

**RAPPORT D'OBSERVATION 2025
DE
L'AUTORITÉ DES RELATIONS SOCIALES
DES PLATEFORMES D'EMPLOI (ARPE)**



Jun 2025

INTRODUCTION

Le directeur général de l'ARPE est chargé de soumettre au conseil d'administration tous les deux ans au minimum « un rapport d'observation sur les pratiques des plateformes relatives aux conditions d'exercice de l'activité professionnelle des travailleurs, notamment en matière d'usage des algorithmes et des outils numériques et des données personnelles des travailleurs qui peut s'accompagner de préconisations »¹.

Lors de sa séance du 13 mars 2023, l'ARPE a proposé à son conseil d'administration, qui l'a approuvé, de consacrer son premier rapport à trois thématiques :

- La rupture du lien commercial à l'initiative de la plateforme
- L'évaluation de l'impact des accords et l'accès aux données permettant de documenter les négociations
- La protection sociale des travailleurs indépendants des secteurs des VTC et de la livraison

La troisième thématique n'a pas été traitée à ce jour faute pour l'ARPE d'avoir pu mobiliser une ressource appropriée pouvant lui venir en appui. Ce sujet demeure cependant d'actualité et fera l'objet d'une démarche complémentaire dès que les conditions de faisabilité seront réunies.

Le présent rapport est donc structuré en deux parties, la première (p 3) portant sur la rupture du lien commercial à l'initiative de la plateforme d'emploi et la seconde (p 17) sur l'évaluation de l'impact des accords et l'accès aux données permettant de documenter les négociations.

¹ Décret n°2022-1245 du 21 septembre 2022

Première partie :

La rupture du lien commercial à l'initiative de la plateforme

L'ARPE a choisi cette thématique pour deux raisons : le rôle significatif de la dimension algorithmique dans le processus de désactivation et l'intérêt marqué des travailleurs indépendants VTC et livreurs pour ce sujet à enjeu économique et social majeur, intérêt qui s'est traduit par la signature de deux accords sectoriels². Ces accords sont très proches dans leur contenu, ce qui illustre des préoccupations communes des travailleurs indépendants des deux secteurs à ce sujet.

La désactivation du compte ou la résiliation peut être définie comme la rupture définitive des relations commerciales à l'initiative d'une plateforme. La suspension de compte vise quant à elle l'interruption provisoire et temporaire, à l'initiative de la plateforme, des relations commerciales avec le chauffeur ou le livreur indépendant³.

Pour la réalisation de ces travaux, l'ARPE a d'abord sollicité son conseil d'administration le 13 mars 2024 en vue d'informer collégalement l'ensemble des parties et de recueillir leurs observations. Les travaux ont débuté à l'automne 2024, après la période des élections professionnelles et des nouvelles désignations des organisations. L'ARPE a orienté ses réflexions autour du rôle de l'algorithme et de la personne humaine dans le processus de désactivation, avec pour support les accords sectoriels conclus, afin de mieux comprendre les évolutions apportées et les gains produits grâce au dialogue social. Cet éclairage se voulant le plus concret et objectivable possible, des travaux à la fois quantitatifs et qualitatifs ont été menés auprès d'un échantillon de six plateformes (Uber, Bolt, Heetch pour les VTC ; Uber Eats, Deliveroo, Stuart pour la livraison), ainsi qu'auprès de l'ensemble des organisations de travailleurs indépendants des deux secteurs. Une collecte de données a donc été lancée le 8 novembre 2024 auprès des plateformes concernées et des organisations de travailleurs, complétée ensuite par des entretiens qualitatifs auprès de l'ensemble des protagonistes qui se sont achevés en janvier 2025.

Pour ce faire, l'ARPE a bénéficié de l'appui technique du PEReN, pôle d'expertise de la régulation numérique, dans le recueil et l'analyse des données, ce qui a facilité sa compréhension des pratiques algorithmiques des plateformes.

Si l'ARPE se félicite de la mobilisation de l'ensemble des organisations de travailleurs, à l'exception de FO-INV avec laquelle l'entretien n'a malheureusement pu avoir lieu, les plateformes ont fait montre d'un volontarisme à géométrie variable, certaines s'étant montrées très impliquées et désireuses d'enrichir les travaux alors que d'autres, dont la plateforme majoritaire dans les deux secteurs, n'ont pas produit les éléments quantitatifs demandés, vidant ainsi l'exercice de sa substance en plaçant l'ARPE dans l'impossibilité de produire des données

² Accord du 20 avril 2023 encadrant les modalités de rupture des relations commerciales entre les travailleurs indépendants et les plateformes de mise en relation ; 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

³ Définitions mentionnées dans les deux accords du 20 avril 2023 et du 19 septembre 2023.

agrégées, du fait du nécessaire respect du secret des affaires et statistique. L'ARPE a donc dû recentrer son analyse autour de la dimension qualitative pour ce qui concerne les plateformes. La seconde limite de ces travaux a eu trait à la difficulté des organisations de travailleurs à produire des éléments précis et chiffrés, ce qui peut parfois atténuer la portée des arguments produits, notamment lorsqu'ils infirment ceux des plateformes.

Les développements à suivre mettront en avant une atténuation du management algorithmique dans le processus des désactivations, générateur de droits nouveaux au profit des travailleurs indépendants et impliquant fortement les organisations de travailleurs (I). Si des évolutions positives sont incontestables et peuvent notamment être portées au crédit du dialogue social, des progrès restent nécessaires afin de placer davantage le travailleur indépendant en capacité de faire valoir ses droits (II). Cela implique certainement d'interroger à nouveau l'équilibre des rapports entre l'outil numérique et l'intervention humaine.

I- Un processus de désactivation plus encadré, au service d'une verticalité moins forte dans les rapports entre les parties

Les accords sectoriels dans le secteur des VTC et de la livraison comportent de nombreux points communs dans les nouvelles garanties accordées au travailleur indépendant, à l'instar d'une volonté accrue de transparence des plateformes dans l'information de leur partenaire sur leur mode de fonctionnement ou un renforcement du principe du contradictoire au bénéfice du travailleur, ce qui peut atténuer les imperfections et les risques du fonctionnement algorithmique dans le cadre de la rupture du lien commercial. A noter que des différences d'approche peuvent également être relevées au sein des deux accords, s'expliquant aisément par les spécificités des secteurs. Ainsi, les livreurs se voient offrir la promesse d'une attention accrue quant à la prise en compte de leur parole face aux aléas d'une prestation (possibilité de signaler par eux-mêmes un incident à la plateforme, attention accrue portée aux fausses déclarations du client final). La plateforme est par ailleurs encouragée à recourir davantage à l'anglais afin de faciliter la compréhension des travailleurs non-francophones en cas de procédure de désactivation. Toutes les communications liées à une procédure de désactivation sont désormais envoyées en français et en anglais chez Uber Eats. De surcroît, les livreurs peuvent maintenant contacter la plateforme en utilisant le français ou l'anglais.

Ces sujets sont moins prégnants chez les VTC, qui bénéficient d'un accord plus complet sur la transparence, d'ailleurs mentionnée dans le titre de l'accord, avec l'engagement de la délivrance d'une information claire sur les modalités d'attribution des courses, de fixation du prix des courses ou un rappel du cadre de l'utilisation des données personnelles détenues par les plateformes.

A- Une standardisation des pratiques

La dénonciation fréquente de l'opacité du management algorithmique donnant peu de lisibilité au chauffeur VTC ou livreur sur les conditions d'exercice de son activité, ajoutée à une dispersion importante de la réglementation des droits des travailleurs indépendants (réglementation nationale, supranationale...), a amené les plateformes à repreciser des droits ou règles déjà existants pour les travailleurs. Le choix du vecteur d'un accord sectoriel présente un intérêt réel pour les travailleurs indépendants dans la mesure où beaucoup méconnaissent leurs droits et ont désormais la possibilité d'en voir réaffirmer certains dans un seul document. Ainsi, la réaffirmation du principe de la validation humaine pour toute désactivation figure dans chacun

des accords. Les entretiens menés auprès des différentes plateformes ont tous confirmé l'attention portée à cette disposition avec une validation physique systématique lors de la résiliation du contrat, bien que les organisations de travailleurs pointent des incohérences ou taux d'erreurs significatifs tendant à démontrer le manque d'analyse de certaines situations individuelles de la part des plateformes. A noter qu'Uber a mentionné, lors des entretiens, un renforcement du processus de vérification humaine, notamment pour confirmer les désactivations liées à une mauvaise identification par le logiciel de reconnaissance faciale. Toujours sur ce sujet de l'application du RGPD, le fait pour un chauffeur VTC de voir mentionné qu'il bénéficie de l'ensemble des protections prévues par le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 concernant le traitement de ses données personnelles détenues par les plateformes, l'incitera peut-être davantage à y recourir. Pour preuve, moins de 50 chauffeurs sur une population estimée à environ 56 000 chauffeurs actifs (données ONT3P) ont demandé en 2023 à avoir accès à leurs données personnelles suite au recensement effectué par l'ARPE auprès de neuf plateformes VTC (collecte de données 2023 ARPE).

Pour les livreurs, l'accord réaffirme par exemple que l'exercice de la liberté du choix de l'itinéraire par le travailleur, au regard notamment des conditions de circulation, de l'itinéraire proposé par la plateforme et le cas échéant du choix du client, ne peut constituer un motif de désactivation selon l'article L.1326-4 du code des transports. En application du code des transports, le compte d'un livreur indépendant ne peut également pas être désactivé ou suspendu au seul motif qu'il aurait refusé une ou plusieurs propositions de prestation. Ces mentions permettent ainsi de mettre fin à des perceptions erronées que pourraient avoir certains travailleurs ayant une connaissance imparfaite de leurs droits.

Outre la réaffirmation de certains droits et garanties déjà en vigueur, la définition de standards sectoriels applicables de manière uniforme à l'ensemble des chauffeurs VTC ou livreurs permettent une meilleure compréhension des modes de fonctionnement des plateformes qui deviennent plus homogènes. Cette structuration est par exemple visible au travers du droit au recours. Celui-ci existait déjà au sein de différentes plateformes avant les accords, avec souvent la possibilité pour le travailleur de demander, dans certains cas de figure, une réévaluation de la décision prise. Elle devient désormais généralisée avec un cadre plus clair qui lui est associé décrivant à quel moment et de quelle manière il s'exerce. Il en est de même pour le principe de la seconde chance concernant les VTC avec la généralisation des comités de réactivation, dispositif n'existant qu'au sein de certaines plateformes et étendu à toutes avec l'accord VTC du 19 septembre 2023. Composés notamment de représentants des travailleurs, ces comités, chargés des situations les moins graves, permettent de voir des situations de chauffeurs désactivés réexaminées de manière collégiale, ce qui remet de l'humain dans un écosystème principalement automatisé.

B- Une amélioration du dialogue plateformes – organisations de travailleurs

Les entretiens avec les organisations de travailleurs ont fait apparaître, pour certaines, la construction progressive d'une relation plus directe avec les plateformes autour du processus de désactivation. Si principalement deux organisations de travailleurs regrettent la proximité de leurs échanges avec les plateformes pour défendre la situation de certains travailleurs avant l'entrée en vigueur des accords du fait d'un nombre plus limité de saisines et de processus moins automatisés, il ressort qu'au global un lien plus étroit s'est tissé entre les parties suite à l'entrée en vigueur des accords. A l'exception de Solidaires, les organisations de livreurs sont unanimes

pour mentionner des efforts et améliorations réalisés, notamment chez Uber Eats (délais de traitement plus rapides, moyens humains dédiés).

Si les relations sont parfois conflictuelles avec la subsistance de divergences de vue importantes, force est de constater que ce suivi s'est institutionnalisé et professionnalisé avec la mise en place d'outils partagés notamment dans le secteur de la livraison (Google form pour Uber Eats et Deliveroo ; plus récemment adresse fonctionnelle pour Stuart), permettant aux organisations de travailleurs comme aux plateformes de pouvoir assurer un suivi des saisines. Cela offre l'avantage d'une plus grande fluidité dans le traitement des dossiers, des relations plus régulières, avec à la clé une assise confortée pour les organisations de travailleurs qui voient leur légitimité renforcée, et s'érigent en partenaires incontournables, notamment auprès des travailleurs, d'autant plus lorsqu'elles obtiennent la réactivation de certains d'entre eux. Cela témoigne d'une prise en compte des saisines et d'un réel réexamen des situations de la part des plateformes. A contrario, les organisations de travailleurs s'interrogent sur la marge d'erreurs importante en amont des déconnexions ou suspensions, ce qui tendrait à démontrer, selon elles, que les cas de rupture du lien commercial ne sont pas analysés avec le degré de précision requis car trop automatisés, d'où un taux de réactivation parfois important chez certaines plateformes.

L'investissement des organisations de travailleurs dans le traitement des dossiers de suspensions/désactivation demeure hétérogène avec des syndicats ou associations parfois très fortement impliqués et d'autres beaucoup moins, préférant se mobiliser sur d'autres sujets. Les deux secteurs font en tous cas apparaître une situation très différente en termes de volume de saisines de la part des travailleurs indépendants vers les syndicats.

Ainsi, les données chiffrées recueillies entre mi-novembre et mi-décembre 2024 auprès des quatre organisations de travailleurs représentatives dans le secteur de la livraison font état d'environ 6 000 saisines⁴ de livreurs pour des suspensions ou désactivations depuis octobre 2023, date d'entrée en vigueur de l'accord. Face à l'afflux des sollicitations qui tendent à croître (+ 40% de saisines écrites de livreurs entre novembre 2024 et mars 2025 pour Union-indépendants), l'organisation majoritaire du secteur a déjà mis en place des permanences physiques hebdomadaires parisiennes et/ou régionales avec la présence d'interprètes en fonction de l'origine des travailleurs. Se pose la question des moyens alloués aux organisations de travailleurs pour gérer ces flux. S'agissant du secteur VTC, les saisines de travailleurs sont, en comparaison, beaucoup moins nombreuses que chez les livreurs avec environ 400 saisines de chauffeurs vers les organisations de travailleurs entre mars et mi-décembre 2024, en dépit du décalage temporel d'un semestre dans les dates d'entrée en vigueur des deux accords respectifs.

C- Vers moins d'unilatéralité dans la relation plateforme – travailleur indépendant

Le travailleur indépendant VTC ou livreur demeure assujéti, dans l'exercice de son activité, à l'utilisation d'un certain nombre d'algorithmes décrits comme similaires par les plateformes

⁴ Ces données ont été recueillies lors des entretiens avec les organisations de travailleurs puis agrégées.

A noter que certains travailleurs indépendants sont parfois suspendus plusieurs fois, et sont de ce fait comptabilisés pour chaque suspension. Ajouté à cela, seuls les dossiers considérés comme solides sont portés par la majorité des organisations de travailleurs, ce qui fait mécaniquement baisser le nombre de dossiers individuels envoyés vers les plateformes.

interrogées⁵ : algorithmes de prix, d'attribution des courses ou encore d'identification des chauffeurs/livreurs avec ou sans reconnaissance faciale.

Le management algorithmique témoigne d'une certaine verticalité dans la relation plateforme-travailleur, dont l'expression la plus visible est la rupture du lien commercial à l'initiative de la plateforme qui en avise le travailleur par un simple message électronique. Celui-ci pouvait se retrouver, jusqu'à l'entrée en vigueur des accords relatifs aux désactivations, dans une situation d'incompréhension face à la soudaineté de la rupture de cette relation commerciale le privant de revenus. Certaines plateformes faisaient néanmoins parvenir une information au travailleur avant la déconnexion. Désormais, le travailleur indépendant se voit destinataire de plusieurs messages d'alerte via un courriel électronique et/ou l'application avant la suspension ou la clôture de son compte, devant lui permettre d'ajuster son comportement afin d'éviter cette rupture. Ces messages sont le plus souvent prérédigés (Heetch dispose par exemple de 26 modèles de messages) avec une personnalisation faible pour les cas les plus courants (seul le prénom du chauffeur est ajouté) tels qu'un manquement aux obligations contractuelles ou un comportement frauduleux, et plus forte pour les situations les plus graves (le service client rédige parfois la quasi-intégralité du message) comme notamment les violences physiques/sexuelles ou des faits de harcèlement. Le travailleur peut également être appelé par la plateforme pour s'expliquer sur les faits reprochés.

Au vu des informations recueillies auprès des plateformes, qui restent incomplètes, en moyenne deux messages de manquement (trois plateformes) sont envoyés au chauffeur ou au livreur avant une suspension ou une désactivation de compte. Une plateforme a mentionné faire parvenir jusqu'à quatre avertissements au travailleur avant une désactivation.

Pendant la période 2023-2024, les plateformes de VTC privilégient massivement les suspensions⁶ temporaires aux clôtures définitives de comptes selon les données issues de la collecte réalisée par l'ARPE sur ces deux années (93.8% de suspensions en 2023 et 95.5% en 2024). Cette prépondérance des mesures temporaires peut contribuer à expliquer la tendance haussière observée du nombre cumulé de sanctions dans le secteur VTC depuis l'entrée en vigueur de l'accord. L'analyse des motifs révèle une dichotomie marquée selon le type de sanction appliquée. Pour les suspensions temporaires, la non-conformité documentaire constitue le motif quasi-exclusif et en forte progression (80.4% en 2023, atteignant 93.3% en 2024), témoignant d'un renforcement des exigences administratives. À l'inverse, les clôtures définitives répondent à des infractions plus graves et diversifiées : la fraude demeure le motif principal mais en léger recul (45.9% en 2023, 37.5% en 2024), tandis que la survenance d'incidents progresse significativement (39.9% en 2023, 40.5% en 2024) et le partage illicite de compte gagne en importance (14.1% en 2023, 20.9% en 2024).

Le secteur de la livraison présente une évolution différenciée de la répartition des sanctions. Les suspensions temporaires restent majoritaires et leur prédominance s'accroît entre 2023 et 2024 (passant de 57.3% à 72.7%), traduisant une politique des plateformes de plus en plus

⁵ Information recueillie auprès de l'ensemble des plateformes interrogées, à l'exception d'Uber qui n'a pas souhaité donner d'informations sur cette question.

⁶ A noter que plusieurs désactivations/suspensions peuvent concerner un même travailleur indépendant. C'est bien le nombre d'occurrences qui a été recensé et non le nombre de travailleurs indépendants concernés par une désactivation/suspension.

orientée vers les mesures temporaires. Cette tendance s'inscrit dans un contexte de diminution globale des sanctions (-44.3% entre 2023 et 2024). L'analyse des motifs révèle des logiques distinctes selon le type de sanction. Pour les suspensions temporaires, la non-conformité documentaire devient progressivement dominante (49.7% en 2023, 60.4% en 2024), supplantant la fraude qui recule sensiblement (48.5% en 2023, 37.1% en 2024). À l'inverse, les clôtures définitives demeurent principalement motivées par la fraude, motif stable et dominant (47.0% en 2023, 48.3% en 2024), suivie par la non-conformité documentaire (25.8% en 2023, 29.9% en 2024) et le partage illicite de compte (13.9% en 2023, 15.0% en 2024), témoignant d'une gradation dans la sévérité des sanctions selon la gravité des infractions.

Outre l'envoi de messages d'alerte préalables au travailleur témoignant d'une verticalité moins importante dans la relation plateforme-travailleur indépendant, possibilité lui est également offerte de produire des observations avant toute décision finale de la plateforme, mais également de **formuler un recours contre la décision prise**, en sachant que toutes les raisons amenant à une désactivation ne sont pas éligibles à un recours, comme les défauts de conformité.

Si certaines plateformes recouraient déjà avant les accords désactivations à cet outil, il devient désormais obligatoire pour l'ensemble des plateformes avec l'établissement d'un cadre commun partagé, accompagné de dispositions spécifiques déclinées au niveau de chaque plateforme, pour le secteur de la livraison notamment. Ainsi, le délai maximal dans lequel le livreur indépendant peut exercer le recours auprès de la plateforme ne peut être inférieur à 7 jours calendaires. La forme et les modalités de recours doivent être facilités avec un accès dédié dans l'application ou une adresse mail spécifique, à la discrétion de la plateforme. Le délai maximal d'examen par la plateforme du recours ne peut également excéder 28 jours calendaires.

Chez les VTC, les comités de réactivation ou deuxième chance sont également généralisés avec une déclinaison par plateforme des modalités de fonctionnement du dispositif.

A ce stade, le nombre de recours serait plutôt minime chez les VTC, inférieur à 5%, alors qu'il serait plus élevé dans le secteur de la livraison, sans qu'aucun chiffre précis n'ait pu être consolidé. Le taux d'aboutissement de ces recours est fluctuant selon la plateforme considérée avec des taux plutôt élevés dans le secteur de la livraison globalement, pouvant être de l'ordre de 65% chez Uber Eats, selon Union-indépendants quand il serait moins élevé chez Deliveroo ou Stuart. Ces données sont incomplètes, du fait de l'absence d'éléments des plateformes majoritaires des deux secteurs.

Lors des entretiens, les données chiffrées mises en avant à propos des délais d'instruction des recours varient considérablement d'une plateforme à l'autre. Ils peuvent aller de quelques heures pour les cas simples (cas des suspensions) à, le plus souvent, une dizaine voire une vingtaine de jours.

S'il est difficile d'avoir une vision précise de l'utilisation de ce dispositif de recours, certains éléments chiffrés permettent d'attester l'émergence de saisines par des travailleurs en vue de faire reconnaître « l'erreur manifeste » de la plateforme lors d'une désactivation. Cette voie de recours ouvre la possibilité d'une indemnisation du travailleur indépendant par la plateforme. Elle constitue un nouveau droit au bénéfice des travailleurs indépendants prévu dans l'accord sur la rupture commerciale pour le secteur VTC et par un autre accord relatif aux discriminations pour celui de la livraison.

En guise d'illustration, pour les VTC, 14 demandes de compensation⁷ ont été acceptées entre le 1^{er} avril et le 1^{er} décembre 2024 pour un montant total de 14 K€ compensés, par Uber.

Ces nouvelles garanties offertes aux travailleurs indépendants sont de nature à atténuer la verticalité de la relation plateforme-travailleur avec à la clé un renforcement de la procédure contradictoire au profit du VTC ou du livreur, nécessitant un interventionnisme « humain » plus marqué de la plateforme dans l'analyse des situations individuelles qui lui sont soumises.

En outre, la publicité assez large mise en place par la quasi-totalité des plateformes autour de ces nouveaux droits auprès des travailleurs démontre une volonté de pédagogie et d'accompagnement des livreurs ou VTC dans la connaissance de ces dispositions plus favorables. Les plateformes ont ainsi relayé plusieurs fois les avancées obtenues, que ce soit par courriel auprès des travailleurs ou via leurs applications. Des espaces numériques spécifiques ont été créés : ils recensent souvent les motifs pouvant amener à une suspension ou désactivation, les formulaires ou supports utiles (dédommagement, appel...) ou encore la liste des organisations de travailleurs représentatives. Ces dernières éprouvent toutefois des difficultés à évaluer l'efficacité réelle de ces initiatives en matière de diffusion et d'appropriation des nouveaux droits. Elles pointent notamment les boîtes mail des travailleurs souvent saturées de multiples messages dans lesquelles peuvent se perdre ces envois pourtant porteurs d'informations importantes. Les représentants des travailleurs soulignent par ailleurs les difficultés de lisibilité des applications pour les travailleurs qui peinent parfois à identifier l'espace numérique consacré à ces nouveaux outils.

Le processus de désactivation témoigne aujourd'hui d'un corpus de règles contraignantes pour les plateformes au sein des deux secteurs. Il s'ensuit l'existence de nouveaux droits pour les travailleurs indépendants, avec à la clé une verticalité algorithmique moins forte dans leur relation avec la plateforme. La mise en œuvre de ces évolutions a placé les organisations de travailleurs au centre de la relation plateforme - travailleur. Si des progrès notables ont été accomplis, le processus de désactivation du travailleur indépendant mérite encore d'être enrichi d'ajustements complémentaires afin de renforcer l'effectivité des droits et garanties nouvellement acquis.

II- Un processus de désactivation méritant d'être ajusté et précisé, avec de réels points de vigilance

Les entretiens qualitatifs conduits avec l'ensemble des parties ont permis d'identifier trois principales pistes visant à mieux encadrer le management algorithmique dans le processus menant à la désactivation, à rééquilibrer le lien plateforme-travailleur dans ce processus et enfin à renforcer la transparence dans l'utilisation de cet algorithme.

A- Le souhait unanime d'une clarification et précision des critères

Les critiques récurrentes et les attentes des organisations de travailleurs portent principalement

⁷ Le nombre de demandes initiales n'est pas connu.

sur trois points : la nature et le contenu des messages de manquement adressés aux travailleurs en amont d'une désactivation — jugés peu explicites ou difficilement exploitables pour ajuster leur comportement —, les modalités de contact avec les plateformes, ainsi que les procédures de recours disponibles.

❖ Messages de manquement

Le lancement du déclenchement du premier message d'alerte vers le travailleur mériterait des précisions de la part des plateformes afin de gagner en transparence : quel est le nombre de manquements à partir duquel le premier message est envoyé ? Y-a-t-il une tolérance ? Au-delà, quel est le nombre de messages envoyés par la plateforme avant une désactivation ? Les plateformes, VTC comme livraison, ont défini leur propre politique sur ce sujet et des écarts, comme on l'a vu précédemment, existent entre les plateformes. Ces différences ne représentent pas une difficulté en elles-mêmes, mais mériteraient d'être précisées par chaque plateforme au travailleur indépendant pour lui permettre de disposer d'une vision clarifiée sur l'ensemble du mode opératoire. En complément, des précisions pourraient être également données sur les modes d'action de la plateforme en fonction de la gravité des manquements (message envoyé en cas de manquement « courant » par exemple, ou encore appel systématiquement passé au travailleur en cas de manquement grave).

De la même manière, jusqu'à quelle date peut remonter la plateforme pour prendre en compte les manquements du travailleur ? L'accord désactivations du secteur VTC mentionne un droit à l'oubli du travailleur : « la suspension à titre temporaire ou la résiliation des relations commerciales entre la plateforme et le chauffeur ne peut pas uniquement être motivée par des incidents ou manquements dont la plateforme a eu connaissance plus de trois ans avant la décision de suspension ou de résiliation des relations commerciales » (article 11). En revanche, l'accord désactivations du secteur de la livraison ne fait pas état d'un délai de prescription. Les informations recueillies auprès des plateformes lors des entretiens sont incomplètes ou insuffisamment claires, ce qui limite leur exploitation. Seule une plateforme fait apparaître une durée de prescription des manquements d'environ un trimestre et variant en fonction du type de manquement. Ces éléments sont mentionnés dans les conditions générales d'utilisation (CGU) ce qui permet au livreur de disposer d'une vision claire de la situation.

Les discussions sectorielles à venir mériteraient de combler cette lacune, potentiellement préjudiciable au livreur, avec la fixation d'un délai de prescription sectoriel et une information du travailleur au travers des CGU.

Le manque de contextualisation des messages d'alerte envoyés au travailleur constitue un point névralgique particulièrement aigu et souligné par la totalité des organisations de travailleurs qui l'analysent comme une atténuation très problématique des droits de la défense. Ci-après un exemple de message :

« Bonjour, les utilisateurs de la plateforme ont signalé des problèmes sur vos dernières livraisons. Ces derniers semblent ne pas avoir eu une bonne expérience en raison de problèmes tels que :

- *de la nourriture endommagée durant le transport*
- *des articles manquants au sein de la commande*
- *ou la remise de la mauvaise commande au client*

*Nous vous rappelons que lorsque vous effectuez des livraisons, vous vous engagez à fournir un service professionnel afin d'assurer à vos clients une expérience correct. **Si nous continuons à recevoir des plaintes d'autres utilisateurs de la plateforme, nous pourrions ne pas avoir d'autre choix que de désactiver votre compte.** »*

Force est de constater que peu d'éléments sont donnés pour permettre d'identifier la ou les course(s) concernée(s) : aucun élément temporel (pas de date), pas de précisions quant aux commandes concernées. En l'absence de ces informations, le livreur, notamment s'il exerce ce métier à titre principal et livre donc beaucoup, peine à identifier la ou les commandes visée(s), ou encore la nature précise du dysfonctionnement reproché. Il pourra difficilement se défendre valablement auprès de la plateforme dès lors qu'il sera dans l'incapacité de situer plus précisément les manquements qui lui sont imputés.

Les plateformes justifient ce manque de précisions en raison du RGPD et surtout de l'existence de risques pour la sécurité de leurs clients/passagers et de la crainte de représailles de la part du travailleur incriminé.

Ce dernier argument ne peut pas être purement et simplement écarté. Un entre-deux pourrait toutefois être envisagé, par exemple en envoyant au travailleur le message d'alerte le jour même du manquement, ou en mentionnant le jour ou la demi-journée de survenance de celui-ci, ce qui réduirait mécaniquement le nombre de courses potentiellement concernées. En outre, il est indispensable que la nature du manquement puisse être précisée clairement et de manière systématique, en ne communiquant pas au travailleur une liste de motifs possibles afférents à plusieurs prestations. Cela supposerait certainement de diminuer l'impact du management algorithmique et la standardisation des messages au profit d'une personnalisation accrue, nécessitant de ce fait une intervention humaine plus marquée et adaptée aux cas d'espèce. Cette question très prégnante ne peut en tout état de cause pas être mise de côté, au regard du degré manifestement élevé d'insatisfaction dont elle affecte la procédure contradictoire.

Un autre point perfectible noté par les organisations de travailleurs pour certaines plateformes visé la destination des messages de manquement. Du point de vue des organisations de travailleurs, la plateforme se doit de s'assurer que le livreur ou le chauffeur a bien eu connaissance des éléments reprochés. Cela suppose que le message envoyé le soit vers l'application éventuellement doublé par un envoi sur sa boîte mail. En effet, les travailleurs indépendants, notamment les livreurs, changeant fréquemment d'adresse de courriel, comme cela a pu être constaté dans le cadre de l'organisation des élections professionnelles, il est impératif que le message ne soit pas uniquement envoyé à cette seule adresse, faute de quoi le risque d'absence de prise de connaissance du message demeure potentiellement élevé.

❖ Accès aux plateformes et résolution des problèmes

Si le management algorithmique est particulièrement présent dans son environnement de travail, les moyens dont dispose le travailleur pour entrer en relation avec la plateforme sont souvent peu nombreux. Ils s'appuient parfois sur des *chatbot* (Bolt, Uber) alimentés par une intelligence artificielle, comme premier interlocuteur dans la résolution de ses problèmes. Les organisations de travailleurs dénoncent unanimement les difficultés à dialoguer, pour le travailleur indépendant, avec un interlocuteur maîtrisant la langue française et en capacité d'apporter des réponses cohérentes, qui ne soient pas prédéfinies et très formatées. La majorité des plateformes indiquent néanmoins disposer de services clients délocalisés mais francophones, au vu des éléments mis en avant lors des entretiens.

Elles ont pour la plupart indiqué que les services clients prenaient en charge les difficultés les plus courantes, tandis que les cas graves de suspension/désactivation étaient le plus souvent

traités en interne, par des salariés de la plateforme, via un contact téléphonique avec le travailleur mis en cause, lui permettant de s'expliquer.

Certaines plateformes possèdent par ailleurs des bureaux régionaux avec des salariés, mais ne se déclarant pas toujours compétents pour traiter en direct avec les travailleurs.

Au global, il ressort que ces derniers peinent parfois à trouver des réponses adaptées à leurs difficultés dans une relation très standardisée avec la plateforme, où la place de l'humain mériterait d'être renforcée, avec à la clé une efficacité accrue dans la résolution du problème soulevé par le travailleur. S'il est légitime que chaque plateforme choisisse son mode d'organisation interne, des échanges sectoriels pourraient être initiés afin de clarifier (voire d'harmoniser) les modes d'accès et les moyens de contact vers la plateforme pour les travailleurs concernés.

❖ Recours

Depuis l'entrée en vigueur des accords relatifs aux désactivations, tout travailleur indépendant qui le souhaite a la capacité de formuler un recours contre la décision de suspension/désactivation. Ce droit revêt désormais différentes formes à l'instar de la formulation d'observations avant toute décision finale de la plateforme ou la tenue d'un comité de réactivation. L'une des plateformes du secteur VTC interrogées indique qu'environ 1/5 des demandes reçoit un avis favorable pour un passage en comité de réactivation, ce qui atteste d'un filtrage significatif. En revanche, le taux de réactivation, après examen de la situation par le comité, atteindrait plus de 80%, ce qui augurerait d'une réelle seconde chance pour les VTC concernés.

Côté livraison, de la même manière, un recours peut être exercé avant et après la décision de désactivation, étant entendu que tous les motifs de désactivation ne sont pas forcément éligibles au recours, comme les défauts de conformité, qui entraînent de nombreuses désactivations/suspensions.

Les taux de recours sont globalement assez peu élevés dans les deux secteurs, au regard des données chiffrées partielles recueillies, avec par exemple une plateforme faisant état d'environ 12,5% de comptes désactivés qui feraient l'objet d'un recours, au 2^e trimestre 2024.

Les délais de traitement des recours sont difficiles à chiffrer, tant les éléments recueillis sont différents. Certaines plateformes font état de délais allant de quelques minutes/heures pour les cas les plus simples à plusieurs semaines pour les cas plus complexes.

D'après les organisations de travailleurs, les temps de réponse et de traitement des recours sont très variables, ce qui génère de nombreuses crispations. Là encore, les chiffres communiqués rendent difficiles une mise en perspective. Par exemple, dans le secteur VTC, une organisation estime à 45 jours le délai moyen entre le dépôt de la demande de recours et son examen effectif. Une autre organisation indique que les temps de réponse aux recours sont d'environ une semaine, mais que la procédure qui suit est très longue : il faudrait parfois jusqu'à un an pour arriver à la réactivation d'un travailleur après sa désactivation, six mois pour avoir une réponse concrète au recours, un mois avant d'avoir un accord éventuel sur la tenue d'un comité, puis un mois avant d'obtenir une date, etc.

Dans le secteur de la livraison, les organisations de travailleurs mettent globalement en avant des disparités fortes entre les plateformes dans le traitement des recours. Uber Eats afficherait des délais de traitement légèrement plus rapides depuis l'entrée en vigueur de l'accord

désactivations, avec un taux de réactivation élevé d'environ 65%, selon Union indépendants. S'agissant de Deliveroo, il est fait état d'un taux de réactivation considéré comme « faible », de délais de traitement trop longs et surtout de décisions insuffisamment motivées.

Au-delà de ces éléments, les organisations de travailleurs des deux secteurs soulignent, à la quasi-unanimité, la nécessité de traiter ces situations de recours avec davantage d'humanité et préconisent un contact non-dématérialisé systématique avec le travailleur indépendant, la nécessité pour la plateforme d'explicitier davantage au travailleur les raisons ayant conduit à un rejet ou à une acceptation de son recours, et une analyse plus fouillée et plus précise du profil du travailleur, permettant par exemple de mettre en relation son ancienneté, l'absence de difficultés antérieures pendant une période importante quant à son professionnalisme ... Les plateformes estiment, de leur côté, produire leurs meilleurs efforts pour traiter chaque situation avec toute l'attention et le sérieux requis.

De nouvelles discussions sectorielles méritent d'être engagées sur ces éléments, avec la production de données chiffrées de toutes les plateformes sur les points les plus névralgiques. Au-delà d'une objectivation sectorielle indispensable pour confirmer ou infirmer les perceptions et ressentis, des travaux visant à préciser les dispositions des accords apparaissent nécessaires.

Un point d'attention relatif à l'équilibre de la relation tripartite « plateforme – travailleur – représentant de travailleur » mérite également d'être examiné, plus spécifiquement par les plateformes afin de garantir une réelle égalité de traitement à l'ensemble des travailleurs dans le traitement de leurs recours, qu'ils choisissent ou non de faire appel à l'intermédiation d'une organisation représentative.

B- La nécessité d'assurer une égalité de traitement de l'ensemble des travailleurs indépendants

La synthèse de l'ensemble des entretiens avec les plateformes et les organisations de travailleurs indépendants fait apparaître une relation d'abord bipartite, plateforme-travailleur, qui se mue progressivement en relation potentiellement tripartite, plateforme-travailleur-représentant de travailleur⁸, ce qui nécessite au préalable que le travailleur indépendant sollicite un accompagnement auprès d'une organisation de travailleurs.

Les propos des plateformes font ainsi ressortir une place réelle et une légitimité reconnues aux organisations de travailleurs dans la prise en charge des difficultés des travailleurs, ce qui apparaît comme positif. Certaines plateformes transmettent au travailleur, systématiquement pour les décisions pouvant être contestées, les coordonnées de l'ensemble des organisations de travailleurs en capacité de lui prodiguer un appui. En outre, la plupart des plateformes dans le secteur de la livraison ont mis en place des canaux de communication dédiés avec les organisations de travailleurs volontaires pour assurer un traitement plus efficient des recours formulés par les travailleurs leur ayant demandé un accompagnement.

Force est donc de constater que le lien plateforme – organisation de travailleur existe et se tisse progressivement.

Il apparaît essentiel de veiller à l'équilibre de cette relation, en garantissant un lien effectif et accessible entre la plateforme et le travailleur, chaque fois que ce dernier en exprime le besoin

⁸ Ce constat semble être particulièrement avéré dans le secteur de la livraison, comme en témoigne l'augmentation du nombre de situations individuelles prises en charge par les organisations de travailleurs.

— dans le cadre d'un rapport entre deux partenaires liés par un contrat commercial. Une égalité de traitement doit être garantie à l'ensemble des travailleurs, qu'ils choisissent ou non de passer par l'intermédiaire d'un représentant dans leur(s) relation(s) avec la plateforme.

Les organisations de travailleurs soulignent, pour beaucoup, la nécessité pour le travailleur de recourir à leurs services, faute de quoi, le risque d'une absence de réponse ou d'une réponse défavorable de la plateforme serait plus élevé. La FNAE mentionne ainsi la difficulté pour les travailleurs de contacter directement Uber Eats, sans passer par un représentant syndical.

D'autres organisations de travailleurs démontrent, preuves à l'appui, les reconnections obtenues après de nombreux échanges avec telle ou telle plateforme, attestant de l'efficacité de l'intervention syndicale et de la réponse trop rapide apportée au travailleur en première intention. L'ARPE identifie le risque, pour les plateformes, d'apporter un traitement plus attentif aux cas remontés par les organisations de travailleurs, ce qui éviterait de consacrer des moyens humains trop conséquents en amont pour traiter tous les recours arrivant par la seule voie des travailleurs. Par ailleurs, il importe que l'ARPE monte également en puissance sur sa capacité, dans son rôle de médiation, à mieux orienter les travailleurs qui la sollicitent, en explicitant les nouveaux droits acquis à la suite des accords et en travaillant de concert avec les plateformes pour mieux identifier les modalités de recours proposées par chacune d'elles.

Au-delà de cette vigilance accrue qu'appelle l'ARPE de ses vœux quant à l'égalité de traitement entre les travailleurs, accompagnés ou non, la relation plateforme-travailleur pourrait progresser encore en transparence et visibilité.

C- Un encadrement algorithmique à parfaire, gage d'une transparence accrue pour le travailleur

Si le secteur VTC a fait montre d'un volontarisme plus important que le secteur de la livraison avec un volet de l'accord relatif aux désactivations portant sur la nécessité d'une plus grande transparence envers les chauffeurs VTC, notamment sur les modalités d'attribution des courses (critères pris en compte), ou de fixation du prix des courses par exemple, ces sujets demeurent polémiques et sources d'interrogations pour les représentants des organisations de travailleurs indépendants.

Si les algorithmes utilisés par les plateformes sont à peu près identifiés par les représentants, c'est leur mode de fonctionnement qui interroge et entraîne parfois des perceptions erronées, faute de transparence suffisante.

Au-delà, les entretiens avec les plateformes des deux secteurs font ressortir que seules les évolutions majeures des algorithmes seraient communiquées aux travailleurs indépendants, tout en mettant fréquemment en place de l'*A/B testing* (qui consiste à partitionner les chauffeurs et à leur fournir des éléments distincts afin de mesurer l'efficacité d'un changement envisagé avant sa généralisation éventuelle). Ainsi, Bolt a indiqué que ce relatif manque de transparence s'expliquait par sa volonté de ne pas décevoir ses chauffeurs. En effet, bien qu'ils essaient de prendre en compte les retours des travailleurs, certaines suggestions sont testées mais ne remplissent pas leurs objectifs : communiquer sur des tests de fonctionnalités qui seront finalement abandonnées amènerait un risque de décevoir les attentes.

Il apparaît souhaitable que les travailleurs et leurs organisations représentatives puissent

bénéficier par chaque plateforme d'une information plus systématique et détaillée de l'évolution de ses algorithmes. Les principes, voire les modalités d'une telle information pourraient d'ailleurs être négociés dans des accords de secteur. Une telle démarche serait de nature à renforcer la confiance entre les acteurs ainsi mieux informés des changements induisant parfois des conséquences très concrètes sur leur travail quotidien des chauffeurs et des livreurs.

LISTE DES RECOMMANDATIONS :

1. Garantir l'effectivité des droits du travailleur

(Recommandations centrées sur les garanties procédurales, la transparence des motifs, et les voies de recours)

- 1.1.** Préciser les critères de déclenchement des messages d'alerte (nombre, nature, tolérance, gradation selon la gravité).
- 1.2.** Contextualiser davantage les messages d'alerte (nature exacte du manquement, date ou période concernée).
- 1.3.** Fournir une information claire sur les modalités de recours (avant et après décision, délais, accès).
- 1.4.** Renforcer la personnalisation et la transparence des décisions de recours (motifs détaillés, analyse contextualisée du profil du travailleur).
- 1.5.** Favoriser un contact humain systématique dans le traitement des recours, notamment pour les cas sensibles.

2. Assurer un traitement équitable et accessible pour tous les travailleurs

(Recommandations visant à garantir l'égalité d'accès à l'information, aux recours, et à un traitement équitable, avec ou sans représentation syndicale ou associative)

- 2.1.** Diversifier les canaux de communication (application, courriel...) pour garantir la réception des messages.
- 2.2.** Clarifier et rendre visibles les moyens de contact vers la plateforme (notamment en cas de désactivation).
- 2.3.** Assurer l'égalité de traitement entre travailleurs accompagnés ou non par une organisation.
- 2.4.** Mieux structurer le rôle d'intermédiation des organisations de travailleurs sans déléguer entièrement la relation plateforme-travailleur.

3. Mieux encadrer le management algorithmique et renforcer la transparence

(Recommandations traitant de la logique algorithmique, des règles applicables et de la connaissance des droits)

- 3.1.** Harmoniser les délais de prescription des manquements (avec un droit à l'oubli sectoriel et sa mention dans les CGU).
- 3.2.** Accroître la transparence algorithmique (information systématique des travailleurs et de leurs représentants sur les évolutions des algorithmes qui influent sur le processus de désactivation/suspension).

Deuxième partie :

L'évaluation de l'impact des accords et l'accès aux données permettant de documenter les négociations

Cette partie du rapport d'observation s'appuie principalement sur le rapport du groupe de travail n° 1 du conseil des acteurs relatif aux « sources de données concernant le travail des plateformes » (GT1) piloté par Odile Chagny et Laetitia Dablanc avec le concours de Théo Laurenceau-Frugier (stagiaire à l'ARPE). Ce rapport a été approuvé par le conseil des acteurs du 29 janvier 2025⁹.

La première sous-partie du présent rapport reprend les principales conclusions et recommandations du groupe de travail du conseil des acteurs. Une seconde sous-partie est consacrée aux actions que l'ARPE propose de conduire en matière de données aux fins notamment d'améliorer la documentation du dialogue social pour le rendre plus transparent et plus efficace et de faire progresser la connaissance des secteurs de la livraison et des VTC.

1. Les conclusions et recommandations du groupe de travail n°1 du conseil des acteurs

Le GT1 du conseil des acteurs a travaillé à la constitution d'un inventaire des sources de données sur le travail des plateformes à même de documenter et d'enrichir le dialogue social et de réduire l'asymétrie des informations connues et maîtrisées d'un côté par les organisations de plateformes de mise en relation, de l'autre par les organisations représentatives de travailleurs indépendants.

La présente note explicite ces différents points et décrit au travers d'eux le paysage français des sources de données sur le travail des plateformes.

1.1- Délimitation du champ d'investigation

Le champ des sources investiguées a été délimité de la façon suivante :

- Exclusivement le travail des plateformes entrant dans le périmètre de l'ARPE (art L7342-8 du code du travail). Il s'agit de données concernant des travailleurs indépendants.
- Le travail du groupe a porté sur les données produites afin d'orienter les politiques publiques et celles dont l'objectif de production est l'alimentation du dialogue social. Ces données se superposent pour une assez grande partie, et sont pour l'essentiel issues des plateformes, ou des travailleurs eux-mêmes.

⁹ Le rapport est consultable sur le site internet de l'ARPE - [2025_01_29-Rapport-du-groupe-de-travail-1_vf.pdf](#)

Points saillants du « paysage » des données sur le travail des plateformes

Pour décrire le paysage des données sur le travail des plateformes, le GT1 a distingué plusieurs points saillants à privilégier :

- Répertorier les principaux invariants observés dans le travail des plateformes afin de mettre en exergue les facteurs les plus structurants du paysage des données.
- Pointer les principales singularités dans cette structuration des sources de données qui peuvent être de potentielles voies d'amélioration dans la production de données sur le travail des plateformes ou au contraire constituer des impasses.
- Dans une approche comparative, considérer la variabilité entre les sources, que celle-ci concerne la définition des catégories, les modes de captation des données ou la diffusion des données produites à partir de ces sources.
- Être attentifs à l'interaction entre les acteurs impliqués dans le dialogue social (représentants des plateformes et des travailleurs ainsi que membres de l'ARPE).
- Aborder autant des points généraux du paysage des données sur le travail des plateformes que des exemples très spécifiques permettant d'en éclairer la structure générale.

1.2- Principaux constats

Le rapport dresse les douze constats suivants :

1.2.1- Les contextes de production variés donnent lieu à des sources de données disparates

Le travail des plateformes est difficilement caractérisable à partir des catégories statistiques généralement utilisées par la statistique publique française. Les données produites sont très dépendantes de leur contexte de production. Cette disparité des sources rend difficiles les comparaisons et le croisement des différentes sources de données mais elle permet de saisir les différentes facettes de l'activité des travailleurs des plateformes.

Par exemple, pour le comptage des chauffeurs VTC, chaque source de donnée utilise ses propres critères :

- L'ONT3P compte les chauffeurs ayant réalisé au moins 100 courses pendant 20 jours de l'année.
- Les élections professionnelles identifient les chauffeurs actifs sur 3 mois pendant les 6 mois précédant la date du recensement à raison d'au moins 5 courses dans le mois.
- Le Registre des Exploitants VTC dénombre le nombre d'exploitants (entreprises) de VTC et non pas les chauffeurs VTC.
- Le répertoire SIRENE permet de compter les entreprises exerçant dans le secteur du transport public personnel de passagers, ce qui peut englober les taxis.
- La collecte de données de l'ARPE compte les chauffeurs ayant réalisé au moins une course sur les six mois précédant la date de comptage.

1.2.2- La production de données est largement dépendante des plateformes

La plupart des données produites sur le travail des plateformes le sont à partir des données communiquées par ces dernières. Ces données constituant l'un des enjeux économiques des plateformes, si ce n'est le principal¹⁰, les plateformes ont chacune mis en place d'importants dispositifs de collecte de données. Ce n'est pas le cas de la statistique publique ou des instituts de recherche qui ne peuvent procéder que par échantillonnage en l'absence de connaissance préalable et exhaustive de la population d'étude, ou à partir de données plus larges dans lesquelles cette population est difficilement identifiable (Enquête Emploi en Continu ou répertoire SIRENE par exemple). En conséquence la production statistique sur le sujet est fortement dépendante des données des plateformes et de leur communication.

Cette communication se fait uniquement auprès d'administration et des services de l'État (ARPE, ONT3P, INPI, URSSAF, etc.) et est encadrée par la loi. Cependant, mis à part les données financières nécessaires à la collecte des impôts ou des taxes auprès des plateformes ou de leurs travailleurs, les différents textes de loi encadrant la collecte de données des plateformes par les services de l'État (principalement l'ARPE et l'ONT3P) ne prévoient pas de sanctions en cas de refus de transmission de données. Cette absence de contrôle des données communiquées crée une asymétrie dans le rapport aux données entre les administrations devant traiter les données et les plateformes. Combinée au secret statistique, au secret des affaires et à la situation d'oligopole des deux secteurs, cette situation asymétrique confère aux plateformes un certain pouvoir sur la production de données.

Enfin, les données des plateformes sont parfois sur certains points, incomplètes : les chauffeurs VTC et surtout les livreurs des plateformes sont, pour une part mal connue d'entre eux mais non négligeable, les sous-traitants – parfois illégaux – des détenteurs officiels des comptes. Ce taux n'est connu ni des plateformes ni des administrations. Il est estimé par certaines enquêtes¹¹.

1.2.3- Les facteurs pouvant limiter la diffusion des données

Certaines données demandées par les administrations de l'État ne sont pas dénuées d'enjeux (par exemple susceptibles d'être retenues dans le cadre d'un processus de requalification de la relation entre plateformes et travailleurs en relation salariale).

Ce qui peut être considéré comme un risque élevé pour les plateformes peut éventuellement influencer sur le contenu (qualité, complétude) des données transmises.

Il existe également un enjeu commercial des données. Celles-ci peuvent en effet être mobilisées pour connaître la position des concurrents de secteurs en situation d'oligopole, ou avoir un impact (positif ou négatif) sur certaines plateformes cotées en bourse. Il reste difficile d'estimer le degré de pertinence de ce motif, souvent mobilisé par les plateformes et qui a pour effet de limiter l'exploitation des données transmises aux administrations.

¹⁰ Srnicek, N., & Blouin, P. (2018). Capitalisme de plateforme : L'hégémonie de l'économie numérique. Lux éditeur.

¹¹ Enquêtes sur les livreurs des plateformes à Paris faites par l'Université Gustave Eiffel, par exemple, qui estimait le taux de location de comptes à 30-40% à Paris en 2022.

1.2.4- Les représentants de travailleurs sont insuffisamment impliqués dans les processus de production des données

Les plateformes étant en grande partie à l'origine des données disponibles sur le travail des plateformes (voir point précédent), celles-ci sont nettement plus impliquées que les représentants des travailleurs dans les processus de production statistique à destination de l'orientation des politiques publiques ou de l'alimentation informationnelle du dialogue social. Il en découle un manque de connaissance des données disponibles des organisations de travailleurs qui pourrait être comblé par une politique de communication de l'ARPE par échanges bilatéraux sur ce sujet avec les organisations de travailleurs. C'est notamment l'objet de la collecte, par l'ARPE, de données qui ont vocation à être versées aux représentants dans le cadre du dialogue social.

1.2.5- L'utilisation multi-plateformes des travailleurs reste difficilement estimable par la plupart des sources de données

Les informations requises des plateformes l'étant souvent à un niveau agrégé, il n'est dès lors plus possible de saisir l'activité d'un même chauffeur sur différentes plateformes. En conséquence, la multi- utilisation des plateformes est difficilement estimable par ces modes de collectes, ce qui limite notamment la comptabilisation des temps de prestation et d'attente des travailleurs (se référer au point 6).

Les rapports de l'ONT3P constituent toutefois une exception notable. Le mode de collecte de l'observatoire se structure par plateforme, mais dispose également d'un identifiant unique par chauffeurs — le numéro de carte professionnelle — permettant de quantifier la multi- utilisation des plateformes. Chaque année l'ONT3P diffuse ainsi la répartition du nombre de plateformes utilisées par les chauffeurs VTC. En revanche, il n'est produit aucun indicateur sur l'organisation temporelle qu'implique cet usage (voir ci-dessous point 2.6) quand bien même l'observatoire dispose de données exhaustives des courses sur les mois de septembre et d'octobre de chaque année (voir point suivant). On peut également évoquer les volets thématiques de l'enquête emploi qui permettraient également d'avoir une approche de la multi-utilisation des plateformes voire de leur caractère multisectoriel.

1.2.6- Une temporalité de l'activité partiellement saisie par les données existantes

Les données disponibles offrent une description partielle de l'organisation temporelle de l'activité des travailleurs des plateformes. Les modes de collecte par plateforme ne permettent en effet pas de saisir la répartition temporelle de l'activité sur plusieurs plateformes, notamment sur deux points :

- Le temps séparant deux prestations ou temps d'attente peut ainsi être surestimé.
- Le temps de prestation qui peut être au contraire sous-estimé.

Il faut ajouter à cela des définitions peu claires ou très restreintes des temps du travail (temps de prestation, temps d'attente, temps d'approche). Les données issues des volets thématiques de l'Enquête Emploi en Continu permettraient de passer outre le cadrage de ces définitions en demandant le temps d'activité perçu par les travailleurs eux-mêmes.

Il existe néanmoins deux moyens de dépasser ces limites à partir des données transmises par les plateformes. Les indicateurs d'activités communiqués par les plateformes peuvent présenter un taux d'acceptation des propositions qui permet de redresser les moyennes de temps d'attente

présenté. Les données de l'ONT3P concernant l'intégralité des courses de chauffeurs VTC des mois de septembre et d'octobre peuvent aussi être utilisées pour présenter une étude des « séquences » des différents temps d'activité (temps en prestation, temps entre prestations, déplacement vers une autre zone d'activité...).

1.2.7- Des niveaux de revenus mal définis

S'agissant des revenus des travailleurs, les données étant transmises le plus souvent à un niveau agrégé (moyenne par tranche horaire d'activité, somme globale pour un chauffeur sur une journée...) il est difficile d'être certain que les chiffres communiqués correspondent bien à ce qui est demandé par les administrations de l'État, à savoir la définition de l'article R 1326-4 2° du code des transports, qui définit le revenu d'activité. Ce sont donc les administrations chargées de la collecte des données auprès des plateformes qui définissent elles-mêmes plus précisément les modes de calcul de la rémunération des travailleurs.

Un seul mécanisme de contrôle existe. Il s'agit de la vérification effectuée par l'ARPE lors du calcul de la représentativité des organisations de plateformes réalisées dans le même temps que les élections professionnelles. Ces données ne peuvent toutefois pas être utilisées à des fins de production statistiques de manière directe ou indirecte (par exemple pour redresser des données déclarées provenant d'autres sources).

Le recours aux données de la base non salariée (BNS) de l'URSSAF Caisse Nationale pourrait aussi opportunément constituer un moyen de croiser les informations communiquées par les plateformes notamment avec la réforme prévoyant en 2027 le prélèvement à la source des entreprises individuelles sous réserve des règles prévalant en matière de croisement de fichiers.

1.2.8- Une dissymétrie entre les deux secteurs

L'encadrement historique du transport public personnel de passager induit une production statistique plus importante et plus encadrée que dans le secteur de la livraison. L'existence de l'ONT3P contribue fortement à cette production statistique supplémentaire et permet de surcroît une structuration dans la communication des données de la part des plateformes, ce qui améliore grandement la qualité des indicateurs statistiques produits.

La création d'un observatoire dédié au secteur de la livraison ou l'extension du domaine d'expertise de l'ONT3P permettraient une production statistique de meilleure qualité dans le secteur de la livraison. Toutefois, le secteur de la livraison ne nécessitant pas systématiquement des inscriptions sur les registres administratifs, en particulier pour les livreurs à vélo qui ne sont pas soumis à un enregistrement sur le registre des transports, cette extension ou création d'un observatoire dédié ne permettra pas d'obtenir le même niveau de production statistique que le secteur VTC. Ce manque d'enregistrement limite en effet grandement la possibilité d'identification d'un livreur au contraire de ce que permet l'existence de la carte professionnelle VTC dans le cadre actuel de l'ONT3P.

1.2.9- Un manque de mise en commun des données au sein des services de l'État

La production statistique d'indicateurs sur le travail des plateformes reste fortement cloisonnée. Si ce cloisonnement découle logiquement de la loi de 1951 sur le secret statistique, la loi informatique et liberté de 1978 et depuis 2018, le règlement général de protection des données (RGPD), il limite également les possibilités de production statistique. Dans le cas de fichiers particulièrement sensibles tels que les BNS ou le REVTC qui regroupent une large proportion de données personnelles, un tel cloisonnement est indispensable. En revanche, les données

respectivement détenues par l'ARPE et l'ONT3P gagneraient largement à être mises en commun. Il en va de même pour les collectes qui peuvent en effet faire doublons auprès des plateformes de VTC. Les deux administrations pourraient ainsi utiliser des données comparables, mais également croiser certaines d'entre elles pour produire de nouvelles informations statistiques.

En ce qui concerne les sources de données comportant une importante proportion de données personnelles (notamment données URSSAF), il pourrait être pertinent de déléguer la production de données à des services de l'État pouvant déjà traiter ces données : l'URSSAF directement en lui permettant d'utiliser certaines données de l'ONT3P ou de l'ARPE avec un cadre législatif adapté ou la Direction Générale des Entreprises (DGE) par exemple.

1.2.10- Des indicateurs moyens peu adaptés pour saisir la diversité de certaines réalités du travail des plateformes

Devant le secret statistique, des affaires et la réticence des plateformes à communiquer et à voir se diffuser leurs données, l'utilisation d'indicateurs moyens est largement privilégiée par les organismes producteurs d'informations statistiques spécifiquement sur ce sujet (ONT3P et ARPE). Cependant, les deux secteurs peuvent présenter une très forte diversité sur certains indicateurs, notamment sur la durée de travail/d'attente et les niveaux de revenu. Pour refléter cette diversité, il pourrait être intéressant de produire et/ou communiquer des indicateurs de dispersion (écart-type, écart/rapport interquartile ou interdécile...) ou de répartition (médiane, quartiles, déciles...) en complément des indicateurs moyens produits.

1.2.11- Des secteurs en évolution qui échappent, au moins en partie, au champ d'exercice de l'ARPE

Il s'agit notamment, au sein du secteur VTC, du dispositif dit des *gestionnaires de flottes*.

Ces intermédiaires ont recours à la fois à des salariés et à des travailleurs indépendants que les plateformes peinent à distinguer et restent encore mal cernés¹².

Or, cette situation d'intermédiation peut conduire à la sortie d'une part non négligeable de chauffeurs du champ d'action des administrations chargées de produire des statistiques sur cette population. Le phénomène reste encore mal cerné, mais témoigne de l'évolution des catégories dans une activité encore peu structurée/instituée et en évolution qu'il est donc difficile à saisir statistiquement.

Dans le secteur de la livraison, comme il a été observé plus haut, il est possible d'observer un phénomène similaire structurellement dans la sous-location illégale de comptes. De manière analogue à la gestion de flotte dans le secteur VTC, cette nouvelle intermédiation dans l'activité crée de nouveau un brouillage statistique rendant difficile la délimitation de la population d'études par les administrations chargées de produire des indicateurs statistiques sur le travail des plateformes (notamment ARPE et ONT3P).

1.2.12- Une catégorie qui échappe à la statistique publique

Au-delà des administrations impliquées spécifiquement dans la production statistique sur le travail des plateformes, les outils de la statistique publique ne sont également pas calibrés pour délimiter cette population de travailleurs. Ainsi, le répertoire SIRENE ne permet pas une

¹² Une collecte réalisée en novembre 2024 a toutefois permis de comptabiliser le nombre de chauffeurs travaillant par l'intermédiaire des gestionnaires de flottes et a constaté la croissance de ceux-ci entre 2023 et 2024.

identification par l'activité déclarée puisque les catégories déclarées ne sont pas suffisamment précises pour identifier les chauffeurs VTC et les livreurs de marchandises à 2 ou 3 roues. Dans ses volets principaux, l'enquête emploi en continu ne permet également pas d'identifier cette population malgré l'introduction de la classe emploi lors de la réforme de la PCS de 2020, et ce d'autant plus que le niveau le plus fin de catégorisation de l'emploi n'est conservé que pour le premier emploi. Les volets thématiques de l'enquête de 2022 et 2026 devraient permettre cependant une meilleure identification de travailleurs des plateformes des deux secteurs et de mieux saisir leur rapport à l'emploi.

CONCLUSION

Le travail des plateformes soulève des enjeux complexes en matière de production des données. L'analyse menée par le GT1 du conseil des acteurs de l'ARPE a permis de mettre en lumière plusieurs défis majeurs et points saillants qui méritent une attention particulière.

Tout d'abord, la disparité des contextes de production des données rend difficile toute harmonisation des indicateurs et comparaisons entre sources. Les critères de comptage et les méthodes de collecte varient d'une institution à l'autre, limitant ainsi la cohérence des analyses et des politiques publiques qui en découlent. En outre, la dépendance significative des données aux plateformes elles-mêmes constitue un obstacle majeur. Ces dernières, en contrôlant l'accès à leurs données, exercent un pouvoir considérable sur la production statistique, notamment en raison de la faiblesse des mécanismes légaux de sanction en cas de refus de transmission. Cela est exacerbé par des enjeux commerciaux et juridiques, qui freinent la communication de certaines données sensibles, notamment celles liées aux revenus ou à l'organisation temporelle des activités. Par ailleurs, l'implication insuffisante des représentants des travailleurs dans les processus de production des données a pour conséquence une méconnaissance des ressources disponibles et un déséquilibre dans le dialogue social. Cette lacune limite la portée des négociations entre plateformes et travailleurs, tout en freinant l'élaboration de politiques équitables.

Un autre point crucial concerne la difficulté à capturer la réalité du travail des plateformes en termes de temporalité, de multi-usage des plateformes et de diversité des revenus. Les définitions actuelles des indicateurs, souvent axées sur des moyennes, masquent la grande variabilité des situations individuelles, ce qui peut conduire à des conclusions incomplètes, voire biaisées.

Enfin, la dynamique évolutive du secteur, notamment avec l'émergence de nouveaux intermédiaires comme les gestionnaires de flottes ou la sous-location illégale de comptes, accentue les difficultés de suivi statistique. Ces transformations brouillent encore davantage les frontières, rendant la tâche des institutions publiques plus complexe.

Face à ces constats, plusieurs pistes d'amélioration peuvent être envisagées. Une meilleure coordination entre les administrations publiques par une mutualisation des données, permettrait de pallier certaines lacunes actuelles. Le développement de mécanismes légaux plus contraignants pour la transmission de données et une implication accrue des représentants des travailleurs dans les processus décisionnels pourraient également rééquilibrer le rapport de force. Enfin, l'élargissement des dispositifs de collecte, comme la création d'un observatoire dédié au secteur de la livraison, offrirait une vision plus complète et adaptée des réalités du travail des plateformes.

Résumé des propositions du groupe de travail :

- **Une meilleure coordination entre les administrations publiques** par une mutualisation des données, permettrait de pallier certaines lacunes du dispositif actuel.
- **Le développement de mécanismes légaux plus contraignants** pour la transmission de données et une implication accrue des représentants des travailleurs dans les processus décisionnels pourraient également rééquilibrer le rapport de force.
- La **création d'un observatoire dédié au secteur de la livraison** ou **l'extension du domaine d'expertise de l'ONT3P** permettraient une production statistique de meilleure qualité dans le secteur de la livraison
- **Les données respectivement détenues par l'ARPE et l'ONT3P** gagneraient largement à être mises en commun. Il en est de même pour les collectes qui peuvent en effet faire doublons auprès des plateformes de VTC. Les deux administrations pourraient ainsi utiliser des données comparables, mais également **croiser certaines d'entre elles pour produire de nouvelles informations statistiques**
- En ce qui concerne les **sources de données comportant une importante proportion de données personnelles, il serait pertinent de déléguer la production de données à des services de l'État pouvant déjà traiter ces données** : l'URSSAF directement en lui permettant d'utiliser certaines données de l'ONT3P ou de l'ARPE avec un cadre législatif adapté ou la Direction Générale des Entreprises (DGE) par exemple

2. Les travaux envisagés par l'ARPE en matière de données pour améliorer la documentation du dialogue social, le rendre plus transparent et plus efficace et pour faire progresser la connaissance des secteurs de la livraison et des VTC

En s'appuyant notamment sur le rapport dont les principales conclusions et recommandations sont présentées ci-dessus, l'ARPE envisage de conduire, avec ses principaux partenaires, un projet visant à améliorer, compléter, mieux partager et exploiter plus efficacement les données des secteurs des VTC et de la livraison en vue de faire progresser la connaissance de ces secteurs, encore très sommaire si on la compare à d'autres domaines de l'économie et de rendre plus transparent, plus équilibré et plus productif, le dialogue social mené par les organisations représentatives accompagnées par l'ARPE.

Plus précisément, **les objectifs poursuivis par ce projet sont les suivants :**

- Améliorer la documentation du dialogue social afin de le rendre plus transparent et plus efficace ;
- Réduire le caractère asymétrique des informations détenues, d'un côté par les PF (beaucoup d'informations disponibles via l'activité des travailleurs tracée par les algorithmes), de l'autre par les organisations de travailleurs (informations éparses et empiriques) pour rééquilibrer le dialogue social ;

- Améliorer la connaissance des secteurs et de leur évolution potentielle à court, moyen et long termes ;
- Harmoniser les différentes collectes et leur calendrier.

A cet effet, **plusieurs chantiers devront être conduits** dans le cadre d'une gestion de projet :

- Disposer d'une cartographie précise des données existantes relatives aux deux secteurs et notamment à l'activité des livreurs et des chauffeurs de VTC, quels que soient leurs détenteurs, et de leur statut (disponibilité, accessibilité). Ce travail viserait à compléter celui réalisé par le groupe de travail du conseil des acteurs ;
- Enrichir les données existantes en fonction des besoins ;
- Identifier les acteurs publics auxquels rendre ces données disponibles et accessibles ;
- Etudier les conditions dans lesquelles les données pourraient être transmises aux organisations représentatives pour éclairer le dialogue social.

En termes de gouvernance et de méthodologie, ces opérations seront conduites en mode projet piloté par l'ARPE et, si souhaité, copiloté par un autre service ou opérateur partie prenante au projet. Un comité de pilotage comprenant l'ensemble des principaux acteurs potentiellement concernés sera mis en place. Un/une chef/cheffe de projet choisi au sein d'une des structures parties prenantes conduira les opérations et rapportera auprès du comité de pilotage.

Des points seront régulièrement effectués avec les administrations de tutelle.

Les représentants des organisations représentatives seront tenus informés de l'avancement des travaux dans le cadre des réunions du conseil des acteurs.

Calendrier :

Il est proposé d'organiser le calendrier selon deux périodes :

- La première phase à partir de septembre et jusque fin 2025 sera consacrée à l'identification des données et de leur statut en s'appuyant sur le rapport du groupe 1 du conseil des acteurs et en le complétant, des besoins de données et des acteurs ;
- Ces travaux seraient ensuite affinés au cours du 1^{er} semestre 2026. La mise en œuvre pourra se prolonger jusque dans le courant de l'année 2027 en tant que de besoin.