

Travail via une plateforme numérique: politique et pratiques en matière de santé et de sécurité au travail pour la prévention et la gestion des risques

Contexte politique (1)

Avec l'essor de l'économie numérique, les plateformes de travail numériques deviennent des acteurs clés des économies et des marchés du travail en Europe. En connectant les clients aux travailleurs de plateformes, les plateformes de travail numériques créent de nouvelles possibilités de gagner un revenu grâce à un travail flexible et de réduire les obstacles à l'entrée sur le marché du travail (Eurofound, 2018). Le travail via une plateforme numérique promet des niveaux élevés de flexibilité et d'autonomie, les travailleurs de plateformes pouvant choisir quand, où et combien de temps travailler, et quelles tâches accepter. Les communautés scientifique et politique ont toutefois fait part de préoccupations quant aux conditions de travail et d'emploi sur les plateformes numériques, y compris les conditions dans le domaine de la sécurité et de la santé au travail (SST), comme indiqué plus en détail ci-dessous (EU-OSHA, 2015; 2017). La crise de la COVID-19 a non seulement mis en évidence les risques pour la SST dans le travail via une plateforme, mais elle les a également aggravés, en particulier pour certains groupes de travailleurs de plateformes, à savoir ceux qui sont les plus exposés à la COVID-19 et/ou ceux qui font face à une perte de revenus. Parallèlement, les caractéristiques essentielles du travail via une plateforme compliquent la mise en œuvre des systèmes de prévention et de gestion des risques pour la SST (Stephany *et al.*, 2020; OIT, 2021).

En réponse au développement rapide du travail via une plateforme, les responsables politiques au niveau de l'UE et des États membres ont pris des initiatives et des mesures pour relever certains de ces défis, conformément aux principes énoncés dans le socle européen des droits sociaux (2). La Commission européenne a lancé une initiative **visant à améliorer les conditions de travail sur les plateformes**. La première phase de consultation des partenaires sociaux européens sur cette initiative a été lancée en février 2021, et la deuxième phase a été lancée en juin 2021 (3). L'initiative couvre des questions telles que les possibilités de faciliter la classification du statut professionnel et l'accès aux droits en matière de travail et de protection sociale; les moyens d'améliorer la fourniture d'informations aux travailleurs de plateformes, la consultation de ces travailleurs par la plateforme et les possibilités de recours auprès de la plateforme en cas de problèmes ou d'erreurs (par exemple, les possibilités de se plaindre et de faire modifier une évaluation jugée injuste par le travailleur de la plateforme), notamment en ce qui concerne la gestion algorithmique (4); la manière de clarifier la réglementation applicable en cas de travail transfrontière via une plateforme; et les possibilités de renforcer l'application de la réglementation et de la législation, la représentation collective et le dialogue social. La résolution

(1) La présente note d'orientation résume les principaux enseignements et conclusions de l'analyse documentaire intitulée «Le travail sur plateformes numériques et la santé et la sécurité au travail: analyse» (en anglais), élaborée dans le cadre de l'étude *Overview of OSH policies, research and practices in the context of digital platform work, through review of existing data and information, fieldwork research and policy analysis in the European Union* [Aperçu des politiques, recherches et pratiques en matière de SST dans le contexte du travail via une plateforme numérique, au moyen de l'examen des données et informations existantes, de la recherche sur le terrain et de l'analyse politique dans l'Union européenne]. Cette étude sur la sécurité et la santé au travail (SST) et le travail via une plateforme numérique vise à contribuer aux recherches de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) sur la numérisation et la SST, ainsi qu'à la campagne connexe «Lieux de travail sains» sur le thème de la numérisation et de la SST, qui sera lancée à l'échelle européenne par l'EU-OSHA en 2023. L'analyse documentaire prend en compte la littérature académique et la littérature grise.

(2) Le fait de disposer d'un environnement de travail sain, sûr et adapté est l'un des principes clés du socle européen des droits sociaux. En vertu de ce principe, les travailleurs ont: i) droit à un niveau élevé de protection de leur santé et de leur sécurité au travail, ii) droit à un environnement de travail adapté à leurs besoins professionnels et leur permettant de prolonger leur participation au marché du travail; et iii) droit à la protection de leurs données à caractère personnel dans le cadre du travail. Voir la Proclamation interinstitutionnelle sur le socle européen des droits sociaux (2017/C 428/09) du 13 décembre 2017 (JO C 428 du 13.12.2017, p. 10-15). Disponible via le lien: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32017C1213%2801%29>

(3) Voir https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_2944

(4) La gestion algorithmique est définie comme étant des pratiques de surveillance, de gouvernance et de contrôle menées par des algorithmes logiciels sur de nombreux travailleurs (Möhlmann et Zalmanson, 2017, p. 4).

de ces questions aura également une incidence sur la SST dans le travail via une plateforme⁽⁵⁾, même indirectement.

Les législateurs et les tribunaux des États membres ont également été confrontés aux défis du travail via une plateforme, mais ont souvent eu du mal à intégrer cette modalité de travail dans les cadres réglementaires en place. Cela a donné lieu à une multitude d'approches. À titre d'exemple, certains États membres ont abordé la question de la classification du statut professionnel (par exemple, la loi espagnole «Riders»⁽⁶⁾ prévoit une présomption d'emploi dépendant pour les travailleurs des plateformes numériques actifs dans le secteur de la livraison), tandis que d'autres États membres ont contourné la question (p. ex. la loi française El Khomri⁽⁷⁾ couvre les travailleurs indépendants des plateformes dans les cas où la plateforme détermine les conditions et les prix de la prestation de services, de sorte que seuls ces travailleurs de plateformes bénéficient de droits tels que l'accès à la formation et l'assurance contre les accidents du travail). Les autorités chargées du contrôle et de l'application de la réglementation en matière de travail, de protection sociale et de SST, telles que les inspections du travail, ont effectué des inspections dans plusieurs États membres de l'UE (p. ex. en Belgique, en Croatie, en Espagne, en Italie, au Luxembourg et en Pologne) dans le but d'évaluer les conditions de travail et d'emploi sur les plateformes, y compris la sécurité et la santé au travail. Leur travail est toutefois compliqué par des facteurs tels que l'incertitude quant à la question de savoir si le travail via une plateforme relève de leur compétence, les difficultés liées à l'identification des plateformes et des travailleurs de plateformes, et l'absence de règles concernant les inspections au domicile des personnes physiques.

Qu'est-ce que le travail via une plateforme numérique?

Définition du travail via une plateforme numérique

Le **travail via une plateforme numérique** désigne toute activité rémunérée fournie sur ou via des plateformes de travail numériques⁽⁸⁾ qui mettent en relation les travailleurs de plateformes et les clients, dans le but d'exécuter des tâches spécifiques ou de résoudre des problèmes particuliers. Ces tâches peuvent comprendre un éventail d'activités réalisées sur place, comme le bricolage ou la livraison de colis, ou entièrement en ligne, comme la programmation à distance ou l'examen de contenu en ligne. Le travail via une plateforme numérique repose sur l'utilisation d'**algorithmes**⁽⁹⁾ pour attribuer, contrôler et évaluer les tâches – et/ou contrôler et évaluer le comportement et les performances des travailleurs de plateformes – ce que l'on appelle également la gestion algorithmique⁽¹⁰⁾. La gestion algorithmique présente plusieurs caractéristiques susceptibles de nuire gravement à la santé et au bien-être physique et mental des travailleurs qui y sont soumis. Premièrement, la gestion algorithmique implique un contrôle et une évaluation continus du comportement et des performances des travailleurs à l'aide de technologies numériques, ce qui, dans certains cas, prend la forme d'une **surveillance numérique**. En outre, la prise de décision automatisée ou semi-automatisée, sans intervention humaine, fait que les travailleurs doivent interagir avec un système plutôt qu'avec un humain (p. ex. un responsable). Un autre problème associé à la gestion algorithmique est lié aux asymétries de pouvoir et d'information résultant d'un manque global de transparence en ce qui concerne le fonctionnement de l'algorithme. À cet égard, il convient de mentionner la loi «Riders» récemment adoptée en Espagne, qui dispose que les plateformes doivent informer le comité

⁽⁵⁾ Sur ce point, il est important de souligner le cadre stratégique de l'UE en matière de santé et de sécurité au travail pour la période 2021-2027 adopté le 28 juin 2021 (Commission européenne, 2021). Le cadre en matière de SST définit les principales priorités et actions nécessaires pour améliorer la santé et la sécurité des travailleurs dans un monde du travail en mutation, marqué par les transitions écologique et numérique.

⁽⁶⁾ Décret-loi royal 9/2021 du 11 mai 2021.

⁽⁷⁾ Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016.

⁽⁸⁾ Une plateforme de travail numérique est définie ici comme « une entreprise privée basée sur l'internet, exerçant un contrôle plus ou moins fort, qui sert d'intermédiaire pour la fourniture de services à la demande sollicités par des clients particuliers ou professionnels et fournis directement ou indirectement par des personnes, que ces services soient effectués sur site ou en ligne » (voir le glossaire joint à la deuxième phase de consultation des partenaires sociaux européens sur la prochaine initiative de la Commission visant à améliorer les conditions de travail sur les plateformes). Voir https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_2944.

⁽⁹⁾ Les algorithmes ou, plus précisément, les algorithmes logiciels, peuvent être définis comme des « procédures programmées par ordinateur pour transformer des données d'entrée en un résultat souhaité » (Kellogg *et al.*, 2020).

⁽¹⁰⁾ La gestion algorithmique est définie comme étant des pratiques de surveillance, de gouvernance et de contrôle menées par des algorithmes logiciels sur de nombreux travailleurs (Möhlmann et Zalmanson, 2017, p. 4).

d'entreprise (c'est-à-dire le principal canal de représentation des salariés sur le lieu de travail en Espagne ⁽¹¹⁾) du fonctionnement interne des algorithmes utilisés ⁽¹²⁾. Enfin, il convient de souligner que les plateformes de travail numériques mettent en œuvre, par le biais de leurs algorithmes, des mécanismes visant à influencer le comportement des travailleurs de plateformes, tels que les systèmes de notation ⁽¹³⁾, la mise en œuvre d'incitations douces (*nudging*) ⁽¹⁴⁾, la ludification ⁽¹⁵⁾ et la majoration tarifaire ⁽¹⁶⁾. Ces mécanismes sont utilisés pour encourager les travailleurs à effectuer un travail d'une certaine manière ou à certains moments (par exemple, quand et pendant combien de temps). Cela compromet l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des travailleurs de plateformes, leur satisfaction globale au travail et dans la vie, ainsi que leur santé mentale et physique.

Les **régimes de travail atypiques** et le **travail indépendant** sont des pratiques courantes dans le travail via une plateforme numérique. Les plateformes de travail numériques stipulent généralement dans leurs conditions générales que les travailleurs de plateformes qui utilisent leurs installations sont des indépendants ou indiquent qu'aucune relation de travail traditionnelle (employeur-employé) n'existe entre la plateforme et les travailleurs de la plateforme. La classification des travailleurs de plateforme en tant qu'indépendants peut être problématique, notamment lorsque les plateformes exercent un contrôle important sur leurs travailleurs et que l'on soupçonne l'existence d'un faux travail indépendant, comme en témoignent plusieurs affaires judiciaires très médiatisées en Europe ⁽¹⁷⁾. Ainsi, les plateformes de travail numériques transfèrent **les risques, les obligations et les responsabilités** – y compris les risques pour la sécurité et la santé et la gestion de ces risques – **sur les travailleurs de la plateforme**. En outre, la législation essentielle sur la protection de l'emploi et la SST au niveau de l'UE et dans la plupart des États membres ne s'applique qu'aux salariés. Parallèlement, le travail via une plateforme rassemble des éléments d'une multitude de régimes de travail atypiques, tels que les contrats zéro heure, les contrats à la demande, les contrats à temps partiel, le travail occasionnel, les contrats de travail intérimaire et les contrats temporaires, qui ont traditionnellement refusé de reconnaître et dilué les responsabilités de prévention et de gestion de la SST (Howard, 2017; Tran et Sokas, 2017; Parlement européen, 2020).

Établissement d'une distinction entre les différents types de travail via une plateforme numérique

Face à l'hétérogénéité croissante du travail via une plateforme numérique, la littérature a proposé une série de **taxonomies** afin d'appréhender les caractéristiques essentielles qui permettent de distinguer les différents types de travail via une plateforme. Les taxonomies les plus élémentaires différencient le travail sur place du travail en ligne sur les plateformes numériques (voir OCDE, 2018; OIT, 2021), tandis que des taxonomies plus avancées prennent également en considération des aspects tels que la complexité et l'ampleur des tâches effectuées, le contenu des tâches, le processus de mise en correspondance, l'acteur qui attribue les tâches et le niveau de contrôle exercé par la plateforme sur

⁽¹¹⁾ Voir <https://www.worker-participation.eu/National-Industrial-Relations/Countries/Spain/Workplace-Representation>.

⁽¹²⁾ Article 64, paragraphe 4, point d) de la loi sur le statut des travailleurs.

⁽¹³⁾ Les systèmes de notation permettent aux clients d'évaluer les performances des travailleurs en leur attribuant une note (par exemple d'une à cinq étoiles), en fonction, par exemple, de la vitesse ou de la précision du travail effectué. Par la mise en place de systèmes de notation, les plateformes délèguent des tâches de gestion à leurs clients (Bérestégui, 2021).

⁽¹⁴⁾ Dans leur ouvrage de référence, Thaler et Sunstein (2008) définissent les incitations douces comme « tout aspect de l'architecture de choix qui modifie de manière prévisible le comportement des personnes sans interdire aucune option ni modifier de manière significative leurs incitations économiques ». La mise en œuvre d'incitations douces doit donc être comprise comme l'utilisation de différentes techniques pour promouvoir un comportement « plus préféré ». L'avantage de la mise en œuvre d'incitations douces est qu'elle est peu coûteuse et moins invasive que d'autres techniques (p. ex. l'interdiction d'un comportement). Un exemple courant est une technique utilisée pour encourager une alimentation saine, consistant à placer des fruits dans un endroit bien visible, plutôt que d'interdire les en-cas malsains. Par exemple, les plateformes peuvent inciter leurs employés à rester en ligne en leur offrant une incitation financière s'ils ne se déconnectent pas.

⁽¹⁵⁾ La ludification est comprise comme l'application de systèmes de jeu – compétition, récompenses, quantification du comportement du joueur et/ou de l'utilisateur – dans des domaines autres que le jeu, tels que le travail, la productivité et la forme physique (Woodcock et Johnson, 2017).

⁽¹⁶⁾ Les plateformes peuvent offrir une rémunération plus élevée pour l'exécution d'une certaine tâche afin d'encourager les travailleurs de plateformes à accepter cette tâche. Par exemple, Uber peut augmenter le prix du trajet aux heures de pointe ou dans les zones où la demande est forte mais où peu de chauffeurs sont disponibles.

⁽¹⁷⁾ Par exemple, en France, Cour de cassation, affaire 17-20.079 du 28 novembre 2018; en Espagne, Tribunal Supremo, affaire 805/2020 du 25 septembre 2020; en Italie, Corte suprema di cassazione, affaire 1663/2020 du 24 janvier 2020; au Royaume-Uni, Cour suprême, affaire 2019/0029 du 19 février 2021; aux Pays-Bas, Gerechtshof Amsterdam, affaire 200.261.051/01 du 16 février 2021.

ses travailleurs (Eurofound, 2018; Pesole *et al.*, 2018; Brancati *et al.*, 2020; Commission européenne, 2020; Bérastégui, 2021).

Pour bien rendre compte des dimensions qui influent sur les risques pour la SST que rencontrent les travailleurs de plateformes et sur la prévention et la gestion de ces risques, une taxonomie à trois dimensions est proposée, qui peut être combinée pour donner quatre types de travail via une plateforme numérique (tableau 1).

Tableau 1: Taxonomie du travail via une plateforme numérique

Dimensions	Type de travail via une plateforme numérique			
	Type 1	Type 2	Type 3	Type 4
Format de la fourniture de travail	Sur site	Sur site	En ligne	En ligne
Niveau de compétences requis pour effectuer les tâches	Faible	Élevé	Faible	Élevé
Niveau de contrôle exercé par la plateforme de travail numérique	Élevé	Modéré	Élevé	Faible

Source: élaboration des auteurs

La première dimension est le **format de la fourniture de travail**: en ligne ou sur place. Dans les deux cas, la mise en relation des travailleurs de la plateforme avec les clients se fait en ligne, mais le travail lui-même est effectué sur place ou peut être effectué virtuellement à l'aide d'un dispositif électronique où que ce soit. Du point de vue de la SST, l'environnement physique dans lequel le travail est effectué détermine fortement les risques pour la SST et leur gestion (EU-OSHA, 2015). À titre d'exemple, l'exécution d'une tâche reposant sur un travail manuel au domicile d'un client comporte des risques pour la SST différents de ceux associés à l'exécution d'une tâche de bureau au domicile du travailleur.

La deuxième dimension est le **niveau de compétence requis pour exécuter la tâche**: faible ou élevé. Cela prend en compte le contenu, l'ampleur et la complexité de la tâche. Tous ces éléments ont une incidence sur les risques pour la SST auxquels font face les travailleurs de plateformes. En outre, les travailleurs de plateformes sont souvent confrontés à une inadéquation des compétences (Cedefop, 2020; Bérastégui, 2021): bon nombre d'entre eux sont surqualifiés pour les tâches qu'ils effectuent (en particulier les travailleurs de plateformes effectuant un travail peu qualifié sur place, p. ex. la livraison d'aliments, ou un travail en ligne, p. ex. l'étiquetage d'images), ce qui peut entraîner une frustration, un manque de motivation et une sous-charge cognitive. Par ailleurs, les travailleurs de plateformes peuvent être sous-qualifiés pour les tâches qui leur sont confiées, ce qui peut être source de stress. Cela peut se produire lorsque les travailleurs de plateformes se sentent contraints d'accepter n'importe quelle tâche qui leur est attribuée, de peur de ne pas être sélectionnés à l'avenir s'ils refusent du travail. De plus, les travailleurs pourraient ne pas avoir la formation et les connaissances nécessaires en matière de SST pour effectuer leur travail de manière sûre et saine. Cela compromet également la prévention et la gestion des risques pour la SST; il se peut par exemple que les travailleurs de plateformes ne soient pas pleinement conscients des principes de prévention et qu'ils n'aient pas les compétences requises pour évaluer correctement les risques que pose l'exécution d'une tâche spécifique ou le travail dans un certain environnement, pour mettre en œuvre des mesures de contrôle adéquates, choisir un équipement approprié et l'utiliser en toute sécurité.

La troisième dimension est le **niveau de contrôle exercé par la plateforme**, qui peut aller d'un degré de contrôle minimal à un degré de contrôle élevé. Cette dimension indique le pouvoir hiérarchique et les prérogatives de direction qu'une plateforme numérique déploie dans sa relation avec les travailleurs de la plateforme, en ce qui concerne notamment l'attribution, l'organisation et l'évaluation du travail. Le niveau de contrôle:

- donne une indication du **degré de subordination** auquel sont soumis les travailleurs de plateformes, la subordination étant le principal critère juridique utilisé pour déterminer le statut professionnel et, par conséquent, la réglementation applicable en matière de SST;
- indique la dépendance des plateformes de travail numériques à l'égard de la **gestion algorithmique**; des travaux de recherches montrent que des niveaux plus élevés de gestion algorithmique sont associés à des niveaux plus élevés de risques pour la SST, en particulier des risques psychosociaux pour le bien-être et la santé mentale des travailleurs des plateformes numériques (Bérestégui, 2021).

Quels sont les défis en matière de SST liés au travail via une plateforme numérique et comment les gérer?

Malgré la rareté des données sur les risques pour la SST, ainsi que sur la prévention et la gestion de ces risques dans le contexte du travail via une plateforme, certains aspects font l'objet d'un consensus dans la littérature:

- La plupart des risques et des défis en matière de SST auxquels sont confrontés les travailleurs de plateformes et qui sont **directement liés aux tâches effectuées dans le cadre du travail via une plateforme** sont similaires aux risques et aux défis en matière de SST auxquels d'autres travailleurs sont confrontés lorsqu'ils effectuent les mêmes tâches en dehors de l'économie des plateformes.
- Il est à noter que le travail via une plateforme est concentré dans des **secteurs et des professions qui sont généralement considérés comme plus dangereux**. Par rapport au travail traditionnel, le travail via une plateforme implique souvent des **tâches supplémentaires** et/ou une **combinaison différente de tâches**. En conséquence, les travailleurs de plateformes peuvent être davantage exposés aux risques ou à des risques plus graves que les travailleurs effectuant des tâches comparables en dehors de l'économie des plateformes.
- En outre, les risques et les défis en matière de SST auxquels les travailleurs de plateformes font face sont **aggravés par les conditions spécifiques dans lesquelles le travail via une plateforme est effectué, ce qui entraîne des risques supplémentaires en matière de SST pour les travailleurs de plateformes**. Il s'agit notamment de questions relatives au statut professionnel et aux dispositions contractuelles des travailleurs de plateformes, à l'utilisation de la gestion algorithmique et de la surveillance numérique, à l'isolement professionnel, à un mauvais équilibre entre vie professionnelle et vie privée et à un manque de soutien social, ainsi qu'au caractère temporaire du travail et aux «carrières sans frontières».
- En outre, **ces conditions compliquent la prévention et la gestion des risques et des défis en matière de SST dans le travail via une plateforme**, notamment les difficultés à déterminer le statut professionnel des travailleurs de plateformes et les conséquences de cette situation sur l'applicabilité des réglementations en matière de SST.

Dans l'ensemble, le travail via une plateforme entraîne des conséquences importantes pour la sécurité physique et psychologique, la santé et le bien-être des personnes travaillant via des plateformes de travail numérique, ce qui peut être particulièrement difficile à traiter (EU-OSHA, 2015, 2017; Commission européenne, 2020; Bérestégui, 2021). Les travailleurs de plateformes sont particulièrement menacés en raison de la variété des risques auxquels ils sont exposés et du fait que, souvent, il incombe aux travailleurs eux-mêmes de gérer ces risques.

Des activités professionnelles similaires s'accompagnent de défis et de risques similaires en matière de SST

Lorsque les tâches effectuées dans le cadre du travail via une plateforme sont très similaires à celles réalisées en dehors de l'économie des plateformes (p. ex. la livraison de colis, le nettoyage), **les risques pour la SST sont également similaires** (EU-OSHA, 2015, 2017; Tran et Sokas, 2017;

Garben, 2019; Samant, 2019). Selon le type de travail via une plateforme, les travailleurs sont exposés à différents types de risques, à différents degrés (p. ex. les risques ergonomiques liés au travail de bureau par rapport au travail physique). Le travail via une plateforme tend toutefois à se concentrer dans des **secteurs et des professions généralement considérés comme plus dangereux**, comme le secteur des transports. Si certaines des activités exercées requièrent des compétences ou des certifications spécifiques, toutes les plateformes n'exigent pas de leurs travailleurs qu'ils fournissent des preuves de leurs qualifications lors de la création d'un compte, car cela peut ne pas être exigé par le cadre juridique du pays d'exploitation. Enfin, les travailleurs de plateformes peuvent également être amenés à effectuer des **tâches supplémentaires et/ou une combinaison de tâches différentes** de celles des travailleurs occupant des emplois similaires sur le marché du travail traditionnel, ce qui nécessite d'autres compétences. Le travail via une plateforme implique souvent un **travail supplémentaire**, c'est-à-dire un travail qui n'est pas requis dans des emplois comparables en dehors de l'économie des plateformes (p. ex. la création et la gestion d'un compte, la recherche de tâches et la communication avec les clients), ce qui peut entraîner d'autres risques pour la SST et des effets sur la santé. Par exemple, un travailleur de plateforme ayant été formé comme électricien et disposant de l'expérience de ce travail pour un employeur peut être parfaitement qualifié pour effectuer des travaux d'électricité en tant que travailleur de plateforme, mais peut manquer d'expérience dans la recherche de clients, la gestion des relations avec les clients, le suivi des revenus et des documents administratifs, etc. Cela peut conduire à l'insécurité de l'emploi et des revenus, provoquer du stress, etc.

Facteurs entraînant des défis et risques supplémentaires pour la SST dans le travail via une plateforme et/ou compliquant la prévention et la gestion de ces risques

Statut professionnel et dispositions contractuelles

La littérature sur le travail via une plateforme indique que **la détermination du statut professionnel des travailleurs de plateformes constitue le principal défi à relever**. Dans le travail via une plateforme, la détermination du statut professionnel peut être compliquée par la triangularité des relations de travail (le travail via une plateforme implique au moins trois parties – une plateforme, un travailleur de plateforme et un client – entre lesquelles différents types de relations contractuelles peuvent exister). La plupart des plateformes de travail numériques désignent leurs relations avec les travailleurs de plateformes comme des contrats de services; quant aux travailleurs de plateformes, ils se considèrent comme des entrepreneurs/travailleurs indépendants (Eurofound, 2018; Pesole *et al.*, 2018; Prassl, 2018; Commission européenne, 2020). Toutefois, cela peut ne pas correspondre aux circonstances factuelles dans lesquelles ces travailleurs interviennent sur une plateforme. En particulier, les travailleurs de plateformes peu qualifiés réalisant des travaux sur place risquent d'être mal classés comme travailleurs indépendants (Commission européenne, 2020), comme en témoigne le nombre croissant de procédures judiciaires en Europe (De Stefano, 2021).

Du point de vue de la SST, la question centrale est **l'applicabilité des cadres réglementaires existants au niveau de l'UE et dans les différents États membres** (EU-OSHA, 2015, 2017; Tran et Sokas, 2017). Plus précisément, les travailleurs indépendants ne sont pas couverts par les directives de l'UE sur la SST ni par la législation nationale sur la SST dans la plupart des États membres et sont généralement responsables de leur propre sécurité et santé. En général, les travailleurs indépendants ne sont pas non plus ciblés par les services de prévention. En outre, les travailleurs indépendants sont exclus de la participation des travailleurs et ne sont pas couverts par les inspections du travail, qui sont des éléments clés d'un système efficace de gestion de la sécurité et de la santé au travail. En résumé, dans le travail via une plateforme, **la responsabilité de la prévention et de la gestion des risques pour la SST est rejetée sur les travailleurs de plateformes**.

Gestion algorithmique et surveillance numérique

La gestion algorithmique désigne **l'utilisation d'algorithmes pour attribuer, contrôler et évaluer les tâches de travail et/ou pour contrôler et évaluer les performances des travailleurs de plateformes** (EU-OSHA, 2017; Eurofound, 2018; Bérastégui, 2021). La gestion algorithmique présente cinq caractéristiques principales (Möhlmann et Zalmanson, 2017), qui ont toutes une incidence sur la sécurité et la santé des travailleurs des plateformes:

1. la surveillance ou le suivi continu du comportement des travailleurs de plateformes, p. ex.

- par le biais du dispositif qui relie les travailleurs à la plateforme (comme leur téléphone ou leur ordinateur), en prenant des captures d'écran ou en suivant le travailleur à l'aide du GPS;
2. l'évaluation de la performance des travailleurs de plateformes, p. ex. par le biais des évaluations des clients, des statistiques sur le nombre de tâches achevées ou rejetées, des données sur la vitesse d'exécution des tâches;
 3. la prise de décision (semi-)automatisée sans intervention humaine;
 4. l'interaction des travailleurs de plateformes avec un système qui ne permet aucune négociation et n'offre aucune possibilité de demander un retour d'information;
 5. un manque de transparence quant au fonctionnement de l'algorithme («boîte noire de l'intermédiation»);

L'utilisation de la gestion algorithmique fait basculer le **rapport de force** qui existe entre la plateforme, le client et les travailleurs de la plateforme en faveur de la plateforme (ou, dans certains cas, en faveur du client) (Bérestégui, 2021). Les plateformes peuvent classer les travailleurs de plateformes et imposer des récompenses ou des sanctions en fonction de leurs performances. Le fait de devoir maintenir une bonne notation à tout moment et en temps réel, et de devoir faire face aux conséquences d'une mauvaise notation peut être très stressant pour les travailleurs de plateformes. Le recours à la gestion algorithmique porte atteinte à l'autonomie, au contrôle du travail et à la flexibilité des travailleurs des plateformes, ce qui est source d'épuisement, d'anxiété et de stress, et a une incidence négative sur la santé et le bien-être des travailleurs de plateformes. Les plateformes dissimulent délibérément des informations, p. ex. l'adresse où un colis doit être livré et le nombre de travailleurs de plateformes en concurrence pour la même tâche, ce qui peut conduire les travailleurs de plateformes à se sentir sous pression et peut entraîner des risques pour leur sécurité et leur santé physique et mentale. La gestion algorithmique soulève également des questions quant à la mesure dans laquelle les travailleurs de plateformes travaillent sous la direction de la plateforme ou lui sont subordonnés, ce qui est le principal critère juridique utilisé pour déterminer le statut professionnel d'une personne dans de nombreux États membres de l'UE. Enfin, la gestion algorithmique est utilisée pour coordonner et développer au maximum la charge de travail et peut donc conduire à une surcharge professionnelle, les travailleurs se voyant confier un trop grand nombre de tâches (surcharge quantitative) ou des tâches qui ne correspondent pas à leurs compétences (surcharge qualitative), ce qui provoque à son tour du stress et de l'anxiété (Cedefop, 2020; Bérestégui, 2021) (voir également l'examen ci-dessus sur l'importance de faire correspondre le niveau de compétences requis pour des tâches données). En revanche, la gestion algorithmique peut également offrir des possibilités de gestion des risques pour la SST (Moore, 2019; Cockburn, 2021). Théoriquement, il serait possible d'adapter les algorithmes en intégrant les mesures de prévention en matière de SST dans leur conception, par exemple en intégrant les obligations en matière de temps de travail. En outre, du point de vue de l'application de la loi, les outils de contrôle «intelligents» pourraient accroître l'efficacité des inspections du travail (Samant, 2019; Cockburn, 2021).

Isolement professionnel, équilibre entre vie professionnelle et vie privée et soutien social

Une troisième série de facteurs qui aggravent les risques pour la sécurité et la santé au travail sur les plateformes et compliquent la prévention et la gestion des risques pour la sécurité et la santé au travail concerne l'**individualisation du travail**, l'**isolement professionnel** (tant physique que social), les **conflits entre le travail et la vie privée** et le **manque général de soutien social**. La main-d'œuvre des plateformes est anonyme, dispersée dans le monde entier et caractérisée par une forte rotation. En outre, le travail via une plateforme est essentiellement exécuté de manière isolée et dans des lieux de travail non conventionnels (p. ex. au domicile des travailleurs des plateformes ou des clients), qui peuvent ne pas être adaptés aux besoins des travailleurs de plateformes (EU-OSHA, 2015, 2017; Tran et Sokas, 2017; Bérestégui, 2021). Le fait de devoir travailler de manière isolée, sans le soutien de ses collègues et de la direction, est stressant et a une incidence négative sur la satisfaction professionnelle et l'ancienneté au travail (Bérestégui, 2021). L'effet (positif) du travail dans un lieu de travail conventionnel avec le soutien des collègues ou de la direction est perdu (EU-OSHA, 2017; Tran et Sokas, 2017; Samant, 2019). Dans ce contexte, les conflits entre la vie professionnelle et la vie privée peuvent s'aggraver à mesure que les frontières entre le lieu de travail et l'environnement domestique s'effacent, ainsi que les frontières entre temps de travail et vie familiale (Bérestégui, 2021). Parmi les problèmes fréquemment cités à cet égard figure le fait que le travail via une plateforme implique des

horaires de travail non rémunérés, imprévisibles et irréguliers, etc. En outre, de nombreux travailleurs de plateformes manquent d'identité professionnelle et ne considèrent pas leur travail comme significatif. Tous ces problèmes sont associés à des troubles du sommeil, à l'épuisement, à des difficultés de récupération après le travail, au stress, à la dépression, à l'épuisement professionnel et à la solitude, ainsi qu'à une insatisfaction générale à l'égard de son travail et de sa vie personnelle (Bérestégui, 2021). En outre, ces facteurs compliquent la prévention et la gestion des risques pour la SST. Par exemple, l'idée que les travailleurs de plateformes ont peu ou pas de possibilités d'établir le dialogue directement avec d'autres travailleurs de plateforme limite la syndicalisation des travailleurs (et la négociation collective) et, en ce sens, fait également obstacle à la réalisation d'une participation effective des travailleurs à l'élaboration d'un système de gestion de la SST (Graham *et al.*, 2017; Commission européenne, 2020). Les difficultés liées à l'identification et à l'accès à la main-d'œuvre des plateformes compliquent également la mise en œuvre de mesures préventives, p. ex. par le biais de campagnes d'information, de formations ou d'accès à des services de SST fournis par des professionnels de la SST.

Caractère temporaire du travail et «carrières sans frontières»

Enfin, le travail via une plateforme se caractérise par des **carrières «sans frontières»** et un **travail temporaire**, ce qui peut signifier que les travailleurs de plateformes sont confrontés à une **insécurité (chronique) de l'emploi et des revenus**. Plus précisément, le travail via une plateforme consiste en un ensemble de missions temporaires et de courte durée qui ne garantissent aucune relation à long terme avec un seul employeur. La plupart des travailleurs de plateformes ont peu ou pas de contrôle sur le nombre de tâches qu'ils exécutent, car les tâches sont le plus souvent attribuées soit par la plateforme, soit par le client (Eurofound, 2018), ce qui atténue dans une certaine mesure l'autonomie perçue des travailleurs de plateformes dans l'exécution de leur travail. De même, les travailleurs des plateformes n'ont généralement que peu ou pas de contrôle sur le montant qu'ils gagnent par tâche. La rémunération par tâche est généralement déterminée par la plateforme ou le client et, lorsque le travailleur de la plateforme peut fixer la rémunération, la concurrence féroce entre les travailleurs peut les amener à fixer un taux très bas. En conséquence, les revenus générés par le travail via une plateforme tendent à être imprévisibles et volatils. Néanmoins, la recherche montre qu'un groupe croissant de travailleurs de plateformes dépend du revenu gagné par le travail via une plateforme pour gagner sa vie, même lorsque le travail via une plateforme n'est pas le seul choix d'une source de revenu pour ces travailleurs (Pesole *et al.*, 2018; Brancati *et al.*, 2020). La concurrence entre les travailleurs de plateformes signifie également que ces derniers doivent maintenir une bonne notation, ce qui implique de faire face à des exigences émotionnelles importantes (Bérestégui, 2021). Le travail via une plateforme offre également peu ou pas de possibilités de développement des compétences par la formation et la progression de carrière (Bérestégui, 2021). Cette situation est stressante et peut entraîner une dégradation de la santé mentale et physique (EU-OSHA, 2015; Bérestégui, 2021).

Principaux enseignements pour les responsables et décideurs politiques

Enseignement 1: *en raison de la nature du travail via une plateforme et des conditions dans lesquelles il est effectué, les risques pour la SST liés aux tâches professionnelles sont plus importants que les risques pour la SST rencontrés par d'autres personnes effectuant des tâches professionnelles similaires*

La plupart des risques pour la sécurité et la santé liés aux tâches effectuées dans le cadre du travail via une plateforme sont similaires à ceux recensés dans d'autres formes de travail où de telles tâches sont effectuées. Ces risques sont toutefois exacerbés pour les raisons suivantes, qui sont spécifiques et directement liées à la nature du travail via une plateforme et aux conditions dans lesquelles il est effectué:

- **Statut d'emploi flou et modalités de travail atypiques:** ces éléments sont courants dans le travail via une plateforme et compliquent l'applicabilité des cadres réglementaires existants en matière de SST au niveau de l'UE et dans les États membres.
- **L'utilisation de la gestion algorithmique et de la surveillance numérique:** la gestion algorithmique et la surveillance numérique ne sont pas transparentes et ne laissent aucune marge de manœuvre aux travailleurs pour faire part de leurs préoccupations ou se plaindre

auprès des plateformes lorsqu'ils ont le sentiment d'être traités injustement. Le recours à la gestion algorithmique porte atteinte à l'autonomie, au contrôle du travail et à la flexibilité des travailleurs des plateformes, ce qui est source d'épuisement, d'anxiété et de stress, et a généralement une incidence négative sur la santé et le bien-être des travailleurs de plateformes. Les plateformes monétisent et exploitent les données fournies et générées par leurs utilisateurs et traitées par l'algorithme. La protection des données est donc une question essentielle dans le cadre du travail via une plateforme, car les travailleurs des plateformes peuvent ne pas savoir quelles données sont collectées et comment elles sont utilisées, ce qui peut être source d'anxiété et de stress.

- **Isolement professionnel, conflits entre vie professionnelle et vie privée et manque de soutien social:** ces facteurs sont associés à des troubles du sommeil, à l'épuisement, à des difficultés de récupération après le travail, au stress, à la dépression, à l'épuisement professionnel, à la solitude, et à un manque général de satisfaction quant à la vie professionnelle et privée.
- **Carrières sans frontières et emploi temporaire:** ils entraînent une insécurité d'emploi et de revenu (chronique), ainsi qu'une détérioration de la santé mentale et physique des travailleurs de plateformes.

Toutes ces caractéristiques du travail via une plateforme sont autant de domaines à améliorer, qui méritent l'attention des responsables et décideurs politiques dans toute l'Europe, d'autant plus que le travail via une plateforme se concentre dans des secteurs et des professions qui ont traditionnellement tendance à être plus dangereux et qui impliquent souvent un travail supplémentaire, c'est-à-dire un travail qui n'est pas requis dans des emplois comparables dans l'économie traditionnelle et qui peut donc exiger des efforts et des compétences supplémentaires.

Les responsables et décideurs politiques devraient cibler leurs efforts sur l'élaboration de mesures qui (i) facilitent la détermination du statut professionnel des travailleurs de plateformes; (ii) ouvrent la «boîte noire» algorithmique pour faire la lumière sur le fonctionnement des algorithmes des plateformes et les répercussions de la gestion algorithmique pour les travailleurs de plateformes; (iii) créent des possibilités de dialogue entre les travailleurs des plateformes et entre les travailleurs des plateformes, les plateformes et les autres parties prenantes; (iv) abordent les questions liées au temps de travail et aux conditions de travail non transparentes et imprévisibles; et (v) garantissent l'application effective des cadres réglementaires applicables à la SST, le cas échéant.

Les mesures qui contribuent à réduire ou à éliminer les asymétries d'information et les déséquilibres de pouvoir entre les plateformes de travail numérique et les travailleurs des plateformes numériques seront essentielles à cet égard.

Enseignement 2: *en raison de la nature du travail via une plateforme et des conditions dans lesquelles il est effectué, la prévention et la gestion des risques (aggravés) pour la SST deviennent plus compliquées*

La nature et les conditions du travail via une plateforme compliquent la prévention et la gestion des risques pour la SST de la manière suivante:

- **Le manque de clarté quant au statut professionnel et la classification** (presque par défaut) **des travailleurs des plateformes numériques comme travailleurs indépendants** signifient qu'en pratique, les plateformes numériques externalisent les obligations qui étaient historiquement assumées par les employeurs sur la base des relations traditionnelles employeur-employé. Cela s'explique essentiellement par le fait que les plateformes soutiennent qu'elles ne fournissent qu'une intermédiation en ligne et non les services sous-jacents (par exemple, le transport), ce qui conduit les travailleurs de plateformes à être classés comme indépendants. Il s'ensuit toutefois que le cadre réglementaire en matière de SST n'est pas (pleinement) applicable aux travailleurs de plateformes. Cela signifie également que les autorités chargées de la SST peuvent ne pas savoir si le travail via une plateforme relève de leur compétence. Cela complique la prévention et la gestion des risques (y compris le contrôle

et l'application des réglementations en matière de SST).

- Les **caractéristiques essentielles du travail via une plateforme numérique** compliquent la mise en œuvre des composantes fondamentales des systèmes de gestion de la SST dans divers domaines, en ce qui concerne l'évaluation des risques, les mesures de prévention et de protection, la formation, la participation des travailleurs et les inspections du travail. Les exemples à cet égard ne manquent pas: difficultés à identifier et à joindre les travailleurs des plateformes (en raison de l'anonymat et de la dispersion géographique de la main-d'œuvre et de son taux de rotation élevé), absence de lieux de travail communs et fixes, nature temporaire des relations contractuelles, etc.

Les responsables et décideurs politiques devraient examiner des questions clés telles que la détermination du statut professionnel, le manque de transparence quant au fonctionnement des algorithmes, et le manque de dialogue et de consultation en ce qui concerne leurs implications pour la prévention et la gestion des risques pour la SST. En l'occurrence, les mesures devraient cibler non seulement les plateformes de travail numériques et les travailleurs de plateformes, mais aussi les organismes gouvernementaux, les autorités chargées du travail et de la SST, les prestataires de formation, les partenaires sociaux et d'autres parties prenantes.

***Enseignement 3:** la recherche, la politique et la pratique en ce qui concerne le travail via une plateforme ayant quelque peu négligé la SST, en particulier la prévention et la gestion des risques, il existe des lacunes importantes dans les connaissances et un manque de sensibilisation aux questions liées à la SST*

L'analyse documentaire sur la SST et le travail via une plateforme (EU-OSHA, 2021) révèle également des domaines potentiels de recherche et de collecte de données susceptibles d'améliorer la compréhension des risques pour la SST associés au travail via une plateforme et des défis à relever pour leur prévention et leur gestion. De cette manière, ces recherches contribueraient à alimenter une base de données plus large pour l'élaboration des politiques. En particulier, des recherches supplémentaires et des efforts ciblés de collecte de données sont nécessaires sur la prévention et la gestion de la SST dans le travail via une plateforme (p. ex. par le biais d'obligations d'enregistrement et d'information pour les plateformes numériques). Ces sujets ont été largement négligés dans la littérature, mais ils sont essentiels pour soutenir les actions des gouvernements, des partenaires sociaux, des inspections du travail et des autorités de la SST sur le terrain. En général, une meilleure compréhension de la SST dans le cadre du travail via une plateforme pourrait contribuer à dégager de bonnes pratiques qui pourraient être transmises d'un cadre à un autre et permettrait à différentes parties prenantes de tirer des enseignements en la matière. C'est pourquoi d'autres tâches à réaliser dans le cadre de ce projet de recherche EU-OSHA sur la SST et le travail via une plateforme visent déjà à combler ces lacunes en matière de données et de connaissances, p. ex. en examinant quelles approches ont été utilisées dans la politique et la pratique pour prévenir les risques pour la SST, contrôler et appliquer les règles et réglementations en matière de SST (comme l'exemple politique de la loi «Riders» espagnole qui illustre comment aborder le manque de transparence dans la gestion algorithmique ou un exemple politique présentant les actions des inspections du travail dans certains États membres de l'UE).

Enfin, et surtout, il apparaît clairement qu'il existe un manque de sensibilisation aux risques pour la SST associés au travail via une plateforme et à la manière dont ces risques pour la SST peuvent être prévenus ou gérés. Cette évolution concerne non seulement le travail des responsables et décideurs politiques comme décrit ci-dessus, mais a également une incidence sur les plateformes de travail numériques et les travailleurs de plateformes. À cet égard, des mesures devraient être mises en œuvre pour mieux informer les plateformes et les travailleurs de plateformes sur les risques pour la SST et la manière de les prévenir ou de les gérer, sur les acteurs disponibles pour les soutenir, sur les responsabilités des parties concernées, etc. Bien que certains de ces points soient liés au débat sur le statut professionnel des travailleurs de plateformes, cela ne devrait pas être un obstacle à l'augmentation de la transparence et du soutien en général.

Références

- Bérestégui, P. (2021), *Exposure to psychosocial risk factors in the gig economy: a systematic review*. Rapport de l'ETUI, Institut syndical européen. Disponible via le lien: <https://www.etui.org/sites/default/files/2021-01/Exposure%20to%20psychosocial%20risk%20factors%20in%20the%20gig%20economy-a%20systematic%20review-web-2021.pdf>
- Brancati, M et al. (2020), *New evidence on platform workers in Europe: results from the second COLLEEM survey*. JRC Science for Policy Report, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg. Disponible via le lien: <https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/scientific-and-technical-research-reports/new-evidence-platform-workers-europe>
- Cedefop (2020), *Developing and matching skills in the online platform economy: findings on new forms of digital work and learning from Cedefop's CrowdLearn study*. Disponible via le lien: https://www.cedefop.europa.eu/files/3085_en.pdf
- Cockburn, W. (2021), «OSH in the future: where next?», dans *European Journal of Workplace Innovation*, vol. 6, p. 84-97.
- De Stefano, V. (2021), *Le travail via les plateformes numériques et la relation d'emploi* (en anglais). Document de travail 27 de l'OIT, Organisation internationale du travail. Disponible via le lien: https://www.ilo.org/global/publications/working-papers/WCMS_777866/lang--en/index.htm
- EU-OSHA (2015), *A review on the future of work: online labour exchanges, or 'crowdsourcing': implications for occupational health and safety*. Disponible via le lien: <https://osha.europa.eu/fr/tools-and-resources/seminars/focal-points-seminar-review-articles-future-work>
- EU-OSHA (2017), *Protecting workers in the online platform economy: an overview of regulatory and policy developments in the EU*. Disponible via le lien: <https://osha.europa.eu/fr/publications/protecting-workers-online-platform-economy-overview-regulatory-and-policy-developments>
- EU-OSHA (2021), *Le travail sur plateformes numériques et la santé et la sécurité au travail: analyse* (en anglais), Disponible via le lien: <https://osha.europa.eu/fr/publications>
- Eurofound (2018), *Employment and working conditions of selected types of platform work*. Disponible via le lien: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2018/employment-and-working-conditions-of-selected-types-of-platform-work>
- Commission européenne (2020), *Study to gather evidence on the working conditions of platform workers*. Disponible via le lien: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8280>
- Commission européenne (2021), *Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions — Cadre stratégique de l'Union européenne en matière de santé et de sécurité au travail pour la période 2021-2027: Santé et sécurité au travail dans un monde du travail en mutation*, [COM (2021) 323 final].
- Parlement européen (2020), *The platform economy and precarious work*. Disponible via le lien: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652734/IPOL_STU\(2020\)652734_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652734/IPOL_STU(2020)652734_EN.pdf)
- Garben, S. (2019), «The regulatory challenge of occupational safety and health in the online platform economy», dans *International Social Security Review*, vol. 72, n° 3, p. 95-112.
- Graham, M. et al. (2017), «Digital labour and development: Impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods», dans *Transfer: European Review of Labour and Research*, vol. 23, n° 2, p. 135-162.
- Howard, J. (2017), «Nonstandard work arrangements and worker health and safety», dans *American Journal of Industrial Medicine*, vol. 60, n° 1, p. 1-10.
- OIT (2021), *Perspectives pour l'emploi et le social dans le monde: le rôle des plateformes numériques de travail dans la transformation du monde du travail*. Rapport phare de l'OIT. Disponible via

le lien: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_771749.pdf

Kellogg K. C. *et al.* (2020), «Algorithms at work: the new contested terrain of control», dans *Academy of Management Annals*, vol. 14, n° 1, p. 366-410. Disponible via le lien: <https://journals.aom.org/doi/10.5465/annals.2018.0174>

Möhlmann, M. et Zalmanson, L. (2017), «Hands on the wheel: navigating algorithmic management and Uber drivers' autonomy». Rapport de recherche pour l'International Conference on Information Systems. Disponible via le lien: https://www.researchgate.net/profile/Mareike-Moehlmann2/publication/319965259_Hands_on_the_wheel_Navigating_algorithmic_management_and_Uber_drivers%27_autonomy/links/59c3eaf845851590b13c8ec2/Hands-on-the-wheel-Navigating-algorithmic-management-and-Uber-dr

Moore, P. (2019), *LA SST ET L'AVENIR DU TRAVAIL: AVANTAGES ET RISQUES DES OUTILS D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE SUR LES LIEUX DE TRAVAIL*, document de discussion, EU-OSHA. Disponible via le lien: <https://osha.europa.eu/fr/publications/osh-and-future-work-benefits-and-risks-artificial-intelligence-tools-workplaces>

OCDE (2018), *Gig economy: boon or bane?* Document de travail de l'OCDE. Disponible via le lien: [https://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=ECO/WKP\(2019\)19&docLanguage=En](https://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=ECO/WKP(2019)19&docLanguage=En)

Pesole, A. *et al.* (2018), *Platform workers in Europe: evidence from the COLLEEM survey*. JRC Science for Policy Report, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg. Disponible via le lien: <http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/11111111/52393>

Prassl, J. (2018), *Humans as a service: the promise and perils of work in the gig economy*. Oxford University Press, Oxford, Royaume-Uni.

Samant, Y. (2019), «The promises and perils of the platform economy: occupational health and safety challenges and the opportunities for labour inspections». OIT. Disponible via le lien: https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/events-training/events-meetings/world-day-for-safety/33thinkpieces/WCMS_681619/lang--en/index.htm

Stephany, F. *et al.* (2020), «Distancing bonus or downscaling loss? The changing livelihood of US online workers in times of COVID-19», dans *Journal of Economic and Human Geography*, vol. 111, n° 3, p. 561-573.

Thaler, R. et Sunstein, C. (2008), *Nudge — improving decisions about health, wealth and happiness*. Yale University Press, New Haven, CT.

Tran, M. et Sokas R. (2017), «The gig economy and contingent work: an occupational health assessment», dans *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, vol. 59, n° 4, p. 63-66.

Woodcock J. et Johnson M. R. (2017), «Gamification: what it is, and how to fight it», dans *The Sociological Review*, vol. 66, n° 3, p. 542-558. Disponible via le lien: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0038026117728620>

Auteurs: Karolien Lenaerts (HIVA-KULeuven), Willem Waeyaert (EFTHEIA), Ine Smits (HIVA-KULeuven), Harald Hauben (EFTHEIA)

Gestion du projet: Maurizio Curtarelli, Emmanuelle Brun

La présente note d'orientation a été commandée par l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA). Son contenu, y compris tout avis et/ou conclusion exprimé, est celui de ses seuls auteurs et ne reflète pas nécessairement l'avis de l'EU-OSHA.