terme «travailleur migrant» inclut toute personne admise régulièrement en cette qualité. Alors que la partie I de la convention n° 143 s'applique à tous les travailleurs migrants, y compris ceux qui sont en situation irrégulière, le champ d'application de la partie II exclut les travailleurs indépendants et d'autres catégories limitées de travailleurs, et ne s'étend pas aux travailleurs migrants sans papiers <sup>132</sup>.
- 89.** Pour ce qui est des travailleurs relevant du champ d'application de la partie II de la convention n° 143, les États qui ratifient l'instrument ont l'obligation de formuler et d'appliquer une politique nationale visant à promouvoir et à garantir l'égalité de chances et de traitement en matière d'emploi et de profession, de sécurité sociale, de droits syndicaux et culturels et de libertés individuelles et collectives (articles 10 et 11 (1)) <sup>133</sup>. Les États qui ratifient la convention doivent également prendre des mesures pour lutter contre les migrations dans des conditions abusives, tout en veillant au respect des droits fondamentaux de tous les travailleurs migrants, quel que soit leur statut migratoire.

## Règlement des conflits

- 90.** Un certain nombre de normes de l'OIT comportent des dispositions relatives au règlement des conflits du travail. Toutefois, aucune norme ne traite expressément et de manière exhaustive de cette question, et les directives figurant dans les normes en vigueur manquent de précision <sup>134</sup>. Certains participants à la Réunion d'experts sur le travail décent dans l'économie des plateformes numériques ont considéré que le manque d'accès effectif des travailleurs des plateformes à des voies de recours et à des mécanismes de règlement des différends constituait une lacune normative.

## Licenciement

- 91.** La convention (n° 158) sur le licenciement, 1982, s'applique à «toutes les branches d'activité économique et à tous les travailleurs salariés» (article 2 (1)) <sup>135</sup>. Son champ d'application ne s'étend donc pas aux travailleurs indépendants. La commission d'experts a demandé des informations sur les garanties prévues contre le recours à des contrats à durée déterminée ou le recours imposé au statut de travailleur indépendant, visant à éluder la protection découlant de la

---

<sup>132</sup> OIT, *Promouvoir une migration équitable: Étude d'ensemble concernant les instruments relatifs aux travailleurs migrants*, ILC.105/III/1B, 2016, paragr. 103 et 120. Les travailleurs exclus du champ d'application de la partie II de la convention (n° 143) sur les travailleurs migrants (dispositions complémentaires), 1975, sont également exclus du champ d'application de la convention (n° 97) sur les travailleurs migrants (révisée), 1949.

<sup>133</sup> L'article 11 (2) de la convention n° 97 et l'article 11 (2) de la convention n° 143 excluent certaines catégories de travailleurs migrants de leur champ d'application, notamment (pour les deux conventions) les travailleurs frontaliers, les gens de mer, les artistes et les personnes exerçant une profession libérale entrés dans le pays pour une courte période et (pour la convention n° 143) les personnes venues spécialement à des fins de formation ou d'éducation et les personnes admises temporairement pour remplir des fonctions ou des tâches spécifiques.

<sup>134</sup> OIT, *Ordre du jour des prochaines sessions de la Conférence internationale du Travail*, GB.346/INS/2, 2022, paragr. 39.

<sup>135</sup> Voir aussi [recommandation \(n° 166\) sur le licenciement, 1982](#), paragr. 2 (1).

convention n° 158<sup>136</sup>. La question des sanctions, qui peuvent consister en la suspension ou en la résiliation du compte d'un travailleur sur une plateforme, n'est pas traitée de manière exhaustive dans les normes de l'OIT.

## Inspection du travail

92. La convention (n° 81) sur l'inspection du travail, 1947, s'applique à l'industrie et au commerce. Dans ces secteurs, le système d'inspection du travail doit s'appliquer à tous les établissements pour lesquels les inspecteurs du travail sont chargés d'assurer l'application des dispositions légales relatives aux conditions de travail et à la protection des travailleurs dans l'exercice de leur profession<sup>137</sup>. Le protocole de 1995 relatif à la convention sur l'inspection du travail, 1947, s'applique à tous les établissements qui ne relèvent pas déjà de la convention n° 81<sup>138</sup>. Pris ensemble, les champs d'application de ces deux instruments englobent tous les lieux de travail. Leur application à l'économie des plateformes peut toutefois poser des difficultés dans la pratique, car le travail n'est pas toujours effectué sur un seul et unique lieu de travail, comme dans le cas des chauffeurs.

## Transition de l'économie informelle vers l'économie formelle

93. La recommandation (n° 204) sur la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle, 2015, s'applique à tous les travailleurs et à toutes les unités économiques de l'économie informelle, y compris aux travailleurs à leur propre compte (paragraphe 4). Certains participants à la Réunion d'experts sur le travail décent dans l'économie des plateformes ont fait observer que le travail via des plateformes pouvait, s'il était correctement réglementé, ouvrir une voie vers la formalisation des emplois et ont souligné la pertinence de la recommandation n° 204 à cet égard. La recommandation n° 204 ne semble pas présenter de lacunes normatives dans son champ d'application ou dans les questions qu'elle couvre.

## Résumé de la pertinence des normes internationales du travail pour les plateformes

94. Les normes actuelles de l'OIT constituent un cadre important pour la promotion du travail décent dans l'économie des plateformes. Plusieurs d'entre elles s'appliquent directement aux travailleurs des plateformes, qu'ils soient salariés ou non. Les normes relatives aux principes et droits fondamentaux au travail, à la violence et au harcèlement, à la promotion de l'emploi et à certains principes clés concernant la protection des travailleurs migrants ont en effet un large champ d'application.
95. On constate par ailleurs des lacunes importantes dans le champ d'application de plusieurs normes, ainsi que des lacunes thématiques. Cela s'explique par le fait que les normes actuelles ne prennent pas en compte les spécificités du travail via des plateformes, ou les dernières évolutions amenées par le progrès technologique. Les algorithmes et l'influence déterminante que leur utilisation a sur les conditions d'emploi des travailleurs des plateformes constituent un enjeu majeur, comme indiqué dans tout le présent rapport. Aucune norme de l'OIT ne traite de ce sujet. Il n'existe pas non plus de norme de l'OIT sur la protection des données personnelles des travailleurs. Des lacunes normatives existent également en ce qui concerne les conflits et le licenciement et sont loin d'être négligeables compte tenu du caractère transnational du travail via des plateformes en ligne, qui ne fait pas l'objet d'une norme spécifique. Toutes ces questions sont examinées en détail dans le présent rapport.

<sup>136</sup> CEACR, [Observation](#) – Convention n° 158 – Finlande, adoptée en 1999.

<sup>137</sup> [Convention n° 81](#), art. 2 et 23.

<sup>138</sup> Art. 1 (3) du [protocole de 1995 relatif à la convention sur l'inspection du travail, 1947](#).

96. Enfin, il est important de noter que la qualification correcte des travailleurs revêt une importance cruciale dans l'économie des plateformes et constitue une mesure clé pour lutter contre les relations de travail déguisées, comme souligné à la réunion d'experts et aux sessions du Conseil d'administration de novembre 2022 et de mars 2023.

### 3.2. Champ de l'intervention réglementaire au sein des États Membres

97. La présente section passe en revue les lois et pratiques relatives au travail via des plateformes numériques et comprend un examen d'instruments à caractère législatif<sup>139</sup> adoptés par les États Membres<sup>140</sup>.
98. L'analyse porte sur 41 instruments législatifs du monde entier qui traitent expressément de différents aspects du travail décent sur les plateformes numériques, et que le BIT avait recensés au moment de la rédaction du présent rapport. Les informations présentées ici le sont à titre indicatif et ne visent pas à l'exhaustivité; il se peut donc que certains textes législatifs pertinents ne soient pas mentionnés. Le présent rapport fait mention d'un certain nombre d'autres textes législatifs, parmi lesquels des instruments régionaux, relatifs à la fiscalité, au droit de la concurrence, à la confidentialité des données ainsi qu'à la liberté syndicale et à la négociation collective qui sont directement en rapport avec le sujet. En outre, la réglementation du travail via des plateformes est dynamique et évolue rapidement; des propositions législatives sont ainsi à l'examen en Australie, au Brésil, en Colombie, au Costa Rica, au Pérou, aux Philippines, dans l'UE et en Uruguay, par exemple. Le rapport fournit également des informations sur ces propositions.
99. Tous les pays n'adoptent pas la même approche de la réglementation du travail via des plateformes, mais celle-ci prend généralement les formes suivantes:
- a) des modifications de la législation du travail en vigueur pour y inclure le travail via des plateformes (en Belgique, au Chili, en Croatie, en France, en Italie et au Portugal, par exemple);
  - b) l'adoption d'une loi à part entière sur le travail via des plateformes (en Chine et dans la province canadienne de l'Ontario, par exemple);
  - c) l'adoption d'une législation sectorielle (à Seattle et dans l'État de Washington (États-Unis d'Amérique), par exemple);
  - d) l'adoption de lois spécialisées qui étendent la protection des travailleurs et/ou la protection sociale aux travailleurs des plateformes (lois sur la sécurité sociale en Inde et en République de Corée, par exemple).
100. En outre, les plateformes et les travailleurs des plateformes relèvent également – en fonction de leur qualification – des lois relatives à l'emploi salarié, à l'emploi indépendant ou aux non-salariés économiquement dépendants.
101. Pour ce qui est de leur champ d'application, les instruments législatifs recensés se concentrent sur les plateformes qui mettent en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs, soit en agissant comme intermédiaire, soit en engageant directement des travailleurs pour fournir certains services. La réglementation des plateformes de transport de passagers et/ou de livraison est la forme d'intervention la plus courante, plusieurs instruments juridiques étant de cette nature. Toutefois, d'autres instruments ont une portée plus large et réglementent, à des degrés divers, les

<sup>139</sup> Aux fins du présent rapport, on entend par instruments à caractère législatif les lois, règlements, arrêtés, règles et orientations adoptés par les États ou les gouvernements nationaux.

<sup>140</sup> La législation infranationale, au niveau de l'État, en Inde et aux États-Unis d'Amérique, est également mentionnée.

plateformes de travail localisé et les plateformes de travail en ligne, et englobent ainsi d'autres formes de travail localisé, comme le travail domestique, en plus du travail en ligne.

- 102.** Certaines lois et réglementations excluent de leur champ d'application des activités économiques spécifiques, menées par l'intermédiaire de plateformes. Par exemple, au Chili, la loi exclut expressément les entreprises dont l'activité consiste à publier des annonces de prestation de services par des personnes physiques ou morales, ou des annonces pour la vente ou la location de biens meubles ou immeubles <sup>141</sup>. En Croatie, un règlement dispose qu'il ne s'applique pas aux acteurs dont l'objectif principal est de partager des ressources ou de revendre des biens ou des services <sup>142</sup>; en Belgique, la loi dispose expressément que ne sont pas visés les fournisseurs d'un service «dont l'objectif principal est d'exploiter ou de partager des actifs ou de revendre des biens ou des services, ni ceux qui fournissent un service à caractère non lucratif» <sup>143</sup>.
- 103.** Les aspects du travail via des plateformes qui sont réglementés sont très variés. Certaines législations se concentrent sur des aspects précis:
- l'extension de la protection sociale aux travailleurs des plateformes (Inde, République de Corée);
  - la définition de règles relatives à la désactivation, au salaire minimum et à la rémunération (dans trois règlements de la ville de Seattle (États-Unis)); ou
  - la création d'un comité tripartite chargé d'élaborer des propositions de réglementation du travail via des plateformes (Brésil).
- 104.** Dans d'autres cas, les lois traitent de multiples aspects du travail via des plateformes, par exemple les contrats, la transparence, les algorithmes, la rémunération, ou la désactivation (comme dans la province canadienne de l'Ontario, au Chili, en Croatie et au Portugal). La relation de travail est un sujet relativement fréquent dans la législation, 12 lois énonçant des présomptions légales à ce sujet.
- 105.** Le présent rapport passe également en revue les conventions collectives qui traitent de certains aspects des conditions de travail et d'emploi dans le contexte du travail via des plateformes, et qui sont examinées successivement dans les chapitres suivants, là encore sans prétention d'exhaustivité.
- 106.** Enfin, le rapport donne un éclairage sur les aspects plus larges des cadres réglementaires qui sont pertinents pour le travail décent dans l'économie des plateformes, notamment son articulation avec le droit fiscal, les régimes d'agrément et de déclaration et le droit de la concurrence. L'objectif est de brosser un tableau plus complet du contexte réglementaire de l'économie des plateformes. Ces aspects, s'ils ne sont pas inclus dans le tableau qui suit, n'en sont pas moins pertinents.
- 107.** Le tableau 5 donne une vue d'ensemble du champ d'application de la législation examinée dans le cadre de la présente étude.

<sup>141</sup> Chili, Code du travail tel que modifié par la [loi n° 21.431 du 8 mars 2022](#), art. 152 *quater* Q.

<sup>142</sup> Croatie, loi sur le travail telle que modifiée par la [loi n° 151/22 du 20 décembre 2022](#), art. 221.c(7).

<sup>143</sup> Belgique, [loi du 3 octobre 2022](#) portant des dispositions diverses relatives au travail, art. 337/3, paragr. 1(1)(b).

► **Tableau 5. Instruments juridiques sur le travail via des plateformes**

État ou entité compétente	Texte	Plateformes couvertes		Qualification de la relation de travail	Protection des travailleurs et/ou sécurité sociale	Dialogue social ou représentation	Autres aspects <sup>1</sup>
		Travail localisé	Travail en ligne				
Belgique	Loi du 3 octobre 2022 portant des dispositions diverses relatives au travail	X	X	X	X		
Brésil	Loi n° 14.297/2022 du 5 janvier 2022 <sup>2</sup>	X			X		
Brésil	Décret n° 11.513 du 1 <sup>er</sup> mai 2023	X				X	
Canada (Ontario)	Loi du 11 avril 2022 sur les droits des travailleurs de plateformes numériques (pas encore en vigueur)	X <sup>3</sup>			X		X
Chili	Code du travail tel que modifié par la loi n° 21.431 du 8 mars 2022	X	X	X	X	X	X
Chili	Loi n° 21.553 du 10 avril 2023 sur les applications de transport de passagers et les services fournis par celles-ci	X					X
Chine	Directives du ministère des Ressources humaines et de la Sécurité sociale (MOHRSS) relatives à la conclusion de contrats de travail et d'accords écrits pour les travailleurs engagés dans de nouvelles formes d'emploi (pour mise en œuvre à titre d'essai), 21 février 2023	X	X		X		
Chine	MOHRSS <i>et al.</i> , Orientations sur la protection des droits et des intérêts des travailleurs engagés dans de nouvelles formes d'emploi, juillet 2021	X	X	X	X		X
Croatie	Loi sur le travail telle que modifiée par la loi n° 151/22 du 20 décembre 2022 <sup>4</sup>	X	X	X	X		X

État ou entité compétente	Texte	Plateformes couvertes		Qualification de la relation de travail	Protection des travailleurs et/ou sécurité sociale	Dialogue social ou représentation	Autres aspects <sup>1</sup>
		Travail localisé	Travail en ligne				
Égypte	Résolution n° 2180 de 2019; loi n° 87 de 2018 sur le covoiturage	X			X		X
France	Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels	X	X		X		X
France	Loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités, modifiant le Code du travail	X			X		X
France	Loi n° 2022-139 du 7 février 2022 relative aux modalités de représentation des travailleurs indépendants	X	X		X		
France	Ordonnance n° 2021-484 du 21 avril 2021 concernant l'Autorité des relations sociales des plateformes d'emploi	X	X		X	X	X
France	Loi n° 2020-1266 du 19 octobre 2020 visant à encadrer l'exploitation commerciale de l'image d'enfants de moins de seize ans sur les plateformes en ligne		X		X		
Grèce	Loi n° 4808/2021 du 19 juin 2021	X	X	X	X	X	
Inde	Code de la sécurité sociale, 2020	X	X		X		
Inde	Directives pour agrégateurs de transport par véhicule à moteur, 2020	X			X		

État ou entité compétente	Texte	Plateformes couvertes		Qualification de la relation de travail	Protection des travailleurs et/ou sécurité sociale	Dialogue social ou représentation	Autres aspects <sup>1</sup>
		Travail localisé	Travail en ligne				
Inde (Rajasthan)	Loi de 2023 sur l'enregistrement et la protection sociale des travailleurs des plateformes	X	X		X		
Indonésie	Règlement n° PM 118 de 2018 du ministère des Transports (Permenhub 118/2018)	X					X
Indonésie	Règlement n° PM 12 de 2019 du ministère des Transports (Permenhub 12/2019)	X					X
Italie	Décret législatif n° 81 du 15 juin 2015 (tel que modifié)	X		X	X		
Italie	Loi n° 128 du 2 novembre 2019 mettant en œuvre le décret-loi n° 101 du 3 septembre 2019	X			X	X	X
Kazakhstan	Code social de la République du Kazakhstan, 20 avril 2023, n° 224-VII	X	X	X <sup>5</sup>			
Kenya	Règlement de l'Autorité nationale des transports et de la sécurité (entreprises, propriétaires, chauffeurs et passagers de transport en réseau) du 20 juin 2022	X			X		X
Malte	Ordonnance du Conseil relative à la réglementation des salaires sur les plateformes numériques de livraison, 21 octobre 2022	X	X	X	X		X
Portugal	Code du travail, tel que modifié par la loi n° 13/2023 du 3 avril 2023	X	X	X	X		X
Portugal	Loi n° 45/2018 du 10 août 2018	X			X		X
République de Corée	Loi de 2019 sur l'assurance-indemnisation des accidents du travail	X			X		

État ou entité compétente	Texte	Plateformes couvertes		Qualification de la relation de travail	Protection des travailleurs et/ou sécurité sociale	Dialogue social ou représentation	Autres aspects <sup>1</sup>
		Travail localisé	Travail en ligne				
République de Corée	Loi n° 17859 du 5 janvier 2021 sur l'assurance- chômage	X			X		
République de Corée	Loi de 2017 sur la santé et la sécurité	X			X		
Espagne	Loi n° 12/2021 (sur les livreurs)	X		X	X		X
République- Unie de Tanzanie	Arrêté n° LATRA/01/2022 en vertu des règlements de l'Autorité de transport terrestre (tarifs) du 14 mars 2020	X			X		X
États-Unis (Californie)	Code du travail tel que modifié par la loi AB5 du 18 septembre 2019 <sup>6</sup>	X		X	X		
États-Unis (Indiana)	Loi n° 1125 modifiant l'Indiana Code 2023 <sup>7</sup>	X		X	X		X
États-Unis (ville de New York)	Code administratif de la ville de New York tel que modifié par les lois n°s 2021/116, 2021/117, 2021/114, 2021/110 et 2021/118 de 2021	X			X		X
États-Unis (ville de Seattle)	SMC 8.37, règlement sur la rémunération minimale des travailleurs des plateformes, 2022 <sup>8</sup> ; SMC 8.40, règlement sur les droits des travailleurs des plateformes en cas de désactivation de leur compte, 2023 <sup>9</sup> ; SMC 8.39, règlement sur les congés maladie payés et les congés payés pour des motifs de sécurité, 2023 <sup>10</sup>						

État ou entité compétente	Texte	Plateformes couvertes		Qualification de la relation de travail	Protection des travailleurs et/ou sécurité sociale	Dialogue social ou représentation	Autres aspects <sup>1</sup>
		Travail localisé	Travail en ligne				
États-Unis (État de Washington)	Code révisé de l'État de Washington (RCW), tel que modifié par le projet de loi n° 2076 du 7 mars 2022 de la Chambre des représentants concernant les droits et obligations des chauffeurs des entreprises de transport en réseau et des entreprises de transport en réseau	X		X	X		X

<sup>1</sup> Dispositions supplémentaires, notamment l'utilisation d'algorithmes, la protection des données des travailleurs, l'enregistrement et l'agrément des plateformes et des travailleurs. <sup>2</sup> Brésil, Cette loi a été adoptée en réponse à la pandémie de COVID-19. <sup>3</sup> Ontario (Canada): d'autres «services prescrits» peuvent être régis par des règlements. <sup>4</sup> Croatie: les dispositions relatives aux plateformes de travail numériques sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2024. <sup>5</sup> Kazakhstan, Cette loi précise dans quels cas les travailleurs des plateformes sont couverts par le droit du travail ou par d'autres dispositions de droit civil. <sup>6</sup> Californie (États-Unis): la [proposition 22 du 3 novembre 2020](#) a abrogé la loi AB-5, ayant pour effet de requalifier les chauffeurs utilisant des applications comme indépendants et non comme salariés, mais elle a été déclarée inconstitutionnelle par la Cour suprême de Californie. La loi AB-5 continue d'être contestée en justice. <sup>7</sup> Indiana (États-Unis): date d'entrée en vigueur: 30 juin 2024. <sup>8</sup> Ville de Seattle (États-Unis): date d'entrée en vigueur: 13 janvier 2024. <sup>9</sup> Ville de Seattle (États-Unis): date d'entrée en vigueur: 1<sup>er</sup> janvier 2025. <sup>10</sup> Ville de Seattle (États-Unis): cette loi s'applique à tous les travailleurs qui travaillent pour une plateforme embauchant plus de 250 travailleurs.

## ► Chapitre 4

### Définitions des notions de travailleur des plateformes et de plateforme

- 108.** Ainsi qu'il est indiqué plus haut, les approches de la réglementation du travail dans l'économie des plateformes sont variées, ce qui se traduit par des différences dans le champ d'application de la législation et les définitions d'un État Membre à l'autre. Certains traits communs se dessinent néanmoins entre les systèmes juridiques; ils sont décrits dans le présent chapitre après une brève analyse de droit comparé.
- 109.** Le tableau 6 présente des définitions de la notion de travailleur des plateformes tirées de différents instruments législatifs.

► **Tableau 6. Définition du terme «travailleur des plateformes» dans différents instruments législatifs nationaux**

Pays	Termes employés	Instrument législatif	Définition
Belgique	Travailleur de plateforme	Loi du 3 octobre 2022 portant des dispositions diverses relatives au travail <sup>1</sup>	<b>Article 337/3, paragr. 1(2)</b> Tout individu effectuant un travail via une plateforme numérique donneuse d'ordres, quelle que soit la nature de la relation contractuelle ou sa qualification par les parties concernées.
Chili	Travailleur des plateformes	Code du travail tel qu'amendé par la loi n° 21.431 du 8 mars 2022 <sup>2</sup>	<b>Article 152 quater Q(b)</b> Personne qui fournit des services individuels, pour son propre compte ou pour le compte d'autrui, à la demande des utilisateurs d'une application administrée ou gérée par une entreprise de plateforme numérique de services.
Chine	Travailleurs engagés dans de nouvelles formes d'emploi	Directives relatives à la conclusion de contrats de travail et d'accords écrits pour les travailleurs engagés dans de nouvelles formes d'emploi (pour mise en œuvre à titre d'essai), 21 février 2023	<b>Article 3</b> L'expression «travailleurs engagés dans de nouvelles formes d'emploi» désigne les travailleurs qui acceptent de fournir des services de livraison, de voyage ou de transport, des services domestiques ou d'autres services en répondant à des annonces publiées en ligne par des plateformes Internet à la demande des utilisateurs, fournissent des services en ligne sur les plateformes selon les besoins de celles-ci et perçoivent une rémunération pour leur travail.

Pays	Termes employés	Instrument législatif	Définition
Inde	Travailleur des plateformes	Code de la sécurité sociale, 2020 <sup>3</sup>	<p><b>Article 2(60)</b> «Le "travail via des plateformes" désigne une modalité de travail sortant du cadre de la relation traditionnelle employeur-salarié dans laquelle des organisations ou des individus utilisent une plateforme en ligne pour entrer en relation avec d'autres organisations ou individus afin de régler des problèmes spécifiques, de fournir des services déterminés ou d'effectuer toute autre activité qui serait définie par le gouvernement central, et cela contre rémunération.»</p> <p><b>Article 2(61)</b> «L'expression "travailleur des plateformes" s'entend d'une personne exerçant des activités sur une plateforme de travail ou exécutant des tâches via une plateforme de travail.»</p>
Malte	Travailleur des plateformes	Ordonnance du Conseil relative à la réglementation des salaires sur les plateformes numériques de livraison, 21 octobre 2022 <sup>4</sup>	<p><b>Article 2(1)</b></p> <p>a) toute personne qui exécute un travail via une plateforme numérique, a conclu un contrat de travail ou toute autre forme d'accord ou relève d'une relation de travail, quelle que soit sa qualification contractuelle, avec une ou plusieurs plateformes de travail numériques, et est engagée pour fournir, de façon régulière ou occasionnelle, des services consistant dans la livraison de tous types de produits;</p> <p>b) toute personne qui exécute un travail via une plateforme numérique, qui a conclu un contrat de travail ou toute autre forme d'accord ou est engagée dans une relation de travail, quelle que soit sa qualification contractuelle, avec une agence d'emploi et qui, de façon régulière ou occasionnelle, est placée auprès d'une ou plusieurs plateformes de travail numériques ou mise à leur disposition aux fins de la fourniture de services consistant dans la livraison de tout produit.</p>
Kenya	Chauffeur de transport en réseau	Règlement de l'Autorité nationale des transports et de la sécurité (entreprises, propriétaires, chauffeurs et passagers de transport en réseau), 20 juin 2022 <sup>5</sup>	<p><b>Article 2</b> Personne habilitée par une entreprise de transport en réseau à offrir des services de transport en réseau afin de transporter des passagers de transport en réseau via une plateforme de transport en réseau.</p>

Pays	Termes employés	Instrument législatif	Définition
République de Corée	Prestataire de main-d'œuvre et travailleur des plateformes	Loi sur l'assurance-indemnisation des accidents du travail <sup>6</sup>	<p><b>Article 91(15)(1) et (2)</b></p> <p>L'expression «prestataire de main-d'œuvre » désigne une personne qui fournit de la main-d'œuvre à un tiers aux fins de l'exécution de ses activités (et qui reçoit une contrepartie financière) en suivant l'une des méthodes décrites ci-après, et qui exerce des activités déterminées par décret présidentiel compte tenu de la nécessité d'assurer une protection contre les accidents liés au travail et de la forme que prend la prestation de main-d'œuvre.</p> <p>A. Lorsqu'un prestataire de main-d'œuvre est prié par un employeur de fournir de la main-d'œuvre directement.</p> <p>B. Lorsqu'un prestataire de main-d'œuvre est prié par un employeur de fournir de la main-d'œuvre via un système électronique de traitement d'informations («plateforme en ligne») servant d'outil d'intermédiation du travail.</p>

<sup>1</sup> Belgique, loi du 3 octobre 2022 portant des dispositions diverses relatives au travail. <sup>2</sup> Chili, Code du travail tel qu'amendé par la loi n° 21.431 du 8 mars 2022. <sup>3</sup> Inde, Code de la sécurité sociale, 2020. <sup>4</sup> Malte, Ordonnance du Conseil relative à la réglementation des salaires sur les plateformes numériques de livraison du 21 octobre 2022. <sup>5</sup> Kenya, Règlement de l'Autorité nationale des transports et de la sécurité (entreprises, propriétaires, chauffeurs et passagers de transport en réseau) du 20 juin 2022. <sup>6</sup> République de Corée, loi sur l'assurance-indemnisation des accidents du travail, 2019.

- 110.** Si ces définitions semblent varier selon le champ d'application de la législation, certains éléments demeurent identiques, le «travailleur des plateformes» étant le plus souvent défini comme une personne qui fournit des services sur une plateforme en ligne et qui est reconnu comme tel indépendamment de la nature de la relation de travail (Belgique) ou de la relation contractuelle (Malte) ou du fait qu'il travaille pour son propre compte ou pour le compte d'autrui (Chili).
- 111.** Le tableau 7 présente les définitions de la notion de plateforme qui figurent dans différents instruments législatifs et les éléments communs qui y apparaissent.

► **Tableau 7. Définition des notions de plateformes/plateformes de travail numériques dans différents instruments législatifs**

Pays	Termes employés	Instrument législatif	Définition
Belgique	Plateforme numérique donneuse d'ordres	Loi du 3 octobre 2022 portant des dispositions diverses relatives au travail <sup>1</sup>	<p><b>Article 337/3, paragr. 1(1)</b></p> <p>Plateforme numérique donneuse d'ordres: fournisseur qui, via un algorithme ou toute autre méthode ou technologie équivalente, est susceptible d'exercer un pouvoir de décision ou de contrôle quant à la manière dont les prestations doivent être réalisées et quant aux conditions de travail ou de rémunération, et qui fournit un service rétribué qui:</p> <p>a) est fourni, au moins en partie, à distance par des moyens électroniques, tels qu'un site Web ou une application mobile;</p> <p>b) est fourni à la demande d'un destinataire du service.</p>
Chili	Entreprise de plateforme numérique de services	Code du travail tel qu'amendé par la loi n° 21.431 du 8 mars 2022 <sup>2</sup>	<p><b>Article 152 quater Q(a)</b></p> <p>Entreprise de plateforme numérique de services: organisation qui administre ou gère à titre onéreux un système informatique ou technologique fonctionnant sur des applications pour appareils mobiles ou fixes et permettant à un travailleur des plateformes numériques de fournir des prestations, telles que la collecte, la distribution ou la livraison de biens ou de marchandises et le transport individuel de passagers, au profit des utilisateurs dudit système, dans une zone géographique donnée.</p> <p>Aux fins du présent chapitre, ne sont pas considérées comme entreprises de plateforme numérique de services, les plateformes qui ne font que publier des annonces par lesquelles des personnes physiques ou morales offrent des services, ou qui concernent la vente ou la location de biens meubles ou immeubles, même si les engagements contractuels correspondants peuvent être réalisés via la plateforme.</p>

Pays	Termes employés	Instrument législatif	Définition
Croatie	Plateforme de travail numérique	Loi sur le travail telle que modifiée par la loi n° 151/22 du 20 décembre 2022 <sup>3</sup>	<b>Article 221c</b> Plateforme de travail numérique: personne physique ou morale qui fournit des services à la demande de leur destinataire en utilisant la technologie numérique, dans le cadre d'une organisation du travail selon laquelle des personnes physiques exécutent le travail à distance au moyen d'outils électroniques (site Internet, application mobile, etc.) ou directement sur un site précis.
France	Plateforme électronique de mise en relation/ plateforme numérique	Code général des impôts <sup>4</sup>	<b>Article 242 bis</b> L'entreprise, quel que soit son lieu d'établissement, qui, en qualité d'opérateur de plateforme, met en relation des personnes par voie électronique en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un bien ou d'un service fournit, à l'occasion de chaque transaction, une information sur les obligations fiscales et sociales qui incombent aux personnes qui réalisent des transactions commerciales par son intermédiaire. Elle met à leur disposition un lien électronique vers les sites des administrations leur permettant de se conformer, le cas échéant, à ces obligations.
Grèce	Plateforme numérique	Loi n° 4808/2021 du 19 juin 2021 <sup>5</sup>	<b>Article 68</b> Plateforme numérique: entreprises qui opèrent soit directement soit en tant qu'intermédiaires et mettent en relation via une plateforme en ligne des prestataires de services, des entreprises ou des tiers avec des utilisateurs, des clients ou des consommateurs, afin de faciliter les transactions entre eux ou d'avoir des relations commerciales directement avec eux.
Inde	Agrégateur	Code de la sécurité sociale, 2020 <sup>6</sup>	<b>Article 2(2)</b> Le terme «agrégateur» désigne un intermédiaire numérique ou un marché numérique permettant à l'acquéreur ou à l'utilisateur d'un service d'entrer en relation avec le vendeur ou le prestataire dudit service.

Pays	Termes employés	Instrument législatif	Définition
Italie	Plateformes numériques	Décret législatif n° 81 du 15 juin 2015, tel qu'amendé par la loi n° 128 du 2 novembre 2019, portant dispositions d'urgence pour la protection du travail et la résolution des crises d'entreprise <sup>7</sup>	<b>Article 47-bis (2)</b> Aux fins du présent décret, les plateformes numériques sont considérées comme étant les programmes et procédures informatiques des entreprises qui, quel que soit leur lieu d'établissement, permettent d'organiser des activités de livraison de marchandises, en fixant le prix de celles-ci et en déterminant les modalités d'exécution du service.
Kazakhstan	Plateforme Internet	Code social de la République du Kazakhstan, en date du 20 avril 2023, n° 224-VII <sup>8</sup>	<b>Article 1(81)</b> Plateforme Internet – ressource Internet destinée à permettre à l'opérateur de la plateforme, au client et au prestataire d'interagir en vue de la fourniture de services et de l'exécution de tâches. <b>Article 1(126)</b> Plus précisément, une «plateforme d'emploi via application mobile» s'entend d'«un logiciel installé et exécuté sur l'appareil cellulaire de l'abonné et donnant accès à des services et des tâches offerts via une plateforme Internet».
Malte	Plateforme de travail numérique	Ordonnance du Conseil relative à la réglementation des salaires sur les plateformes numériques de livraison du 21 octobre 2022 <sup>9</sup>	<b>Section 2(1)</b> L'expression «plateforme de travail numérique» désigne toute personne physique ou morale qui fournit un service commercial permettant la livraison de tout produit et satisfaisant à toutes les exigences suivantes: a) il est fourni, au moins en partie, à distance par des moyens électroniques, tels qu'un site Internet ou une application mobile; b) il est fourni à la demande d'un destinataire du service; c) il comprend, en tant qu'élément nécessaire et essentiel, l'organisation du travail exécuté par des individus, qui incluent sans s'y limiter les livreurs de repas, au moyen de véhicules de transport.

Pays	Termes employés	Instrument législatif	Définition
Portugal	Plateforme numérique	Code du travail tel qu'amendé par la loi n° 13/2023 du 3 avril 2023 <sup>10</sup>	<b>Article 12-A(2)</b> Une «plateforme numérique» est définie comme une personne morale qui, au moyen d'outils électroniques tels qu'un site Internet ou une application informatique, fournit des services ou les met à disposition à la demande d'utilisateurs, lesdits services comprenant, comme élément nécessaire et essentiel, l'organisation du travail exécuté par des individus contre rémunération, que ce travail soit effectué en ligne ou sur un site précis.
République de Corée	Opérateur de plateforme de travail	Loi sur l'assurance-chômage, 2021 <sup>11</sup>	<b>Article 77-7</b> Un opérateur de plateforme de travail met en place et exploite un système qui enregistre et traite des données et informations relatives à des travailleurs et propriétaires d'entreprises prestataires de main-d'œuvre dont il assure la collecte et la gestion.
	Opérateur de plateforme	Loi sur l'assurance-indemnisation des accidents du travail, 2019 <sup>12</sup>	<b>Article 91(15)(3)</b> Un opérateur de plateforme est une personne exerçant une activité de courtage ou d'organisation de prestations fournies par des travailleurs de plateformes, au moyen d'une plateforme en ligne.
État de Washington (États-Unis)	Entreprise de transport en réseau	Code révisé de l'État de Washington (RCW), tel que modifié par le projet de loi n° 2076 du 7 mars 2022 de la Chambre des représentants concernant les droits et obligations des chauffeurs des entreprises de transport en réseau et des entreprises de transport en réseau <sup>13</sup>	<b>Section 46.04.652</b> L'expression «entreprise de transport en réseau» désigne une société par action, une société de personnes, une société individuelle, ou toute autre entité exerçant ses activités dans cet État et utilisant un réseau numérique pour mettre des passagers en relation avec des chauffeurs d'entreprises de transport en réseau afin qu'ils effectuent des courses organisées à l'avance.

<sup>1</sup> Belgique, loi du 3 octobre 2022 portant des dispositions diverses relatives aux travailleurs. <sup>2</sup> Chili, Code du travail tel qu'amendé par la loi n° 21.431 du 8 mars 2022. <sup>3</sup> Croatie, loi sur le travail telle que modifiée par la loi n° 151/22 du 20 décembre 2022. <sup>4</sup> France, Code général des impôts. <sup>5</sup> Grèce, loi n° 4808/2021 du 19 juin. <sup>6</sup> Inde, Code de la sécurité sociale, 2020. <sup>7</sup> Italie, loi n° 128 du 2 novembre 2019. <sup>8</sup> Kazakhstan, Code social de la République du Kazakhstan en date du 20 avril 2023, n° 224-VII. <sup>9</sup> Malte, Ordonnance du Conseil relative à la réglementation des salaires sur les plateformes numériques de livraison du 21 octobre 2022. <sup>10</sup> Portugal, Code du travail tel que modifié par la loi n° 13/2023 du 3 avril 2023. <sup>11</sup> République de Corée, loi sur l'assurance-indemnisation des accidents du travail, 2021. <sup>12</sup> République de Corée, loi sur l'assurance-indemnisation des accidents du travail, 2019. <sup>13</sup> État de Washington (États-Unis d'Amérique), projet de loi n° 2076 de la Chambre des représentants concernant les droits et obligations des chauffeurs des entreprises de transport en réseau et des entreprises de transport en réseau, 7 mars 2022.

- 112.** Le terme le plus couramment employé en Europe pour désigner la notion de plateforme est celle de «plateforme numérique» (France, Grèce, Italie et Portugal) ou de «plateforme de travail numérique» (Croatie et Malte). En dehors de l'Europe, ce sont les variantes «entreprise de plateforme numérique de services» (Chili), «opérateur de plateforme de travail» (République de Corée), «plateforme Internet» (Kazakhstan), «agrégateur» (Inde) ou «entreprise de transport en réseau» (État de Washington (États-Unis d'Amérique) qui sont utilisées la plupart du temps.
- 113.** En dépit de la variété des termes utilisés, il existe des points communs entre les différentes définitions de la notion de plateforme. Certaines renvoient à la fonction d'intermédiation de la plateforme, qu'il s'agisse de mettre en relation des clients (passagers) avec des prestataires de services (État de Washington, États-Unis), des acheteurs ou utilisateurs avec des vendeurs (Inde), des prestataires de services, des entreprises ou des tiers avec des utilisateurs, des clients ou des consommateurs (Grèce), ou, de façon plus générale, des personnes les unes avec les autres (France). Plusieurs définitions mentionnent la fonction de fournisseur de services de la plateforme (Croatie, Kazakhstan et Portugal) ou le contrôle qu'elle exerce sur l'organisation du travail ou les modalités de la fourniture des services (Belgique, Italie, Malte et Portugal).
- 114.** Enfin, il est également intéressant de noter que les intermédiaires sont aussi mentionnés expressément dans la législation de certains pays. À Malte, le champ d'application de la législation relative au travail via des plateformes s'étend à toute personne exécutant ce type de travail qui est placée par une agence à disposition d'une ou plusieurs plateformes de travail numériques <sup>144</sup>. En 2022, la Croatie a révisé sa loi sur le travail afin de faire figurer les sous-traitants (sous le terme d'«agrégateurs») parmi les employeurs de travailleurs des plateformes <sup>145</sup>. Au Portugal, le Code du travail tel qu'amendé en 2023 précise que les travailleurs des plateformes peuvent être recrutés par des intermédiaires <sup>146</sup>. La version la plus récente de la proposition de directive de l'Union européenne relative à l'amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme prévoit que «les États membres veillent à ce que le recours à des intermédiaires n'entraîne pas une réduction de la protection accordée par la présente directive aux personnes exécutant un travail via une plateforme» <sup>147</sup>.
- 115. En conclusion, les définitions du travail via des plateformes énoncées dans la législation sont axées sur l'exécution d'un travail sur ou via une plateforme, l'offre et la demande de services étant souvent mentionnées comme un élément de la relation entre les parties, et elles reflètent la diversité des modèles économiques et des contextes. Le rôle d'intermédiation joué par les technologies au moyen d'applications ou de programmes en ligne permet de différencier le travail via des plateformes du travail effectué par des individus pour des plateformes numériques.**

---

<sup>144</sup> Malte, Ordonnance du Conseil relative à la réglementation des salaires sur les plateformes numériques de livraison du 21 octobre 2022.

<sup>145</sup> La loi croate sur le travail de 2023 définit un «agrégateur» comme un représentant ou médiateur pour une ou plusieurs plateformes de travail numériques. Les plateformes comme les agrégateurs sont tenus de s'enregistrer auprès du ministère compétent pour pouvoir exercer leurs activités, et les agrégateurs ne peuvent facturer aux travailleurs aucune commission d'intermédiation. Cette partie de la loi est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2024.

<sup>146</sup> Portugal, loi sur le travail du 3 avril 2023 (loi n° 13/2023). Cette loi prévoit que: a) il ne devrait y avoir aucune discrimination entre les travailleurs engagés directement et ceux engagés par un intermédiaire; et b) la plateforme numérique et l'intermédiaire sont solidairement responsables des sommes dues au travailleur au titre de son contrat de travail ou en cas de rupture ou de résiliation de celui-ci, ainsi que des cotisations sociales correspondantes et du règlement des amendes imposées.

<sup>147</sup> Conseil de l'Union européenne, article 2 bis. Le texte de la proposition peut être consulté à l'adresse: <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-10107-2023-INIT/fr/pdf#page=40>.

## ► Chapitre 5

---

### Quels travailleurs des plateformes numériques sont protégés?

#### 5.1. Contexte

- 116.** Dans la plupart des pays, les droits dont jouissent les travailleurs sont intimement liés à leur statut d'emploi <sup>148</sup>. La plupart des plateformes se présentent comme des intermédiaires technologiques et considèrent les personnes qui travaillent pour elles comme des travailleurs indépendants <sup>149</sup>. Néanmoins, lorsque la nature de la relation entre un travailleur et une plateforme est contestée par le travailleur ou les pouvoirs publics, les tribunaux peuvent requalifier cette relation.
- 117.** La qualification incorrecte des travailleurs des plateformes pose également des problèmes lorsqu'il s'agit de garantir une concurrence équitable entre les plateformes et les entreprises traditionnelles <sup>150</sup>, et peut ainsi exposer les plateformes à des actions en justice <sup>151</sup>. En outre, il importe que la législation nationale établisse des critères clairs propres à assurer la qualification correcte des travailleurs afin de garantir la sécurité juridique et la sécurité sur les marchés du travail et dans l'ensemble de l'économie, tout en contribuant au bon recouvrement des cotisations sociales et des impôts.

#### 5.2. Initiatives nationales et régionales

- 118.** Pour avoir une vue d'ensemble de la manière dont la question de la qualification est traitée, il est utile d'analyser de manière synthétique la jurisprudence pertinente et la législation applicable.
- 119.** Si l'action en justice est traditionnellement la voie de recours privilégiée par les travailleurs des plateformes pour contester leur statut d'emploi et les termes de leur contrat de service, au fil du temps, plusieurs pays dans le monde <sup>152</sup> ont adopté des dispositions visant à résoudre le problème qui se pose de longue date concernant la qualification de la relation de travail dans le contexte des plateformes.

##### 5.2.1. Jurisprudence

- 120.** La qualification des travailleurs des plateformes fait l'objet d'une jurisprudence abondante <sup>153</sup>, mais non constante sur le point de savoir si les intéressés sont des salariés ou des travailleurs indépendants <sup>154</sup>. Ce défaut d'unanimité s'explique par la diversité des situations et des cadres

---

<sup>148</sup> OIT, *Résolution concernant la deuxième discussion récurrente sur la protection des travailleurs*, ILC.111/Résolution IV, 2023.

<sup>149</sup> Les termes employés sont variés. On parle ainsi d'entrepreneur indépendant, de prestataire de services, etc.

<sup>150</sup> Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), OIT et Eurostat, *Handbook on Measuring Digital Platform Employment and Work*, 2023, 27.

<sup>151</sup> Voir, par exemple, l'arrêt de la Cour de cassation de la France, pourvoi n° W 20-11.139, 12 janv. 2022.

<sup>152</sup> Il ressort de l'analyse des systèmes juridiques que les États ci-après ont adopté des dispositions relatives à la qualification du statut d'emploi: Belgique, Chili, Chine, Croatie, Espagne, États-Unis d'Amérique (État de Californie, État de l'Indiana, État de Washington), Grèce, Malte et Portugal.

<sup>153</sup> À ce sujet, voir Valerio De Stefano *et al.*, *Platform Work and the Employment Relationship*, ILO Working Paper n° 27, 2021.

<sup>154</sup> OIT, *Le travail décent dans l'économie des plateformes: document d'information pour la Réunion d'experts sur le travail décent dans l'économie des plateformes*, MEDWPE/2022 (2022).

réglementaires. La jurisprudence en la matière est largement fondée sur le principe de la primauté des faits plutôt que sur une interprétation stricte des clauses contractuelles. Il arrive que, dans un même pays, les tribunaux rendent des décisions différentes à l'égard de travailleurs se trouvant dans une situation identique ou similaire <sup>155</sup>, probablement parce qu'ils s'appuient sur des critères multifactoriels qui sont sujets à interprétation ou parce qu'ils s'intéressent principalement aux éléments factuels de chaque affaire dont ils sont saisis. Dans certains pays dont la législation reconnaît l'existence d'une «catégorie intermédiaire entre travail salarié et travail indépendant» <sup>156</sup>, la question de savoir si les travailleurs des plateformes relèvent de cette catégorie donne également lieu à contentieux.

121. La contestation en justice du statut de travailleur indépendant des travailleurs des plateformes est particulièrement fréquente en Europe et en Asie centrale ainsi qu'en Amérique du Nord, mais beaucoup moins en Afrique, en Asie et dans le Pacifique, ainsi qu'en Amérique latine <sup>157</sup>. Une analyse plus détaillée de la jurisprudence sera présentée dans une prochaine publication de l'OIT sur ce sujet.
122. En ce qui concerne la qualification juridique de la relation de travail, le degré de contrôle ou de supervision du travail exercé par l'employeur est l'un des principaux éléments permettant de caractériser l'existence d'une telle relation. Certains tribunaux se fondent sur ce critère et concluent que les travailleurs des plateformes ne sont pas des entrepreneurs indépendants car leur travail peut être contrôlé par des moyens technologiques, notamment des algorithmes ou des systèmes de géolocalisation <sup>158</sup>. D'autres indicateurs pris en compte pour déterminer le statut d'emploi donnent lieu à des décisions de justice différentes: ainsi, la liberté des travailleurs des plateformes numériques de fixer leurs propres horaires de travail <sup>159</sup> peut conduire certains autres tribunaux à conclure qu'il s'agit de travailleurs indépendants. D'autres tribunaux encore estiment que cette liberté n'exclut pas l'existence d'une relation de travail si le travailleur, une fois connecté à la plateforme, intègre un service organisé par cette dernière <sup>160</sup>.
123. D'autres critères peuvent être retenus pour conclure à l'absence de relation de travail entre la plateforme et le travailleur, notamment:
  - la possibilité de remplacer le travailleur et, par conséquent, le fait que ce dernier ne doit pas nécessairement effectuer le travail lui-même <sup>161</sup>;

---

<sup>155</sup> De Stefano *et al.*

<sup>156</sup> Valerio De Stefano *et al.*, *Platform Work and the Employment Relationship*, note de bas de page n° 130.

<sup>157</sup> Ioulia Bessa *et al.*, *A Global Analysis of Worker Protest in Digital Labour Platforms*, ILO Working Paper n° 70, 2022, 29.

<sup>158</sup> Voir, par exemple, Espagne, Tribunal supérieur de justice n° 1 d'Oviedo, affaire n° ECLI: ES:TSJAS:2019:1607, 25 juillet 2019.

<sup>159</sup> Voir, par exemple, la décision du Tribunal supérieur du travail du Brésil concernant les chauffeurs d'une plateforme de covoiturage: Tribunal supérieur du travail, *Marcio Vieira Jacob v. Uber do Brasil Tecnologia Ltda*, affaire n° TST-RR-1000123-89.2017.5.02.0038, 5 fév. 2020.

<sup>160</sup> France, Cour de Cassation, arrêt n° 374, 4 mars 2020.

<sup>161</sup> Le recours à des clauses de substitution est contesté dans certains pays. Voir: Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord: *Independent Workers Union of Great Britain v Central Arbitration Committee* [2023] UKSC 43; Brésil: 37<sup>a</sup> Cour du travail de Belo Horizonte, n° 0011863-62.2016.5.03.0137, 30 janv. 2017; Union européenne: Ordonnance de la Cour de justice de l'Union européenne du 22 avril 2020 dans l'affaire C-692/19, *B c. Yodel Delivery Network Ltd.*

- la possibilité de travailler en même temps pour plusieurs plateformes, y compris concurrentes, de sorte que l'activité s'apparente à une prestation de services à plusieurs clients, élément caractéristique du travail indépendant <sup>162</sup>;
- l'obligation du travailleur de fournir et d'entretenir l'équipement nécessaire à la prestation de services <sup>163</sup>.

## 5.2.2. Législation

**124.** Certains pays traitent la question de la qualification des travailleurs de manière globale au moyen d'instruments juridiques qui dépassent le cadre du travail dans l'économie des plateformes. D'autres sont dotés d'une réglementation directement applicable au travail via des plateformes qui comprend des dispositions spécifiques sur la qualification.

**125.** Au Portugal <sup>164</sup>, la présence de certains éléments fait naître une présomption réfragable d'existence d'une relation de travail, notamment lorsque la plateforme:

- fixe la rémunération;
- exerce un pouvoir de direction et détermine certaines règles;
- supervise les activités;
- restreint l'autonomie du prestataire;
- exerce des pouvoirs sur le travailleur;
- est propriétaire des équipements ou outils de travail ou les exploite au titre d'un contrat de location <sup>165</sup>.

**126.** En Espagne <sup>166</sup>, l'existence d'une relation de travail avec une plateforme de livraison est présumée lorsque «des personnes [...] fournissent des services rémunérés [...] pour le compte d'employeurs exerçant des pouvoirs d'organisation, de direction et de contrôle directement, indirectement ou implicitement, au moyen d'une gestion algorithmique du service ou des conditions de travail, via une plateforme numérique».

**127.** En Belgique <sup>167</sup>, il y a présomption de relation de travail lorsqu'au moins trois des huit critères ci-après ou deux des cinq derniers sont remplis:

- i) la plateforme exige l'exclusivité dans son domaine d'activités;
- ii) la plateforme utilise la géolocalisation à des fins autres que la fourniture de ses services de base;
- iii) la plateforme restreint la liberté du travailleur concernant l'exécution de certaines tâches;

---

<sup>162</sup> Voir: Chili: Jugement du premier tribunal du travail de Santiago du 17 mai 2021; France: Cour d'Appel de Paris RG 19/12511, affaire SRT, 15 février 2022; Pays-Bas: Cour de district d'Amsterdam, n° 6622665 CV EXPL 18-2673, 23 juillet 2018; Allemagne: Tribunal du travail de Munich, jugement définitif du 20 fév. 2019 – 19 Ca 6915/18.

<sup>163</sup> Voir: Pays-Bas: Cour de district d'Amsterdam, affaire n° ECLI:NL:RBAMS:2019:198, 15 janv. 2019; Belgique: tribunal de l'entreprise francophone de Bruxelles, affaire n° A/18/02920, 16 janv. 2019; Australie: Fair Work Commission, *Mr Michail Kaseris v. Rasier Pacific V.O.F (U2017/9452)*, affaire n° FWC 6610 [2017], 21 déc. 2017, paragr. 56; États-Unis: tribunal de district du district oriental de Pennsylvanie, *Ali Razak et al. V. Uber Technologies, Inc., et Gegan, LLC.*, affaire n° CV 16-573, 11 avril 2018; Allemagne: Tribunal du travail de Munich, jugement définitif du 20 fév. 2019 – 19 Ca 6915/18.

<sup>164</sup> Portugal, Code du travail, tel que modifié par la loi n° 13/2023 du 3 avril 2023.

<sup>165</sup> Portugal, Code du travail, tel que modifié par la loi n° 13/2023 du 3 avril 2023, art. 12.

<sup>166</sup> Espagne, loi n° 12/2021 du 28 septembre 2021 introduisant un nouvel article 23 dans le Statut des travailleurs, telle qu'approuvée par le décret royal n° 2/2015 du 23 octobre.

<sup>167</sup> Belgique, loi du 25 août 2012 modifiant le Titre XIII de la loi-programme (I) du 27 décembre 2006, en ce qui concerne la nature des relations de travail.

- iv) la plateforme limite le revenu au moyen de taux horaires et empêche le travailleur de refuser des tâches <sup>168</sup>;
- v) la plateforme impose des règles contraignantes;
- vi) la plateforme attribue les tâches et contrôle par des moyens électroniques les notes attribuées;
- vii) la plateforme restreint la liberté du travailleur d'organiser son travail;
- viii) la plateforme restreint la possibilité de se constituer une clientèle ou de travailler pour des tiers en dehors de la plateforme <sup>169</sup>.

**128.** En Croatie, la présomption de relation de travail s'applique si la plateforme:

- exige que le travailleur effectue lui-même un travail rémunéré;
- donne des instructions dans le cadre d'un lien de subordination;
- restreint la liberté de refuser du travail;
- détermine le temps de travail ainsi que le lieu et le mode d'exécution du travail;
- supervise l'exécution du travail;
- interdit tout autre travail pour compte propre <sup>170</sup>.

**129.** Dans certains cas, la législation établit une présomption de travail indépendant. Aux États-Unis d'Amérique, dans l'État de Washington <sup>171</sup>, la législation applicable au transport de passagers prévoit que le travailleur d'une plateforme n'est pas salarié si la plateforme <sup>172</sup>:

- ne réglemente pas le temps de travail des chauffeurs ;
- ne peut pas licencier un chauffeur au motif qu'il n'accepte pas une tâche ;
- n'interdit pas aux chauffeurs de travailler pour d'autres plateformes de transport ou d'exercer une autre profession.

**130.** Néanmoins, certains droits doivent être garantis aux chauffeurs <sup>173</sup>. En Grèce, un contrat passé avec une plateforme est présumé ne pas être un contrat de travail si le travailleur (qualifié de «prestataire de services») a le droit:

- de sous-traiter le travail ou de faire appel à d'autres travailleurs pour le remplacer;
- de choisir les tâches qu'il effectue;
- de travailler pour toute entité indépendante, y compris les concurrents de la plateforme;
- de fixer ses horaires de travail <sup>174</sup>.

<sup>168</sup> Les conventions collectives sont exclues de cette clause.

<sup>169</sup> Belgique, loi-programme (I) du 27 décembre 2006, telle que modifiée par la [loi du 3 octobre 2022](#) portant des dispositions diverses relatives au travail, Titre XIII, chapitre V/2, article 337/3. Les conventions collectives sont exclues de cette disposition.

<sup>170</sup> Croatie, loi sur le travail, telle que modifiée par la [loi n° 151/22 du 20 décembre 2022](#), article 221.m(2). Cette présomption est limitée par l'article 221.n, qui prévoit qu'elle ne s'applique pas si les revenus qu'une personne a tirés de son travail via des plateformes au cours d'une période de trois mois n'atteint pas un niveau minimum.

<sup>171</sup> État de Washington (États-Unis), [Code révisé de l'État de Washington \(RCW\)](#), tel que modifié par le [projet de loi n° 2076 du 7 mars 2022 de la Chambre des représentants concernant les droits et obligations des chauffeurs des entreprises de transport en réseau et des entreprises de transport en réseau](#).

<sup>172</sup> Désignée sous le vocable de «société de transport en réseau».

<sup>173</sup> Par exemple, paiement d'un montant minimum pour chaque trajet effectué, assurance-maladie ou procédure spécifique de contestation de la désactivation de la plateforme permettant d'obtenir le versement d'une indemnité par la plateforme.

<sup>174</sup> Grèce, [loi n° 4808/2021 du 19 juin 2021](#), art. 69.

- 131.** La législation accorde cependant des droits en matière de santé et de sécurité et des droits syndicaux aux travailleurs considérés comme des prestataires de services.
- 132.** Au Chili, selon le Code du travail, il existe un «contrat de travail pour les travailleurs des plateformes en situation de dépendance» et un «contrat pour les travailleurs indépendants des plateformes»<sup>175</sup>. Les travailleurs des plateformes en situation de dépendance «fournissent des services à une plateforme dans le cadre d'une relation de subordination et de dépendance»<sup>176</sup>. Si une telle relation existe, le contrat est considéré comme un contrat de travail; dans le cas contraire, il s'agit d'un contrat de prestation de services.
- 133.** La Chine a adopté des Orientations sur la protection des droits et des intérêts des travailleurs engagés dans de nouvelles formes d'emploi<sup>177</sup>, qui qualifient de «relation de travail incomplète» les situations dans lesquelles les conditions permettant de conclure à l'existence d'une relation de travail ne sont pas remplies. Ces conditions sont, outre l'existence d'un contrat de travail signé, les suivantes<sup>178</sup>:
- i) les conditions légales d'exercice (telles que l'enregistrement de l'entreprise) sont remplies;
  - ii) des règles d'organisation du travail s'appliquent au travailleur;
  - iii) le travailleur est placé sous la direction de l'employeur;
  - iv) le travailleur est rémunéré par la structure économique qui l'emploie;
  - v) le travail fourni par le travailleur fait partie intégrante de l'activité de l'employeur.
- 134.** Lorsque ces critères ne sont pas remplis, les orientations susmentionnées prévoient l'extension de certains droits aux travailleurs relevant de cette catégorie intermédiaire, qui se situe entre l'emploi salarié et le travail indépendant, et soumet les plateformes à certaines obligations, comme indiqué tout au long du présent rapport.
- 135.** La proposition de directive européenne relative à l'amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme prévoit également qu'une présomption réfragable de relation de travail s'applique lorsque la plateforme exerce un contrôle et une direction sur l'exécution du travail et si au moins trois des critères ci-après sont remplis:
- a) la plateforme détermine les plafonds du niveau de rémunération;
  - b) la plateforme exige du travailleur qu'il respecte certaines règles;
  - c) la plateforme supervise l'exécution du travail;
  - d) la plateforme restreint la liberté du travailleur d'organiser son travail en limitant la latitude de choisir son horaire de travail ou ses périodes d'absence;
  - d bis) la plateforme restreint la liberté du travailleur d'organiser son travail en limitant la latitude d'accepter ou de refuser des tâches;

<sup>175</sup> Chili, Code du travail, tel que modifié par la [loi n° 21.431 du 8 mars 2022](#), art. 152 *quater* W.

<sup>176</sup> Chili, Code du travail, art. 7.

<sup>177</sup> Chine, ministère des Ressources humaines et de la Sécurité sociale (MOHRSS) *et al.*, [Orientations sur la protection des droits et des intérêts des travailleurs engagés dans de nouvelles formes d'emploi](#), juillet 2021.

<sup>178</sup> Chine, MOHRSS, Note sur des questions concernant l'établissement de relations de travail 2005, n° 12.

- d *ter*) la plateforme restreint la liberté du travailleur d'organiser son travail en limitant la latitude de faire appel à des remplaçants ou à des sous-traitants;
- e) la plateforme restreint la possibilité de se constituer une clientèle ou d'exécuter un travail pour un tiers <sup>179</sup>.

**136. Dans la plupart des pays, la protection des travailleurs est intimement liée à leur statut d'emploi. Par conséquent, la qualification correcte des travailleurs des plateformes numériques en tant que salariés ou travailleurs indépendants revêt une importance considérable. Les pays adoptent des approches différentes en la matière, ce qui donne lieu à une jurisprudence abondante à travers le monde. Comme on vient de le voir, certains critères communs se dégagent néanmoins de la jurisprudence, et plusieurs textes de loi en vigueur accordent aux travailleurs indépendants une certaine protection, qui sera examinée plus avant dans les chapitres suivants.**

---

<sup>179</sup> Conseil de l'Union européenne, Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative à l'amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme – Orientation générale, 7 juin 2023, art. 4 (1).

## ► Chapitre 6

### Principes et droits fondamentaux au travail

**137.** La Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail, adoptée en 1998 et amendée en 2022, traduit la détermination des gouvernements de tous les États Membres – du fait de leur appartenance à l'Organisation – à respecter, promouvoir et réaliser les principes et droits consacrés par les dix conventions fondamentales de l'OIT <sup>180</sup>, même s'ils n'ont pas ratifié les conventions en question. En ce qui concerne l'économie des plateformes, la commission d'experts estime «que tous les principes et droits fondamentaux au travail sont applicables aux travailleurs des plateformes comme ils le sont pour les autres travailleurs, quel que soit leur statut dans l'emploi» <sup>181</sup>.

#### 6.1. Liberté d'association et reconnaissance effective du droit de négociation collective

##### 6.1.1. Contexte

**138.** La convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948, et la convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949, sont des éléments essentiels à l'instauration d'une croissance inclusive et durable, comme l'affirme la Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail, 2019. Le champ d'application de ces normes a été examiné à la lumière de leurs dispositions expresses et des observations des organes de contrôle de l'OIT, telles que mentionnées au chapitre 3.

**139.** Le droit de négociation collective des organisations de travailleurs indépendants et son interface avec le droit de la concurrence font l'objet de débats. Les travailleurs indépendants peuvent être considérés comme des «entreprises» soumises à la loi de l'offre et de la demande de biens et de services sur le marché <sup>182</sup>. Lorsqu'ils négocient collectivement des honoraires et d'autres conditions de travail, cela est considéré, dans certains cas, comme une pratique anticoncurrentielle au détriment des consommateurs, qui enfreint le droit de la concurrence. Néanmoins, d'aucuns font valoir que certains travailleurs indépendants ne disposent pas d'un pouvoir de négociation suffisant pour pouvoir influencer leurs conditions de travail, soit parce qu'ils se trouvent dans une situation comparable à celle des travailleurs dépendants, soit parce que les entreprises auxquelles ils fournissent des services exercent un pouvoir de monopsonie.

<sup>180</sup> Les dix conventions fondamentales sont les suivantes: i) convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948; ii) convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949; iii) convention (n° 29) sur le travail forcé, 1930; iv) convention (n° 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957; v) convention (n° 138) sur l'âge minimum, 1973; vi) convention (n° 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999; vii) convention (n° 100) sur l'égalité de rémunération, 1951; viii) convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958; ix) convention (n° 187) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006; et x) convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981.

<sup>181</sup> OIT, *Promouvoir l'emploi et le travail décent dans un monde en mutation*, CIT109/III(B) (2020), paragr. 327.

<sup>182</sup> Commission européenne, *Communication de la Commission: lignes directrices relatives à l'application du droit de la concurrence de l'Union aux conventions collectives concernant les conditions de travail des travailleurs indépendants sans salariés*, 2022/C 374/02 (2022).

## 6.1.2. Initiatives nationales et régionales

- 140.** Certains pays disposent de lois rendant la négociation collective accessible à certaines catégories de travailleurs indépendants. En Pologne, à la suite d'une modification apportée en 2018 à la loi sur les syndicats, toutes les règles relatives aux conditions de travail et à la rémunération des «personnes travaillant contre rémunération» qui font l'objet de négociations débouchant sur la signature d'une convention collective sont désormais les mêmes que celles qui s'appliquaient auparavant aux seuls salariés<sup>183</sup>. Quelques pays, comme le Canada et le Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, autorisent certaines catégories de travailleurs qualifiés de non-salariés économiquement dépendants à négocier collectivement<sup>184</sup>. Aux Pays-Bas, les travailleurs indépendants travaillant aux côtés de salariés dans une entreprise ou un secteur peuvent être couverts par les conventions collectives sans que cela enfreigne l'interdiction des cartels prévue par la loi néerlandaise sur la concurrence<sup>185</sup>. En 2022, la Commission européenne a adopté des lignes directrices sur la négociation collective qui autorisent certains travailleurs indépendants à négocier collectivement<sup>186</sup>. Ces lignes directrices s'appliquent notamment aux «travailleurs indépendants sans salariés travaillant par l'intermédiaire de plateformes de travail numériques».
- 141.** Au Chili, les modifications apportées en 2022 au Code du travail autorisent les travailleurs des plateformes, y compris ceux qui sont indépendants, «à constituer, sans autorisation préalable, les organisations syndicales qu'ils jugent appropriées» et à négocier collectivement<sup>187</sup>. En France<sup>188</sup>, la loi réglemente les modalités de représentation des travailleurs indépendants recourant pour leur activité aux plateformes et la possibilité de négocier des «accords sectoriels». En Italie, la loi prévoit que les conventions collectives conclues par les organisations de travailleurs et d'employeurs les plus représentatives au niveau national peuvent fixer la rémunération<sup>189</sup>. En Grèce, les travailleurs des plateformes bénéficient du droit de constituer des organisations aux fins de la promotion d'intérêts professionnels, du droit de grève et du droit de négociation collective<sup>190</sup>. En Chine, la loi sur les syndicats (article 3) a été modifiée en 2021 et dispose que les travailleurs engagés dans de «nouvelles formes d'emploi» (notamment le travail via des plateformes) sont autorisés à constituer des syndicats et à s'y affilier<sup>191</sup>.

---

<sup>183</sup> Pologne, loi sur les syndicats du 23 mai 1991, telle que modifiée.

<sup>184</sup> Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, [Trade Union and Labour Relations \(Consolidation\) Act 1992](#); Ontario (Canada), [loi de 1995 sur les relations de travail](#).

<sup>185</sup> Pays-Bas, Autorité pour les consommateurs et les marchés, [Price Arrangements of Self-Employed Workers](#), 2023.

<sup>186</sup> Commission européenne, 2022/C 374/02 (2022).

<sup>187</sup> Chili, Code du travail tel que modifié par la [loi n° 21.431 du 8 mars 2022](#), art. 152 *quinquies* H.

<sup>188</sup> France, [loi n° 2022-139 du 7 février 2022](#).

<sup>189</sup> Italie, [loi n° 128 du 2 novembre 2019](#).

<sup>190</sup> Grèce, [loi n° 4808/2021 du 19 juin 2021](#).

<sup>191</sup> Structures affiliées à la All-China Federation of Trade Unions (ACFTU).

## ► Encadré 2. Jurisprudence sur la liberté syndicale en Italie

En **Italie**, dans une affaire examinée par le tribunal du travail de Palerme, il a été jugé que le manquement d'une plateforme de livraison à son obligation de fournir à des organisations syndicales des données sur le fonctionnement d'un algorithme, conformément à ce que prescrit la loi, pouvait être considéré comme contraire à la liberté syndicale. Dans sa décision, le tribunal a indiqué ce qui suit: «Le refus persistant de l'entreprise défenderesse, lié au défaut d'observation d'un comportement considéré comme obligatoire, de communiquer aux syndicats demandeurs les informations [relatives à l'algorithme et à sa logique opérationnelle, ainsi que l'exige la loi], à l'exclusion des codes sources et des formules mathématiques utilisés pour créer la plateforme informatique, seuls éléments susceptibles d'être couverts par le secret industriel ou commercial [...] doit être déclaré contraire à la liberté syndicale».

Source: Tribunal du travail de Palerme, *Filcams CGIL Palermo et consorts c. Foodinho S.R.L.*, 20 juin 2023.

## 6.2. Abolition du travail forcé et du travail des enfants

### 6.2.1. Contexte

**142.** Le risque de travail des enfants et de travail forcé est plus élevé dans les segments de l'économie mondiale où le travail est dissimulé. Dans le cas des plateformes en ligne, le travail est souvent effectué à domicile, derrière un écran, et il est donc difficile de mettre en œuvre un contrôle externe pour s'assurer que des enfants ne travaillent pas en utilisant le compte d'un adulte. De plus, il a été constaté qu'il était possible que des enfants travaillent en ligne pour de l'argent ou en échange de crédits de jeu leur permettant de jouer en ligne et tenant lieu de rémunération<sup>192</sup>. Un problème nouveau touche aux enfants influenceurs sur les plateformes de médias sociaux<sup>193</sup> et aux risques associés à l'activité rémunérée d'enfants sur les médias sociaux. Les enfants influenceurs ne sont pas différents des enfants qui travaillent dans le secteur plus large des médias et du divertissement, mais ils ne sont pas toujours reconnus par les réglementations applicables aux enfants artistes<sup>194</sup>.

### 6.2.2. Initiatives nationales et régionales

**143.** Pour le moment, les lois spécifiques sur les plateformes ne traitent aucunement du travail forcé ou du travail des enfants. Plusieurs pays sont dotés de lois d'application générale visant l'ensemble des personnes et interdisant le travail des enfants et le travail forcé, lesquels sont abordés dans le présent rapport. En Argentine, par exemple, l'interdiction du travail des enfants s'applique qu'une relation de travail contractuelle existe ou non, et que l'enfant soit rémunéré ou non<sup>195</sup>. À plusieurs reprises, la commission d'experts a prié les gouvernements de prendre des mesures pour veiller à ce que tous les enfants, y compris ceux qui travaillent pour leur propre compte, bénéficient de mesures de protection<sup>196</sup>. Malgré l'applicabilité générale des lois

<sup>192</sup> Miriam A. Cherry, «Working for (Virtually) Minimum Wage: Applying the Fair Labor Standards Act in Cyberspace», *Alabama Law Review* 60, n° 5 (2009): 1077-1110.

<sup>193</sup> Enfants suivis par une importante communauté d'abonnés sur les plateformes de médias sociaux.

<sup>194</sup> Jonathan F. Geider, «How to (Not) Exploit Your Internet Child Star: Unregulated Child Labor on YouTube, Instagram and Social Media», *Student Works* (2021): 1150.

<sup>195</sup> Argentine, loi n° 26.390 sur l'interdiction du travail des enfants et la protection des adolescents qui travaillent.

<sup>196</sup> CEACR, Demande directe – Convention n° 182 – Slovaquie, adoptée en 2009; CEACR, Demande directe – Convention n° 182 – Burkina Faso, adoptée en 2006; CEACR, Demande directe – Convention n° 182 – Belgique, adoptée en 2005; CEACR, Demande directe – Convention n° 182 – Suisse, adoptée en 2003.

interdisant le travail des enfants, les protections spécifiquement applicables aux enfants travaillant sur des plateformes sont limitées. On peut citer par exemple les modifications apportées en 2020 au Code du travail français pour protéger les enfants de moins de 16 ans travaillant sur des plateformes en ligne <sup>197</sup>.

## 6.3. Égalité et non-discrimination

### 6.3.1. Contexte

- 144.** Si le travail via des plateformes peut offrir aux travailleurs la possibilité de concilier activité professionnelle et responsabilités familiales, il risque aussi de renforcer les rôles de genre et d'aggraver les inégalités fondées sur le genre <sup>198</sup>. L'utilisation accrue des technologies de l'information et d'Internet sur les lieux de travail augmente également le risque de cyberharcèlement qui, d'après certains travaux de recherche, vise plus fréquemment les femmes <sup>199</sup>.
- 145.** Les travaux de recherche révèlent, parmi les travailleurs engagés par des plateformes, des écarts de rémunération et une ségrégation professionnelle fondés sur le genre qui sont analogues à ceux observés dans une relation de travail traditionnelle, les femmes étant plus susceptibles de fournir des services de nettoyage et de soins, et les hommes plus susceptibles de travailler dans les services de transport de passagers et de livraison <sup>200</sup>.
- 146.** Le fait que la supervision exercée par la direction soit peu à peu remplacée par des avis de consommateurs fait craindre que ces pratiques ne perpétuent les préjugés et stéréotypes sociétaux existants <sup>201</sup>. De plus, si les algorithmes d'apprentissage automatique utilisent des données qui sont biaisées ou non équilibrées, ils risquent de générer des résultats qui le seront tout autant <sup>202</sup>. Les algorithmes permettent de produire des résultats neutres et de réduire la discrimination, mais ils produisent parfois l'effet inverse, et certaines études appellent l'attention sur la discrimination fondée sur le genre et la discrimination raciale <sup>203</sup>.

---

<sup>197</sup> France, loi n° 2020-1266 du 19 octobre 2020.

<sup>198</sup> Francesco Bogliacino *et al.*, *Quantity and Quality of Work in the Platform Economy*, GLO Discussion Paper n° 420, 2019.

<sup>199</sup> Institut européen pour l'égalité entre les hommes et les femmes (EIGE), *Artificial Intelligence, Platform Work and Gender Equality*, EIGE Policy Brief, 2021.

<sup>200</sup> Brendan Churchill et Lyn Craig, «Gender in the Gig Economy: Men and Women Using Digital Platforms to Secure Work in Australia», *Journal of Sociology* 55, n° 4 (2016): 741-761.

<sup>201</sup> Neha Vyas, «"Gender Inequality – Now Available on Digital Platform": An Interplay between Gender Equality and the Gig Economy in the European Union», *European Labour Law Journal* 12, n° 1 (2021): 37-51.

<sup>202</sup> Janneke Gerards et Raphaële Xenidis, *Algorithmic Discrimination in Europe: Challenges and Opportunities for Gender Equality and Non-Discrimination Law* (Commission européenne, Direction générale de la justice et des consommateurs, 2021).

<sup>203</sup> Veena Dubal, «On Algorithmic Wage Discrimination», *SSRN Electronic Journal*, 2023.

### ► Encadré 3. Travailleurs migrants des plateformes

Les travailleurs migrants se heurtent à des difficultés particulières en matière de protection des travailleurs, en raison de facteurs divers, dont la barrière de la langue, des obstacles culturels et la discrimination. L'exclusion ou une couverture limitée des systèmes nationaux de protection sociale; la méconnaissance de la législation locale relative au travail et à la sécurité sociale, ainsi que des risques en matière de sécurité et de santé au travail; et un accès limité aux services et aux réseaux de soutien dans le pays de destination sont du nombre de ces difficultés<sup>1</sup>. Lorsqu'ils ne disposent pas des documents requis, les travailleurs migrants utilisent parfois les comptes d'autres personnes pour travailler sur des plateformes, ce qui les rend plus vulnérables à l'exploitation et aux abus<sup>2</sup>. En outre, les travailleurs migrants rencontrent souvent des obstacles considérables pour accéder à la justice lorsque leurs droits ont été bafoués, et s'abstiennent parfois de dénoncer des cas d'abus ou d'exploitation par crainte d'être signalés aux autorités et éventuellement expulsés<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Niels Van Doorn, Fabian Ferrari et Mark Graham. «Migration and Migrant Labour in the Gig Economy: An Intervention», *Work, Employment and Society* 37, n° 4 (2023): 1099-1111. <sup>2</sup> «Há Motoristas TVDE forçados a dormir dentro dos carros», *Expresso*, 8 sept. 2023. <sup>3</sup> OIT, *Fair Recruitment and Access to Justice for Migrant Workers*, Initiative de l'OIT pour le recrutement équitable, Discussion Paper, 2022.

#### 6.3.2. Initiatives nationales et régionales

- 147.** Au Chili, les plateformes sont tenues de respecter le principe d'égalité et de non-discrimination et de prendre des mesures pour éviter tout type de discrimination entre les travailleurs, concernant notamment la répartition du travail, les primes et les mesures d'incitation, et le calcul de la rémunération<sup>204</sup>.
- 148.** Dans certains cas, les plateformes ont l'obligation de communiquer les critères décisionnels utilisés par leurs algorithmes, ce qui peut favoriser une plus grande transparence et réduire les risques de discrimination. En Espagne, les travailleurs des plateformes du secteur des transports sont en droit d'être «informés par l'entreprise des paramètres, règles et instructions sur lesquels s'appuient les algorithmes ou les systèmes d'intelligence artificielle qui influencent la prise de décisions susceptibles d'avoir des répercussions sur les conditions de travail, l'accès à l'emploi et le maintien dans l'emploi, y compris le profilage»<sup>205</sup>. En Croatie, les contrats de travail doivent contenir des informations additionnelles sur la façon dont sont prises les décisions relatives à la durée du travail, aux conditions de travail, au calcul de la rémunération et aux possibilités de promotion<sup>206</sup>. À Malte, les plateformes doivent notamment informer les travailleurs des principaux paramètres dont tiennent compte les systèmes automatisés de prise de décisions, y compris la façon dont les données personnelles ou le comportement du travailleur influencent les décisions<sup>207</sup>.
- 149.** Dans le territoire métropolitain d'Islamabad (Pakistan), un projet de loi interdit la discrimination directe et indirecte, le harcèlement et le harcèlement sexuel, ainsi que la discrimination algorithmique qui découle de la tarification dynamique<sup>208</sup>. En Uruguay, un projet de loi prescrit aux plateformes numériques de respecter le principe d'égalité et de non-discrimination dans la

<sup>204</sup> Chili, Code du travail tel que modifié par la loi n° 21.431 du 8 mars 2022, art. 152 *quinquies* E.

<sup>205</sup> Espagne, loi n° 12/2021, art. 64.4(d).

<sup>206</sup> Croatie, loi sur le travail telle que modifiée par la loi n° 151/22 du 20 décembre 2022.

<sup>207</sup> Malte, Ordonnance du Conseil relative à la réglementation des salaires sur les plateformes numériques de livraison du 21 octobre 2022, section 17(2)(b)(iii).

<sup>208</sup> Pakistan, projet de loi de 2023 du territoire métropolitain d'Islamabad sur la protection des travailleurs des plateformes.

mise en œuvre des algorithmes<sup>209</sup>. Il existe aussi des initiatives plus vastes, notamment des orientations telles que la charte des principes du Forum économique mondial pour le bon fonctionnement des plateformes de 2020 qui définit huit principes fondamentaux applicables au travail via des plateformes, parmi lesquels figurent la diversité et l'inclusion<sup>210</sup>.

- 150.** Les questions de discrimination sont également couvertes par la jurisprudence. En Italie, un tribunal a jugé discriminatoire la planification algorithmique d'une plateforme de livraison qui réduisait l'accès des travailleurs aux créneaux de travail en cas d'absences dues en particulier à une grève, à des problèmes de santé ou à des responsabilités familiales<sup>211</sup>.

## 6.4. Sécurité et santé au travail

### 6.4.1. Contexte

- 151.** Les données disponibles donnent à penser que les caractéristiques du travail via des plateformes peuvent exposer les travailleurs à des risques professionnels, en particulier des risques psychosociaux comme le stress, l'anxiété, l'épuisement et la dépression, plus grands que ceux auxquels font face les travailleurs réalisant les mêmes tâches en dehors des plateformes<sup>212</sup>. Des pratiques utilisées dans le cadre du travail via des plateformes tendent à entraîner ces risques. Ce sont, par exemple, les systèmes de notation, qui prévoient rarement des voies de recours et induisent donc un risque d'évaluation déloyale; l'impact des systèmes de tarification dynamique sur la rémunération des travailleurs, qui sont source d'insécurité; le recours à la ludification du travail; et l'absence d'interactions physiques avec la direction, qui empêche les travailleurs d'exprimer leurs préoccupations et de bénéficier d'un soutien social<sup>213</sup>. Dans de nombreux cas, les risques courants dans certains secteurs ou formes de travail ne sont pas spécifiques au travail via des plateformes. Cependant, certains risques, comme de longues heures de travail, des horaires difficilement conciliables avec une vie sociale et l'impossibilité de refuser des emplois dangereux par crainte d'évaluations négatives sont plus susceptibles de toucher les travailleurs des plateformes en raison de l'impact des algorithmes<sup>214</sup>.
- 152.** Tant les travailleurs<sup>215</sup> que les clients<sup>216</sup> indiquent être exposés à la violence et au harcèlement. Les travailleurs des plateformes exécutant des tâches domestiques ou des services à la personne pour des particuliers signalent aussi des problèmes de sécurité lorsqu'ils travaillent au domicile des personnes<sup>217</sup>, notamment une exposition à la violence et au harcèlement, y compris à la violence verbale ou à des atteintes sexuelles<sup>218</sup>. En ce qui concerne le travail en ligne, les temps

<sup>209</sup> Uruguay, projet de loi présenté le 29 septembre 2022 sur la protection du travail réalisé via des plateformes numériques, art. 4.

<sup>210</sup> Forum économique mondial, *Charter of Principles for Good Platform Work*, 2020.

<sup>211</sup> Italie, Tribunal du travail de Bologne, *Filcams CGIL Bologna et consorts c. Deliveroo Italia S.R.L.*, cas n° 2949/2019, 31 déc. 2020.

<sup>212</sup> Karolien Lenaerts et al., *Digital Platform Work and Occupational Safety and Health: A Review* (EU-OSHA, 2021).

<sup>213</sup> Pierre Bérastégui, *Exposure to Psychosocial Risk Factors in the Gig Economy: A Systematic Review* (Institut syndical européen (ETUI), 2021).

<sup>214</sup> Voir Emilia F. Vignola et al., «Workers' Health under Algorithmic Management: Emerging Findings and Urgent Research Questions», *International Journal of Environmental Research and Public Health* 20, n° 2 (2023): 1239.

<sup>215</sup> Uma Rani, Nora Gobel et Rishabh Kumar Dhir, «Experiences of Women on Online Labour Platforms: Insights from Global Surveys», dans *Global Perspectives on Women, Work, and Digital Labour Platforms* (Digital Future Society, 2022).

<sup>216</sup> Michael Maffie, «The Perils of Laundering Control through Customers: A Study of Control and Resistance in the Ride-hail Industry», *ILR Review* 75, n° 2 (2022): 348-372.

<sup>217</sup> Wandile Sibiyi et David du Toit, «Sweeping up Decent Work: Paid Domestic Work and Digital Platforms in South Africa», *Gender & Development* 30, n° 3 (2022): 637-654.

<sup>218</sup> SweepSouth, *2022 Domestic Worker Survey: South Africa and Kenya – Report*, 2022.

de connexion prolongés et la sédentarité créent des risques de troubles musculosquelettiques, de fatigue visuelle et de lésions dues aux tâches répétitives. Parmi les autres risques figurent les dommages psychologiques causés par l'exposition à la violence et au harcèlement, y compris le cyberharcèlement, en particulier dans le travail de modération des contenus <sup>219</sup>.

- 153.** Dans de nombreux pays, la responsabilité de la mise en œuvre des mesures de prévention des risques – évaluations des risques, formation à la gestion des risques en matière de sécurité et de santé au travail, et fourniture d'équipement de protection, par exemple – se situe dans une «zone grise» ou incombe aux travailleurs des plateformes, qui disposent généralement de ressources limitées pour satisfaire ces obligations, dans la mesure où ils sont souvent considérés comme des travailleurs indépendants <sup>220</sup>. En outre, une enquête sur les travailleurs indépendants dans l'Union européenne a révélé que, souvent, les travailleurs ne connaissaient pas leurs obligations légales en matière de sécurité et de santé au travail <sup>221</sup>.

#### 6.4.2. Initiatives nationales et régionales

- 154.** Les pays adoptent différentes approches pour protéger la sécurité et la santé au travail des travailleurs. La présente section décrit une série de dispositions prises en la matière, dont certaines ne sont pas liées au statut de salarié. Par exemple, en Chine, les orientations applicables aux travailleurs qui ne remplissent pas les conditions d'une relation de travail portent sur le renforcement de la protection contre les lésions professionnelles, l'adoption de lignes directrices fondées sur l'information et les moyens d'encourager les plateformes à améliorer la protection des travailleurs par le moyen de l'assurance <sup>222</sup>. Ces orientations encouragent par ailleurs à créer des lieux de repos temporaires pour résoudre les problèmes de stationnement, de recharge des appareils électriques et d'accès à l'eau potable et aux toilettes, qui préoccupent particulièrement les travailleurs des secteurs des transports et de la livraison.
- 155.** En République de Corée, la loi sur la sécurité et la santé au travail étend la protection spécifiquement aux travailleurs des plateformes de transport de passagers et de livraison, et dispose qu'il incombe aux plateformes de prendre des mesures pour prévenir les accidents du travail. Le gouvernement peut aussi accorder des subventions couvrant tout ou partie des dépenses engagées pour maintenir et promouvoir la sécurité et la santé de ces travailleurs <sup>223</sup>. En Italie, les protections existantes en matière de sécurité et de santé au travail ont été étendues aux travailleurs des plateformes, y compris ceux qui sont considérés comme indépendants <sup>224</sup>. En France, la loi prévoit la possibilité pour les plateformes d'établir une charte définissant les mesures destinées à améliorer les conditions de travail et à prévenir les risques professionnels auxquels les travailleurs peuvent être exposés en raison de leur activité <sup>225</sup>.

---

<sup>219</sup> Lenaerts *et al.*

<sup>220</sup> Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA), *Sécurité et santé au travail sur les plateformes numériques: enseignements tirés des réglementations, politiques, actions et initiatives*, note d'orientation de l'EU-OSHA, 2022.

<sup>221</sup> Comité des hauts responsables de l'inspection du travail (CHRIT), *Challenges Faced by Labour Inspectorates relating to Enforcement – Contribution to the Ex-post Evaluation of the OSH Legislation*, adopté à la 68<sup>e</sup> réunion plénière du CHRIT à Riga (Lettonie), 2015.

<sup>222</sup> Chine, ministère des Ressources humaines et de la Sécurité sociale (MOHRSS) *et al.*, *Orientations sur la protection des droits et des intérêts des travailleurs dans les nouvelles formes d'emploi*, juillet 2021.

<sup>223</sup> République de Corée, *loi du 17 août 2021 sur la sécurité et la santé au travail*.

<sup>224</sup> Italie, *loi n° 128 du 2 novembre 2019* mettant en œuvre le *décret-loi n° 101 du 3 septembre 2019*.

<sup>225</sup> France, *loi n° 2022-139 du 7 février 2022* sur les modalités de représentation des travailleurs indépendants, art. 2.

- 156.** Les dimensions des algorithmes relatives à la sécurité et à la santé au travail sont aussi prises en compte dans la législation de Malte <sup>226</sup>. Les plateformes sont tenues d'évaluer les risques que les systèmes automatisés de contrôle et de prise de décisions posent pour la santé et la sécurité des travailleurs, en portant une attention particulière au risque d'accidents ainsi qu'aux risques psychosociaux et ergonomiques. De surcroît, l'utilisation de systèmes automatisés de contrôle et de prise de décisions exerçant une pression induite sur les travailleurs est interdite.
- 157.** En République-Unie de Tanzanie, la réglementation établissant les tarifs pour les plateformes dans le secteur des transports prescrit aux travailleurs de respecter des mesures de sûreté et de sécurité, et leur interdit d'adopter un comportement abusif <sup>227</sup>. Au Kenya, les chauffeurs doivent se conformer aux réglementations interdisant notamment les comportements abusifs et la conduite d'un véhicule sous l'empire de l'alcool ou d'autres drogues <sup>228</sup>. Au Portugal, l'opérateur (c'est-à-dire la personne qui fournit le service de transport, et non la plateforme) est tenu, en vertu de la législation relative au transport de passagers, de respecter toutes les dispositions légales relatives à la sécurité et à la santé au travail <sup>229</sup>. Concernant le refus de service, les coursiers y sont autorisés à refuser un service pour des motifs limités, par exemple des routes dangereuses ou la conduite dans des lieux présentant un danger pour le véhicule, les passagers ou le conducteur <sup>230</sup>.
- 158.** Dans l'État de New York, une modification au code administratif de la ville de New York dispose que les accords conclus entre les plateformes et les établissements du secteur alimentaire doivent contenir une disposition en application de laquelle les livreurs de denrées alimentaires doivent pouvoir accéder légalement à des toilettes dans les locaux de l'établissement où ils récupèrent une commande <sup>231</sup>.
- 159.** Certaines conventions collectives comprennent des dispositions relatives à la sécurité et à la santé au travail. En République de Corée, une convention collective signée en octobre 2020 par la Fédération syndicale des travailleurs de services et la plateforme de livraison Woowahan Youths (Baemin) prévoit des mesures de prévention des risques professionnels, telles que des formations à la sécurité routière ou la suspension des livraisons en cas d'intempéries <sup>232</sup>. En Italie, une convention collective entre Just Eat, d'une part, et la Confédération générale italienne du travail (CGIL), la Confédération italienne des syndicats de travailleurs (CISL) et l'Union italienne des travailleurs des transports (UIL Trasporti), d'autre part, définit les responsabilités des plateformes en matière d'équipement de sécurité et de formation à l'égard des travailleurs indépendants du secteur de la livraison <sup>233</sup>.

---

<sup>226</sup> Malte, Ordonnance du Conseil relative à la réglementation des salaires sur les plateformes numériques de livraison du 21 octobre 2022.

<sup>227</sup> République-Unie de Tanzanie, arrêté n° LATRA/01/2022 en vertu des règlements de l'Autorité de transport terrestre du 14 mars 2020.

<sup>228</sup> Kenya, Règlement de l'Autorité nationale des transports et de la sécurité (entreprises, propriétaires, chauffeurs et passagers de transport en réseau) du 20 juin 2022.

<sup>229</sup> Portugal, loi n° 45/2018 du 10 août 2018.

<sup>230</sup> Portugal, loi n° 45/2018 du 10 août 2018.

<sup>231</sup> États-Unis d'Amérique, Code administratif de la ville de New York tel que modifié par la loi n° 2021/117. Des exceptions sont prévues lorsque l'accès se fait via des zones de préparation alimentaire, de stockage ou de nettoyage, ou s'il présente un risque pour le travailleur.

<sup>232</sup> Chea Sarah, «Baemin Riders Operator Agrees to Improve Working Conditions», *Korea JoongAng Daily*, 22 oct. 2020.

<sup>233</sup> Italie, *Accordo integrativo aziendale tra Takeaway.com Express Italy e FILT CGIL (Confederazione Generale Italiana del Lavoro), FIT-CISL (Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori) e UIL Trasporti (Unione Italiana dei Lavoratori) per l'inserimento dei Rider nel contesto normativo e organizzativo del lavoro e l'applicazione del CCNL «Logistica, Trasporto, Merci e Spedizioni».*

160. Le présent chapitre met en évidence certaines des difficultés rencontrées par les travailleurs des plateformes dans l'organisation et la représentation de leurs intérêts, et certaines des solutions apportées pour y remédier. La reconnaissance effective du droit de négociation collective des travailleurs des plateformes soulève aussi des problèmes. L'examen a mis en évidence plusieurs cas dans lesquels les pays ont confirmé, par la voie législative, le droit de négociation collective de certains travailleurs des plateformes, y compris les travailleurs indépendants.
161. En ce qui concerne l'application d'autres principes et droits fondamentaux au travail, le travail via des plateformes génère effectivement des risques pour certains travailleurs qui exercent leur activité en ligne et à domicile, à l'abri des regards. La présente analyse recense des exemples peu nombreux d'initiatives ou d'activités de contrôle spécifiques centrées sur l'occurrence du travail forcé ou du travail des enfants dans le travail via des plateformes. Concernant les principes d'égalité et de non-discrimination, certaines lois relatives aux plateformes contiennent des dispositions encourageant une plus grande transparence, qui sont susceptibles de réduire les risques de discrimination, notamment pour ce qui est du rôle des algorithmes dans la prise de décisions, mais les protections plus larges sont rares. Quant à la sécurité et à la santé au travail, certains pays ont pris des mesures pour étendre la couverture aux travailleurs indépendamment de leur statut d'emploi. Pour la plupart, ces textes législatifs portent sur les plateformes de travail localisé des secteurs du transport de passagers et de la livraison. Dans le cas des travailleurs indépendants, selon les pays, la responsabilité de la sécurité et de la santé au travail incombe soit aux travailleurs, soit aux plateformes. Une attention accrue devrait être accordée à toutes ces dimensions des principes et droits fondamentaux au travail afin d'assurer une meilleure protection aux travailleurs, y compris les travailleurs migrants.

## ► Chapitre 7

---

### Politique et promotion de l'emploi

#### 7.1. Contexte

- 162.** Comme on l'a vu en détail dans les chapitres 1 et 2, la croissance de l'économie des plateformes ouvre des perspectives en matière de création d'emplois, de revenus et de débouchés pour les entreprises. La relative facilité d'accès au travail via des plateformes crée de plus des possibilités d'emploi pour des groupes qui ont généralement des difficultés à entrer sur le marché du travail traditionnel<sup>234</sup>. En outre, la souplesse qu'offrent certaines plateformes peut faciliter la transition des jeunes vers le marché du travail en leur permettant d'acquérir une expérience professionnelle très utile.
- 163.** Cela étant, il y a encore des difficultés à surmonter, notamment la faible connectivité numérique, les déficits de compétences, les obstacles à la mobilité et l'influence des stéréotypes de genre et d'autres normes sociétales qui limitent la participation au marché du travail. L'inégalité d'accès aux technologies, à la formation et aux possibilités qu'offre le monde numérique désavantage en particulier les filles et les femmes et risque d'aggraver les inégalités de genre<sup>235</sup>. La fracture numérique revêt aussi une dimension géographique, certaines régions étant touchées de manière disproportionnée par les difficultés susmentionnées<sup>236</sup>. Les possibilités offertes par les plateformes en matière de création d'emplois seraient plus nombreuses si elles étaient envisagées dans le cadre de l'élaboration des politiques nationales de l'emploi et de la planification du développement national, mais, à ce stade, il est rare que cela soit le cas.
- 164.** Les compétences numériques représentent à la fois une difficulté et un atout pour l'avenir du travail décent dans l'économie des plateformes. Les technologies remodèlent sans cesse le marché du travail et, par extension, les compétences qu'il exige, ce qui suppose l'existence d'une offre d'enseignement et de formation à la fois souple et réactive. Certains groupes, qui peuvent avoir des difficultés à investir dans le développement de leurs compétences – en particulier les femmes –, ont besoin de solutions d'apprentissage adéquates et adaptées à leurs besoins.

#### 7.2. Initiatives nationales et régionales

- 165.** Sur le plan stratégique, certains pays s'efforcent d'intégrer le travail via des plateformes dans leurs politiques de l'emploi. Le Maroc, par exemple, a mené une enquête sur les travailleurs des plateformes qui a été utilisée pour éclairer l'élaboration en cours de sa politique nationale de l'emploi de deuxième génération.
- 166.** En Chine, les Orientations sur la protection des droits et des intérêts des travailleurs engagés dans de nouvelles formes d'emploi font référence à la création d'un modèle de formation professionnelle adapté et à l'obligation de garantir l'égalité d'accès à la formation de tous les

---

<sup>234</sup> Namita Datta *et al.*, *Working Without Borders: The Promise and Peril of Online Gig Work* (Banque mondiale, 2023) [version intégrale disponible en anglais uniquement; un résumé existe en français: *Travailler sans frontières: promesses et périls du travail à la demande en ligne*].

<sup>235</sup> Sabina Dewan, Apoorva Dhingra et Swati Rao, *Technology, Equality and the Future of Work in South and South East Asia*, FOWIGS Regional Views on the Future of Work, Working Paper, 2022.

<sup>236</sup> Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED), *Digital Economy Report: Pacific Edition 2022 – Towards Value Creation and Inclusiveness*, 2023.

travailleurs. Des dispositions prévoient aussi des aides à la formation, ainsi que la validation des compétences professionnelles<sup>237</sup>. En France, la loi prévoit que les travailleurs des plateformes ont droit à la formation professionnelle, et que les coûts y afférents doivent être pris en charge par les plateformes qu'ils utilisent. À cette fin, la loi prévoit aussi, pour chaque travailleur, la création d'un compte personnel de formation qui doit être financé par la plateforme<sup>238</sup>. Enfin, en Croatie, la loi prévoit qu'un contrat de travail conclu avec un travailleur sur une plateforme doit obligatoirement comporter des informations sur les dispositifs de formation et de perfectionnement des compétences à la disposition des travailleurs<sup>239</sup>.

- 167.** Parmi les initiatives nationales relatives au travail via des plateformes, on peut aussi en citer certaines qui concernent l'élargissement des compétences pour répondre aux besoins de l'économie numérique. À Singapour, en Malaisie, en Égypte, au Kenya et aux Philippines, par exemple, une série d'initiatives se concentrent sur la culture numérique et l'acquisition des compétences qui permettront aux individus de travailler dans le vaste secteur des technologies de l'information et de la communication.
- 168.** Il convient également de mentionner quelques initiatives spécifiquement axées sur le travail via des plateformes. En Malaisie, tel est le cas notamment du programme eRezeki, qui aide les travailleurs des catégories à faible revenu à trouver un emploi sur des plateformes en ligne, ou encore du programme GLOW (Global Online Workforce), qui s'attache à accroître la compétitivité des travailleurs indépendants du numérique en leur permettant d'accéder à des projets proposés sur des plateformes internationales<sup>240</sup>. D'autres initiatives, comme le projet Karya en Inde et les centres Ajira pour l'autonomisation des jeunes au Kenya, visent à réduire les inégalités d'accès au matériel électronique et aux services Internet dans les zones reculées<sup>241</sup>.
- 169.** De leur côté, les organisations de la société civile et les prestataires de services de formation ont eux aussi pris des initiatives visant à renforcer les compétences et l'entrepreneuriat. En Égypte, l'Information Technology Institute (Institut des technologies de l'information) propose aux travailleurs indépendants des formations gratuites en ligne sur les métiers du numérique et les compétences qu'ils nécessitent, ainsi qu'un programme de mentorat<sup>242</sup>. Aux Philippines, la Online Professional Service Cooperative (Coopérative de services professionnels en ligne) propose un soutien aux travailleurs des plateformes en ligne, moyennant des programmes de formation, d'accompagnement et de mentorat<sup>243</sup>. Au Kenya, l'initiative «Refugee Employment and Skills» forme des travailleurs indépendants dans les camps de réfugiés en vue de leur donner accès aux possibilités de revenu offertes par les plateformes<sup>244</sup>. «Humans in Loop» est un autre exemple d'initiative axée sur les compétences des réfugiés et des personnes déplacées<sup>245</sup>.

<sup>237</sup> Chine, ministère des Ressources humaines et de la Sécurité sociale (MOHRSS) *et al.*, [Orientations sur la protection des droits et des intérêts des travailleurs engagés dans de nouvelles formes d'emploi](#), juillet 2021.

<sup>238</sup> France, [loi n° 2016-1088 du 8 août 2016](#) relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels.

<sup>239</sup> Croatie, loi sur le travail, telle qu'amendée par la [loi n° 151/22 du 20 décembre 2022](#), art. 221.I.

<sup>240</sup> Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN), [ASEAN Employment Outlook: The Quest for Decent Work in Platform Economy – Issues, Opportunities and Ways Forward](#), 2023.

<sup>241</sup> Datta *et al.*

<sup>242</sup> OIT, [Towards Decent Work for Young Refugees and Host Communities in the Digital Platform Economy in Africa: Kenya, Uganda, Egypt](#), 2021.

<sup>243</sup> ASEAN, [ASEAN Employment Outlook](#).

<sup>244</sup> OIT, [Towards Decent Work for Young Refugees and Host Communities in the Digital Platform Economy in Africa](#).

<sup>245</sup> Datta *et al.*

- 170. Tirer parti des possibilités qu'offrent les plateformes numériques en matière de création d'emplois exige parfois des efforts ciblés. Le développement de l'infrastructure numérique, notamment, est un investissement important pour abaisser les obstacles au travail réalisé via ces plateformes. Les initiatives exposées dans le présent chapitre portent principalement sur le développement des compétences numériques qui permettront aux travailleurs de saisir les opportunités offertes par les plateformes. Il existe aussi un effort concerté pour améliorer l'offre de formation spécifiquement destinée aux travailleurs de l'économie des plateformes. Les exemples cités ici témoignent en particulier d'une volonté d'inclusion visant des groupes traditionnellement marginalisés.**

## ► Chapitre 8

---

### Protection des travailleurs

#### 8.1. Rémunération

##### 8.1.1. Contexte

- 171.** Aux fins du présent rapport, la rémunération englobe la contrepartie financière payée aux salariés et aux travailleurs indépendants. Le terme «rémunération» est déjà utilisé dans cette acception dans des normes internationales du travail d'application plus large<sup>246</sup>. Si les systèmes de rémunération dans l'économie des plateformes se caractérisent par leur diversité, ils partagent néanmoins certaines caractéristiques pour ce qui est de la rémunération à la tâche. Les travailleurs des plateformes sont plus souvent rémunérés sur la base des tâches accomplies que selon un salaire horaire, hebdomadaire ou mensuel fixe<sup>247</sup>. Les paiements à la pièce peuvent compliquer l'évaluation de l'adéquation des rémunérations dans l'économie des plateformes par rapport au salaire minimum, par exemple.
- 172.** Les enjeux liés à la rémunération varient selon les travailleurs des plateformes. Pour certains, le travail via des plateformes constitue un revenu complémentaire en sus de leur emploi principal, ce qui influe sur les choix qu'ils font et sur leur potentiel de revenus. Se pose aussi le problème de l'imprévisibilité des gains, qui peut s'expliquer par des retards éventuels de paiement et des temps d'attente pouvant échapper au contrôle des travailleurs. La pression concurrentielle peut également pousser les travailleurs des plateformes de travail en ligne à accepter des tâches faiblement rémunérées<sup>248</sup>. Des problèmes peuvent en outre se poser lorsque le paiement d'une tâche réalisée dépend du bon vouloir du client qui l'a mise en ligne<sup>249</sup>.
- 173.** Les algorithmes jouent un rôle important dans la détermination de la rémunération, qui peut varier en fonction des niveaux de demande et du moment auquel la tâche est attribuée. Les règles qui orientent la détermination de la rémunération ne sont pas toujours connues des travailleurs et manquent souvent de transparence<sup>250</sup>. Des recherches ont montré que la conception des algorithmes permet aux plateformes de fixer avec précision des taux de rémunération personnalisés propres à inciter les travailleurs à fournir leurs services au moment voulu<sup>251</sup>.

---

<sup>246</sup> Convention (n° 188) sur le travail dans la pêche, 2007.

<sup>247</sup> Felix Sieker, «Platform Work and Access to Social Protection across Major European Countries», *Journal of International and Comparative Social Policy* 38, n° 3 (2022): 193-207.

<sup>248</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021: le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*, 2021, 168.

<sup>249</sup> Janine Berg *et al.*, *Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail: pour un travail décent dans le monde en ligne* (BIT, 2019)

<sup>250</sup> Sara Baiocco *et al.*, *The Algorithmic Management of Work and Its Implications in Different Contexts*, EU-ILO Building Partnerships on the Future of Work Background Paper n° 9, 2022.

<sup>251</sup> Veena Dubal, «On Algorithmic Wage Discrimination», *SSRN Electronic Journal*, 2023.

**174.** Par ailleurs, les plateformes facturent parfois des commissions ou des frais. Dans certains cas, des frais sont facturés pour accéder aux plateformes, ce qui peut constituer un obstacle pour obtenir du travail <sup>252</sup>. Les plateformes de travail localisé facturent souvent aux travailleurs (et aux clients) des commissions au pourcentage une fois la tâche terminée. Les plateformes de travail en ligne peuvent utiliser diverses structures tarifaires, des systèmes d'abonnement optionnel ou une combinaison des deux <sup>253</sup>. Des auteurs ont identifié une pratique inquiétante d'augmentation progressive des commissions qui se traduit par une diminution des revenus des travailleurs <sup>254</sup>. De surcroît, les travailleurs des plateformes de travail localisé doivent souvent assumer les frais associés à l'achat et à l'entretien de leur équipement de travail.

### 8.1.2. Initiatives nationales et régionales

**175.** L'analyse de la législation fait ressortir une diversité d'approches en matière de rémunération. Par exemple, à Malte et en Californie (États-Unis d'Amérique), la législation fait le lien entre présomption de relation de travail et rémunération. À Malte, la législation prescrit que le travailleur d'une plateforme de livraison reçoit: i) le même salaire qu'un salarié se trouvant dans une situation comparable chez le même employeur; ou ii) au moins le salaire minimum, si aucun salarié ne se trouve dans une situation comparable <sup>255</sup>. Cette législation dispose en outre qu'il revient à l'employeur de fournir les véhicules et les équipements de sécurité, et de couvrir les frais d'entretien, d'assurance, d'immatriculation et de carburant <sup>256</sup>. En Californie, la loi AB5 <sup>257</sup> prévoit que, lorsque les travailleurs sont qualifiés de salariés en application des critères établis, ils sont couverts par les dispositions du Code du travail relatives à la rémunération à la pièce, qui en détaillent le calcul. Néanmoins, si cela se traduit par une rémunération horaire inférieure au salaire minimum en vigueur en Californie, c'est alors ce salaire minimum qui doit prévaloir <sup>258</sup>. Toutes les heures de travail considérées comme des heures supplémentaires sont payées au taux de rémunération des heures supplémentaires prévu par la loi en question.

**176.** En Chine, les Orientations sur la protection des droits et intérêts des travailleurs engagés dans de nouvelles formes d'emploi prévoient que ces travailleurs ne doivent pas recevoir une rémunération inférieure au salaire minimum local <sup>259</sup>. Dans la province canadienne de l'Ontario, en application de la loi sur les droits des travailleurs de plateformes numériques, ces travailleurs ont le droit de recevoir au moins le salaire minimum prévu par la loi de 2000 sur les normes d'emploi <sup>260</sup>. Lorsqu'elle entrera en vigueur, la loi sur les droits des travailleurs de plateformes

<sup>252</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*.

<sup>253</sup> Namita Datta et al., *Working Without Borders: The Promise and Peril of Online Gig Work* (Banque mondiale, 2023) [version intégrale disponible en anglais uniquement; un résumé existe en français: *Travailler sans frontières: promesses et périls du travail à la demande en ligne*].

<sup>254</sup> Yuanguang Zhong et al., «On-demand Ride-Hailing Platforms in Competition with the Taxi Industry: Pricing Strategies and Government Supervision», *International Journal of Production Economics* 243 (2022): 108301.

<sup>255</sup> Malte, *Ordonnance du Conseil relative à la réglementation des salaires sur les plateformes numériques de livraison du 21 octobre 2022*, art. n° 6.

<sup>256</sup> Malte, *Ordonnance du Conseil relative à la réglementation des salaires sur les plateformes numériques de livraison du 21 octobre 2022*, art. n° 7.

<sup>257</sup> La proposition 22 a abrogé la loi AB-5 avec pour effet de qualifier les chauffeurs de plateformes en tant qu'entrepreneurs indépendants, et non plus en tant que salariés, mais cette mesure a été déclarée inconstitutionnelle par la Cour suprême de Californie.

<sup>258</sup> Californie (États-Unis d'Amérique), *Code du travail*, art. 1182.12.

<sup>259</sup> Chine, ministère des Ressources humaines et de la Sécurité sociale (MOHRSS) et al., *Orientations sur la protection des droits et des intérêts des travailleurs engagés dans de nouvelles formes d'emploi*, juillet 2021.

<sup>260</sup> Pour la catégorie d'employés concernée, voir l'alinéa 1 (iv) de l'article 23.1 (1) de la loi de 2000 sur les normes d'emploi (Ontario (Canada)).

numériques s'appliquera à l'ensemble des travailleurs des plateformes, indépendamment de leur qualification. Au Chili, en vertu des modifications apportées au Code du travail en 2022, les travailleurs indépendants des plateformes (qui ne sont pas salariés) ont droit à une rémunération horaire qui ne peut pas être «inférieure au prorata du salaire mensuel minimum fixé par la loi majoré de 20 pour cent», et ce afin de tenir compte des temps d'attente<sup>261</sup>. Des méthodes spécifiques de calcul de cette rémunération sont également définies par la loi.

- 177.** En France, deux conventions collectives sur la question de la rémunération minimale ont été signées entre les représentants des plateformes et ceux des travailleurs des secteurs du transport de passagers<sup>262</sup> et de la livraison<sup>263</sup>; elles établissent respectivement un revenu minimum par course et un revenu horaire minimum.
- 178.** En Italie, les conventions collectives signées par les organisations syndicales et patronales les plus représentatives peuvent fixer la rémunération des travailleurs indépendants des plateformes de livraison<sup>264</sup>. Lorsqu'elles ne le font pas, les travailleurs ne peuvent en aucun cas percevoir un revenu inférieur aux taux horaires minima fixés dans les conventions collectives nationales des secteurs similaires ou équivalents signées par les organisations syndicales et patronales nationales les plus représentatives<sup>265</sup>.
- 179.** Aux États-Unis, dans la ville de Seattle, les travailleurs des plateformes numériques qui livrent des repas, des provisions et des colis, ainsi que certains prestataires de services à la demande, ont droit à une rémunération minimum basée sur le temps passé et les kilomètres parcourus pour chaque tâche<sup>266</sup>. Dans l'État de Washington, en ce qui concerne la réglementation des plateformes de transport de passagers, les travailleurs qui ont le statut d'indépendant doivent recevoir une rémunération minimum par course définie selon une méthode de calcul préétablie<sup>267</sup>.
- 180.** Certaines dispositions traitent d'autres aspects de la rémunération, notamment celles relatives à la transparence, mentionnées dans la section 11, aux déductions et aux pourboires. À Malte, il est interdit de facturer des commissions et autres frais aux travailleurs de plateformes en contrepartie de leur recrutement ou de la conclusion d'un contrat avec une agence d'emploi ou une plateforme numérique<sup>268</sup>. La ville de Seattle n'autorise les plateformes numériques à effectuer des retenues sur rémunération que sur autorisation écrite expresse du travailleur concerné, et exige que tous les pourboires soient versés au travailleur en sus de sa rémunération<sup>269</sup>. En Ontario, au Canada, les plateformes seront tenues de préciser la méthode de calcul de la rémunération et de garantir la périodicité des paiements. Les plateformes devront également indiquer si elles perçoivent les pourboires et ne pourront les déduire de la rémunération<sup>270</sup>.

---

<sup>261</sup> Chili, Code du travail tel que modifié par la loi n° 21.431 du 8 mars 2022.

<sup>262</sup> France, [Accord du 18 janv. 2023 créant un revenu minimal par course dans le secteur des plateformes VTC](#).

<sup>263</sup> France, [Accord du 20 avril 2023 instaurant une garantie minimale de revenus pour les livreurs indépendants utilisant une plateforme de mise en relation](#).

<sup>264</sup> Italie, loi n° 128 du 2 novembre 2019.

<sup>265</sup> Italie, loi n° 128 du 2 novembre 2019, art. 47-*quater* (Rémunération).

<sup>266</sup> Ville de Seattle (États-Unis), [Arrêté relatif à la rémunération minimale des travailleurs de plateformes SMC 8.37, 2022](#).

<sup>267</sup> État de Washington (États-Unis), [Code révisé de l'État de Washington \(RCW\)](#), tel que modifié par le [projet de loi n° 2076 du 7 mars 2022 de la Chambre des représentants concernant les droits et obligations des chauffeurs des entreprises de transport en réseau et des entreprises de transport en réseau](#).

<sup>268</sup> Malte, [Ordonnance du Conseil relative à la réglementation des salaires sur les plateformes numériques de livraison du 21 octobre 2022](#).

<sup>269</sup> Ville de Seattle (États-Unis), [Arrêté relatif à la rémunération minimale des travailleurs de plateformes SMC 8.37, 2022](#).

<sup>270</sup> Ontario (Canada): [loi de 2022 sur les droits des travailleurs de plateformes numériques](#) (pas encore en vigueur).

**181.** En dépit des différences dans le mode de calcul des revenus issus du travail via des plateformes, il existe des initiatives visant à établir des règles en matière de rémunération afin de garantir des niveaux de revenus minimaux. La présente section décrit comment certains pays ont établi des règles minimales de rémunération des travailleurs de plateformes en se basant sur différentes méthodes de calcul. Il s'agit notamment de s'aligner sur les salaires minima existants, d'établir des conventions collectives ou encore de spécifier la rémunération correspondant aux différentes tâches. On trouve cependant assez peu d'exemples de dispositions plus larges traitant des autres aspects de la rémunération, tels que les commissions et autres déductions et la périodicité des paiements.

## 8.2. Temps de travail

### 8.2.1. Contexte

**182.** La flexibilité du travail fait souvent partie des raisons qui poussent les travailleurs à travailler sur des plateformes. En effet, ils sont de plus en plus nombreux à être en quête d'une plus grande flexibilité au travail, notamment d'aménagements souples du temps de travail et de possibilités de travailler à distance. Cette flexibilité leur donne la possibilité de mieux concilier travail rémunéré et vie personnelle. De plus, il est largement démontré qu'un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée a aussi des effets positifs pour les entreprises, notamment car il contribue à l'implication et à la fidélisation des travailleurs.

**183.** Néanmoins, dans la pratique, le travail via des plateformes peut à certains égards restreindre la possibilité des travailleurs de maîtriser leurs horaires de travail <sup>271</sup>. Le fait que les travailleurs des plateformes soient généralement payés à la pièce pour chaque commande ou tâche exécutée est un facteur important. De plus, la pression concurrentielle dans certains secteurs peut entraîner une baisse des taux de rémunération. Cela peut pousser les travailleurs à effectuer davantage d'heures pour atteindre un certain niveau de rémunération <sup>272</sup>. Sur certaines plateformes, un compte trop longtemps inactif peut en outre être désactivé, ce qui réduit la flexibilité du temps de travail <sup>273</sup>.

**184.** Les algorithmes ont eux aussi une incidence sur le temps de travail, en particulier lorsqu'ils sont utilisés pour évaluer les performances des travailleurs et leur attribuer de nouvelles tâches: ils peuvent alors conduire à des horaires décalés et fluctuants <sup>274</sup>. Enfin, les systèmes d'évaluation encouragent également les travailleurs à maintenir un taux d'acceptation élevé des tâches proposées <sup>275</sup>.

---

<sup>271</sup> Voir, par exemple, Mohammad Amir Anwar, Jack Ong'Iro Odeo et Elly Otieno, «Il n'y a pas d'avenir dans ce métier.": Être chauffeur de VTC en Afrique par temps de pandémie», *Revue internationale du Travail* 162, n° 1 (2023): 27-50.

<sup>272</sup> Valerio De Stefano, *The Rise of the "Just-in-Time Workforce": On-demand Work, Crowdwork and Labour Protection in the "Gig-Economy"*, série Conditions de travail et d'emploi de l'OIT, Working Paper n° 71, 2016.

<sup>273</sup> Sacha Garben, *Protecting Workers in the Online Platform Economy: An Overview of Regulatory and Policy Developments in the EU* (EU-OSHA, 2017).

<sup>274</sup> Hyers et Kovacova, 2018, cités dans Gheorghe H. Popescu, Irina Elena Petrescu et Oana Matilda Sabie, «Algorithmic Labor in the Platform Economy: Digital Infrastructures, Job Quality, and Workplace Surveillance», *Economics, Management, and Financial Markets* 13, n° 3 (2018): 74-79.

<sup>275</sup> Lee *et al.*, 2015, cité dans Michael Dunn, «Making Gigs Work: Digital Platforms, Job Quality and Worker Motivations», *New Technology, Work and Employment* 35, n° 2 (2020): 232-249.

**185.** Les travailleurs en ligne doivent adapter leurs horaires de travail à un marché véritablement international, avec des clients et des prestataires de services se trouvant dans différents fuseaux horaires <sup>276</sup>.

## 8.2.2. Initiatives nationales et régionales

### Pertinence de la qualification juridique des travailleurs

**186.** Le temps de travail est souvent corrélé à la qualification juridique des travailleurs <sup>277</sup>. Un certain nombre d'affaires judiciaires montrent que la flexibilité du temps de travail est considérée comme un facteur pertinent pour attribuer aux travailleurs le statut d'indépendant. Dans d'autres affaires, cette flexibilité n'est toutefois pas considérée comme excluant l'existence d'une relation de travail. Certains tribunaux prennent en considération le fait que, une fois connectés, les travailleurs intègrent un service organisé par la plateforme, en ce que celle-ci leur donne des instructions, contrôle l'exécution de leur travail et a le pouvoir de les sanctionner. D'autres tribunaux estiment en outre que la liberté de choisir ses horaires de travail est limitée dans la pratique en raison des systèmes d'évaluation et d'incitation mis en place par les plateformes <sup>278</sup>.

### Limitation du temps de travail

**187.** Bien que peu de textes réglementent spécifiquement le temps de travail des travailleurs des plateformes, les auteurs du présent rapport ont recensé un certain nombre d'initiatives fixant des limites maximales au temps de travail afin de faire face aux risques de sécurité et de santé au travail, en particulier dans le cas des chauffeurs travaillant pour des plateformes. Il s'agit en l'occurrence d'une préoccupation non seulement pour la sécurité et la santé au travail, mais également pour la sécurité publique. Au Portugal, les chauffeurs ne peuvent pas travailler plus de 10 heures par période de 24 heures, et ce quel que soit le nombre de plateformes sur lesquelles ils fournissent leurs services. Les opérateurs de plateformes doivent mettre en place des mécanismes permettant de garantir le respect de cette règle et conserver les relevés d'activité pendant deux ans <sup>279</sup>. En application des directives indiennes de novembre 2020 sur les plateformes de voitures de transport avec chauffeur (VTC) (India's Motor Vehicle Aggregators Guidelines), pour obtenir une licence, ces plateformes, c'est-à-dire les intermédiaires numériques via lesquels les passagers se mettent en relation avec les chauffeurs, doivent s'assurer que ceux-ci ne sont pas connectés plus de 12 heures par jour, même lorsqu'ils travaillent pour plusieurs plateformes. Une fois la limite de connexion atteinte, une pause obligatoire de 10 heures s'applique. Aux États-Unis, dans l'État de Washington, les chauffeurs sont soumis à une limite de 14 heures consécutives par période de 24 heures <sup>280</sup>. L'Agence néo-zélandaise des transports limite également le temps de travail des chauffeurs des plateformes de travail numériques au titre des règles applicables aux petits véhicules de transport de passagers. Le temps de travail – qui s'entend également du temps consacré à d'autres tâches liées à l'activité, telles que le

<sup>276</sup> Andrey Shevchuk, Denis Strebkov et Alexey Tyulyupo, «Always on across Time Zones: Invisible Schedules in the Online Gig Economy», *New Technology, Work and Employment* 36, n° 1 (2021): 94-113.

<sup>277</sup> À ce sujet, voir: OIT, *Garantir un temps de travail décent pour l'avenir: Étude d'ensemble concernant les instruments relatifs au temps de travail*, ILC.107/III(B) (2018), paragr. 750 et suivants.

<sup>278</sup> Valerio De Stefano *et al.*, *Platform Work and the Employment Relationship*, ILO Working Paper n° 27, 2021, 31-34.

<sup>279</sup> Portugal, loi n° 45/2018 du 10 août 2018.

<sup>280</sup> État de Washington (États-Unis), *Code révisé de l'État de Washington (RCW)*, tel que modifié par le projet de loi n° 2076 du 7 mars 2022 de la Chambre des représentants concernant les droits et obligations des chauffeurs des entreprises de transport en réseau et des entreprises de transport en réseau.

nettoyage du véhicule ou les démarches administratives – est limité à 13 heures par jour, et le repos quotidien ne peut être inférieur à 10 heures consécutives <sup>281</sup>. Au Kenya, après 8 heures de service continu sur une période de 24 heures, les chauffeurs doivent se déconnecter pendant un minimum de 4 heures <sup>282</sup>.

### Temps d'attente

**188.** Les temps d'attente ne sont en général pas abordés par la réglementation relative au travail via des plateformes. Toutefois, au Chili, la législation définit le temps de travail des travailleurs des plateformes qualifiés de salariés comme le temps pendant lequel ils sont à la disposition des plateformes numériques de services, depuis le moment où ils accèdent à l'infrastructure numérique jusqu'à celui où ils se déconnectent volontairement. L'enregistrement du temps de travail est obligatoire et doit distinguer clairement le temps de travail passif (durant lequel le travailleur est à la disposition de la plateforme numérique mais n'effectue aucune tâche pour des raisons qui ne lui sont pas imputables) du temps de travail actif (pendant lequel la prestation de services est effective). La loi prévoit également que la rémunération horaire du temps de travail actif ne doit pas être inférieure à 120 pour cent du salaire minimum mensuel, ceci afin de tenir compte des temps d'attente et de toute autre période de travail durant laquelle la prestation de services n'est pas effective <sup>283</sup>.

#### ► Encadré 4. Conventions collectives comportant des dispositions sur le temps de travail

En **Suisse**, l'organisation patronale Swissmessengerlogistic (SML) a conclu en 2018 une convention collective nationale avec Syndicom (le syndicat des médias et de la communication). Le champ d'application de ce texte inclut à la fois les entreprises traditionnelles et les plateformes qui exercent leurs activités dans le secteur des services de coursiers à vélo et de coursiers urbains. Cette convention traite du temps de travail des salariés à temps plein et à temps partiel, des horaires de travail, de l'enregistrement du temps de travail, des heures supplémentaires, des pauses, du travail dominical et du travail de nuit \*. Au **Chili**, une convention collective conclue entre Delivery Technologies SpA et le syndicat des travailleurs de l'entreprise Cornershop prévoit une prime salariale pour tout travail réalisé à certaines dates entre 17 h 00 et 21 h 00.

\* Convention collective de travail pour les coursiers à vélo et les services coursiers urbains du 24 mai 2019.

### Déconnexion des plateformes

**189.** La déconnexion des plateformes est expressément prévue par la législation de certains pays, et ce afin de garantir que les travailleurs ne sont pas pénalisés lorsqu'ils choisissent de se déconnecter. En France, la législation relative aux plateformes du secteur du transport de passagers <sup>284</sup> exige que les chartes établies par les plateformes comportent des dispositions qui garantissent aux travailleurs la liberté d'avoir recours à la plateforme et de se connecter ou de se déconnecter <sup>285</sup>. En Italie, en 2018, après consultation des travailleurs, des syndicats et des plateformes, le Conseil municipal de Bologne a adopté une Charte des droits fondamentaux des

<sup>281</sup> Nouvelle-Zélande, [Règlement des transports terrestres: Temps de travail et Carnets de route 2007 \(règle n° 62001/2007\)](#), en date du 1er mai 2021.

<sup>282</sup> Kenya, [Règlement de l'Autorité nationale des transports et de la sécurité \(entreprises, propriétaires, chauffeurs et passagers de transport en réseau\) du 20 juin 2022](#).

<sup>283</sup> Chili, Code du travail tel que modifié par la loi n° 21.431 du 8 mars 2022.

<sup>284</sup> France, Transport de passagers en voiture et livraison de marchandises en véhicule à deux ou trois roues.

<sup>285</sup> France, Code du travail tel que modifié par la [loi n° 2022-492 du 6 avril 2022](#), art. L. 1326-4.

travailleurs des plateformes numériques en contexte urbain <sup>286</sup>, qui prévoit que les plateformes doivent garantir aux travailleurs la possibilité de se connecter et de se déconnecter librement. Au Chili, les plateformes doivent imposer aux travailleurs indépendants un temps de déconnexion minimum de 12 heures toutes les 24 heures. La législation interdit également expressément les déconnexions temporaires imposées par les plateformes pour des motifs tels que l'absence de connexion d'un travailleur pendant une période donnée <sup>287</sup>.

- 190. Si la flexibilité de l'emploi est l'une des principales raisons qui poussent les travailleurs à travailler via des plateformes, ainsi qu'il ressort de la présente section, cette flexibilité peut également être source de contraintes cachées et de contrôle du temps de travail, en particulier lorsqu'elle est associée à un revenu irrégulier et imprévisible. On peut également évoquer la pression découlant des algorithmes, qui pousse les travailleurs à rester connectés pour ne pas être pénalisés. Peu d'initiatives portent sur le temps de travail, à l'exception de certaines limitations imposées dans les secteurs du transport de passagers et de la livraison pour garantir des périodes de repos minimales, et de quelques autres mesures permettant aux travailleurs de se «déconnecter» d'une plateforme sans conséquences négatives. Certains pays ont par ailleurs légiféré pour tenir compte des temps d'attente dans le calcul de la rémunération. Néanmoins, contrairement aux salariés, les travailleurs indépendants des plateformes sont moins susceptibles d'être protégés dans ces domaines.**

### 8.3. Résiliation des contrats et désactivation des comptes

#### 8.3.1. Contexte

- 191.** Les procédures relatives à la résiliation des contrats ou à la désactivation des comptes des travailleurs de plateformes numériques diffèrent en fonction du statut d'emploi et des dispositions contractuelles. Dans le cas des travailleurs salariés, les règles établies par la législation du travail en vigueur s'appliquent. Dans le cas des contrats commerciaux ou civils, la résiliation suit les conditions générales des accords de prestation de services et n'est généralement pas soumise à la législation du travail. Dans la pratique, la résiliation d'un contrat prend souvent la forme d'une déconnexion ou d'une désactivation du compte. Certaines modalités contractuelles permettent aux travailleurs de demander des éclaircissements sur les motifs ayant conduit à la décision de résiliation et de contacter la plateforme en cas de suspension de leur compte. Dans d'autres cas, la déconnexion peut intervenir sans notification ni explication.
- 192.** L'utilisation d'algorithmes et de systèmes de notation pour évaluer la performance des travailleurs pose un problème supplémentaire, car elle peut conduire à la limitation de l'accès à la plateforme ou à la déconnexion du compte sans recours possible à une intervention humaine. Il n'est pas aisé pour les travailleurs de comprendre les conséquences des décisions qu'ils prennent concernant leur emploi du temps, et celles-ci ne sont pas toujours mentionnées dans les accords de prestation de services. Cela pèse en retour sur la capacité des travailleurs à étayer des actions en justice lorsque leurs droits et intérêts ont été lésés <sup>288</sup>.

<sup>286</sup> Italie, Commune de Bologne, *Carta dei diritti fondamentali del lavoro digitale nel contesto urbano*, 2018.

<sup>287</sup> Chili, Code du travail tel que modifié par la loi n° 21.431 du 8 mars 2022.

<sup>288</sup> Jeremias Adams-Prassl et al., «Regulating Algorithmic Management: A Policy Blueprint», dans *Ensuring Decent Work in Times of Uncertainty*, 8<sup>e</sup> Conférence sur la réglementation au service du travail décent, 10-12 juillet (OIT, 2023): 27.

- 193.** Une série de questions se posent aussi quant à l'équité de ces procédures et, selon plusieurs études, des plateformes ont pour pratique de désactiver automatiquement les comptes des travailleurs qui obtiennent des notes insuffisantes des clients <sup>289</sup>. D'autres motifs de désactivation ont également été recensés, notamment:
- refus d'un trop grand nombre d'offres de travail;
  - non-respect des dispositions de l'accord de prestation de services;
  - longues périodes d'inactivité; et
  - indisponibilité à certaines périodes <sup>290</sup>.
- 194.** On constate en outre que les décisions de résiliation de contrats ne sont pas toujours notifiées ni motivées et ne font pas non plus toujours l'objet d'un contrôle humain <sup>291</sup>.
- 195.** Les questions de résiliation et de désactivation peuvent avoir des dimensions transfrontières, dont certaines sont examinées dans la section 8.5. La possibilité pour un travailleur de rester sur le territoire où il réside pour tenter une action en justice à la suite de la désactivation de son compte ou de la résiliation de son contrat doit également être prise en considération, surtout lorsqu'il n'est plus légalement autorisé à travailler dans le pays concerné.

### 8.3.2. Initiatives nationales et régionales

- 196.** Les lois analysées s'intéressent principalement à la désactivation de l'accès des travailleurs aux plateformes. Aux États-Unis, un arrêté sur les droits des travailleurs des plateformes en cas de désactivation de leur compte, promulgué par la ville de Seattle, définit la désactivation comme «le fait de bloquer l'accès du travailleur d'une plateforme de travail à ladite plateforme en modifiant le statut du travailleur de sorte qu'il ne puisse plus accepter d'offres de prestation de services, ou toute mesure prise par l'opérateur pour limiter dans les faits l'accès du travailleur à la plateforme». Cet arrêté établit les conditions auxquelles une désactivation est possible, le droit du travailleur concerné à la contester et les paramètres à inclure dans la notification. Il prévoit enfin que le travailleur doit avoir accès aux différents éléments justifiant cette désactivation <sup>292</sup>.
- 197.** En Italie, il est interdit de désactiver le compte du travailleur d'une plateforme ou de restreindre ses possibilités de travail au motif qu'il a refusé des offres <sup>293</sup>. Par ailleurs, au Chili, un préavis de 30 jours est exigé en cas de résiliation de contrat, sauf en cas de faute grave du travailleur <sup>294</sup>. Aux États-Unis, dans l'État de Washington, les plateformes de transport ont interdiction d'appliquer une quelconque politique considérant les congés de maladie rémunérés <sup>295</sup> comme une période d'inactivité sur la plateforme pouvant entraîner une désactivation temporaire ou permanente <sup>296</sup>.

---

<sup>289</sup> Alex J. Wood, «Algorithmic Management: Consequences for Work Organisation and Working Conditions», European Commission JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology n° 2021/07, 2021, 8.

<sup>290</sup> OIT, *Digital Platforms and the World of Work in G20 Countries: Status and Policy Action*, 2021.

<sup>291</sup> Uma Rani et Marianne Furrer, «Digital Labour Platforms and New Forms of Flexible Working in Developing Countries: Algorithmic Management of Work and Workers», *Competition & Change* 25, n° 2 (2021): 212-236.

<sup>292</sup> Ville de Seattle (États-Unis), *Arrêté établissant des normes du travail sur les protections en matière de désactivation des comptes des travailleurs de plateformes de Seattle*, 2023.

<sup>293</sup> Italie, loi n° 128 du 2 novembre 2019.

<sup>294</sup> Chili, Code du travail tel que modifié par la loi n° 21.431 du 8 mars 2022.

<sup>295</sup> État de Washington (États-Unis): la loi fait obligation aux plateformes de transport de verser à chacun de leurs chauffeurs une indemnité en cas d'utilisation des congés de maladie rémunérés auxquels il a droit.

<sup>296</sup> État de Washington (États-Unis), *Code révisé de l'État de Washington (RCW)*, tel que modifié par le [projet de loi n° 2076 du 7 mars 2022 de la Chambre des représentants concernant les droits et obligations des chauffeurs des entreprises de transport en réseau et des entreprises de transport en réseau](#).

Au Kenya, les plateformes de transport doivent disposer d'une politique de désactivation et, avant de désactiver le compte d'un propriétaire ou d'un chauffeur de véhicule, elles doivent l'aviser en temps voulu par écrit, lui donner la possibilité de répondre, et motiver leur décision par écrit <sup>297</sup>.

- 198.** À Malte, une notification écrite exposant les motifs de la décision doit également être envoyée aux travailleurs préalablement à la désactivation de leur compte, sauf en cas d'inexécution de leurs obligations. En France, les plateformes ne peuvent pas suspendre ou désactiver les comptes des travailleurs au motif qu'ils ont exercé leur liberté de choisir leurs périodes d'activité ou d'inactivité, leurs équipements de travail et leurs itinéraires, ou de travailler simultanément sur plusieurs plateformes <sup>298</sup>. En outre, la non-acceptation d'une tâche par un travailleur ne saurait constituer un motif de désactivation ou de suspension d'un compte <sup>299</sup>.
- 199.** Au Chili, les contrats établis par les plateformes doivent énumérer les motifs de résiliation ainsi que les modalités, les délais de préavis et les mécanismes applicables <sup>300</sup>. Les plateformes ont l'obligation d'informer par écrit et avec un préavis minimum de trente jours les travailleurs indépendants ayant fourni des services par leur intermédiaire pendant au moins six mois de la résiliation de leur contrat <sup>301</sup>. Cette obligation de préavis n'est pas applicable aux résiliations pour manquement grave.
- 200.** En France, les conventions collectives donnent des garanties supplémentaires à certains travailleurs des plateformes du secteur des transports. Par exemple, un accord relatif aux travailleurs du secteur de la livraison <sup>302</sup> établit une obligation d'informer les travailleurs des procédures de désactivation des comptes <sup>303</sup>, ainsi qu'une exigence de contrôle humain des décisions prises en la matière <sup>304</sup>. Une autre convention collective conclue dans le secteur du transport de passagers prévoit des garanties similaires <sup>305</sup>, ainsi qu'un droit supplémentaire à indemnisation pour les chauffeurs dont les comptes ont été abusivement suspendus <sup>306</sup>.

---

<sup>297</sup> Kenya, Règlement de l'Autorité nationale des transports et de la sécurité (entreprises, propriétaires, chauffeurs et passagers de transport en réseau) du 20 juin 2022, art. 15.

<sup>298</sup> France, Code des transports tel que modifié par la loi n° 2022-492 du 6 avril 2022, art. L1326-4.

<sup>299</sup> France, Code des transports tel que modifié par la loi n° 2022-492 du 6 avril 2022, art. L1326-2(2).

<sup>300</sup> Chili, Code du travail tel que modifié par la loi n° 21.431 du 8 mars 2022, art. 152 X.

<sup>301</sup> Chili, Code du travail tel que modifié par la loi n° 21.431 du 8 mars 2022, art. 152 A.

<sup>302</sup> France, Accord du 20 avril 2023 encadrant les modalités de rupture des relations commerciales entre les travailleurs indépendants et les plateformes de mise en relation. Disponible à l'adresse suivante: <https://www.arpe.gouv.fr/wp-content/uploads/2023/05/Accord-Desactivations-20.04.2023.pdf>.

<sup>303</sup> France, Accord du 20 avril 2023 encadrant les modalités de rupture des relations commerciales entre les travailleurs indépendants et les plateformes de mise en relation, art. 2.1.

<sup>304</sup> France, Accord du 20 avril 2023 encadrant les modalités de rupture des relations commerciales entre les travailleurs indépendants et les plateformes de mise en relation, art. 2.3.

<sup>305</sup> France, Accord du 19 septembre 2023 relatif à la transparence du fonctionnement des centrales de réservation de VTC et aux conditions de suspension et résiliation des services de mise en relation. Disponible à l'adresse suivante: <https://www.arpe.gouv.fr/wp-content/uploads/2023/09/Accord-transparence-et-desactivation-secteur-VTC.pdf>.

<sup>306</sup> France, art. 13 de l'Accord du 19 sept. 2023.

**201.** La désactivation des comptes des travailleurs est une question centrale s'agissant des modalités de résiliation des contrats. Contrairement à la législation du travail, qui fixe un cadre en définissant notamment des motifs valables de résiliation, un préavis ou des mécanismes d'indemnisation, la plupart des contrats établis par les plateformes ne comportent aucune prescription sur ces questions et n'imposent pas non plus de contrôle humain des décisions afin que les contrats soient résiliés dans le respect du principe de l'équité. Comme mentionné dans la section précédente, il est d'autant plus difficile pour les travailleurs de contester une décision qu'ils ignorent les critères pris en compte et qu'il leur faut parfois porter les litiges devant une juridiction étrangère. Par conséquent, un certain nombre de mesures législatives ont été mises en place pour résoudre ces problèmes, notamment dans le cadre de conventions collectives, et définir les conditions dans lesquelles la résiliation des contrats peut avoir lieu, les informations auxquelles les travailleurs devraient avoir accès et les moyens dont ils disposent pour faire appel.

## 8.4. Protection des données personnelles des travailleurs

### 8.4.1. Contexte

**202.** Les plateformes recueillent de vastes quantités de données concernant les travailleurs et les clients, qui peuvent tout aussi bien concerner l'endroit où ils se trouvent à tel ou tel moment que les sites Web qu'ils consultent. Le traitement et la commercialisation de ces données constituent une source de revenus pour les plateformes. Cependant, la légitimité ou l'illégitimité de l'utilisation de ces données n'est pas toujours clairement définie. Un certain nombre de pays adoptent des mesures visant à répondre aux préoccupations concernant la protection des données personnelles des travailleurs et des instruments juridiques de protection des données<sup>307</sup>.

**203.** Pour les travailleurs des plateformes, la portabilité des données d'une plateforme à une autre est devenue un enjeu important, car leur historique professionnel – en particulier leurs évaluations – peut faciliter la mobilité entre plateformes<sup>308</sup>. Si l'on peut avancer que la portabilité des données volontaires et des données observées est susceptible de renforcer la compétitivité et l'innovation dans le contexte des marchés numériques, des questions concrètes se posent, notamment en ce qui concerne les différences de formats utilisés dans le cadre d'une demande de portabilité de données, les aspects juridiques liés au contenu des données transférées d'une entreprise à une autre et la responsabilité engagée en cas de perte de données<sup>309</sup>.

### 8.4.2. Initiatives nationales et régionales

**204.** Plusieurs avancées concernant la protection des données sont à noter, notamment l'adoption des Lignes directrices de l'OCDE sur la protection de la vie privée et les flux transfrontières de données de caractère personnel (mises à jour en 2013)<sup>310</sup> et du Règlement général européen sur la protection des données de 2016 (RGPD)<sup>311</sup>, qui contribuent considérablement au développement

<sup>307</sup> Frank Hendrickx, *Protection of Workers' Personal Data: General Principles*, ILO Working Paper n° 62, 2022.

<sup>308</sup> Berg *et al.*

<sup>309</sup> Jan Krämer, «Personal Data Portability in the Platform Economy: Economic Implications and Policy Recommendations», *Journal of Competition Law & Economics* 17, n° 2 (2021), 263-308.

<sup>310</sup> Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), *The OECD Privacy Framework*, 2013.

<sup>311</sup> Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

de la protection de la confidentialité des données dans un certain nombre de pays. En outre, la Convention de l'Union africaine sur la cybersécurité et la protection des données à caractère personnel contient également des dispositions relatives à la protection des données. De nombreux pays disposent en outre d'une législation sur la confidentialité des données qui protège les travailleurs et qui, bien que pertinente, n'est pas abordée ici.

- 205.** Dans le monde, de nombreux textes législatifs relatifs à la protection des données, parmi lesquels le Règlement général européen sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne (UE), englobent la protection des données personnelles des travailleurs. Dans la pratique, c'est dans ces textes que sont énoncés les droits et obligations en matière de protection des données personnelles qui s'appliquent aux plateformes<sup>312</sup>. Toutefois, dans certains cas, la législation relative aux plateformes prévoit des protections générales supplémentaires. Au Chili, les données des employés sont «strictement confidentielles et ne peuvent être utilisées par les plateformes que dans le cadre des services fournis par celles-ci»<sup>313</sup>, et les travailleurs peuvent solliciter l'accès à leurs données personnelles. Au Kenya, les plateformes de transport sont tenues de garantir la sécurité, la protection et la confidentialité des données personnelles des chauffeurs et des passagers<sup>314</sup>. En Grèce, les contrats entre les plateformes et les travailleurs doivent décrire les mesures prises par les plateformes numériques pour protéger les données à caractère personnel des prestataires de services<sup>315</sup>.
- 206.** En Croatie, lorsqu'elles traitent des données personnelles, les plateformes doivent exclure celles relatives aux conversations personnelles des travailleurs, à leur état émotionnel ou psychologique et à leur santé<sup>316</sup>. Il leur est par ailleurs interdit de recueillir des données personnelles lorsque les travailleurs concernés ne travaillent pas<sup>317</sup>. Malte a adopté une disposition similaire, qui prévoit également que l'interdiction de traiter les conversations privées s'étend aux échanges entre les travailleurs des plateformes et leurs représentants<sup>318</sup>. Un projet de loi du territoire métropolitain d'Islamabad et la proposition de directive européenne relative à l'amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme<sup>319</sup> comportent également des dispositions de cette nature.
- 207.** La protection de la réputation numérique ou du capital intellectuel des travailleurs et la portabilité de leurs données ne figurent dans aucune loi spécifique aux plateformes. La portabilité des données est toutefois inscrite dans l'article 20 du Règlement général de l'UE sur la protection des données, qui se réfère au droit de recevoir des données à caractère personnel dans un «format

---

<sup>312</sup> Par exemple, en Italie, la [loi n° 128 du 2 novembre 2019](#) relative aux plateformes prévoit que la protection des données à caractère personnel doit être conforme au Règlement général européen sur la protection des données (RGPD) et au Code italien de protection des données à caractère personnel. En Ontario, au Canada, lorsque la loi de 2022 sur les droits des travailleurs de plateformes numériques entrera en vigueur, certaines informations communiquées devront l'être conformément à la loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

<sup>313</sup> Chili, Code du travail tel que modifié par la loi n° 21.431 du 8 mars 2022, art. 152 *quinquies* D.

<sup>314</sup> Kenya, [Règlement de l'Autorité nationale des transports et de la sécurité \(entreprises, propriétaires, chauffeurs et passagers de transport en réseau\) du 20 juin 2022](#), art. 14(5).

<sup>315</sup> Grèce, [loi n° 4808/2021 du 19 juin 2021](#).

<sup>316</sup> En matière de santé s'appliquent les exceptions prévues par la réglementation sur la protection des données à caractère personnel.

<sup>317</sup> Croatie, loi sur le travail telle que modifiée par la [loi n° 151/22 du 20 décembre 2022](#), art. 221.j.

<sup>318</sup> Malte, [Ordonnance du Conseil relative à la réglementation des salaires sur les plateformes numériques de livraison du 21 octobre 2022](#).

<sup>319</sup> Pakistan, projet de loi sur la protection des travailleurs de plateformes du territoire métropolitain d'Islamabad, art. 15 (1); et Conseil de l'Union européenne, [Proposition de Directive du Parlement Européen et du Conseil relative à l'amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme – Orientation générale](#), 7 juin 2023, art. 5 *bis*.

structuré, couramment utilisé et lisible par machine» et prévoit celui, sous certaines conditions, de «transmettre ces données à un autre responsable du traitement sans que le responsable du traitement auquel les données à caractère personnel ont été communiquées y fasse obstacle». Les Normes de protection des données personnelles pour les États ibéro-américains (article 30) instituent également un droit à la portabilité des données. En Uruguay, un projet de loi uruguayen prévoit que «les travailleurs ont droit à l'intangibilité de leur réputation numérique» et que «la réputation numérique constitue un capital privé et transférable du salarié, qui peut accéder à l'ensemble des données le concernant recueillies par l'entreprise durant la relation de travail et jusqu'à un an après son terme»<sup>320</sup>.

**208. La capacité à recueillir, analyser et stocker des données constitue un aspect essentiel du fonctionnement des plateformes qui mettent en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs. Dans le monde, de nombreux textes législatifs relatifs à la protection des données englobent la protection des données personnelles des travailleurs. La législation relative aux plateformes prévoit parfois des protections supplémentaires, et dans de rares cas la portabilité des données est abordée dans le contexte du travail via des plateformes.**

## 8.5. Règlement des différends

### 8.5.1. Contexte

**209.** La mise en place de mécanismes efficaces de règlement des différends<sup>321</sup> dans l'économie des plateformes soulève deux questions essentielles<sup>322</sup>: en premier lieu, celle du type de mécanisme de règlement des conflits inclus dans les contrats types compte tenu de la nature transfrontière de la relation entre les travailleurs et les plateformes, et la manière dont les juridictions compétentes s'en saisissent aux fins de la garantie effective d'un accès à la justice; en second lieu, celle des incidences des algorithmes sur la rémunération, le temps de travail et les résiliations de contrats ou les désactivations de comptes, et donc sur la capacité des travailleurs à contester des décisions en l'absence d'interlocuteur humain.

**210.** Les clauses d'arbitrage, courantes dans les contrats établis par les plateformes, obligent souvent les travailleurs des plateformes à faire appel à des mécanismes privés de règlement des conflits généralement soumis à des exigences de confidentialité, les sentences arbitrales n'étant ainsi ni publiées ni accessibles<sup>323</sup>. Ces contrats prévoient en outre fréquemment un arbitrage privé dans un pays différent de celui dans lequel le travailleur effectue ses tâches.

**211.** La nature transfrontière du travail via des plateformes amplifie les obstacles d'ordre financier et autre qui empêchent les travailleurs de recourir efficacement aux mécanismes de règlement des conflits prévus dans les contrats types. Le coût de l'arbitrage, qui peut inclure la constitution d'avocat dans un autre pays, peut être élevé, voire prohibitif, pour de nombreux travailleurs<sup>324</sup>. L'absence d'interlocuteur et de moyens de règlement des différends préalables à l'arbitrage limite les chances de parvenir à des solutions négociées<sup>325</sup>. Par ailleurs, l'arbitrage privé, en raison de

<sup>320</sup> Uruguay, projet de loi sur la protection du travail via des plateformes numériques, art. 8.

<sup>321</sup> Pour en savoir plus sur la qualification des conflits du travail, voir: OIT, *Systèmes de résolution des conflits du travail: lignes directrices pour une performance accrue*, 2013, 18.

<sup>322</sup> Urwana Coiquaud et Isabelle Martin, «Access to Justice for Gig Workers: Contrasting Answers from Canadian and American Courts», *Relations Industrielles/Industrial Relations* 75, n° 3 (2020): 582-593.

<sup>323</sup> Voir l'article 10 de la *Déclaration universelle des droits de l'homme* et l'article 6 de la *Convention européenne des droits de l'homme*.

<sup>324</sup> Coiquaud et Martin.

<sup>325</sup> Les lignes directrices de l'OIT sur les systèmes de gestion des conflits du travail préconisent en premier lieu la prévention efficace des conflits, notamment par la promotion de la communication entre les parties, de la participation des travailleurs aux

sa nature non publique et de l'absence de recours, ne contribue pas non plus au corpus juridique plus large découlant de la jurisprudence<sup>326</sup>. Deux cas transfrontières concernant des travailleurs de plateformes résidant en Afrique du Sud<sup>327</sup> et au Canada<sup>328</sup> illustrent bien ce type de problématiques. Dans les deux cas, les contrats établis par les plateformes prévoyaient la soumission des différends à un arbitrage aux Pays-Bas, alors que le travail avait été réalisé en Afrique du Sud et au Canada<sup>329</sup>.

- 212.** L'utilisation d'algorithmes et de systèmes de notation pour évaluer la performance des travailleurs peut conduire à récompenser les travailleurs ou bien à modifier, réduire ou supprimer leur accès aux plateformes sans aucune intervention humaine<sup>330</sup>. Le droit d'être informé d'une telle décision, y compris par écrit, et celui d'y répondre sont rarement prévus par les contrats de prestation de services. Cela soulève des questions quant à la transparence et peut peser sur la capacité des travailleurs à étayer des actions en justice lorsque leurs droits et intérêts ont été lésés<sup>331</sup>.

### 8.5.2. Initiatives nationales et régionales

- 213.** La diversité des systèmes de relations professionnelles au sein desquels évoluent les travailleurs des plateformes se traduit par des différences régionales dans la façon dont ceux-ci tentent de faire valoir leurs droits et intérêts individuels et collectifs, les actions en justice ne constituant la voie de recours privilégiée qu'en Amérique du Nord, en Europe et en Asie centrale<sup>332</sup>.

- 214.** Les approches réglementaires varient également d'un pays à l'autre, certaines mettant plutôt l'accent sur la transparence pour encourager la prévention des différends, tandis que d'autres offrent des mécanismes permettant de contester les décisions. À Malte, les travailleurs ont le droit d'obtenir des explications sur les décisions automatisées qui ont des conséquences sur leurs conditions de travail et doivent pouvoir contacter une personne ressource pour discuter de ces décisions. Les travailleurs ont également le droit de se voir expliquer par écrit les raisons justifiant une décision, ainsi que celui d'en demander la révision<sup>333</sup>. Au Chili, la loi prévoit qu'un mécanisme officiel doit être mis en place pour que les travailleurs indépendants puissent présenter des réclamations liées à leur rémunération, à leurs relevés d'activité et à leur évaluation par les clients. Dans ce cadre, un lieu d'accueil physique et une ligne téléphonique doivent être mis en place et un représentant de l'entreprise concernée doit être disponible et joignable<sup>334</sup>. Au Kenya, pour obtenir l'agrément des autorités, les opérateurs de plateformes sont tenus de fournir des informations sur les procédures suivies pour traiter les réclamations présentées par les

---

décisions qui les concernent, du dialogue social, et de systèmes adéquats de contrôle étatique. Voir OIT, *Systèmes de résolution des conflits du travail*.

<sup>326</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021*.

<sup>327</sup> Le Cap (Afrique du Sud), Tribunal du Travail, *Uber South Africa Technology Services (Pty) Ltd v. National Union of Public Services and Allied Workers (NUPSAW) and others*, affaire n° C 449/17, 12 janv. 2018.

<sup>328</sup> Canada, Cour suprême, *Uber Technologies Inc. c. Heller*, affaire n° 38534, 26 juin 2020.

<sup>329</sup> Dans le cas sud-africain, le Tribunal du Travail du Cap a estimé que l'affaire devait être traitée aux Pays-Bas, suivant ainsi pleinement la structure du groupe concerné, dont les différentes entités d'Afrique du Sud dépendent de la société mère aux Pays-Bas. En revanche, la Cour d'appel de l'Ontario (Canada) a estimé que la clause d'arbitrage était abusive et l'a invalidé en raison, entre autres, d'un pouvoir de négociation profondément déséquilibré.

<sup>330</sup> Wood.

<sup>331</sup> Adams-Prassl *et al.*

<sup>332</sup> Ioulia Bessa *et al.*, *A Global Analysis of Worker Protest in Digital Labour Platforms*, ILO Working Paper n° 70, 2022, 19.

<sup>333</sup> Malte, *Ordonnance du Conseil relative à la réglementation des salaires sur les plateformes numériques de livraison du 21 octobre 2022*, art. n° 19.

<sup>334</sup> Chili, Code du travail tel que modifié par la loi n° 21.431 du 8 mars 2022.

chauffeurs, les propriétaires de véhicules et les passagers<sup>335</sup>. Dans certains cas, comme dans l'État de Washington et la ville de Seattle (États-Unis), les procédures de réclamation ne semblent s'appliquer qu'aux travailleurs dont le compte a été désactivé<sup>336</sup>. En matière de signalement, lorsque la loi sur les droits des travailleurs de plateformes numériques de la province canadienne de l'Ontario entrera en vigueur, une personne alléguant que la loi a été enfreinte pourra déposer une plainte auprès du ministère<sup>337</sup>. À Malte, la loi interdit les représailles à l'encontre des travailleurs qui déposent une plainte contre une plateforme numérique, et consacre le droit des représentants officiels ou d'une entité juridique d'engager des poursuites judiciaires pour faire respecter les droits protégés par la loi<sup>338</sup>.

- 215.** La dimension transfrontière des différends est encore rarement mentionnée dans la législation relative aux plateformes. En Ontario, au Canada, les différends entre un opérateur de plateforme et un travailleur devront être résolus dans la province, et il sera impossible de se soustraire à une obligation relative aux droits d'un travailleur. La proposition de directive européenne relative à l'amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme fait également référence à la dimension transfrontière du travail via des plateformes. Elle propose d'établir des «règles obligatoires» qui s'appliquent «à toute plateforme de travail numérique, quel que soit son lieu d'établissement et quelle que soit la législation applicable par ailleurs, à condition que le travail via une plateforme organisé par l'intermédiaire de cette plateforme de travail numérique soit exécuté dans l'Union». En Uruguay, le projet de loi qui s'appliquerait aux plateformes de transport de passagers et de services de livraison indépendamment de la qualification de la relation de travail prévoit que les différends entre plateformes et travailleurs doivent être traités par les tribunaux uruguayens<sup>339</sup>.

► **Encadré 5. Initiative de plusieurs plateformes de travail à la tâche concernant le règlement des conflits relatifs à ce type de travail**

En **Allemagne**, en 2017, huit plateformes de travail à la tâche ont adopté, avec le soutien de l'Association allemande de l'externalisation ouverte (Deutscher Crowdsourcing Verband), un code de conduite commun définissant les principes de l'externalisation ouverte et du travail à la tâche. De surcroît, un Bureau bilatéral de médiation a été créé pour permettre à tout travailleur ayant des griefs à l'encontre d'une plateforme signataire dudit code de présenter une réclamation. Celle-ci est ensuite examinée par un responsable et des représentants de l'Association allemande de l'externalisation ouverte, un représentant des plateformes signataires, un représentant du travailleur concerné et un représentant syndical.

Source: Code de conduite: Principes du travail rémunéré en externalisation ouverte, 2017.

- 216.** Enfin, la proposition de directive européenne relative à l'amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme prévoit que les États membres doivent veiller à ce que les travailleurs aient accès à un système règlement des différends efficace et impartial et à une

<sup>335</sup> Kenya, Règlement de l'Autorité nationale des transports et de la sécurité (entreprises, propriétaires, chauffeurs et passagers de transport en réseau) du 20 juin 2022.

<sup>336</sup> Ville de Seattle (États-Unis), Arrêté établissant des normes du travail sur les protections en matière de désactivation des comptes des travailleurs de plateformes de Seattle, 2023; et État de Washington (États-Unis), Code révisé de l'État de Washington (RCW), tel que modifié par le projet de loi n° 2076 du 7 mars 2022 de la Chambre des représentants concernant les droits et obligations des chauffeurs des entreprises de transport en réseau et des entreprises de transport en réseau.

<sup>337</sup> Ontario (Canada), loi du 11 avril 2022 sur les droits des travailleurs des plateformes numériques, art. 5 et 12.

<sup>338</sup> Malte, Ordonnance du Conseil relative à la réglementation des salaires sur les plateformes numériques de livraison du 21 octobre 2022.

<sup>339</sup> Uruguay, projet de loi présenté le 29 septembre 2022 sur la protection du travail via des plateformes numériques, art. 10.

compensation adéquate en cas de violation de leurs droits<sup>340</sup>. Cette proposition contient également des dispositions relatives à l'accès aux preuves, aux canaux de communication à disposition des travailleurs, à la protection contre les traitements ou conséquences défavorables et à la protection contre le licenciement ou la résiliation du contrat<sup>341</sup>. Elle reconnaît expressément le droit des représentants des travailleurs des plateformes d'engager des procédures judiciaires et administratives<sup>342</sup>.

**217. La présente section recense les principaux enjeux en matière de règlement des différends, et notamment la nécessité de trouver des solutions négociées par l'intermédiaire d'un interlocuteur accessible, en particulier dans le cas des contrats prévoyant un arbitrage à l'étranger. Si des pays édictent des règles concernant certains aspects du règlement des différends, il n'existe néanmoins aucune approche commune. Certains pays adoptent des dispositions favorisant la transparence du processus décisionnel, et dans quelques rares cas des mécanismes de réclamation plus formels ont été mis en place. Bien que les différends dans l'économie des plateformes revêtent souvent un caractère transfrontière, il n'existe à ce jour que très peu d'exemples de réglementations traitant directement de la question de la juridiction compétente.**

---

<sup>340</sup> Conseil de l'Union européenne, [Proposition de Directive du Parlement européen et du Conseil relative à l'amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme – Orientation générale](#), 7 juin 2023, art. 13.

<sup>341</sup> Conseil de l'Union européenne, art. 14-18.

<sup>342</sup> Conseil de l'Union européenne, art. 14 (1).

## ► Chapitre 9

### Sécurité sociale

#### 9.1. Contexte

- 218.** Des études mettent en évidence d'importantes lacunes dans la sécurité sociale des travailleurs des plateformes<sup>343</sup>, notamment, selon une enquête menée en 2021 auprès de travailleurs de plateformes de travail en ligne et de plateformes de transport de passagers et de livraison<sup>344</sup>, pour ce qui est de l'assurance-maladie, de l'assurance-chômage, de la couverture retraite et de l'assurance contre les accidents du travail et les maladies professionnelles.
- 219.** Ce faible niveau de couverture procède d'un ensemble de facteurs. Souvent qualifiés d'indépendants<sup>345</sup>, les travailleurs concernés sont, dans de nombreux pays, moins bien protégés que les salariés. Ils ne sont parfois que partiellement couverts, et souvent sur une base volontaire. Même lorsqu'ils sont qualifiés de salariés, c'est souvent le modèle de rémunération à la tâche qui prévaut<sup>346</sup>, ce qui pose des problèmes pour assurer un niveau de protection adéquat et déterminer l'assiette de cotisation applicable. Le travail via des plateformes est parfois invisible aux yeux des pouvoirs publics, ce qui restreint encore davantage la couverture sociale, surtout lorsqu'il est non déclaré et informel.
- 220.** Il existe des différences notables entre les personnes qui tirent de leur travail via des plateformes leur revenu principal et celles qui le voient comme une source de revenu accessoire. Des études montrent que les premiers disposent d'une protection sociale moindre<sup>347</sup>. Quant aux travailleurs couverts dans le cadre d'un emploi principal exercé en dehors des plateformes, des problèmes se posent lorsque ni eux ni les plateformes ne versent de cotisations liées à leurs activités accessoires, car cela compromet l'équité et pérennité des systèmes de sécurité sociale ainsi que la concurrence loyale entre les entreprises.
- 221.** Lorsque les travailleurs sont qualifiés d'indépendants et que les plateformes sont exonérées de cotisations sociales, c'est aux travailleurs eux-mêmes de s'acquitter de l'ensemble de ces cotisations, faute de quoi la responsabilité du financement du système revient alors aux contribuables et aux autres cotisants, ce qui pose des problèmes d'équité et peut compromettre la pérennité financière des systèmes de sécurité sociale<sup>348</sup>. En outre, le fait que certains travailleurs puissent ne pas avoir d'assurance sociale peut exercer une pression supplémentaire sur les régimes financés par l'impôt.

<sup>343</sup> OIT, Association internationale de la sécurité sociale (AISS) et Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), *Providing Adequate and Sustainable Social Protection for Workers in the Gig and Platform Economy*, 2023.

<sup>344</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021: le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*, 2021

<sup>345</sup> OIT, AISS et OCDE.

<sup>346</sup> Felix Sieker, «Platform Work and Access to Social Protection across Major European Countries», *Journal of International and Comparative Social Policy* 38, n° 3 (2022): 193-207.

<sup>347</sup> Janine Berg *et al.*, *Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail: pour un travail décent dans le monde en ligne* (BIT, 2019).

<sup>348</sup> Christina Behrendt, Quynh Anh Nguyen et Uma Rani, «Social Protection Systems and the Future of Work: Ensuring Social Security for Digital Platform Workers», *International Social Security Review* 72, n° 3 (2019): 17-41.

## 9.2. Initiatives nationales et régionales

- 222.** Diverses approches législatives et stratégiques ont été adoptées. L'existence d'une relation de travail représente l'une des voies d'accès des travailleurs des plateformes à la sécurité sociale. Certaines plateformes fournissent des contrats de travail à tous leurs travailleurs <sup>349</sup>, même si elles sont peu nombreuses à le faire. Bien que beaucoup de plateformes engagent les travailleurs en tant qu'indépendants, certains pays comme le Portugal <sup>350</sup> et la Croatie <sup>351</sup> ont choisi d'inscrire dans la loi une présomption de relation de travail, qui s'applique sous certaines conditions, comme cela a été décrit au chapitre 4.
- 223.** Dans les pays où existe une troisième catégorie d'emploi, telle que le «travail indépendant économiquement dépendant», les plateformes ont l'obligation d'assumer certaines responsabilités lorsque leurs travailleurs relèvent de cette catégorie. L'étendue de ces responsabilités est variable. À titre d'exemple, l'Italie étend la protection sociale intégrale à une catégorie de travailleurs – les travailleurs indépendants en situation de dépendance organisationnelle – dont le travail est organisé par une tierce partie, appelée *etero-organizzazione*, ce qui, dans la pratique, fait entrer les travailleurs des plateformes dans le champ de la protection sociale <sup>352</sup>. Au Portugal, une entreprise qui récupère plus de 50 pour cent de la valeur totale de l'activité d'un travailleur indépendant est considérée comme une «entité contractante» redevable des cotisations de sécurité sociale <sup>353</sup>.
- 224.** Un certain nombre de pays étendent expressément certains dispositifs de sécurité sociale aux travailleurs des plateformes. Au Chili, le gouvernement a adopté des amendements au Code du travail <sup>354</sup> qui définissent les droits de deux catégories de travailleurs: les «salariés» et les «indépendants». Le Code du travail modifié prévoit expressément que le contrat des travailleurs indépendants des plateformes numériques comporte des garanties supplémentaires en matière de sécurité sociale (prestations de maladie, prestations de vieillesse, prestations familiales, prestations en cas d'accidents du travail et maladies professionnelles, prestations d'invalidité et prestations de survivants, ainsi qu'accompagnement des mineurs atteints de maladies graves) <sup>355</sup>, mais ne fait pas obligation aux plateformes de cotiser.
- 225.** En France, le champ d'application des dispositions relatives aux cotisations et à la protection contre certains aléas a été étendu aux travailleurs des plateformes, sans toutefois que leur soit formellement reconnu un statut de salarié <sup>356</sup>. Les plateformes ont désormais l'obligation de payer les cotisations d'assurance contre les accidents du travail souscrite par les travailleurs <sup>357</sup>. De surcroît, la loi promulguée en 2019 <sup>358</sup> prévoit que les plateformes peuvent octroyer des garanties supplémentaires en matière de protection sociale au moyen de l'adoption volontaire de chartes sociales <sup>359</sup>.

<sup>349</sup> Fairwork, *Fairwork Austria Ratings 2022: Labour Standards in the Platform Economy*, 2022.

<sup>350</sup> Portugal, Code du travail tel que modifié par la loi n° 13/2023 du 3 avril 2023, art. 12.º-A.

<sup>351</sup> Croatie, loi sur le travail telle que modifiée par la loi n° 151/22 du 20 décembre 2022, art. 221.m.

<sup>352</sup> Italie, décret législatif du 15 juin 2015 n° 81, art. 2(1).

<sup>353</sup> Portugal, décret-loi n° 2/2018 du 9 janvier.

<sup>354</sup> Chili, loi n° 21.431 du 8 mars 2022.

<sup>355</sup> Chili, loi n° 21.431 du 8 mars 2022, art. 152 *quater* Y.

<sup>356</sup> France, Code du travail tel que modifié par la loi n° 2016-1088 du 8 août 2016.

<sup>357</sup> France, Code du travail tel que modifié par la loi n° 2016-1088 du 8 août 2016, art. L7342-2.

<sup>358</sup> France, Code du travail tel que modifié par la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019.

<sup>359</sup> France, Code du travail tel que modifié par la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019, art. L7342-9.

- 226.** En Chine, les Orientations sur la protection des droits et intérêts des travailleurs engagés dans de nouvelles formes d'emploi – qui, comme décrit plus haut, établissent une troisième catégorie de relation de travail – font référence au renforcement de la protection contre les accidents du travail et les maladies professionnelles ainsi qu'à l'obligation faite aux plateformes concernées de cotiser à un régime public d'assurance contre les accidents du travail établi à titre expérimental, et encourage les plateformes à améliorer la protection sociale de leurs travailleurs en leur fournissant une assurance commerciale couvrant les accidents personnels et la responsabilité de l'employeur <sup>360</sup>.
- 227.** En République de Corée, la couverture obligatoire en matière d'assurance-chômage et d'assurance-maternité a été étendue en 2022 aux livreurs et aux «chauffeurs désignés» travaillant via des plateformes. En 2023, l'assurance contre les accidents du travail et les maladies professionnelles a également été étendue à ces deux professions, ainsi qu'aux chauffeurs routiers travaillant via des plateformes. Pour ces deux régimes d'assurance, les coûts sont partagés entre les travailleurs et les plateformes, celles-ci étant tenues de communiquer aux pouvoirs publics les informations relatives aux revenus, de prélever les cotisations des travailleurs et de procéder au paiement des cotisations des deux parties.
- 228.** En Inde, le Code de la sécurité sociale approuvé en 2020 régit la sécurité sociale des travailleurs des plateformes et prévoit une assurance en cas d'accident, de décès, d'incapacité ou de retraite, ainsi que des prestations de santé et de maternité financées par les cotisations des travailleurs et un prélèvement sur le chiffre d'affaires des plateformes (article 114). La loi du Rajasthan sur les travailleurs des plateformes (Enregistrement et Protection sociale), adoptée en juillet 2023 et applicable à l'État indien du Rajasthan, instaure un conseil de protection sociale et un fonds de sécurité sociale distinct pour les travailleurs de plateformes.
- 229.** Les modifications apportées à la loi italienne ont étendu aux travailleurs indépendants des plateformes un ensemble de droits parmi lesquels une assurance obligatoire contre les accidents du travail et les maladies professionnelles, dont les coûts doivent être supportés par les plateformes <sup>361</sup>. En Belgique, la loi prescrit aux plateformes de fournir une assurance contre les accidents du travail et les maladies professionnelles, y compris aux travailleurs indépendants <sup>362</sup>.
- 230.** Aux États-Unis d'Amérique, dans l'État de Washington, les travailleurs des plateformes sont considérés comme des travailleurs indépendants, mais les plateformes sont tenues de payer à chacun de leurs chauffeurs les congés de maladie rémunérés qu'il a accumulés, à hauteur d'une heure par tranche de 40 heures travaillées à transporter des passagers <sup>363</sup>. La législation maltaise crée également des congés de maladie sans perte de salaire au bénéfice des travailleurs de plateformes, applicables à certaines conditions <sup>364</sup>. En Malaisie, en vertu des dispositions impératives de la loi sur la sécurité sociale des travailleurs indépendants <sup>365</sup>, qui s'appliquent aux travailleurs du secteur du transport de passagers, dont les travailleurs des plateformes, l'agrément du ministère des Transports est subordonné au respect attesté des obligations relatives à la sécurité sociale.

<sup>360</sup> Chine, ministère des Ressources humaines et de la Sécurité sociale (MOHRSS) *et al.*, [Orientations sur la protection des droits et intérêts des travailleurs engagés dans de nouvelles formes d'emploi](#), juillet 2021.

<sup>361</sup> Italie, [Décret-loi n° 101 du 3 septembre 2019](#), art. 47-septies.

<sup>362</sup> Belgique, [loi du 3 octobre 2022 portant des dispositions diverses relatives au travail](#), art. 19.

<sup>363</sup> État de Washington (États-Unis d'Amérique), [Code révisé de l'État de Washington \(RCW\)](#), tel que modifié par le [projet de loi n° 2076 du 7 mars 2022 de la Chambre des représentants concernant les droits et obligations des chauffeurs des entreprises de transport en réseau et des entreprises de transport en réseau](#).

<sup>364</sup> Malte, [Ordonnance du Conseil relative à la réglementation des salaires sur les plateformes numériques de livraison du 21 octobre 2022](#).

<sup>365</sup> Malaisie, [Pertubuhan Keselamatan Sosial \(PERKESO\)](#) (Organisation pour la sécurité sociale), «travailleur indépendant».

- 231.** D'autres mesures ont été prises pour améliorer l'accès à la sécurité sociale au moyen de procédures simplifiées. L'Estonie, l'Indonésie, la Malaisie, Singapour <sup>366</sup> et l'Uruguay ont mis au point des mécanismes automatisés de cotisation grâce à l'interconnexion entre les organismes de sécurité sociale et d'autres organismes <sup>367</sup>. En France, les travailleurs peuvent autoriser les plateformes à effectuer des paiements en leur nom.
- 232.** Dans d'autres cas, la couverture sociale des travailleurs des plateformes est le fruit de conventions collectives, comme au Danemark et en Norvège. En Norvège, Foodora, qui avait déjà accordé le statut de salarié à ses coursiers, a conclu une convention collective prévoyant des pensions de retraite anticipée <sup>368</sup>. Au Danemark, la convention collective signée avec Hilfr permet aux travailleurs de choisir un statut d'indépendant ou de salarié, les indépendants ayant accès à des dispositifs de sécurité sociale différents, qui prévoient par exemple des prestations de maladie et des régimes de retraite <sup>369</sup>. En Allemagne, la plateforme d'externalisation ouverte *content.de* prélève une part des revenus de ses auteurs de création littéraire pour les reverser directement à un fonds de sécurité sociale auquel elle contribue elle aussi <sup>370</sup>.
- 233.** De nombreux travailleurs des plateformes étant qualifiés d'indépendants, les améliorations apportées à la protection sociale des travailleurs indépendants dans des pays comme l'Argentine, le Brésil, Cabo Verde, la Jordanie, le Kenya, le Mexique ou les Philippines <sup>371</sup> contribuent également à améliorer la couverture sociale des travailleurs des plateformes.
- 234. Les mesures prises au niveau national témoignent d'une prise de conscience croissante de la protection insuffisante des travailleurs des plateformes et des efforts déployés pour remédier à ce problème. Une attention particulière est portée aux travailleurs des plateformes de travail localisé des secteurs du transport de passagers et de la livraison, les autres secteurs, tels que le travail domestique et les soins et services à la personne, ainsi que les travailleurs des plateformes de travail en ligne, faisant l'objet d'une attention moindre. De même, en ce qui concerne la gamme de prestations, l'assurance contre les accidents du travail et les maladies professionnelles – dont le coût est traditionnellement assumé par l'employeur – est souvent privilégiée.**
- 235. Des problèmes persistent: il existe d'importantes lacunes en matière de couverture, et les prestations sont loin d'être complètes et adéquates. Si la plupart des pays cherchent à intégrer les travailleurs des plateformes aux régimes de sécurité sociale existants, d'autres tendent plutôt à permettre l'affiliation à des régimes parallèles distincts de ceux fondés sur la solidarité, tels que les assurances privées, ce qui risque de conduire à une fragmentation du système de sécurité sociale et va à l'encontre du principe d'universalité de la protection, fondée sur la solidarité sociale et le financement solidaire.**

---

<sup>366</sup> Les propositions du Comité consultatif sur les travailleurs de plateformes ont été acceptées par le gouvernement. Voir: Singapour, ministère du Travail, «[Government Accepts Recommendations by the Advisory Committee on Platform Workers to Strengthen Protections for Platform Workers](#)», communiqué de presse, 23 nov. 2022.

<sup>367</sup> AISS, «[Les travailleurs de plateformes et la sécurité sociale: avancées récentes dans les Amériques](#)», Article analytique de l'AISS, 25 août 2023.

<sup>368</sup> Norvège, Tariffavtale for distribusjon og budtjenester I Foodora Tariffoppgjøret (convention collective pour la fixation des tarifs des services de distribution et de coursier de Foodora), 2022.

<sup>369</sup> Danemark, [Convention collective entre Hilfr ApS. CBR.n° 37297267 et le syndicat «3F Private Service, Hotel and Restaurant»](#).

<sup>370</sup> Colin C. Williams, *Review of Country Practices on Using the Traceability of Jobs and Activities on Digital Platforms to Support Formalization*, à paraître.

<sup>371</sup> OIT, [Extending Social Security to Self-Employed Workers](#), ILO Social Protection Spotlight Brief, mars 2021.

## ► Chapitre 10

### Représentation et dialogue social

#### 10.1. Contexte

- 236.** Le travail via des plateformes crée une main-d'œuvre composée d'individus isolés ou dispersés sur le plan géographique, qui travaillent notamment au moyen de véhicules privés ou depuis des logements privés, et il repose en outre sur un mode d'organisation en ligne. Cela pose des difficultés en matière d'éveil d'une «conscience collective»<sup>372</sup>. Celles liées à l'organisation sont en général plus grandes pour les travailleurs en ligne (souvent éparpillés dans différents pays et continents) que pour les travailleurs sur site<sup>373</sup>.
- 237.** Ces difficultés entament la capacité des travailleurs des plateformes à créer des syndicats et à s'y affilier facilement afin de défendre leurs intérêts et de négocier collectivement pour améliorer leurs conditions de travail et d'emploi. En outre, certains pays estiment que l'accès des travailleurs indépendants à la négociation collective n'est pas compatible avec le droit de la concurrence, le fait pour ces travailleurs de négocier ensemble leurs conditions de travail s'apparentant à une entente sur les prix au détriment des consommateurs, pratique interdite aux «entreprises»<sup>374</sup>.
- 238.** Dans l'économie des plateformes, il n'y a pas de partenaires clairement identifiés et représentatifs avec lesquels mener un dialogue social bipartite et tripartite. Ce dialogue est aussi impossible lorsque la plateforme refuse de se considérer comme un employeur, ou lorsque ni les travailleurs ni les employeurs ne sont en mesure de créer les organisations de leur choix et de s'y affilier. En dépit de ces obstacles, des organisations de travailleurs, des négociations collectives et d'autres formes de dialogue social et d'action collective émergent.

#### 10.2. Initiatives nationales et régionales

##### Représentation

- 239.** Dans certains pays, les travailleurs échangent des informations par différents moyens, tels que des groupes informels sur les médias sociaux, qu'ils utilisent pour revendiquer l'amélioration de leurs conditions de travail<sup>375</sup>. Ces pratiques ont permis à des organisations indépendantes de travailleurs des plateformes de se développer, par exemple:
- la Kenya Digital Taxi Association (Association kenyane des chauffeurs des plateformes)<sup>376</sup>;
  - le syndicat des travailleurs de l'entreprise CornerShop, au Chili<sup>377</sup>;

<sup>372</sup> Felix Hadwiger, *Concrétiser les opportunités de l'économie des plateformes par la liberté syndicale et la négociation collective*, document de travail n° 80 de l'OIT, 2022.

<sup>373</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021: le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*, 2021.

<sup>374</sup> Hannah Johnston et Chris Land-Kazlauskas, *Organizing On-Demand: Representation, Voice, and Collective Bargaining in the Gig Economy*, Conditions of work and employment series n° 94 (BIT, 2019).

<sup>375</sup> Hadwiger.

<sup>376</sup> Kenya, «Kenya Digital taxi Association» (Association kenyane des chauffeurs des plateformes), Facebook.

<sup>377</sup> Chili, «Sindicato Cornershop» (syndicat de Cornershop), Facebook.

- Syndicat unifié nigérian des transporteurs travaillant sur application (AUATON)<sup>378</sup>, association nigériane de chauffeurs routiers<sup>379</sup>;
- Kagulong, association de livreurs des Philippines<sup>380</sup>;
- Association nationale des conducteurs de voitures de transport avec chauffeur (VTC) (NPHVA) pour les chauffeurs à Singapour<sup>381</sup>;
- le syndicat «Uber Eats», qui représente 18 partenaires Uber Eats au Japon;
- le Syndicat des plateformes de livraison en République de Corée<sup>382</sup>.

**240.** Des travaux de recherche indiquent que ce sont principalement les travailleurs des plateformes des secteurs du transport de passagers et de la livraison qui s'organisent en dehors des médias sociaux<sup>383</sup>. On trouve aussi des exemples de création d'organes représentatifs spécifiques, comme en Autriche, où le Syndicat des travailleurs des transports et des services a créé un comité d'entreprise pour représenter les travailleurs d'une plateforme de livraison<sup>384</sup>.

**241.** Des syndicats ont étendu leur champ d'action pour représenter les travailleurs des plateformes dans un certain nombre de pays, à l'instar des organisations suivantes:

- la Confédération générale italienne du travail (CGIL), la Confédération italienne des syndicats de travailleurs (CISL) et l'Union des travailleurs italiens (UIL) en Italie;
- la Confédération syndicale de commissions ouvrières (CCOO) et l'Union générale des travailleurs (UGT) en Espagne;
- IG Metall en Allemagne.

**242.** D'autres soutiennent des syndicats de travailleurs des plateformes nouvellement créés:

- en leur fournissant des conseils techniques en matière d'organisation et de syndicalisation, ainsi que pour la formulation de leurs revendications et stratégies;
- en les représentant dans le cadre des processus de règlement des différends;
- en leur facilitant l'accès aux institutions de dialogue social<sup>385</sup>.

**243.** De leur côté, les plateformes suivent différentes approches pour défendre leurs intérêts. Elles créent ainsi des organisations professionnelles qui leur sont propres, telles que Deutscher Crowdsourcing Verband<sup>386</sup>, en Allemagne, Adigital<sup>387</sup>, en Espagne, et l'Association des

<sup>378</sup> Ejke Kanife, «After 7 Years of Struggle, Uber, Bolt Drivers Get Government-approved Union in Nigeria, First in Africa», *Technext*, 27 janv. 2023.

<sup>379</sup> Chiemeka Ohajonu et Kolajo Onasoga, «The Impact of Unionisation of App-based Transport Workers in Nigeria», *BusinessDay*, 19 mai 2023.

<sup>380</sup> Philippines, «Kapatiran sa Dalawang Gulong – Kagulong» (La fraternité à deux roues), Facebook.

<sup>381</sup> Singapour, National Private Hire Vehicles Association (NPHVA), «About Us».

<sup>382</sup> M.H. Lee, «Delivery Platform Workers Forms Labor Union», *The Korea Bizwire*, 19 janv. 2022.

<sup>383</sup> Hadwiger.

<sup>384</sup> Vida (Syndicat des travailleurs des services de livraison de Foodora), «Betriebsrat für Fahrradzustelldienst foodora», communiqué de presse, 12 avril 2017.

<sup>385</sup> Hadwiger.

<sup>386</sup> Eurofound, «Deutscher Crowdsourcing Verband (DCV) (German Crowdsourcing Association)» (Association allemande de l'externalisation ouverte), Eurofound Platform Economy database, consulté le 25 oct. 2023.

<sup>387</sup> Adigital, «Quiénes somos».

plateformes d'indépendants (API)<sup>388</sup>, en France, ou adhèrent à des organisations professionnelles nationales, comme l'a fait, en Slovaquie, une plateforme de transport devenue membre de l'Organisation professionnelle des technologies de l'information<sup>389</sup>.

## Dialogue tripartite

- 244.** La législation relative aux plateformes est parfois le fruit d'un intense dialogue social tripartite. En Espagne, à la suite d'un arrêt rendu par la Cour suprême en septembre 2020, un comité de dialogue social a été mis en place en 2021, avec la participation de représentants du ministère du Travail et de l'Économie sociale, des syndicats espagnols les plus représentatifs au niveau national (CCOO et UGT), et des organisations patronales (Confédération espagnole des organisations d'employeurs et Confédération espagnole de la petite et moyenne entreprise). En mai 2021, les parties sont parvenues à un accord jetant les bases de la loi dite «Ley Rider» (loi relative aux livreurs), approuvée en août 2021<sup>390</sup>.
- 245.** Au Brésil, le gouvernement a créé un groupe de travail tripartite chargé de formuler des propositions sur la réglementation du transport de passagers, de la livraison et d'autres activités menées par l'entremise de plateformes<sup>391</sup>. En République de Corée, le Conseil économique, social et du travail, placé sous la responsabilité du gouvernement, a piloté entre 2018 et 2020 un comité sur le travail via des plateformes numériques et annoncé la conclusion d'accords tripartites à trois reprises<sup>392</sup>.

### ► Encadré 6. Groupe de travail tripartite sur la représentation à Singapour

En 2021, à **Singapour**, le gouvernement a créé un comité consultatif sur les travailleurs des plateformes chargé d'examiner la question du renforcement de certains mécanismes de protection des livreurs, des chauffeurs VTC et des chauffeurs de taxi qui utilisent des plateformes en ligne (sans être salariés des entreprises exploitant ces plateformes). Le comité a recommandé que les travailleurs des plateformes aient le droit d'être officiellement représentés et qu'un cadre soit prévu à cet effet. Le gouvernement a par la suite convoqué un groupe de travail tripartite sur la représentation des travailleurs des plateformes, dont l'objectif était, entre autres, de «proposer un cadre pour la mise en place d'un organe représentatif qui serait mandaté pour représenter collectivement les travailleurs des plateformes». Le comité a formulé des recommandations portant sur le processus d'obtention d'un tel mandat, la portée des négociations, l'officialisation des accords négociés et les modalités de règlement des différends.

Source: Singapour, ministère du Travail, National Trades Union Congress (NTUC) et Singapore National Employers Federation (SNEF), *Enhancing Representation for Platform Workers: Tripartite Workgroup on Representation for Platform Workers Report*, 2023.

## Négociation collective et dialogue bipartite

- 246.** En France, le gouvernement a pris des mesures pour favoriser le dialogue social, notamment par la création d'une Autorité des relations sociales des plateformes d'emploi, décrite dans l'encadré 7 ci-après.

<sup>388</sup> Association des plateformes d'indépendants (API), «Une association unique des plateformes d'indépendants pour renforcer leur impact positif sur la société».

<sup>389</sup> Organisation internationale des employeurs (OIE), *IOE Policy Paper on Industrial Relations and Independent Contractors*, 2019.

<sup>390</sup> The Global Deal, *Collective Bargaining in the Platform Economy: The Impact of Spain's "Riders' Law"*, 2023.

<sup>391</sup> Brésil, décret n° 11.513 du 1<sup>er</sup> mai 2023.

<sup>392</sup> Kim Jong-jin, *Digital Platform Work in South Korea* (Friedrich-Ebert-Stiftung, 2021).

### ► Encadré 7. France – Création de l'Autorité des relations sociales des plateformes d'emploi (ARPE)

En 2021, en **France**, le gouvernement a créé l'ARPE <sup>1</sup>, un établissement public dont les fonctions sont les suivantes:

- assurer la représentativité des travailleurs recourant aux plateformes;
- veiller à la construction et au développement du dialogue social;
- garantir et préserver les droits des représentants des travailleurs;
- alimenter le dialogue social par la production d'études et de rapports statistiques.

L'ARPE accompagne les représentants des travailleurs et des plateformes et a une fonction de médiation <sup>1</sup>. Une ordonnance <sup>2</sup> de 2022 fixe les critères à appliquer pour déterminer la représentativité d'une organisation de travailleurs des plateformes, définit les thèmes devant faire l'objet de négociations annuelles et détaille le rôle de médiation de l'ARPE en cas de différend en matière de dialogue social. En janvier 2023, deux conventions collectives sur la rémunération minimale ont été signées entre les organisations représentatives des chauffeurs de VTC et les organisations représentatives des plateformes de ce secteur. Par la suite, en septembre 2023, une convention collective a été signée entre ces mêmes parties concernant la transparence des opérations des plateformes et les conditions de suspension et de désactivation des services <sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Ordonnance n° 2021-484 du 21 avril 2021. <sup>2</sup> Ordonnance n° 2022-492 du 6 avril 2022. <sup>3</sup> Accord du 19 septembre 2023 relatif à la transparence du fonctionnement des centrales de réservation de VTC et aux conditions de suspension et résiliation des services de mise en relation.

**247.** On trouve également des exemples de négociation collective, surtout concernant les travailleurs des plateformes de travail localisé, comme le montre l'encadré 8 ci-dessous.

### ► Encadré 8. Exemples de conventions collectives

En **Italie**, une convention collective conclue entre Just Eat, la CGIL, la CISL et l'UIL étend aux coursiers de Just Eat la protection dont bénéficient les travailleurs du secteur des transports et de la logistique en matière de salaire équitable, de droits au travail, de protection sociale et de sécurité et de santé <sup>1</sup>.

En **Autriche**, une convention collective applicable aux coursiers à vélo a été conclue entre le syndicat Vida et l'Association professionnelle du secteur du transport de marchandises. Cette convention définit la durée hebdomadaire du travail, la répartition des heures de travail et les pauses obligatoires pendant et entre les jours de travail. Elle détermine également le salaire minimum horaire, hebdomadaire et mensuel. Elle prévoit aussi une indemnité pour les travailleurs qui utilisent leurs biens personnels pour travailler via des plateformes <sup>2</sup>.

En **Norvège**, une convention collective applicable aux livreurs et aux coursiers, signée en 2022 par Foodora et la Fédération unie des syndicats, comporte des dispositions relatives au temps de travail, aux salaires, aux horaires, au travail des jours fériés et au remboursement des dépenses (blanchisserie, achat de lunettes de sécurité, etc.) <sup>3</sup>.

Au **Chili**, une convention collective signée en 2018 par le syndicat des travailleurs de l'entreprise CornerShop et Delivery Technologies SpA régleme les conditions de travail des «shoppers» et fait obligation à la plateforme de leur verser «une indemnité couvrant les frais d'utilisation de leur téléphone portable comme outil de travail» <sup>4</sup>.

<sup>1</sup> *Accordo integrativo aziendale tra Takeaway.com Express Italy e FILT CGIL, FIT-CISL, e UIL Trasporti.* <sup>2</sup> *Kollektivvertrag für Fahrradboten Gültig ab 1.1.2023.* <sup>3</sup> *Tariffavtale for distribusjon og budtjenester i Foodora Tariffoppgjøret (convention collective pour la fixation des tarifs des services de distribution et de coursier de Foodora), 2022.* <sup>4</sup> Felix Hadwiger, *Concrétiser les opportunités de l'économie des plateformes par la liberté syndicale et la négociation collective*, document de travail n° 80 de l'OIT, 2022. La négociation d'une nouvelle convention collective vient de commencer, mais cette fois-ci, l'interlocuteur du syndicat des travailleurs de CornerShop sera la société Uber, qui a racheté CornerShop.

- 248.** Dans certaines circonstances, les tribunaux ont déclaré des conventions collectives nulles et non avenues au motif qu'elles entraient en conflit avec le droit de la concurrence. Au Danemark, une convention collective s'appliquant initialement aux travailleurs indépendants de la plateforme a été conclue entre Hilfr Aps et le syndicat 3F <sup>393</sup> en 2018, avant d'être déclarée anticoncurrentielle par l'Autorité danoise de la concurrence et de la consommation <sup>394</sup>. La représentativité des acteurs participant aux négociations collectives peut aussi donner lieu à l'annulation de conventions collectives. Ainsi, en Italie, une convention collective relative aux travailleurs indépendants des plateformes de livraison <sup>395</sup> signée en 2020 par l'organisation professionnelle AssoDelivery et l'Union générale du travail (UGL) a été invalidée par les tribunaux en raison de l'absence de représentativité du syndicat signataire <sup>396</sup>.
- 249.** Au Japon, en 2022, la Commission des relations professionnelles de Tokyo a rendu une décision concernant un recours déposé contre Uber par le syndicat Uber Eats après que la plateforme a refusé de négocier collectivement au motif que les coursiers concernés n'étaient pas des travailleurs au sens du droit du travail <sup>397</sup>. La commission a confirmé que ces travailleurs étaient couverts par le droit du travail et avaient donc le droit de négocier collectivement.
- 250. L'hétérogénéité du travail via des plateformes illustre bien le fait qu'il n'existe pas d'approche «universelle» du dialogue social et de l'organisation des travailleurs. Certaines difficultés rencontrées par les travailleurs des plateformes pour se faire représenter et exercer leur droit de négociation collective peuvent être surmontées grâce à de nouvelles méthodes d'organisation, par exemple en utilisant les réseaux sociaux pour établir des liens avec d'autres travailleurs. Dans certain cas, les plateformes et les syndicats parviennent à conclure des conventions collectives, mais le droit de la concurrence peut néanmoins avoir une incidence sur ces textes et même parfois conduire à leur annulation. Les plateformes créent en outre leurs propres organisations professionnelles pour représenter leurs intérêts ou adhérer à des organisations d'employeurs.**

---

<sup>393</sup> Danemark, convention collective entre Hilfr ApS. CBR. N° 37297267 et le syndicat «3F Private Service, Hotel and Restaurant».

<sup>394</sup> Danemark, Danish Competition and Consumer Authority (DCCA), «Commitment Decision on the Use of a Minimum Hourly Fee», communiqué de presse, 26 août 2020.

<sup>395</sup> Italie, Convention collective nationale de 2020 portant réglementation des activités de livraison de marchandises pour le compte de tiers effectuées par des travailleurs indépendants (livreurs).

<sup>396</sup> Italie, Tribunal du travail de Bologne, 30 juin 2021.

<sup>397</sup> Japon, loi sur les syndicats de travailleurs, loi n° 174 de 1949.

## ► Chapitre 11

---

### Accès à l'information

#### 11.1. Contexte

- 251.** La section 6.3 ci-dessus offre une analyse de la manière dont les dispositions relatives à la transparence de l'information peuvent réduire les risques de discrimination, et les sections 8.3 et 8.5 mettent en lumière les conséquences du manque de transparence dans les relations contractuelles en cas de conflit ou de rupture de contrat. La présente section porte plus largement sur la nature des informations mises à la disposition des travailleurs au début de leur contrat, y compris celles permettant d'identifier l'autre partie au contrat et celles relatives aux conditions de travail, en particulier en ce qui concerne le rôle des algorithmes dans le suivi et la supervision du travail.
- 252.** Les algorithmes soulèvent un certain nombre de questions de transparence concernant:
- la répartition équitable du travail et les préjugés discriminatoires éventuels <sup>398</sup>;
  - le nombre de tâches disponibles et le moment où elles sont proposées;
  - le calcul de la rémunération;
  - l'évaluation des travailleurs;
  - les sanctions appliquées aux travailleurs;
  - la désactivation des comptes des travailleurs.
- 253.** Le manque de transparence sur la nature et l'usage des données recueillies par les algorithmes est une question récurrente et est également considéré comme un obstacle au plein contrôle des travailleurs sur leur activité <sup>399</sup>.

#### 11.2. Initiatives nationales et régionales

- 254.** En ce qui concerne les algorithmes, à Malte, les travailleurs ont le droit d'obtenir des explications concernant les décisions automatisées affectant leurs conditions de travail <sup>400</sup>. En Chine, les travailleurs des plateformes ont le droit d'être consultés sur l'utilisation d'algorithmes par les plateformes, et ils doivent, ainsi que leurs représentants, être entendus et informés quant aux conséquences des décisions algorithmiques <sup>401</sup>. La législation espagnole réglementant la transparence algorithmique (applicable aux entreprises qui gèrent les plateformes) <sup>402</sup> dispose que les entreprises doivent informer les représentants des travailleurs «des paramètres, règles et instructions sur lesquels sont basés les algorithmes ou les systèmes d'intelligence artificielle»

---

<sup>398</sup> Laura Schulze *et al.*, «Algorithmic Unfairness on Digital Labor Platforms: How Algorithmic Management Practices Disadvantage Workers», dans *ICIS 2022 Proceedings*, 2022.

<sup>399</sup> Sangeet Paul Choudary, *The Architecture of Digital Labour Platforms: Policy Recommendations on Platform Design for Worker Well-being*, document de recherche n° 3 de l'OIT sur l'avenir du travail, 2018.

<sup>400</sup> Malte, *Ordonnance du Conseil relative à la réglementation des salaires sur les plateformes numériques de livraison du 21 octobre 2022*, art. 19.

<sup>401</sup> Chine, ministère des Ressources humaines et de la Sécurité sociale (MOHRSS) *et al.*, *Orientations sur la protection des droits et intérêts des travailleurs engagés dans de nouvelles formes d'emploi*, juillet 2021.

<sup>402</sup> Espagne, *décret-loi royal n° 9/2021 du 11 mai 2021*.

chaque fois qu'un algorithme affecte les conditions de travail, l'accès à l'emploi ou le maintien dans l'emploi<sup>403</sup>. En Croatie, les contrats de travail doivent préciser les coordonnées d'une personne autorisée à superviser les systèmes de gestion automatisée<sup>404</sup>.

► **Encadré 9. Mesures relatives à la transparence algorithmique et à la confidentialité syndicale dans la convention collective Just Eat Spain**

En **Espagne**, la convention collective conclue entre les confédérations syndicales Confédération syndicale de commissions ouvrières (CCOO) et Union générale des travailleurs (UGT) et Just Eat Spain prévoit que toutes les «informations pertinentes utilisées par l'algorithme et/ou les systèmes d'intelligence artificielle» pour organiser le travail – y compris le type de contrat de travail ou le nombre d'heures travaillées et de jours de repos pris – doivent être communiquées aux représentants des travailleurs. Elle prévoit également que la plateforme doit exclure de son algorithme certaines données dont la collecte pourrait conduire à la violation des droits fondamentaux.

La convention collective crée également un «comité des algorithmes», composé de deux représentants de la plateforme Just Eat et de deux représentants des syndicats concernés. Outre l'accès aux informations prévu par la convention collective, les représentants des travailleurs peuvent demander que la personne chargée de la supervision de l'algorithme et/ou du système d'intelligence artificielle se présente devant le comité.

Enfin, la convention établit les paramètres afférents à la nature des informations fournies aux représentants des travailleurs. La plateforme n'est pas tenue de communiquer des informations relatives à l'algorithme et/ou au système d'intelligence artificielle lorsque les informations en question «sont protégées par la réglementation en vigueur», telle que la législation sur la protection des données des employés ou celle protégeant le secret des affaires. Les représentants des travailleurs ne doivent pas utiliser les informations reçues «à des fins autres que celles pour lesquelles elles ont été fournies ou pour des usages dépassant leur champ de compétence».

Source: María Luz Rodríguez Fernández, «Collective Bargaining and Artificial Intelligence (AI) in Spain», non publié.

**255.** Les recours en justice contre l'utilisation d'algorithmes semblent très peu nombreux. Aux Pays-Bas, deux décisions de justice ont imposé à deux plateformes de transport l'obligation de fournir aux travailleurs des informations «utiles» sur les algorithmes, qui leur permettent de:

- i) savoir si leurs droits ont été respectés;
- ii) disposer d'informations suffisantes pour contester des décisions;
- iii) connaître les facteurs pris en considération pour prendre les décisions en question;
- iv) connaître le poids de chacun de ces facteurs dans la prise de décision<sup>405</sup>.

**256.** Certaines lois (comme au Chili, en Chine, en Croatie et dans la province canadienne de l'Ontario) établissent en outre des exigences minimales concernant les mentions obligatoires à porter aux contrats, ce qui est un autre moyen de favoriser la transparence. Au Chili, les contrats des salariés comme ceux des travailleurs indépendants des plateformes doivent être rédigés dans un style clair et simple, et contenir des informations sur: le calcul de la rémunération; l'utilisation des données personnelles; les temps maximums de connexion; le canal officiel par lequel un travailleur indépendant peut présenter des objections ou des réclamations relatives au paiement

<sup>403</sup> María Luz Rodríguez Fernández, «La participación de las personas trabajadoras en la gobernanza de la transición digital: las experiencias de la Unión Europea y de España», *Revista de Derecho Social*, n° 101 (2023): 107-140.

<sup>404</sup> Croatie, loi sur le travail telle que modifiée par la loi n° 151/22 du 20 décembre 2022.

<sup>405</sup> Pays-Bas, Cour d'appel d'Amsterdam, affaire n° 200.295.806/01 du 4 avril 2023; Cour d'appel d'Amsterdam, affaire n° 200.295.742/01 du 4 avril 2023.

de la rémunération; et les motifs de résiliation d'un contrat <sup>406</sup>. À Malte, lorsqu'une personne est considérée comme engagée dans une relation de travail, l'employeur doit lui fournir une lettre d'engagement contenant les informations énumérées dans la loi sur des conditions de travail transparentes et prévisibles <sup>407</sup>.

**257.** En Croatie, les contrats de travail doivent comporter des clauses relatives:

- au mode d'attribution des tâches et de prise des décisions concernant le temps de travail et les conditions de travail;
- à la communication sans entrave entre les travailleurs et leurs représentants;
- à la prise en charge des coûts de dépréciation des véhicules et autres équipements;
- à la souscription d'une assurance contre les accidents aux frais de l'employeur;
- aux modalités de formation;
- aux modalités d'exercice par le travailleur de son droit à l'information <sup>408</sup>.

**258.** Dans la province canadienne de l'Ontario, la loi exigera que, dans les 24 heures qui suivent l'octroi de l'accès à la plateforme numérique d'un exploitant à un particulier, ce dernier reçoive des informations sur: le mode de calcul de la rémunération; le calendrier des paiements; le mode d'attribution des tâches; la question de savoir si la plateforme utilise un système d'évaluation du rendement; et la question de savoir si cela a des conséquences sur les travailleurs et, si oui, de quelle nature <sup>409</sup>. Au Chili, les plateformes doivent informer les chauffeurs au sujet des systèmes d'évaluation du service et de leurs conséquences, y compris pour ce qui est de l'évaluation des chauffeurs <sup>410</sup>.

**259.** En Chine, les plateformes doivent conclure des accords écrits avec les travailleurs lorsque les critères permettant d'établir l'existence d'une relation de travail ne sont pas remplis <sup>411</sup>. Ces accords écrits doivent contenir des informations essentielles sur la sécurité, ainsi que sur les modalités de modification ou de résiliation, les responsabilités engagées en cas de non-respect, le règlement des différends et d'autres questions pertinentes.

**260. Les mesures visant à favoriser une plus grande transparence dans le domaine du travail via des plateformes aident à lutter contre la discrimination et le manque de clarté des procédures de règlement des conflits et de résiliation des contrats, qui sont examinées plus haut dans le présent rapport. Certains pays et régions agissent en outre plus largement sur les questions de transparence et se penchent sur l'utilisation des algorithmes et leur rôle dans la supervision du travail via des plateformes. Ces initiatives créent pour les plateformes, à des degrés divers, des exigences minimales concernant la communication d'informations sur la manière dont sont utilisés les algorithmes et les mentions qui doivent être portées aux contrats quelle que soit la nature de ces derniers. Les progrès technologiques rapides dans l'utilisation des algorithmes sont appelés à se poursuivre, et**

<sup>406</sup> Chili, Code du travail tel que modifié par la [loi n° 21.431 du 8 mars 2022](#).

<sup>407</sup> Malte, [Ordonnance du Conseil relative à la réglementation des salaires sur les plateformes numériques de livraison du 21 octobre 2022](#), et [Avis juridique 267 de 2022](#) portant transposition de la Directive (UE) 2019/1152 relative à des conditions de travail transparentes et prévisibles dans l'Union européenne, qui exige des employeurs qu'ils informent les travailleurs de toutes les conditions applicables à leurs contrats.

<sup>408</sup> Croatie, loi sur le travail telle que modifiée par la [loi n° 151/22 du 20 décembre 2022](#).

<sup>409</sup> Ontario (Canada), [loi de 2022 sur les droits des travailleurs de plateformes numériques](#) (pas encore en vigueur), art. 7.

<sup>410</sup> Chili, [loi n° 21553 du 10 avril 2023](#).

<sup>411</sup> Chine, MOHRSS, Directives concernant la conclusion de contrats de travail et d'accords écrits pour les travailleurs engagés dans de nouvelles formes d'emploi, 21 fév. 2023. Lorsque l'existence d'une relation de travail peut être établie, un contrat de travail doit être conclu conformément aux exigences fixées dans ces directives.

**les questions de transparence vont probablement se multiplier. Cela doit nous pousser, non pas à reporter l'examen de cette question, mais à agir face aux changements. Les asymétries d'accès à l'information résultant de l'utilisation d'algorithmes continueront d'avoir une incidence sur les travailleurs, et les normes internationales du travail ne traitent pour l'heure pas spécifiquement de ces questions.**

## ► Chapitre 12

---

### Respect de la réglementation

#### 12.1. Contexte

- 261.** Le travail via des plateformes constitue une nouvelle source de difficultés pour les mécanismes traditionnels de contrôle du respect de la réglementation <sup>412</sup>. En règle générale, les services d'inspection du travail interviennent dans un contexte caractérisé par l'existence d'une relation de travail, ce qui n'est pas toujours le cas pour les travailleurs des plateformes. En outre, comme bon nombre de ces derniers exécutent leurs tâches à domicile, il est difficile de les soumettre à des contrôles du fait des réglementations touchant à la protection de la vie privée. Enfin, le travail effectué via des plateformes s'inscrit souvent dans le cadre d'espaces virtuels et transfrontières qui compliquent les efforts déployés par les autorités pour vérifier que la réglementation est respectée <sup>413</sup>.
- 262.** Lorsqu'il n'a pas un caractère intentionnel, le non-respect de la réglementation est souvent imputable à une méconnaissance des obligations légales <sup>414</sup>, à leur absence de clarté, ainsi qu'à la complexité des systèmes d'obligations fiscales et de cotisations sociales. Lorsqu'il est délibéré, il se traduit par des contournements des obligations fiscales et sociales, ou d'autres obligations découlant de la réglementation du travail, quelle qu'en soit la raison: coûts liés à une activité particulière, manque de confiance dans l'administration ou absence supposée d'avantages. Or, outre le fait qu'il restreint la protection des travailleurs, le non-respect de la réglementation est susceptible de fausser la concurrence entre les entreprises.
- 263.** Les procédures d'enregistrement et d'agrément et les obligations dont elles s'accompagnent en matière de communication d'informations forment un cadre important dans lequel s'inscrivent certaines activités de contrôle. Le partage et la communication d'informations, notamment dans le cadre d'une coordination avec les partenaires sociaux, peut également être très utile. Enfin, la confiance dans les autorités et la responsabilisation des institutions sont des facteurs déterminants en matière d'autorégulation.
- 264.** La spécificité des plateformes tient à ce qu'elles assurent l'enregistrement et le suivi numérique de l'identité des travailleurs et des clients ou de leurs transactions. Comme indiqué au chapitre 2, la traçabilité des activités exercées via des plateformes donne aux gouvernements la possibilité de détecter les infractions à la réglementation et, par conséquent, de faciliter la formalisation des travailleurs, des unités économiques et des activités de l'économie informelle, y compris le travail non déclaré dans l'économie des plateformes. Les progrès technologiques, en particulier l'utilisation des mégadonnées et les techniques d'extraction de données, offrent également aux autorités compétentes la possibilité d'identifier les cas éventuels d'activités non déclarées ou informelles, notamment grâce aux données récupérées sur les sites Web des plateformes <sup>415</sup> ou au recoupement des informations administratives en provenance de diverses institutions.

---

<sup>412</sup> OIT, *ILO Approach to Strategic Compliance Planning for Labour Inspectorates*, LABADMIN/OSH, note d'information n° 2, déc. 2017.

<sup>413</sup> Karolien Lenaerts, Dirk Gillis, et Willem Waeyaert, *Actions by Labour and Social Security Inspectorates for the Improvement of Occupational Safety and Health in Platform Work*, EU-OSHA Policy Case Study, 2022.

<sup>414</sup> Voir le chapitre 2 ci-dessus et Commission européenne, «L'utilisation de l'économie collaborative», Eurobaromètre Flash n° 467, 2018.

<sup>415</sup> Colin C. Williams, *Review of Country Practices on Using the Traceability of Jobs and Activities on Digital Platforms to Support Formalization*, à paraître.

## 12.2. Initiatives nationales et régionales

### 12.2.1. Contrôle de l'application de la réglementation, sanctions et mécanismes de contrôle connexes

- 265.** Des inspections visant expressément le travail via des plateformes ont eu lieu dans divers pays (Belgique, Espagne, Finlande, Italie, Pologne, Portugal et Suède, par exemple), principalement dans le but de déceler les problèmes de qualification et les situations d'informalité<sup>416</sup>. Dans certains cas, comme en Belgique, les inspections sont effectuées conjointement par des inspecteurs du travail et des inspecteurs de la sécurité sociale, qui s'appuient sur les données de l'administration fiscale<sup>417</sup>.
- 266.** En ce qui concerne le respect de la réglementation et la répression des infractions, les dispositions législatives applicables aux plateformes diffèrent d'un pays à l'autre. En Ontario (Canada), où une loi ad hoc régira bientôt le travail via des plateformes, un «directeur du travail sur plateforme numérique» est habilité à faire appliquer la législation et la réglementation propres aux plateformes<sup>418</sup>, ainsi qu'à nommer des agents spécialisés investis de certains pouvoirs, dont celui de pénétrer sans mandat dans un lieu donné, de l'inspecter et d'y enquêter sur une éventuelle infraction à la loi<sup>419</sup>. Ces agents peuvent délivrer des ordonnances de mise en conformité aux opérateurs de plateforme, qui seront poursuivis et sanctionnés en cas d'infraction. Dans le cas des plateformes dédiées aux services de transport de passagers, le contrôle est souvent partagé entre plusieurs organismes, comme au Chili<sup>420</sup> et au Portugal<sup>421</sup>.
- 267.** Dans la plupart des instruments législatifs examinés ici, les dispositions relatives aux sanctions varient en fonction de la nature du cadre réglementaire. Dans les pays où il existe une présomption légale d'existence d'une relation de travail, c'est la législation du travail qui s'applique. Les infractions générales aux lois relatives aux plateformes sont passibles de sanctions en Ontario (Canada), en Inde et au Portugal. En Ontario, la loi susmentionnée, dès son entrée en vigueur, s'étendra aux violations des mesures de protection des travailleurs commises par les plateformes. D'autres ordonnances pourront également être rendues pour assurer la réintégration d'un travailleur sur une plateforme numérique, exiger d'une plateforme qu'elle indemnise un travailleur ou qu'elle prévoie une indemnisation pour toute perte consécutive à une infraction<sup>422</sup>. En Inde, un conseil de la protection sociale établi en vertu de la loi de 2023 peut infliger des sanctions pour violation des règles relatives à l'enregistrement des plateformes et au versement des prestations sociales<sup>423</sup>. Au Portugal, la loi établit une liste d'infractions et prévoit des sanctions pour les conducteurs du secteur des transports de passagers qui ne respectent pas

<sup>416</sup> Williams.

<sup>417</sup> Autorité européenne du travail (ELA), «Collaborative Economy: A Common Control Methodology for the Social Inspectorates», févr. 2022.

<sup>418</sup> Ontario (Canada), *loi de 2022 sur les droits des travailleurs des plateformes numériques*, art. 17, paragr. 1.

<sup>419</sup> Ontario (Canada), *loi de 2022 sur les droits des travailleurs des plateformes numériques*, art. 22. Il convient de noter que ce pouvoir est soumis à des restrictions quant au moment de la journée où l'inspection peut avoir lieu et que, dans le cas des habitations privées, son exercice requiert le consentement de l'occupant.

<sup>420</sup> Chili, Code du travail tel que modifié par la *loi n° 21.431 du 8 mars 2022*, art. 152 *quater* Z et 152 *quinquies* E.

<sup>421</sup> Portugal: Aux termes de la *loi n° 45/2018 du 10 août 2018*, il s'agit des instances suivantes: l'Autorité des conditions de travail; l'Autorité de la sécurité sociale; la Garde nationale républicaine; la police de sécurité publique; l'Autorité fiscale; la Commission nationale de protection des données; deux organismes chargés des transports.

<sup>422</sup> Ontario (Canada), *loi de 2022 sur les droits des travailleurs des plateformes numériques*, art. 53, paragr. 2.

<sup>423</sup> Rajasthan (Inde), *loi de 2023 sur l'enregistrement et la protection sociale des travailleurs des plateformes*.

les horaires de travail<sup>424</sup>. Dans les secteurs de la livraison et du transport, les chauffeurs qui ne sont pas enregistrés ou qui enfreignent les règles communes sont passibles d'amendes en Égypte<sup>425</sup>, au Kenya<sup>426</sup>, au Portugal<sup>427</sup> et au Chili<sup>428</sup>. Dans ces pays, les plateformes qui ne communiquent pas les informations requises aux autorités compétentes peuvent également être sanctionnées.

**268.** Dans le cadre général des activités destinées à assurer le respect de la réglementation, les services d'inspection du travail utilisent également les mégadonnées. En Irlande, l'administration fiscale a recours à des techniques d'analyse de pointe pour évaluer les risques d'infraction. Elle applique à cet effet une méthode semblable à celle qui est utilisée par son homologue espagnole<sup>429</sup>. En Belgique, l'administration de la sécurité sociale utilise la technique d'extraction de données pour croiser des informations provenant de différentes sources administratives, ce qui lui permet de déterminer les causes éventuelles des cas de non-déclaration de revenus et de non-paiement des cotisations de sécurité sociale<sup>430</sup>.

### 12.2.2. Obligations en matière d'agrément et de communication d'informations

**269.** Si les obligations relatives à l'agrément (ou à l'enregistrement) et à la communication d'informations sont utilisées par les autorités compétentes à des fins administratives et de contrôle, elles présentent également l'avantage de favoriser la traçabilité. Au Kenya, les plateformes sont tenues de se constituer en société, d'avoir leur siège social dans le pays et aussi d'être agréées en vertu des réglementations qui leur sont applicables<sup>431</sup>. Au Chili, les plateformes du secteur des transports sont tenues de s'enregistrer auprès du ministère des Transports et des Communications et doivent à cette fin satisfaire à des conditions minimales, notamment en ce qui concerne les assurances<sup>432</sup>. Au Portugal, la législation régissant les plateformes dans le secteur du transport de passagers impose la communication des informations requises pour l'octroi de la licence d'exploitation. La loi dispose par ailleurs que les plateformes dont le siège n'est pas situé au Portugal doivent désigner un représentant sur le territoire national<sup>433</sup>. En Croatie, les plateformes sont tenues de déclarer le nombre de travailleurs qui les utilisent et de mentionner la nature des relations contractuelles dans le cadre desquelles ils exécutent leur travail<sup>434</sup>. En République de Corée, le ministère de l'Emploi et du Travail est habilité à demander des données sur les dates d'établissement des contrats ainsi que des renseignements sur les travailleurs, qu'il s'agisse de leur identité, de leurs activités ou de leur rémunération, aux fins de l'assurance contre les accidents du travail<sup>435</sup>. En Italie, les plateformes sont tenues de communiquer des informations sur leur propre statut, sur les travailleurs et les conditions

---

<sup>424</sup> Portugal, loi n° 45/2018 du 10 août 2018.

<sup>425</sup> Égypte, loi n° 87 de 2018 et résolution n° 2180 de 2019.

<sup>426</sup> Kenya, [Règlement de l'Autorité nationale des transports et de la sécurité \(entreprises, propriétaires, chauffeurs et passagers de transport en réseau\) du 20 juin 2022](#).

<sup>427</sup> Portugal, loi n° 45/2018 du 10 août 2018.

<sup>428</sup> Chili, [loi n° 21553 du 10 avril 2023](#).

<sup>429</sup> Williams.

<sup>430</sup> Belgique, Service Public Fédéral, Emploi, Travail et Concertation sociale, [Plan stratégique 2022-2024](#).

<sup>431</sup> Kenya, [Règlement de l'Autorité nationale des transports et de la sécurité \(entreprises, propriétaires, chauffeurs et passagers de transport en réseau\) du 20 juin 2022](#).

<sup>432</sup> Chili, [loi n° 21553 du 10 avril 2023](#).

<sup>433</sup> Portugal, loi n° 45/2018 du 10 août 2018.

<sup>434</sup> Croatie, loi sur le travail telle que modifiée par la [loi n° 151/22 du 20 décembre 2022](#), art. 221.p.

<sup>435</sup> République de Corée, [loi de 2019 sur l'assurance-indemnisation des accidents du travail](#) et [loi de 2021 sur l'assurance-chômage](#).

d'exercice de leur activité (durée du contrat, lieu de travail, rémunération et type de contrat, par exemple)<sup>436</sup>. En Thaïlande, la législation couvre un large éventail de plateformes et oblige ces dernières à fournir des renseignements, notamment sur la nature du service fourni, le nombre d'utilisateurs et de travailleurs, les revenus, les plaintes et leurs mécanismes de traitement<sup>437</sup>.

**270.** La communication d'informations à des fins fiscales est également un domaine d'activité important, qui peut être mis en rapport avec la question plus générale de la traçabilité. La directive 2021/514/UE de l'Union européenne (UE) exige que les plateformes numériques européennes et non européennes (au sens large) communiquent des informations sur les revenus qu'elles génèrent si l'opérateur de la plateforme numérique est résident d'un État membre de l'UE. Si tel n'est pas le cas, la plateforme doit néanmoins communiquer des informations sur tous les travailleurs qui l'utilisent, dès lors qu'ils résident dans un État membre de l'UE et exercent l'une des activités décrites dans la directive<sup>438</sup>. De nombreux pays – dont l'Allemagne, l'Estonie, la France, les Pays-Bas, le Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord<sup>439</sup>, la Slovaquie et l'Uruguay<sup>440</sup> – ont pris des mesures concernant la communication d'informations à des fins fiscales. Les règles types de déclaration par les opérateurs de plateformes numériques Schéma XML de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)<sup>441</sup> fournissent quant à elles des orientations pour la mise en place d'un système d'échange d'informations entre les autorités fiscales des pays de l'OCDE sur les revenus générés par les plateformes. Il s'agit de permettre aux pays membres de l'OCDE d'échanger des informations recueillies auprès des opérateurs de plateformes sur les revenus des travailleurs qui utilisent leurs services<sup>442</sup>. Enfin, il existe aussi d'autres mesures, assez rares, concernant le prélèvement de l'impôt à la source et sa transmission aux autorités compétentes pour le compte des travailleurs des plateformes. En Uruguay, par exemple, dans le secteur des transports terrestres, les plateformes sont tenues de retenir chaque mois un montant déterminé auprès de chaque prestataire de services<sup>443</sup>.

**271. Les mesures destinées à assurer le respect de la réglementation, sous toutes leurs formes, et le recours aux sanctions sont des pratiques encore relativement nouvelles dans l'économie des plateformes. On a vu ici quels étaient les mécanismes de contrôle utilisés dans certains pays, des procédures d'enregistrement aux obligations de communication d'informations en passant par les services d'inspection. Comme indiqué précédemment, la traçabilité des activités exercées sur les plateformes permet aux gouvernements de détecter les infractions, mais aussi de faciliter la formalisation de l'économie informelle. Pour qu'elle se concrétise, cette possibilité de contribuer à la transition des travailleurs vers l'économie formelle doit toutefois s'accompagner de l'obligation pour les plateformes de communiquer aux autorités compétentes les informations dont elles ont besoin.**

<sup>436</sup> Italie, décret n° 31 du 23 février du ministère du Travail et des Politiques sociales.

<sup>437</sup> Thaïlande, décret royal du 6 juin 2022 sur la réglementation des activités des plateformes numériques.

<sup>438</sup> Union européenne, Directive (UE) 2021/514 du Conseil du 22 mars 2021 modifiant la directive 2011/16/UE relative à la coopération administrative dans le domaine fiscal.

<sup>439</sup> Williams.

<sup>440</sup> Uruguay, décret n° 48/017 du 20 février 2017 relatif à la mise en place de mesures de formalisation de l'activité de transport terrestre de voyageurs, contribution de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et de l'impôt sur le revenu des activités économiques (IRAE).

<sup>441</sup> Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), *Model Rules for Reporting by Digital Platform Operators XML Schema: User Guide for tax administrations*, 2022.

<sup>442</sup> Un exemple est fourni par la Nouvelle-Zélande avec la loi de 2023 sur la taxation (taux annuels pour 2022-23, économie des plateformes et mesures correctives), qui entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2024.

<sup>443</sup> Uruguay, décret n° 48/017 du 20 février 2017.

## ► Chapitre 13

### Activités de l'OIT et autres initiatives internationales

**272.** L'intérêt croissant que suscite la question du travail via des plateformes a entraîné une augmentation de la demande de données factuelles susceptibles d'éclairer les débats de fond aux niveaux mondial, régional et national, plusieurs organisations internationales participant aux efforts déployés en la matière. Cette demande se situe dans un contexte où les initiatives législatives et stratégiques relatives au travail via des plateformes se multiplient. En conséquence, le portefeuille d'activités du Bureau touchant à l'économie des plateformes s'est considérablement étoffé ces dernières années et englobe désormais tant la production de travaux de recherche à l'échelle mondiale que la fourniture d'orientations techniques aux États Membres.

#### 13.1. Contribution de l'OIT à la collecte de données factuelles à l'échelle mondiale

**273.** À l'échelle mondiale, l'OIT joue un rôle phare en ce qui concerne la recherche et les analyses consacrées aux différentes dimensions du travail décent dans l'économie des plateformes, et a réalisé un grand nombre de publications sur le sujet. Ses activités de recherche sur la question ont débuté en 2016 avec deux documents de travail: le premier portait sur les difficultés que pose la protection des travailleurs des plateformes<sup>444</sup> et le second, sur la sécurité de leurs revenus<sup>445</sup>. En 2018, le Bureau a publié un rapport dans lequel il présentait une analyse des conditions de travail des travailleurs des plateformes de microtâches et proposait une série de principes pour les améliorer<sup>446</sup>.

**274.** Le rapport *Emploi et questions sociales dans le monde 2021* était dédié au rôle des plateformes dans la transformation du monde du travail<sup>447</sup>. Il rendait compte d'enquêtes et d'entretiens réalisés auprès de 12 000 travailleurs de 100 pays, ainsi que de 70 entreprises, 16 plateformes et 14 associations de travailleurs de plateformes, et offrait un examen complet du rôle des plateformes de travail numériques. Il convient, en outre, de mentionner le document d'information établi par le Bureau pour la Réunion d'experts sur le travail décent dans l'économie des plateformes qui s'est tenue en octobre 2022<sup>448</sup>. Pour donner suite à cette réunion, et à la demande du Conseil d'administration à sa 346<sup>e</sup> session, le Bureau a préparé une analyse des lacunes normatives, à laquelle il est fait référence plus haut dans le présent rapport<sup>449</sup>.

<sup>444</sup> Valerio De Stefano, *The Rise of the "Just-in-Time Workforce": On-demand Work, Crowdsourcing and Labour Protection in the "Gig-Economy"*, ILO Conditions of Work and Employment Series Working Paper n° 71, 2016.

<sup>445</sup> Janine Berg, *Income Security in the On-demand Economy: Findings and Policy Lessons from a Survey of Crowdworkers*, ILO Conditions of Work and Employment Series Working Paper n° 74, 2016.

<sup>446</sup> Janine Berg et al., *Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail: pour un travail décent dans le monde en ligne* (BIT, 2019).

<sup>447</sup> OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021: le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*, 2021.

<sup>448</sup> OIT, *Le travail décent dans l'économie des plateformes: document d'information pour la Réunion d'experts sur le travail décent dans l'économie des plateformes*, MEDWPE/2022, 2022.

<sup>449</sup> OIT, *Analyse des lacunes normatives en matière de travail décent dans l'économie des plateformes numériques*, GB.347/POL/1, 2023.

- 275.** Un certain nombre de publications de l'OIT sont consacrées à des dimensions spécifiques du travail via des plateformes, par exemple son caractère transnational <sup>450</sup>, la relation de travail <sup>451</sup>, ainsi que la représentation et le dialogue social <sup>452</sup>. Plusieurs publications ont été diffusées sur les thèmes de la liberté syndicale et de la négociation collective <sup>453</sup>, et sur le rôle des coopératives <sup>454</sup>. En ce qui concerne la sécurité sociale, le Bureau a contribué à des travaux de recherche sur l'accès à une protection sociale adéquate et durable pour les travailleurs des plateformes <sup>455</sup> et a publié un rapport sur les pratiques internationales en matière d'assurance contre les accidents du travail <sup>456</sup>. La création d'emplois, en particulier l'étude des possibilités offertes par la numérisation <sup>457</sup>, est un autre axe de recherche essentiel de l'Organisation, l'accent étant mis spécifiquement sur la création d'emplois au bénéfice de certains groupes clés, notamment les jeunes <sup>458</sup>, les personnes en situation de handicap <sup>459</sup> et les réfugiés <sup>460</sup>. Des travaux de recherche ont été réalisés également sur le rôle des algorithmes dans la gestion du travail, tout particulièrement en ce qui concerne le travail via des plateformes <sup>461</sup>.
- 276.** Depuis 2021, l'OIT dirige un projet de recherche sur les incidences que les cadres stratégiques et législatifs récemment mis en place en France, en Espagne, aux États-Unis d'Amérique et au Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord <sup>462</sup> ont sur les marchés du travail, les travailleurs, les entreprises et les modèles économiques des plateformes. Le Bureau met la dernière main à un rapport sur la sécurité et la santé au travail dans l'économie numérique et élabore un nouvel ensemble d'outils visant à mettre au point des stratégies de conformité intégrées pour les inspections du travail par l'intermédiaire des services d'inspection, en vue de lutter contre la qualification erronée des emplois, notamment en lien avec le travail via des plateformes.

<sup>450</sup> Miriam A. Cherry, *Regulatory Options for Conflicts of Law and Jurisdictional Issues in the On-demand Economy*, Conditions of Work and Employment Series Working Paper n° 106 (BIT, 2019).

<sup>451</sup> Valerio De Stefano *et al.*, *Platform Work and the Employment Relationship*, ILO Working Paper n° 27, 2021.

<sup>452</sup> Maria Mexi, *Social Dialogue and the Governance of the Digital Platform Economy: Understanding Challenges, Shaping Opportunities*, document d'information établi en vue des discussions de la Conférence internationale de l'OIT-AICESIS-CES tenue à Bucarest (Roumanie), les 10 et 11 octobre 2019.

<sup>453</sup> Voir, par exemple, Hannah Johnston et Chris Land-Kazlauskas, *Organizing On-Demand: Representation, Voice, and Collective Bargaining in the Gig Economy*, Conditions of work and employment series n° 94 (BIT, 2019); Felix Hadwiger, *Concrétiser les opportunités de l'économie des plateformes par la liberté syndicale et la négociation collective*, document de travail n° 80 de l'OIT, 2022; Ioulia Bessa *et al.*, *A Global Analysis of Worker Protest in Digital Labour Platforms*, ILO Working Paper n° 70, 2022; et l'édition de 2022 du *Journal international de recherche syndicale* consacrée à «La revitalisation des syndicats: organiser les nouvelles formes de travail y compris les travailleurs des plateformes numériques».

<sup>454</sup> OIT, *Platform Labour in Search of Value: A Study of Workers' Organizing Practices and Business Models in the Digital Economy*, 2021 [version intégrale disponible en anglais uniquement; un résumé analytique existe en français: *Plateforme de travail en quête de valeur: étude sur les modes d'organisation des travailleurs et les modèles d'entreprise dans l'économie numérique*].

<sup>455</sup> OIT, Association internationale de la sécurité sociale (AISS) et Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), *Providing Adequate and Sustainable Social Protection for Workers in the Gig and Platform Economy*, 2023.

<sup>456</sup> OIT, *International Practices in Employment Injury Insurance for Workers in Digital Platform Employment*, 2022.

<sup>457</sup> Lorraine Charles, Shuting Xia et Adam P. Coutts, *Digitalization and Employment: A Review* (BIT, 2022).

<sup>458</sup> Niall O'Higgins et Luis Pinedo Caro, *Crowdwork for Young People: Risks and Opportunities*, ILO Working Paper n° 50, 2022.

<sup>459</sup> Fundación ONCE et Réseau mondial «Entreprises et handicap» de l'OIT, *An Inclusive Digital Economy for People with Disabilities*, 2021.

<sup>460</sup> OIT, *Towards Decent Work for Young Refugees and Host Communities in the Digital Platform Economy in Africa: Kenya, Uganda, Egypt*, 2021.

<sup>461</sup> Sara Baiocco *et al.*, *The Algorithmic Management of Work and Its Implications in Different Contexts*, European Commission JRC Working Paper Series on Labour, Education and Technology n° 2022/02, 2022.

<sup>462</sup> Une analyse initiale a aussi été réalisée au sujet des évolutions récentes intervenues en Australie.

**277.** Le Bureau a établi des notes techniques sur la protection sociale durable pour les réunions du groupe de travail du G7 sur l'emploi en 2018<sup>463</sup>, du groupe de travail sur l'emploi du groupe des BRICS en 2020<sup>464</sup> et du groupe de travail du G20 sur l'emploi en 2021<sup>465</sup> et 2023, ainsi qu'indiqué plus haut<sup>466</sup>. Il a aussi joué un rôle central dans les travaux sur les données et statistiques se rapportant à l'économie des plateformes. Constatant les difficultés que pose l'évaluation du nombre et des caractéristiques des emplois sur les plateformes, l'Organisation de coopération et de développements économiques (OCDE), l'OIT et la Commission européenne ont créé en 2019 un groupe conjoint d'experts sur la mesure du travail via des plateformes et publié des orientations pour la faciliter<sup>467</sup>. L'OIT participe en outre aux travaux d'un groupe spécial de l'Union européenne (UE) sur l'emploi via les plateformes numériques qui se concentre sur les méthodes de mesure et leur mise en œuvre aux fins de l'élaboration de questions statistiques applicables dans tous les États membres de l'UE. En octobre 2023, la 21<sup>e</sup> Conférence des statisticiens du travail a consacré une session aux statistiques en matière de travail via des plateformes et examiné un document relatif au travail et à l'emploi sur les plateformes numériques<sup>468</sup>. L'OIT est également partenaire du Online Labour Observatory (Observatoire du travail en ligne), qui produit le Online Labour Index 2020 (OLI 2020) (indice du travail en ligne 2020), lequel mesure l'offre et la demande de travail indépendant par pays et par métier, en recensant en temps réel le nombre de projets et de tâches publiés sur toutes les plateformes<sup>469</sup>.

## 13.2. Activités en matière d'assistance technique et de recherche menées par l'OIT pour appuyer les États Membres

**278.** L'OIT soutient activement les États Membres dans leurs efforts visant à promouvoir le travail décent dans l'économie des plateformes et déploie à cette fin une activité intense dans les pays et les régions.

**279.** En Amérique latine, les activités de l'OIT concernent en particulier l'Argentine, le Brésil, le Chili, la Colombie, l'Équateur et le Paraguay, mais aussi, de manière plus générale, l'ensemble de la région. Le Bureau a ainsi publié, en collaboration avec la Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes (CEPAL), un rapport régional sur la situation de l'emploi des travailleurs des plateformes en Amérique latine, qui présente une analyse des principales caractéristiques du travail via des plateformes numériques, évalue les répercussions de la pandémie sur ce type de travail et propose des pistes pour l'élaboration de cadres législatifs appropriés<sup>470</sup>. Les activités spécifiquement déployées par l'OIT en Argentine comprennent l'élaboration d'un rapport sur les travailleurs des plateformes accompagné de recommandations stratégiques<sup>471</sup>, l'exécution d'une étude diagnostique des plateformes de livraison visant à déterminer les répercussions de la crise

<sup>463</sup> OIT, *Decent Work in the Platform Economy*, note technique soumise au groupe de travail du G7 sur l'emploi, 2018.

<sup>464</sup> OIT, *The Future of Work in the Digital Economy*, note établie à l'intention du groupe de travail sur l'emploi du groupe des BRICS sous la présidence de la Fédération de Russie, 2020.

<sup>465</sup> OIT, *Digital Platforms and the World of Work in G20 countries: Status and Policy Action*, rapport établi à l'intention du groupe de travail du G20 sur l'emploi sous la présidence de l'Italie, 2021.

<sup>466</sup> OIT, AISS et OCDE, *Providing Adequate and Sustainable Social Protection for Workers in the Gig and Platform Economy*, 2023.

<sup>467</sup> OCDE, OIT et Eurostat, *Handbook on Measuring Digital Platform Employment and Work*, 2023.

<sup>468</sup> OIT, *Digital Platform Work and Employment*, ICLS/21/2023/Room document 12 (2023).

<sup>469</sup> Online Labour Observatory.

<sup>470</sup> Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes (CEPAL) et OIT, *Employment Situation in Latin America and the Caribbean: Decent Work for Platform Workers in Latin America*, 2021.

<sup>471</sup> Elva López Mourelo, *Work on Delivery Platforms in Argentina: Analysis and Policy Recommendations* (BIT, 2020).

du COVID-19<sup>472</sup> et la réalisation d'une analyse juridique des relations de travail dans lesquelles se trouvent les travailleurs du secteur<sup>473</sup>. En 2022, une étude diagnostique de l'OIT consacrée aux plateformes de travail domestique – combinant analyse juridique, groupes de discussion et entretiens – a été examinée et validée. Au Chili, une analyse des incidences de la pandémie sur le travail via des plateformes<sup>474</sup>, ainsi qu'une étude sur les livreurs de Santiago<sup>475</sup> ont été menées. En 2021, l'OIT a en outre contribué par ses travaux de recherche à la préparation du dialogue sur les mesures à prendre en Colombie<sup>476</sup>, en Équateur<sup>477</sup> et au Paraguay<sup>478</sup>, puis élaboré un rapport centré sur des études de cas concernant des programmes d'appui et de formation en faveur de l'inclusion des femmes dans l'économie numérique.

- 280.** En Asie et dans le Pacifique, l'OIT travaille sur la question du travail via des plateformes dans plusieurs pays, dont la Chine, l'Inde, le Népal, le Pakistan et le Viet Nam. En Chine, plusieurs publications ont été diffusées, parmi lesquelles divers documents de travail portant sur la protection des travailleurs<sup>479</sup>, les conditions de travail<sup>480</sup>, ainsi que les perspectives en matière de politiques de sécurité sociale<sup>481</sup>, et ces publications ont servi de support à des ateliers et des séminaires. Au Viet Nam, l'OIT aide l'Office général de la statistique à élaborer un cadre conceptuel et à lancer à titre expérimental la collecte de données et la production d'indicateurs relatifs au travail via des plateformes numériques.
- 281.** Au Pakistan, l'OIT aide les mandants nationaux, les organismes de recherche et les partenaires à mettre au point des supports de connaissances factuelles, à organiser les travailleurs des plateformes et à élaborer des projets de dispositions législatives visant à étendre le champ d'application des politiques et lois en vigueur aux travailleurs des plateformes.
- 282.** En Inde, l'OIT met la dernière main à un rapport sur la réalisation de conditions de travail décentes dans l'économie des plateformes dans le pays, qui a été présenté et examiné lors d'un atelier de consultation national tenu en 2023. Les recommandations qui découlent de ce rapport ont ensuite été examinées dans le cadre d'une réunion tripartite. Au Népal, l'OIT a lancé en septembre 2020 un programme expérimental visant à améliorer la gouvernance et la sécurité du travail via des plateformes du secteur des services de transport de passagers<sup>482</sup>. Des séances de formation ont été organisées au sein de Tootle en vue d'améliorer les conditions de sécurité et de santé au travail et de mieux lutter contre le harcèlement sexuel.
- 283.** L'OIT s'est aussi penchée sur la question du travail via des plateformes en Afrique. Avec le soutien de la Fondation Bill et Melinda Gates, trois études, dans lesquelles l'accent est mis sur les femmes,

<sup>472</sup> Luis Beccaria *et al.*, *Delivery Work during a Pandemic: Delivery Platform Workers in Argentina – Executive Summary* (BIT, 2020).

<sup>473</sup> Juan Pablo Mugnolo, Lucas Caparrós et Martín Golcman, *Análisis jurídico sobre las relaciones de trabajo en los servicios de entrega de productos a domicilio a través de plataformas digitales en Argentina* (BIT, 2020).

<sup>474</sup> Alberto Coddou Mc Manus, *El trabajo en plataformas durante la pandemia por COVID-19: Los derechos fundamentales y el caso chileno* (BIT, 2021).

<sup>475</sup> Antonio Asenjo Cruz et Alberto Coddou Mc Manus, *Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores en Santiago de Chile* (BIT, 2021).

<sup>476</sup> OIT, *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Colombia: Análisis y recomendaciones de política*, 2021.

<sup>477</sup> OIT, *El trabajo en las plataformas digitales de reparto y transporte en Ecuador: Diagnóstico y recomendaciones para promover el trabajo decente y la protección social*, 2022.

<sup>478</sup> Dionisio Borda *et al.*, *Desafíos para el trabajo decente: El trabajo en plataformas digitales en Paraguay* (BIT, 2021).

<sup>479</sup> Irene Zhou, *Digital Labour Platforms and Labour Protection in China*, ILO Working Paper n° 11, 2020.

<sup>480</sup> Yiu Por (Vincent) Chen, *Online Digital Labour Platforms in China: Working Conditions, Policy Issues and Prospects*, ILO Working Paper n° 24, 2021.

<sup>481</sup> OIT, *Assessment of Social Security Coverage of Workers in Diverse Forms of Employment and in Platform Employment in China*, 2022.

<sup>482</sup> OIT, «Taking the Harassment out of Ridesharing in Nepal», communiqué de presse, 1<sup>er</sup> avril 2021.

ont été réalisées sur la pénétration des plateformes de travail numériques dans différents secteurs de l'économie au Kenya, au Nigéria et en Ouganda <sup>483</sup>, afin de contribuer à éclairer la définition de politiques sur l'emploi décent dans ces pays. Au Kenya, l'OIT a lancé une communauté de pratiques pour combler le fossé existant entre les compétences numériques et les possibilités d'emploi dans l'économie numérique. L'idée principale est d'améliorer l'accès aux compétences numériques, aux emplois et aux moyens de subsistance tout en promouvant la mise en place d'un environnement législatif favorable, y compris en ce qui concerne les plateformes de travail en ligne. L'OIT s'est en outre associée à l'ONG et agence de travailleurs indépendants du numérique Learning Lions pour aider des jeunes (en particulier des réfugiés et des membres des communautés d'accueil) à accéder aux possibilités de revenus offertes par l'économie numérique. Il s'agit notamment d'aider les jeunes à intégrer les plateformes de travail en ligne et de dispenser des formations qui leur permettent d'acquérir les compétences nécessaires (tant techniques que générales) pour tirer un revenu stable du travail via des plateformes.

- 284.** En Europe, l'OIT a publié en 2021 une étude sur les tendances observées et les mesures prises concernant les plateformes numériques en Europe orientale <sup>484</sup>. Une étude plus ciblée du travail via des plateformes a été entreprise en Ukraine en 2018 <sup>485</sup> et un appui technique a été fourni au Portugal en vue d'éclairer le dialogue national sur la révision de la législation du travail. En outre, le Bureau a publié en 2020 une étude sur le travail indépendant via des plateformes en Fédération de Russie <sup>486</sup>. En Türkiye, l'OIT a produit en association avec la municipalité métropolitaine d'Istanbul des travaux de recherche visant à mettre en évidence les risques psychosociaux liés au travail dans le secteur des services de livraison <sup>487</sup>.
- 285.** Concernant les États arabes, l'OIT a publié un rapport sur les défis et les perspectives du travail via des plateformes en Jordanie, dans lequel l'accent est mis particulièrement sur les travailleurs en ligne des secteurs de la traduction, de la rédaction et du multimédia <sup>488</sup>. En Jordanie également, l'OIT a réalisé une enquête sur les travailleurs des services de transport de passagers et de livraison dont les résultats permettent de mieux appréhender la situation de ces travailleurs au regard de la sécurité sociale.

### 13.3. Initiatives internationales plus larges

- 286.** Le travail sur l'économie des plateformes, dans ses multiples dimensions – que l'on ne peut toutes énumérer aux fins du présent rapport –, retient particulièrement l'attention des organisations multilatérales, qui y consacrent des travaux. Ceux-ci vont du recensement par le Forum économique mondial des différentes catégories de plateformes numériques <sup>489</sup> à l'étude par la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) des défis qui se posent et des possibilités qui s'offrent aux pays en développement de tirer parti de l'économie

<sup>483</sup> OIT, «*Understanding and Improving Women's Work on Digital Labour Platforms*».

<sup>484</sup> Mariya Aleksynska, *Digital Work in Eastern Europe: Overview of Trends, Outcomes and Policy Responses*, ILO Working Paper n° 32, 2021.

<sup>485</sup> Mariya Aleksynska, Anastasia Bastrakova et Natalia Kharchenko, *Work on Digital Labour Platforms in Ukraine: Issues and Policy Perspectives* (BIT, 2018).

<sup>486</sup> Andrey Shevchuk et Denis Strebkov, *Freelance Platform Work in the Russian Federation: 2009–2019*, ILO Working Paper n° 38, 2021.

<sup>487</sup> OIT, *Focus on Motorcycle Couriers: Psychosocial Risk Analysis in Delivery Sector Employees*, 2022.

<sup>488</sup> OIT, *Platform Work in Jordan: Challenges and Opportunities*, 2023.

<sup>489</sup> Forum économique mondial, *The Promise of Platform Work: Understanding the Ecosystem*, 2020.

fondée sur les données<sup>490</sup>. Des chercheurs de la Banque mondiale ont mené des travaux de recherche approfondis en vue de dresser un tableau complet des caractéristiques du travail via des plateformes en ligne<sup>491</sup>. L'OCDE a, quant à elle, conduit un ensemble de travaux qui portent notamment sur les incidences sociales et économiques des plateformes<sup>492</sup>, les aspects réglementaires du travail via des plateformes (2020)<sup>493</sup>, le potentiel que recèlent les coopératives de plateformes<sup>494</sup>, ainsi que la formulation d'orientations concernant les déclarations fiscales, lesquelles ont été mentionnées plus haut dans le présent rapport.

**287.** Au niveau régional, un certain nombre d'entités ont produit des rapports clés et l'on peut ainsi citer, sans prétendre à l'exhaustivité, les analyses réalisées par la Banque asiatique de développement<sup>495</sup>, l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN)<sup>496</sup>, la Banque interaméricaine de développement<sup>497</sup>, la Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes<sup>498</sup> et le Centre d'apprentissage et de ressources sur l'inclusion sociale (Afrique)<sup>499</sup>. En Europe, la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound) a non seulement entrepris des travaux de recherche approfondis, mais aussi mis en place un outil de ressources en ligne, le référentiel sur l'économie des plateformes<sup>500</sup>, qui offre des informations sur les initiatives et la jurisprudence relatives aux activités relevant de l'économie des plateformes. L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) a mené des travaux sur les aspects de la sécurité et de la santé au travail liés au travail via des plateformes<sup>501</sup> et la Commission européenne a publié une enquête qui a contribué à bâtir la base de données factuelles sur le travail via des plateformes en Europe<sup>502</sup>.

**288. L'OIT s'est imposée rapidement aux niveaux mondial et régional en tant qu'acteur de premier plan de la réalisation du travail décent dans l'économie des plateformes, et continue à étoffer le fonds mondial de travaux de recherche qu'elle a constitué. En outre, un travail immense est réalisé dans toutes les régions et tous les États Membres grâce à l'appui technique d'ampleur qui est apporté aux États Membres sous la forme, principalement, d'une aide à l'élaboration de stratégies nationales. Compte tenu de**

<sup>490</sup> Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED), *Rapport sur l'économie numérique 2019: Création et captation de valeur: incidences pour les pays en développement*, 2019.

<sup>491</sup> Namita Datta *et al.*, *Working Without Borders: The Promise and Peril of Online Gig Work* (Banque mondiale, 2023) [version intégrale disponible en anglais uniquement; un résumé existe en français: *Travailler sans frontières: promesses et périls du travail à la demande en ligne*].

<sup>492</sup> OCDE, *An Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation*, 2019.

<sup>493</sup> OCDE, *Regulating Platform Work in the Digital Age*, OECD Going Digital Toolkit Policy Note, 2020.

<sup>494</sup> OCDE, *Platform Cooperatives and Employment: An Alternative for Platform Work*, OECD Local Economic and Employment Development (LEED) Papers n° 2023/16, 2023.

<sup>495</sup> Banque asiatique de développement (BAD), *Asian Economic Integration Report 2021: Making Digital Platforms Work for Asia and the Pacific*, 2021.

<sup>496</sup> Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN), *ASEAN Employment Outlook: The Quest for Decent Work in Platform Economy – Issues, Opportunities and Ways Forward*, 2023.

<sup>497</sup> Laura Ripani *et al.*, *The Future Of Work in Latin America and the Caribbean: What Is the Impact of Automation on Employment and Wages?* (BID, 2020).

<sup>498</sup> Claudia Robles, Victoria Tenenbaum et Isabel Jacas, *Los desafíos de la protección social de los trabajadores de plataformas: Reflexiones para América Latina*, (CEPAL, 2023).

<sup>499</sup> Chernay Johnson *et al.*, *Africa's digital platforms: overview of emerging trends in the market*, Insight2Impact Brief, 2020.

<sup>500</sup> Eurofound, «Platform Economy Repository».

<sup>501</sup> Karolien Lenaerts *et al.*, *Digital Platform Work and Occupational Safety and Health: A Review* (EU-OSHA, 2021).

<sup>502</sup> Maria Cesira Urzi Brancati, Annarosa Pesole et Enrique Fernández-Macías, *New Evidence on Platform Workers in Europe: Results from the Second COLLEEM Survey* (Centre commun de recherche de la Commission européenne, 2020).

**l'augmentation du nombre d'initiatives, tant législatives que non législatives, prises par les États Membres et de l'attention croissante que ceux-ci portent aux questions touchant au travail décent, les travaux menés devraient prendre une ampleur considérable. La demande d'appui à l'élaboration de cadres normatifs et, plus généralement, la demande d'appui technique devraient augmenter. Les organisations internationales jouent elles aussi un rôle essentiel en ce qu'elles apportent des éclairages mondiaux et régionaux sur des aspects plus vastes et les incidences économiques et sociales de l'économie des plateformes.**

## ► Chapitre 14

---

### Une norme sur le travail décent dans l'économie des plateformes

#### 14.1. L'émergence rapide de l'économie des plateformes et les prémisses de sa réglementation

- 289.** L'émergence des plateformes numériques contribue à la transformation du paysage économique mondial en créant de nouveaux débouchés et de nouvelles possibilités d'activités génératrices de revenus. L'économie des plateformes, dont les deux piliers sont l'innovation et la diversité, englobe une grande variété de plateformes numériques, de secteurs d'activité et de modèles économiques. En offrant de nouveaux moyens de mobiliser la main-d'œuvre et d'organiser le travail, la croissance de l'économie des plateformes est en train de redessiner le paysage du travail à l'échelle mondiale. De plus, le caractère international d'un grand nombre des activités concernées a des conséquences transversales qui posent de nouveaux défis pour la réglementation du travail.
- 290.** Comme on l'a vu plus haut, grâce à la souplesse qu'il offre et à sa relative facilité d'accès, le travail via des plateformes ouvre des perspectives intéressantes pour des groupes qui ont souvent des difficultés à entrer sur le marché du travail traditionnel. Cela étant, il pose aussi de nouveaux défis, notamment du fait de l'utilisation d'algorithmes pour organiser, superviser et évaluer le travail. Ces défis ont trait aux différentes dimensions du travail décent, telles que le statut d'emploi, la rémunération et le temps de travail, l'accès à la sécurité sociale et aux dispositifs de sécurité et de santé au travail, la représentation et l'accès au dialogue social, la résiliation/désactivation des comptes, et l'accès à des mécanismes de règlement des conflits. À cela s'ajoute le fait que les travailleurs et leurs représentants n'ont pas accès aux informations sur la manière dont les algorithmes déterminent leurs conditions de travail, et ne peuvent donc pas évaluer dans quelle mesure les résultats qu'ils génèrent sont équitables.
- 291.** L'évolution rapide de l'économie des plateformes a entraîné dans son sillage la mise en place de nouveaux cadres juridiques visant différentes dimensions du travail décent. Les mesures législatives adoptées par un certain nombre d'États Membres de l'OIT portent principalement sur le travail effectué sur ou via des plateformes qui mettent en relation des entreprises et des clients avec des travailleurs. À cet égard, la fonction d'intermédiation des technologies, au moyen d'une application ou d'un site web, permet de distinguer ce type de travail des autres activités exercées par des individus pour des plateformes numériques, notamment dans le domaine de la gestion, du secrétariat ou de la maintenance informatique. Dans de nombreux cas, les mesures législatives se concentrent sur les plateformes de travail localisé du secteur des transports et du secteur de la livraison. Cependant, il ne faut pas oublier le développement des plateformes dans d'autres secteurs, notamment les soins et le travail domestique, ni le nombre croissant de travailleurs en ligne, car les défis qui se posent sont les mêmes et ces travailleurs ne doivent pas être laissés sans protection. Certaines mesures législatives plus récentes adoptent une approche globale et réglementent à la fois les plateformes de travail localisé et les plateformes de travail en ligne.

## 14.2. Enseignements tirés de la législation et de la pratique

- 292.** La plupart des textes législatifs examinés dans le présent rapport tendent à élargir le champ de la protection sociale et de la sécurité sociale aux travailleurs des plateformes, indépendamment de leur statut d'emploi, dans le cadre de textes de loi et de conventions collectives, y compris, dans quelques cas, de conventions collectives conclues entre des plateformes numériques et des travailleurs indépendants.
- 293.** Il ressort également de cet examen que certains pays ont introduit dans leur législation une présomption d'existence d'une relation de travail pour les travailleurs des plateformes numériques. La question de la qualification des travailleurs des plateformes a fait l'objet de nombreuses actions en justice. Or il faut bien reconnaître que la catégorie dans laquelle ces travailleurs devraient être classés ne fait pas l'unanimité. À en juger par la jurisprudence, cependant, l'application du principe de la primauté des faits<sup>503</sup> l'emporte largement sur une stricte interprétation des dispositions contractuelles.
- 294.** Le présent rapport décrit un nombre croissant de cas dans lesquels des méthodes innovantes ont été élaborées pour aider les travailleurs des plateformes à s'organiser et pour représenter les plateformes elles-mêmes, et met en évidence le rôle déterminant des syndicats et des représentants des employeurs dans ces processus. Il présente aussi des cas dans lesquels le dialogue social a servi de base à la formulation de solutions politiques et réglementaires.
- 295.** L'examen de la législation et de la pratique<sup>504</sup> a mis en lumière certaines avancées notables à prendre en considération, dont diverses mesures visant à :
- a) fournir des orientations supplémentaires sur la détermination de l'existence d'une relation de travail;
  - b) étendre la couverture sociale, notamment, dans certains cas, en faisant participer les plateformes au financement de la sécurité sociale;
  - c) protéger la sécurité et la santé des travailleurs, et définir les responsabilités des plateformes à cet égard;
  - d) renforcer le cadre réglementaire applicable au temps de travail en accordant aux travailleurs, dans certains cas, un droit spécifique de se déconnecter d'une plateforme de travail numérique et en posant la question de la rémunération pendant le temps d'attente;
  - e) garantir la transparence des paramètres utilisés pour calculer la rémunération et, dans certains cas, pour indexer celle-ci aux salaires minima existants;
  - f) établir des règles régissant la désactivation ou la suspension des comptes des travailleurs, ou la cessation ou la suspension de la relation professionnelle;
  - g) définir les informations minimales à communiquer en ce qui concerne les conditions d'emploi et de travail applicables aux travailleurs des plateformes;

<sup>503</sup> Conformément au paragraphe 9 de la [recommandation \(n° 198\) sur la relation de travail, 2006](#), qui prévoit que la détermination de l'existence d'une relation de travail devrait être guidée, en premier lieu, par les faits ayant trait à l'exécution du travail et à la rémunération du travailleur, nonobstant la manière dont la relation de travail est caractérisée dans tout arrangement contraire, contractuel ou autre, éventuellement convenu entre les parties.

<sup>504</sup> Comme indiqué plus haut dans le document, le terme «législation» est utilisé ici dans son sens large et comprend les lois, règlements, recueils de directives pratiques et autres instruments législatifs. Il se rapporte aussi aux conventions collectives et aux décisions de justice en rapport avec la question à l'examen.

- h) créer des mécanismes de règlement des conflits accessibles et adaptés, en tenant spécifiquement compte des caractéristiques et de la nature transnationale du travail via des plateformes;
- i) préciser les droits relatifs à la protection des données des travailleurs ainsi que les conditions applicables à l'utilisation de ces données par les plateformes.

**296.** Parmi les principaux thèmes transversaux mis en lumière lors de l'examen figure la réglementation de l'utilisation des algorithmes. Certaines réglementations exigent une plus grande transparence à cet égard en ce qui concerne l'attribution des tâches, le calcul et le paiement de la rémunération, et la façon dont sont prises les décisions de résiliation ou de désactivation des comptes. Certains pays ont également pris des mesures pour interdire la discrimination résultant de l'utilisation d'algorithmes. D'autres ont mis en place des garanties supplémentaires, telles que l'obligation de soumettre à un contrôle humain les décisions générées par des algorithmes, ou bien d'informer et de consulter les représentants des travailleurs à ce sujet.

**297.** Enfin, le présent rapport évoque les mesures prises par certains pays pour améliorer le respect de la législation, sachant que cela leur a permis de favoriser la formalisation des emplois et des activités et de promouvoir des conditions de concurrence équitables en tirant parti de l'avantage que constitue la traçabilité des activités numériques. L'enregistrement et l'agrément des plateformes ainsi que les obligations minimales en matière de communication d'informations peuvent jouer un rôle clé à cet égard, comme en témoigne la législation de certains pays.

### 14.3. Pourquoi une norme est-elle nécessaire?

**298.** L'analyse des lacunes normatives en matière de travail décent dans l'économie des plateformes numériques menée par le Bureau et présentée au Conseil d'administration en mars 2023 révèle l'ampleur des lacunes observées dans les normes internationales du travail en vigueur. Le chapitre 3 du présent rapport examine deux types de lacunes: celles que présente le champ d'application des différentes normes internationales du travail, et les lacunes thématiques dues au fait que certaines caractéristiques du travail via des plateformes ne sont pas traitées de manière exhaustive par les normes en vigueur. Pour ce qui est du champ d'application personnel, des lacunes ont été identifiées concernant l'applicabilité de certaines normes aux travailleurs indépendants, qui représentent une large part des travailleurs des plateformes numériques, selon la qualification indiquée dans leur contrat. Plusieurs lacunes thématiques ont également été identifiées, notamment en ce qui concerne l'incidence des algorithmes sur les conditions de travail et la nature transfrontalière de certains types de travail via des plateformes. Une action normative est donc nécessaire pour combler les lacunes observées dans les normes internationales du travail et garantir des conditions de travail décentes dans l'économie des plateformes.

**299.** L'émergence de nouvelles lois met aussi en évidence l'évolution rapide des cadres juridiques nationaux. Dans plusieurs États Membres, des projets de loi sont d'ailleurs actuellement débattus au parlement. Cette situation accroît la demande d'appui technique adressée au BIT et souligne l'importance que revêt une norme spécifique pour éclairer et orienter les initiatives nationales.

**300.** Le Bureau considère que le(s) nouvel(aux) instrument(s) devrai(en)t rappeler que les normes internationales du travail s'appliquent à tous les travailleurs, y compris les travailleurs des plateformes numériques, sauf disposition contraire, et souligner que les spécificités du travail sur ou via des plateformes nécessitent que les normes existantes soient complétées par des normes propres aux travailleurs de ces plateformes.

**301.** Le Bureau considère que le(s) nouvel(aux) instrument(s) devrai(en)t:

- a) reconnaître que les plateformes de travail en ligne et les plateformes de travail localisé ont des caractéristiques communes qui permettent l'élaboration d'un ensemble de principes communs énoncés dans un seul instrument;
- b) couvrir les travailleurs, indépendamment de leur statut d'emploi, tout en reconnaissant l'existence éventuelle, pour les travailleurs ayant des statuts d'emploi différents, de différents moyens de réaliser leurs droits;
- c) reconnaître que les plateformes numériques ont un rôle important à jouer en garantissant un travail décent aux travailleurs des plateformes, qu'elles aient le statut d'employeur ou d'entité contractante en dehors de toute relation d'emploi;
- d) fournir un cadre clair pour faire face aux difficultés nouvelles et spécifiques qui se posent en matière de travail décent dans l'économie des plateformes, en particulier en ce qui concerne l'utilisation de technologies qui ont des incidences sur les conditions de travail, par exemple l'usage d'algorithmes à des fins d'organisation, de supervision et d'évaluation du travail via des plateformes;
- e) aborder la question de la suspension ou de la cessation de la relation professionnelle et de la désactivation des comptes, ainsi que celle de la protection des données personnelles des travailleurs;
- f) aborder les questions particulières que pose la nature transfrontalière du travail via des plateformes, y compris en cas de conflit;
- g) prévoir une certaine souplesse pour permettre aux États Membres de mettre en place des protections qui, en droit et dans la pratique, sont adaptées à la situation nationale et conformes aux normes internationales du travail;
- h) reconnaître la nature dynamique de l'économie des plateformes et prévoir la possibilité de procéder à des adaptations futures de la norme eu égard à l'évolution rapide des technologies;
- i) souligner l'importance du dialogue social tripartite pour la définition de lois et de réglementations appropriées, et celle des partenaires sociaux pour la négociation des conventions collectives, tout en garantissant la représentation effective des travailleurs et des plateformes concernés.

**302.** Le Bureau recommande que le(s) futur(s) instrument(s) s'applique(nt) aussi bien aux plateformes de travail localisé qu'aux plateformes de travail en ligne. Quoique différents, ces deux types de plateforme présentent les mêmes lacunes dans les protections offertes aux travailleurs, ce qui justifie l'élaboration d'un ensemble de protections communes normalisées. La prise en compte des deux types de plateforme permettrait une application cohérente des normes sur toutes les plateformes, y compris en ce qui concerne la dimension transfrontalière du travail qu'elles procurent, ce qui contribuerait à créer les conditions d'une concurrence équitable et de pratiques de travail harmonisées.

**303.** Comme il est mentionné dans l'analyse des lacunes législatives présentée ci-dessus, un certain nombre de normes internationales du travail s'appliquent aussi bien aux travailleurs indépendants qu'aux travailleurs salariés; de plus, les lacunes thématiques mises en évidence dans le présent rapport concernent elles aussi les deux groupes de travailleurs. Le Bureau recommande que le(s) futur(s) instrument(s) s'applique(nt) aussi bien aux travailleurs salariés qu'aux travailleurs indépendants. Ces derniers étant majoritaires sur les plateformes numériques, les exclure du champ d'application d'une norme laisserait un grand nombre de travailleurs sans

protection. Les dispositions envisagées devraient donc être inclusives de manière à englober les caractéristiques des deux catégories de travailleurs. L'instrument ou les instruments devrai(en)t en outre prévoir des garanties pour que les travailleurs des plateformes qui sont salariés bénéficient d'une protection non moins favorable que celle qui découle d'une relation de travail en général. Cette approche donne la priorité à l'inclusivité, à la simplicité et à une application cohérente des normes du travail.

- 304.** L'usage veut que la Conférence internationale du Travail adopte soit une convention accompagnée d'une recommandation sur le même sujet, soit une recommandation autonome qui établit des orientations non contraignantes pour les États Membres. La Conférence a aussi adopté un instrument qui comporte à la fois des dispositions obligatoires et de simples orientations<sup>505</sup>. Pour ce qui est du travail décent dans l'économie des plateformes, un même instrument pourrait aussi contenir, d'une part, des dispositions obligatoires énonçant les principes, droits et obligations applicables à tous les travailleurs des plateformes numériques et touchant des aspects essentiels du travail décent dans l'économie des plateformes et, d'autre part, des orientations portant sur des points précis de la mise en œuvre de ces principes, droits et obligations, ou sur des aspects pour lesquels il est encore prématuré d'établir des normes obligatoires ou pour lesquels des normes non obligatoires sont plus adaptées.

### **Possibilité de prévoir des procédures d'amendement simplifiées et accélérées pour le(s) futur(s) instrument(s)**

- 305.** L'évolution rapide de l'économie des plateformes et les avancées de la technologie continuent d'offrir de nouvelles perspectives d'activités et de modèles économiques qui feront inévitablement surgir de nouveaux défis en matière de travail décent. Or, si la technologie est au cœur de l'organisation du travail sur ou via des plateformes, son évolution rapide ne doit pas venir contrarier les efforts déployés pour résoudre les difficultés qui se posent en matière de travail décent. Elle souligne au contraire qu'il est important d'accorder une attention particulière à ces questions. Le Bureau considère que les caractéristiques propres à l'économie des plateformes, parce qu'elles évoluent rapidement, doivent faire l'objet d'un examen permanent. L'instrument envisagé pourrait donc prévoir une procédure simplifiée et accélérée d'amendement de ses dispositions sur des sujets spécifiques, afin de conserver sa pertinence face à l'évolution technologique, réglementaire et opérationnelle du travail sur ou via des plateformes numériques. Le questionnaire comporte une question à ce sujet.

### **Le questionnaire**

- 306.** Le questionnaire annexé au présent rapport vise à recueillir des avis sur le contenu et la structure de la (ou des) norme(s) qui portera/porteront sur le travail décent dans l'économie des plateformes.
- 307.** Il est structuré par domaine thématique pour permettre aux États Membres de réfléchir aux sujets sur lesquels pourraient porter les dispositions qui seraient obligatoires et énonceraient des principes généraux applicables à tous les travailleurs des plateformes numériques, et les dispositions qui fourniraient des orientations sur ces mêmes questions.

---

<sup>505</sup> À savoir la [convention du travail maritime, 2006, telle qu'amendée \(MLC, 2006\)](#).

- 308.** La structure du questionnaire, telle que proposée, présentera l'avantage, au moment du processus normatif, de faciliter les négociations qui auront lieu dans le cadre des deux discussions prévues à la Conférence, en permettant aux délégués de passer en revue l'ensemble des éléments de la réglementation en vigueur dans chaque domaine thématique.
- 309.** Les réponses au questionnaire permettront d'élaborer un deuxième rapport, qui, joint au présent document, servira de base à la première discussion normative qui se tiendra à la session de la Conférence internationale du Travail de juin 2025, et à la seconde discussion, en juin 2026, en vue de l'adoption de l'instrument (ou des instruments).

## ► Questionnaire

---

Comme indiqué dans l'introduction du présent rapport, à sa 347<sup>e</sup> session (mars 2023), le Conseil d'administration du Bureau international du Travail (BIT) a décidé d'inscrire à l'ordre du jour de la 113<sup>e</sup> session (juin 2025) de la Conférence internationale du Travail une question normative sur le travail décent dans l'économie des plateformes, qui fera l'objet d'une double discussion <sup>1</sup>.

Les gouvernements sont invités à faire connaître leurs vues sur la forme, le champ d'application et le contenu des futures normes en répondant au présent questionnaire, après consultation des organisations d'employeurs et de travailleurs les plus représentatives. Ils devraient donner des réponses motivées et indiquer quelles organisations ont été consultées. L'attention des gouvernements est en outre appelée sur l'importance de veiller à ce que tous les services ou ministères compétents qui ont des fonctions de contrôle ou d'autres fonctions touchant à l'économie des plateformes participent à l'élaboration des réponses au présent questionnaire.

Les gouvernements sont invités à faire parvenir leurs réponses au Bureau au plus tard le 31 août 2024, afin que celui-ci puisse en tenir compte.

Le questionnaire prévoit quatre possibilités quant au type d'instrument ou d'instruments qui pourraient être adoptés: une convention; une recommandation; une convention complétée par une recommandation; ou une convention comportant des dispositions qui seraient obligatoires et d'autres qui fourniraient des orientations.

Les questions sont réparties par domaine thématique. Chaque domaine thématique regroupe des questions portant sur des dispositions qui pourraient être considérées comme obligatoires et des questions portant sur des dispositions qui pourraient être considérées comme fournissant des orientations. Les dispositions qui pourraient être considérées comme obligatoires énonceraient les principes, droits et obligations applicables à tous les travailleurs des plateformes numériques, et traiteraient donc des aspects essentiels du travail décent dans l'économie des plateformes. Les dispositions qui pourraient être considérées comme fournissant des orientations porteraient sur des points précis de la mise en œuvre de ces principes, droits et obligations, ou sur des aspects sur lesquels il est encore prématuré d'établir des normes obligatoires ou pour lesquels des normes non obligatoires sont plus adaptées.

La structure du questionnaire ne limite nullement le droit de la Conférence internationale du Travail de décider de la forme de l'instrument ou des instruments la plus appropriée.

En outre, le questionnaire vise à recueillir les vues des mandants sur le point de savoir si l'instrument ou les instruments devraient prévoir une procédure simplifiée et accélérée d'amendement de certaines dispositions, afin de garantir leur pertinence continue face à l'évolution technologique, réglementaire et opérationnelle touchant le travail sur ou via des plateformes de travail numériques. Si le principe d'une telle procédure recueillait l'adhésion, le Bureau présenterait, en amont de la première discussion de la Conférence, des informations plus détaillées sur son élaboration éventuelle.

Il serait souhaitable que, dans la mesure du possible, le questionnaire soit rempli sous forme électronique et transmis par courriel à l'adresse suivante: [platformeconomy@ilo.org](mailto:platformeconomy@ilo.org). Un exemplaire papier peut également être envoyé au Département des conditions de travail et de l'égalité (WORKQUALITY), au Bureau international du Travail, à Genève.

---

<sup>1</sup> GB.347/PV(Rev.), paragr. 876.

## I. Forme du ou des instruments internationaux

1. La Conférence internationale du Travail devrait-elle adopter un ou plusieurs instruments sur le travail décent dans l'économie des plateformes?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

2. Dans l'affirmative, le ou les instruments devraient-ils prendre la forme:

a) d'une convention?

b) d'une recommandation?

c) d'une convention complétée par une recommandation?

d) ou d'une convention comportant des dispositions obligatoires et des dispositions fournissant des orientations?

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## II. Préambule

3. Le préambule du ou des instruments devrait-il constater que la croissance de l'économie des plateformes, notamment l'ampleur accrue des plateformes de travail numériques, élargit les possibilités de création d'emplois et de revenus liés au travail ainsi que de développement des entreprises et des activités commerciales, et dans le même temps noter que cette situation transforme en profondeur les modes d'organisation et d'exécution du travail et crée des défis pour la réalisation du travail décent dans l'économie des plateformes?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

4. Le préambule du ou des instruments devrait-il rappeler que les conventions et recommandations internationales du travail s'appliquent à tous les travailleurs, y compris aux travailleurs des plateformes numériques, sauf disposition contraire?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

5. Le préambule du ou des instruments devrait-il souligner que, eu égard aux spécificités du travail sur ou via des plateformes de travail numériques, il est souhaitable de compléter les normes générales par des normes propres aux travailleurs des plateformes numériques, afin que ceux-ci puissent jouir pleinement de leurs droits et en vue de promouvoir une concurrence loyale?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

6. Le préambule du ou des instruments devrait-il reconnaître l'importance des conséquences qu'a, sur les conditions de travail, l'utilisation d'algorithmes à des fins d'organisation, de supervision et d'évaluation du travail sur ou via des plateformes de travail numériques?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

7. D'autres considérations devraient-elles figurer dans le préambule du ou des instruments?

Oui  Non

**Veillez préciser lesquelles**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

### III. Définitions

8. Aux fins du ou des instruments, l'expression «plateforme de travail numérique» devrait-elle s'entendre d'une personne physique ou morale qui fournit, au moyen d'outils numériques tels qu'un site Internet ou une application, un service consistant en l'exécution d'un travail par une personne contre rémunération, que ce travail soit exécuté en ligne (plateformes numériques de travail en ligne) ou en un lieu géographique précis (plateformes numériques de travail localisé)?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

9. Aux fins du ou des instruments, le terme «intermédiaire» devrait-il s'entendre d'une personne physique ou morale qui donne accès au travail sur ou via une plateforme de travail numérique en recourant à la sous-traitance ou à d'autres modalités?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

10. Aux fins du ou des instruments, l'expression «travailleur des plateformes numériques» devrait-elle s'entendre d'une personne employée ou engagée pour travailler sur ou via une plateforme de travail numérique<sup>2</sup>, indépendamment de son statut d'emploi, et qu'elle travaille de manière formelle ou informelle?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

11. Aux fins du ou des instruments, le terme «rémunération» devrait-il s'entendre de la compensation financière due à un travailleur des plateformes numériques, indépendamment de son statut d'emploi, en contrepartie du travail qu'il effectue sur ou via une plateforme de travail numérique?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

12. Aux fins du ou des instruments, l'expression «durée du travail» devrait-elle s'entendre du temps pendant lequel les travailleurs des plateformes numériques sont à la disposition d'une plateforme de travail numérique, y compris le temps pendant lequel ils attendent des tâches?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

13. D'autres termes devraient-ils être définis dans le ou les instruments? Dans l'affirmative, veuillez préciser lesquels.

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## IV. Objet et champ d'application

14. Le ou les instruments devraient-ils s'appliquer:

a) à toutes les plateformes de travail numériques;

Oui  Non

---

<sup>2</sup> Le travail sur ou via une plateforme de travail numérique recouvre un large éventail d'activités réalisées au moyen d'un outil numérique d'intermédiation tel qu'un site Web ou une application. Il peut par exemple s'agir de travail via des applications de covoiturage ou de travail via des plateformes de microtâches. La fonction d'intermédiation des technologies permet de le distinguer des autres types de travail effectué par des individus pour des plateformes de travail numériques, tel que le travail administratif.

b) à tous les travailleurs des plateformes numériques?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

**15.** Le ou les instruments devraient-ils prévoir que, lorsque des problèmes particuliers d'une importance significative se posent, tout Membre peut, au moment de la ratification et après consultation des organisations d'employeurs et de travailleurs représentatives et, lorsqu'elles existent, des organisations représentant les plateformes de travail numériques et les travailleurs des plateformes numériques, exclure de l'application de tout ou partie de leurs dispositions:

a) des catégories limitées de plateformes de travail numériques?

Oui  Non

b) des catégories limitées de travailleurs des plateformes numériques?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

**16.** Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait prendre des mesures pour veiller à ce que, dans la mise en œuvre de leurs dispositions, les travailleurs des plateformes numériques engagés dans une relation de travail jouissent d'une protection qui ne soit pas moins favorable que celle dont jouissent les travailleurs engagés dans une relation de travail en général?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## V. Contenu matériel du ou des instruments

### A. Principes et droits fondamentaux au travail

#### Dispositions obligatoires

**17.** Le ou les instruments devraient-ils souligner que tout Membre devrait prendre des mesures pour garantir que les travailleurs des plateformes numériques jouissent des principes et droits fondamentaux au travail, à savoir:

a) la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective;

Oui  Non

b) l'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire;

Oui  Non

c) l'abolition effective du travail des enfants;

Oui  Non

d) l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession;

Oui  Non

e) un milieu de travail sûr et salubre?

Oui  Non

#### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## B. Sécurité et santé au travail

### Dispositions obligatoires

**18.** Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait exiger des plateformes de travail numériques qu'elles prennent des mesures appropriées correspondant à leur degré de contrôle pour prévenir les accidents et les atteintes à la santé qui résultent du travail, sont liés au travail ou surviennent au cours du travail, en évaluant les risques physiques et psychosociaux et en prenant des mesures de prévention et de contrôle adéquates?

Oui  Non

#### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

**19.** Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait prendre des mesures appropriées pour veiller à ce que:

a) l'équipement utilisé pour effectuer un travail sur ou via des plateformes de travail numériques ne présente pas de danger pour la sécurité et la santé des travailleurs des plateformes numériques?

Oui  Non

b) les travailleurs des plateformes numériques reçoivent des informations et une formation appropriées dans le domaine de la sécurité et de la santé au travail?

Oui  Non

c) les travailleurs des plateformes numériques aient le droit de se retirer d'une situation de travail dont ils pensent qu'elle présente un danger imminent et grave pour leur vie ou leur santé?

Oui  Non

d) les travailleurs des plateformes numériques signalent à un représentant de la plateforme de travail numérique toute situation dont ils ont un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger imminent et grave pour leur vie ou leur santé?

Oui  Non

- e) les vêtements et l'équipement de protection individuelle adéquats qui sont nécessaires lorsqu'il n'est pas possible de prévenir ou de contrôler de manière raisonnable les dangers par d'autres moyens soient fournis par la plateforme de travail numérique, sans frais pour le travailleur?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

20. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que, dans le cadre de leur travail, les travailleurs des plateformes numériques devraient se conformer aux mesures de sécurité et de santé au travail prescrites et coopérer à l'accomplissement des obligations de sécurité et de santé au travail qui incombent aux plateformes de travail numériques?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

21. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que, lorsque la protection des travailleurs des plateformes numériques en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle n'est pas assurée par les régimes de sécurité sociale existants, tout Membre devrait exiger des plateformes de travail numériques qu'elles étendent cette protection aux travailleurs des plateformes numériques qu'elles emploient ou engagent?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## Dispositions fournissant des orientations

22. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient encourager les plateformes de travail numériques à fournir aux travailleurs des plateformes numériques, selon la nature du travail effectué, un accès à des installations sanitaires et à de l'eau potable?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## C. Violence et harcèlement

### Dispositions obligatoires

23. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait prendre des mesures appropriées pour protéger efficacement les travailleurs des plateformes numériques contre la violence et le harcèlement dans le monde du travail, y compris la violence et le harcèlement fondés sur le genre et, s'il y a lieu, la violence et le harcèlement impliquant des tiers, tels que des clients,

conformément au droit de toute personne à un monde du travail exempt de violence et de harcèlement, tel que reconnu dans la convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## D. Promotion de l'emploi

### Dispositions obligatoires

24. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait, parmi ses objectifs de politique nationale, promouvoir la création d'emplois décents et encourager le développement des carrières et des compétences dans l'économie des plateformes, en cohérence avec l'objectif du plein emploi, productif et librement choisi tel qu'énoncé dans la convention (n° 122) sur la politique de l'emploi, 1964?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

### Dispositions fournissant des orientations

25. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient promouvoir des possibilités de perfectionnement par la formation et l'éducation afin de développer les compétences des travailleurs des plateformes numériques et de les doter de compétences transférables, de sorte qu'ils jouissent de conditions de travail décentes, améliorent leurs perspectives d'emploi et s'adaptent à l'évolution des technologies et à la situation du marché du travail?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

26. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient promouvoir des mesures visant à réduire les obstacles auxquels se heurtent les groupes défavorisés pour travailler sur ou via des plateformes de travail numériques?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## E. Relation de travail

### Dispositions obligatoires

27. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait prendre des mesures pour assurer la qualification adéquate des travailleurs des plateformes numériques au regard de l'existence d'une relation de travail, sur la base du principe de la primauté des faits tel qu'énoncé

dans la recommandation (n° 198) sur la relation de travail, 2006, et compte tenu des spécificités du travail sur ou via des plateformes de travail numériques <sup>3</sup>?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

- 28.** Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les mesures adoptées par les Membres concernant la détermination de l'existence d'une relation de travail ne devraient pas entrer en conflit avec les relations civiles ou commerciales véritables et garantissent que les travailleurs des plateformes numériques engagés dans une relation de travail jouissent de la protection à laquelle ils ont droit?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## Dispositions fournissant des orientations

- 29.** Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient examiner à intervalles appropriés et, si nécessaire, clarifier et adapter, le champ d'application de la législation pertinente, afin d'assurer la qualification adéquate des travailleurs des plateformes numériques au regard de la relation de travail dans un monde du travail en mutation?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## F. Recours à des intermédiaires

### Dispositions obligatoires

- 30.** Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait prendre des mesures pour veiller à ce que, lorsqu'il est permis d'avoir recours à des intermédiaires, les activités de ces derniers soient réglementées de manière adéquate, et les responsabilités respectives des plateformes de travail numériques et des intermédiaires, y compris pour ce qui concerne la sécurité et la santé au travail ainsi que le paiement de la rémunération et les cotisations de sécurité sociale, soient fixées et réparties conformément à la législation et à la pratique nationales?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

---

<sup>3</sup> Le principe de la primauté des faits est énoncé au paragraphe 9 de la recommandation n° 198, aux termes duquel la détermination d'une relation de travail «devrait être guidée, en premier lieu, par les faits ayant trait à l'exécution du travail et à la rémunération du travailleur, nonobstant la manière dont la relation de travail est caractérisée dans tout arrangement contraire, contractuel ou autre, éventuellement convenu entre les parties».

## G. Rémunération et temps de travail

### Dispositions obligatoires

31. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait prendre des mesures pour veiller à ce que la rémunération due aux travailleurs des plateformes numériques:

a) soit adéquate et comprenne, s'il y a lieu, un paiement équitable à la pièce?

Oui  Non

b) soit payée régulièrement, dans une monnaie ayant cours légal et intégralement, conformément aux obligations contractuelles, à la législation nationale et aux conventions collectives, et ne soit pas suspendue de manière indue?

Oui  Non

#### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

32. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que, lors de l'évaluation du respect de la législation et des conventions collectives applicables concernant le montant de la rémunération, les éléments suivants ne devraient pas être considérés comme faisant partie de la rémunération due aux travailleurs des plateformes numériques:

a) les dépenses et autres frais nécessaires à l'exécution de leur travail?

Oui  Non

b) les pourboires et autres gratifications?

Oui  Non

#### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

33. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait pourvoir à ce que les plateformes de travail numériques ne soient autorisées à effectuer des retenues sur la rémunération des travailleurs des plateformes numériques qu'aux conditions et dans la mesure prévues par la législation nationale ou fixées par convention collective, et à ce qu'elles aient interdiction de mettre à la charge des travailleurs des plateformes numériques des honoraires ou frais, de manière directe ou indirecte, en totalité ou en partie?

Oui  Non

#### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

34. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait exiger des plateformes de travail numériques qu'elles fournissent périodiquement aux travailleurs des plateformes numériques des informations exactes et facilement compréhensibles concernant leur rémunération et toute retenue effectuée?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

35. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait prendre des mesures visant à assurer, conformément à la législation nationale ou aux conventions collectives, une protection adéquate aux travailleurs des plateformes numériques en ce qui concerne:

a) la durée du travail;

Oui  Non

b) les pauses;

Oui  Non

c) le repos journalier et hebdomadaire?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

### Dispositions fournissant des orientations

36. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient prendre des mesures pour veiller à ce que la rémunération due aux travailleurs des plateformes numériques soit au moins équivalente au salaire minimum légal ou négocié, calculé selon la même méthode, des travailleurs se trouvant dans une situation comparable, lorsqu'un tel salaire existe?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

37. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient formuler des orientations sur le paiement des pourboires et autres gratifications, en vue de veiller à ce que ceux-ci soient perçus par les travailleurs des plateformes numériques?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

38. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient définir une méthode pour déterminer la rémunération due aux travailleurs des plateformes numériques pour les périodes pendant lesquelles ils sont à la disposition d'une plateforme et attendent des tâches?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

39. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient prendre des mesures pour permettre aux travailleurs des plateformes numériques de refuser des tâches ou de se déconnecter d'une plateforme de travail numérique lorsqu'ils ne sont pas disponibles pour travailler, sans subir de représailles?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## H. Incidences de l'utilisation d'algorithmes sur les conditions de travail

### Dispositions obligatoires

40. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait exiger des plateformes de travail numériques qu'elles informent les travailleurs des plateformes numériques, avant qu'ils ne soient employés ou engagés, ainsi que leurs représentants ou les organisations de travailleurs représentatives et, lorsqu'elles existent, les organisations représentant les travailleurs des plateformes numériques, de l'utilisation d'algorithmes à des fins d'organisation, de supervision et d'évaluation du travail, et de la mesure dans laquelle cette utilisation influe sur les conditions de travail des travailleurs des plateformes numériques?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

41. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait exiger des plateformes de travail numériques qu'elles veillent à ce que l'utilisation d'algorithmes:

a) n'entraîne aucune discrimination directe ou indirecte, y compris en ce qui concerne l'accès au travail sur ou via des plateformes de travail numérique et la fixation de la rémunération;

Oui  Non

b) n'ait pas d'effets préjudiciables sur la sécurité et la santé des travailleurs des plateformes numériques, y compris les risques d'accidents liés au travail et les risques psychosociaux?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

42. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait assurer l'accès effectif des travailleurs des plateformes numériques, sans retard injustifié, à un examen humain de toutes décisions générées par un algorithme qui ont des incidences sur leurs conditions de travail, en particulier lorsque ces décisions entraînent la suspension ou la désactivation de leur compte ou la cessation de leur relation professionnelle?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

### Dispositions fournissant des orientations

43. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que, lorsque les incidences de l'utilisation d'algorithme sur les conditions de travail des travailleurs des plateformes numériques ne sont pas couvertes par une convention collective, cette utilisation devrait être soumise à l'autorisation préalable de l'autorité compétente?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

44. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient encourager les plateformes de travail numériques à assurer le suivi et l'évaluation périodiques des incidences de l'utilisation d'algorithmes sur les conditions de travail des travailleurs des plateformes numériques, et l'application de toutes mesures correctives nécessaires, en collaboration avec les représentants des travailleurs des plateformes numériques ou les organisations de travailleurs représentatives et, lorsqu'elles existent, les organisations représentant les travailleurs des plateformes numériques?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

45. Le ou les instruments devraient-ils souligner qu'il importe que les informations, la convention collective ou l'autorisation préalable mentionnées aux questions 40 et 44, traitent au moins des éléments suivants:

a) les principaux paramètres pris en considération par l'algorithme qui ont des conséquences sur les conditions de travail, ainsi que leur importance relative;

Oui  Non

b) le degré d'intervention humaine, le cas échéant, dans la prise de décisions;

Oui  Non

c) toute modification ultérieure apportée à a) ou b)?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## I. Protection des données personnelles des travailleurs des plateformes numériques

### Dispositions obligatoires

46. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait mettre en place des garanties effectives et appropriées concernant la collecte, le stockage, l'utilisation, le traitement et la communication des données personnelles des travailleurs des plateformes numériques?

Oui  Non

#### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

47. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait exiger des plateformes de travail numériques qu'elles veillent à ce que les données personnelles des travailleurs des plateformes numériques ne soient collectées, traitées et utilisées que dans la mesure strictement nécessaire à la bonne exécution de la relation professionnelle ou prévue par la législation nationale, et qu'elles interdisent, en particulier, la collecte, le traitement et l'utilisation des données personnelles:

a) relatives à des conversations privées, y compris des échanges avec les représentants des travailleurs;

Oui  Non

b) concernant l'affiliation à des organisations de travailleurs ou la participation à leurs activités;

Oui  Non

c) obtenues lorsqu'un travailleur des plateformes numériques n'est pas connecté sur une plateforme de travail numérique en vue d'effectuer un travail;

Oui  Non

d) concernant la santé physique et mentale ou d'autres données sensibles telles que définies conformément aux normes internationales du travail et aux autres instruments nationaux et internationaux pertinents?

Oui  Non

#### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## Dispositions fournissant des orientations

48. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que, lorsqu'ils mettent en place les garanties mentionnées à la question 46, les Membres devraient tenir compte des instruments pertinents de l'Organisation internationale du Travail, tels que le Recueil de directives pratiques sur la protection des données personnelles des travailleurs, et des autres instruments nationaux et internationaux applicables en matière de protection des données personnelles et de droit à la vie privée?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

49. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient adopter des politiques concernant la portabilité des données relatives au travail des travailleurs des plateformes numériques, y compris leurs notes?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## J. Sécurité sociale

### Dispositions obligatoires

50. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait prendre des mesures pour veiller à ce que les travailleurs des plateformes numériques bénéficient d'une protection en matière de sécurité sociale dans des conditions qui ne soient pas moins favorables que celles applicables aux travailleurs en général?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

### Dispositions fournissant des orientations

51. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient prendre des mesures pour veiller à ce que les plateformes de travail numériques et les travailleurs des plateformes numériques participent, les uns et les autres, au financement des systèmes de sécurité sociale, sur la base du principe de pérennité financière, budgétaire et économique, compte dûment tenu de la justice sociale et de l'équité?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

52. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que, lorsque la couverture du système national de sécurité sociale est limitée, les Membres devraient s'efforcer d'en étendre progressivement le champ à tous les travailleurs des plateformes numériques pour ce qui est des neuf catégories de prestations figurant dans la convention (n° 102) concernant la sécurité sociale (norme minimum), 1952 <sup>4</sup>?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

53. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient s'efforcer de prendre des mesures en faveur de la conservation ou de la transférabilité des droits en matière de sécurité sociale en cours d'acquisition et acquis par les travailleurs des plateformes numériques, lorsque ces travailleurs sont successivement soumis à différents régimes de sécurité sociale dans différents États Membres ou dans le même État Membre?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## K. Conditions d'emploi et de travail applicables aux travailleurs des plateformes

### Dispositions obligatoires

54. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les conditions d'emploi et de travail des travailleurs des plateformes numériques devraient être régies par le droit du pays où le travail est effectué?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

55. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait prendre des mesures pour veiller à ce que les travailleurs des plateformes numériques soient informés de leurs conditions d'emploi et de travail d'une manière appropriée, vérifiable et facilement compréhensible, lorsque cela est possible au moyen d'un contrat écrit, conformément à la législation nationale ou aux conventions collectives?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

---

<sup>4</sup> Voir parties II à X de la convention n° 102: soins médicaux, indemnités de maladie, prestations de chômage, prestations de vieillesse, prestations en cas d'accidents du travail et de maladies professionnelles, prestations aux familles, prestations de maternité, prestations d'invalidité et prestations de survivants.

## Dispositions fournissant des orientations

56. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient exiger que les contrats entre les travailleurs des plateformes numériques et les plateformes de travail numériques contiennent au minimum les éléments suivants:

a) l'identité et les coordonnées des parties contractantes;

Oui  Non

b) les tâches dont l'exécution est attendue du travailleur de la plateforme numérique;

Oui  Non

c) des informations concernant les incidences de l'utilisation d'algorithmes sur les conditions de travail, telles que mentionnées à la question 40;

Oui  Non

d) des informations concernant les motifs pour lesquels le compte d'un travailleur d'une plateforme de travail numérique peut être suspendu ou désactivé, ou pour lesquels il peut être mis fin à la relation professionnelle;

Oui  Non

e) des informations concernant la méthode de détermination de la rémunération due au travailleur de la plateforme numérique et, s'il y a lieu, d'éventuelles déductions;

Oui  Non

f) le cas échéant, les périodes pendant lesquelles il est attendu du travailleur d'une plateforme de travail numérique qu'il soit à la disposition de cette plateforme pour effectuer des tâches?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## L. Protection des migrants et des réfugiés

### Dispositions obligatoires

57. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait prendre toutes les mesures nécessaires et appropriées pour prévenir les abus à l'encontre des migrants et des réfugiés dans le cadre de leur recrutement ou de leur travail en tant que travailleurs des plateformes numériques et leur fournir une protection adéquate?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

### Dispositions fournissant des orientations

58. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient veiller à ce que des services publics gratuits d'information soient fournis afin que les migrants et les réfugiés aient connaissance de la législation pertinente relative au travail sur ou via plateformes de travail

numériques, y compris les mécanismes de règlement des conflits et les moyens légaux de recours et de réparation mentionnés aux questions 65 à 67?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## M. Liberté syndicale, dialogue social et rôle des organisations d'employeurs et de travailleurs

### Dispositions obligatoires

59. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir que les plateformes de travail numériques et les travailleurs des plateformes numériques jouissent effectivement de la liberté syndicale et du droit de négociation collective, notamment le droit, sans autorisation préalable, de constituer des organisations de leur choix et celui de s'affilier à ces organisations, à la seule condition de se conformer aux statuts de ces dernières?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

### Dispositions fournissant des orientations

60. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient instaurer un environnement favorable permettant aux plateformes de travail numériques et aux travailleurs des plateformes numériques d'exercer leur droit d'organisation et de négociation collective et de participer au dialogue social, y compris au niveau transnational?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

61. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient prendre ou appuyer des mesures visant à renforcer la capacité des organisations d'employeurs et de travailleurs représentatives et, lorsqu'elles existent, des organisations représentant les plateformes de travail numériques et les travailleurs des plateformes numériques, à promouvoir et défendre efficacement les intérêts de leurs membres pour ce qui est du travail sur ou via des plateformes de travail numériques?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

62. Le ou les instruments devraient-ils encourager les organisations d'employeurs et de travailleurs à étendre respectivement aux plateformes de travail numériques et aux travailleurs des plateformes numériques la possibilité de s'affilier et d'accéder à leurs services?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

63. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient prendre des mesures pour veiller à ce que les plateformes de travail numériques mettent à disposition des organisations de travailleurs représentatives et, lorsqu'elles existent, des organisations représentant les travailleurs des plateformes numériques, toutes les informations nécessaires à des négociations constructives?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## N. Suspension et désactivation du compte et cessation de la relation professionnelle

### Dispositions obligatoires

64. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait prendre des mesures pour interdire la suspension ou la désactivation du compte d'un travailleur des plateformes numériques ou la cessation de sa relation professionnelle avec une plateforme de travail numérique, lorsque cette suspension, désactivation ou cessation est fondée sur des motifs discriminatoires ou arbitraires ou tout autre motif injustifié?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## O. Règlement des conflits

### Dispositions obligatoires

65. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait prendre des mesures pour veiller à ce que les travailleurs des plateformes numériques aient facilement accès à des moyens légaux de recours et de réparation appropriés et efficaces et à des mécanismes de règlement des conflits sûrs, équitables et efficaces?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## Dispositions fournissant des orientations

66. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient prendre des mesures pour veiller à ce que les travailleurs des plateformes numériques aient accès à des mécanismes de règlement des conflits sur le territoire où ils résident ou effectuent un travail sur ou via une plateforme de travail numérique, indépendamment du lieu où cette plateforme est établie?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

67. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres, lorsqu'ils prennent des mesures relatives à des moyens légaux de recours et de réparation et à des mécanismes de règlement des conflits, devraient tenir compte de la situation particulière des migrants et des réfugiés, notamment la reconnaissance du droit de demeurer légalement sur le territoire pour faire valoir leurs droits une fois que leur relation professionnelle a pris fin?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## P. Mise en conformité et contrôle de l'application

### Dispositions obligatoires

68. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait mettre en place des mécanismes pour assurer la mise en conformité avec la législation nationale et les conventions collectives pertinentes et le contrôle de leur application, compte tenu des caractéristiques particulières du travail sur ou via des plateformes de travail numériques?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

69. Le ou les instruments devraient-ils prévoir que, dans le but d'assurer la mise en conformité, tout Membre devrait définir les conditions d'exercice des activités des plateformes de travail numériques suivant un système de licence ou d'agrément ou une autre forme de réglementation, notamment des obligations relatives à la communication d'informations?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## Dispositions fournissant des orientations

- 70.** Le ou les instruments devraient-ils prévoir que, lorsqu'ils mettent en place les mécanismes de mise en conformité mentionnés à la question 68, les Membres devraient garantir aux travailleurs des plateformes numériques le respect de leur droit à la vie privée?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

- 71.** Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient veiller à ce que des mesures soient prises pour faciliter la formalisation des travailleurs des plateformes numériques, lutter contre les activités non déclarées et promouvoir une concurrence loyale, notamment en imposant aux plateformes de travail numériques des obligations relatives à la communication d'informations?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## Q. Mise en œuvre

### Dispositions obligatoires

- 72.** Le ou les instruments devraient-ils prévoir que tout Membre devrait mettre en œuvre leurs dispositions à l'égard des plateformes de travail numériques qui exercent leurs activités sur son territoire et des travailleurs des plateformes numériques qui travaillent sur ce territoire?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

- 73.** Le ou les instruments devraient-ils prévoir que, lorsqu'il met en œuvre leurs dispositions, tout Membre devrait consulter les organisations d'employeurs et de travailleurs représentatives et, lorsqu'elles existent, les organisations représentant les plateformes de travail numériques et les travailleurs des plateformes numériques, et promouvoir leur participation active?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

- 74.** Le ou les instruments devraient-ils prévoir que leurs dispositions devraient être appliquées par voie de législation, de conventions collectives, de décisions de justice, par une combinaison de ces moyens, ou de toute autre manière conforme aux conditions et à la pratique nationales,

notamment en étendant ou en adaptant les mesures existantes ou en élaborant de nouvelles mesures pour couvrir les travailleurs des plateformes numériques?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## Dispositions fournissant des orientations

**75.** Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient coopérer aux niveaux bilatéral, régional et international en vue d'assurer la mise en œuvre effective de leurs dispositions, en particulier en ce qui concerne les principes et droits fondamentaux au travail, la sécurité sociale, le règlement des conflits et la régulation du fonctionnement des plateformes de travail numériques?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

**76.** Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient sensibiliser les plateformes de travail numériques, les travailleurs des plateformes numériques ainsi que les organisations d'employeurs et de travailleurs représentatives et, lorsqu'elles existent, les organisations représentant les plateformes de travail numériques et les travailleurs des plateformes numériques, et leur fournir des informations et des orientations, en vue de favoriser la mise en œuvre effective de leurs dispositions?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

**77.** Le ou les instruments devraient-ils prévoir que les Membres devraient établir des mécanismes appropriés, notamment la collecte de données et de statistiques, pour suivre les changements à l'œuvre concernant le travail sur ou via des plateformes de travail numériques?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## R. Amendements

**78.** Le ou les instruments devraient-ils prévoir une procédure simplifiée et accélérée d'amendement de certaines dispositions, afin de garantir leur pertinence continue face à l'évolution technologique, réglementaire et opérationnelle touchant le travail sur ou via des plateformes de travail numériques?

Oui  Non

**Commentaires**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## VI. Autres considérations

79. La législation ou la pratique nationales présentent-elles des particularités susceptibles de rendre difficile l'application du ou des instruments dans la pratique?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

80. (Pour les États fédéraux seulement) En cas d'adoption du ou des instruments, la question à l'étude relèverait-elle des autorités fédérales ou, en totalité ou en partie, des entités qui constituent la fédération?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

81. Existe-t-il d'autres aspects pertinents qui ne sont pas traités dans le présent questionnaire et dont il conviendrait de tenir compte lors de la rédaction de l'instrument ou des instruments?

Oui  Non

### Commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.