

Prospective

« PLATEFORMISATION » : QUELLES CONSÉQUENCES EN SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL EN 2027 ?

Le développement des plateformes d'intermédiation, qui mettent en relation clients et prestataires de services, s'est accompagné de nombreuses interrogations de la part des acteurs du monde du travail. En effet, ces nouvelles formes d'organisation du travail viennent bousculer les entreprises traditionnelles et pourraient faire émerger des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs. L'INRS, avec l'aide de nombreux partenaires, a mené un exercice de prospective, afin de dresser un panorama des futurs possibles et des questions stratégiques qu'ils posent en termes de prévention des risques professionnels. En voici les principales conclusions.

INTERMEDIATION PLATFORMS: THE CONSEQUENCES ON OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY IN 2027? - The development of intermediation platforms, which links clients with service providers, raises numerous questions from interested parties in the world of work. Indeed, these new forms of work organisation are completely different to those in place in traditional companies and could result in the emergence of risks to the health and safety of workers. INRS, with the help of numerous partners, performed a prospective exercise to determine a range of possible outcomes and the strategic questions raised in terms of prevention of occupational risks. The main conclusions are presented here.

MARC
MALENFER,
MICHEL HÉRY
INRS, mission
Veille et
prospective

MARIE
DEFRANCE
INRS, mission
Relations
extérieures

JACQUES
LEÏCHLE
INRS,
département
Expertise
et conseil
technique

Si le phénomène de « plateformisation » reste encore marginal – environ 200 000 travailleurs concernés –, il interpelle car les organisations du travail mises en place par ces nouveaux acteurs échappent largement aux cadres de régulation traditionnels. De plus, ces nouvelles pratiques ont déjà un effet sur l'organisation de nombreuses entreprises traditionnelles à travers trois phénomènes: la diffusion dans les entreprises des technologies déployées par les plateformes (*big data*, géolocalisation, systèmes de notation par les clients...), l'hybridation, notamment à travers des rachats ou des créations de plateformes par des grandes entreprises et le positionnement d'un certain nombre de très petites entreprises (TPE) comme prestataires de service de ces plateformes.

À la demande des partenaires sociaux siégeant à son Conseil d'administration, l'INRS a conduit un exercice de prospective (Cf. Encadré 1) afin d'identifier les conséquences en santé et sécurité au travail des évolutions possibles de la « platefor-

misation » au cours des dix prochaines années. Cet exercice a été mené par un groupe de travail coordonné par l'INRS, rassemblant des personnalités issues de: la Cnam, l'Observatoire national de l'ubérisation, le Régime social des indépendants (RSI), le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc), le Centre des jeunes dirigeants (CJD), l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact), l'Organisme professionnel de prévention du bâtiment et des travaux publics (OPPBTP), la Cramif et quatre services de santé au travail (ACMS, AMETIF, CIAMT et SESTDIF). Les productions qui en sont issues ont simplement vocation à alimenter les réflexions des acteurs autour de ces questions. Elles n'engagent ni l'INRS, ni les partenaires.

Étude de variables et de leurs évolutions possibles

Dans un premier temps, le groupe de travail a identifié les variables qui lui semblaient jouer un rôle déterminant dans l'évolution du phénomène



© Guillaume Long pour l'INRS

de plateformes. Le mot « variables » désigne des facteurs structurants pour le développement des plateformes dans les dix années à venir. Il peut s'agir d'éléments de contexte (démographie), d'évolution de l'offre (nouvelles technologies) ou de la demande (comportement des consommateurs). Voici la liste des neuf variables étudiées :

- protection sociale et coût du travail ;
- législation du travail et statut du travailleur ;
- croissance économique, fiscalité et revenus des ménages ;
- nouvelles organisations du travail et place des algorithmes ;
- consommation collaborative ;
- données sociodémographiques ;
- économie de la donnée ;
- qualifications professionnelles ;
- diffusion des technologies émergentes.

Pour chacune de ces variables, une synthèse a été réalisée, comprenant une définition, une partie rétrospective, un état de la situation actuelle et des facteurs de ruptures possibles. À chaque variable ont été associées trois ou quatre hypothèses d'évolution à dix ans, certaines tendancielle et d'autres plus radicales.

Construction de scénarios

En combinant les hypothèses d'évolution des différentes variables, le groupe de travail a bâti

quatre scénarios contrastés. Ces projections permettent d'identifier les principaux moteurs des évolutions à venir et les enjeux déterminants en matière de santé et sécurité au travail. Quelle que soit la façon dont la situation évolue, ces enjeux se retrouveront peu ou prou.

- **Le premier des quatre scénarios** est celui des plateformes en pleine expansion. Nous faisons ici l'hypothèse que la transformation numérique de l'économie a été fulgurante. Les données collectées sont de plus en plus nombreuses. Leur traitement et l'intelligence artificielle transforment les modes de consommation et les emplois. Les plateformes améliorent leur performance et deviennent même incontournables dans de nombreux secteurs d'activité. Le travail devient parcellaire. Les États ne peuvent qu'accompagner cette transformation : ils garantissent alors un droit du travail minimal et réduisent leur accompagnement social.
- **Le deuxième scénario** envisage une imbrication des plateformes et des réseaux d'entreprises classiques. Dans ce scénario, le développement des plateformes est favorisé par les accords qu'elles ont passés avec les entreprises traditionnelles, avec le soutien des grands acteurs du numérique. Ces accords tirent parti des complémentarités entre secteur traditionnel et plateformes au bénéfice du client. Ils transforment



**ENCADRÉ 1
LA DÉMARCHÉ DE PROSPECTIVE**

Une démarche de prospective est structurée et repose sur des méthodes éprouvées et adaptables. Quel que soit le sujet abordé, il est nécessaire de se doter d'une représentation de la situation actuelle, de comprendre ses origines, et d'identifier les principales forces de changement qui exercent ou pourraient exercer une influence sur la question étudiée. Cette réflexion prospective doit permettre de dresser un panorama des futurs possibles (les scénarios) que dessinent le jeu des grandes tendances, des ruptures possibles et des hypothèses prospectives. Il ne s'agit évidemment pas tant de se livrer à des pronostics que d'« incarner » les conséquences de la combinaison de certaines hypothèses. L'objectif est de donner à voir aux décideurs différentes configurations de futurs possibles et les questions stratégiques que pose chacune d'entre elles. C'est cette démarche qui a été suivie ici.

le marché de l'emploi, le rendant plus précaire et inégalitaire. Les États s'effacent devant la structuration du domaine privé. Devant les inégalités croissantes, des plateformes alternatives se développent.

- **Le troisième scénario** imagine un contexte économique très perturbé, qui a conduit à flexibiliser fortement le travail et à créer notamment un statut unique du travailleur. Les plateformes ont elles-mêmes souffert de cet environnement. Deux modèles principaux coexistent : des plateformes commerciales et des plateformes de l'économie solidaire soutenues par les collectivités locales, avec le risque de voir ces dernières passer au second plan par le jeu de la concurrence.
- **Pour le quatrième scénario**, une extension non maîtrisée de la transformation numérique a provoqué de nombreux incidents de piratages et de fuites de données. Cela a progressivement conduit les usagers à une grande méfiance vis-à-vis de ces nouveaux outils et des opérateurs qui les mettent en œuvre. Face à cette situation, les États et l'Union européenne ont cherché à reprendre leur souveraineté dans ce domaine. Le développement des plateformes s'en est trouvé limité.

Ateliers sectoriels

En complément de ce travail de construction de scénarios, le groupe a également souhaité réaliser des ateliers visant à définir des scénarios

sectoriels. Trois secteurs ont été retenus en raison de leur fort potentiel de plateformisation et de probables incidences importantes en termes de conditions de travail. Il s'agit du commerce de détail, du second œuvre du bâtiment, et de la santé. Pour chacun de ces secteurs, un scénario a été établi et confronté à des acteurs du secteur concerné, à l'occasion d'ateliers visant à reconstituer les conditions d'émergence de la situation et son incidence en termes de conditions de travail et de risques professionnels.

Atelier : « Le commerce de détail "plateformisé" »

→ **Contexte**

L'évolution rapide du commerce de détail devrait s'accélérer sous l'impulsion de différents facteurs :

- le développement du e-commerce ;
- l'éparpillement des pratiques d'achat (Web, commerces de proximité) ;
- la progression des services de livraison dans l'heure ;
- les contraintes environnementales croissantes (restrictions de circulation des véhicules utilitaires).

La combinaison de ces facteurs autorise la formulation du scénario ci-dessous. Il sert de point de départ à la formulation des trajectoires puis des impacts en santé et sécurité au travail (S&ST).

→ **Scénario sectoriel retenu**

En 2027, la consommation des ménages se fait quasiment exclusivement *via* des plateformes. Une logistique de proximité se met en place *via* des espaces multiservices (alimentaire/services/réception/envois...) conçus pour des livraisons flexibles. Quelques boutiques subsistent, sous forme de *show-rooms* plutôt que de points de vente (« zéro stock »).

Ces espaces multiservices de proximité rempliraient plusieurs fonctions :

- logistique de proximité pour réceptionner et réexpédier des colis ;
- supérettes pour le frais ;
- restauration rapide / vente à emporter ;
- services : pressing, conciergerie ;
- espaces de socialisation, points de rencontre complémentaires des mises en relations *via* les plateformes.

Au fil de la journée, les consommateurs constitueraient leur panier *via* des plateformes et pourraient décider (même au dernier moment) entre retrait à cet espace ou livraison à domicile, le livreur pouvant également repartir chargé de colis à expédier ou de vêtements du client à faire repasser.

Ces espaces impliquent également une évolution de la logistique en amont, massifiant les livraisons depuis des entrepôts logistiques très réactifs.

Cette forme de distribution n'est pas limitée aux

métropoles, elle touche également les zones péri-urbaines et rurales.

→ Quelles conséquences pour la santé et la sécurité au travail ?

Selon les choix managériaux opérés par les acteurs et les régulations mises en place, les conséquences en S&ST peuvent varier. Globalement, ce scénario implique une évolution de la temporalité du travail, avec une banalisation du travail dominical et nocturne. La segmentation et l'intensification du travail peuvent entraîner des formes d'exclusion de certaines catégories d'actifs, notamment les seniors. En amont, le développement d'une logistique très réactive peut avoir différentes conséquences: augmentation de la collaboration homme/robot en entrepôt, manutentions sous contraintes de temps, optimisation des rythmes...

En aval, la «logistique du dernier kilomètre» génère des risques avec des travailleurs indépendants devant gérer leurs équipements, leurs rythmes et horaires de travail, une concurrence accrue entre eux, un travail prescrit par des algorithmes indépendamment de la situation de travail réelle, des manutentions dans des contextes changeants (étages, poids et dimension des charges...), une formation initiale inexistante, de faibles qualifications, des opérateurs non sensibilisés à la prévention et l'exposition des livreurs au mécontentement des clients.

→ Éléments pouvant apporter des améliorations en S&ST

La robotisation en entrepôt peut conduire à une réduction du port de charges lourdes et des gestes répétitifs. Le besoin de fidélisation de livreurs compétents peut amener les plateformes à adopter des mesures de prévention à leur rencontre: conception et fourniture d'outils d'aide à la manutention, augmentation de la latitude décisionnelle ou encore formation.

Atelier: « Le second œuvre "plateformisé" »

→ Contexte

En 2017, le second œuvre du bâtiment emploie environ 700000 salariés, soit les deux tiers des effectifs du BTP. Dans ce secteur aussi, l'usage d'Internet a conduit à l'apparition de plateformes de mise en relation entre particuliers et professionnels. Selon la Fédération française du bâtiment (FFB), plus de 150 plateformes sont actuellement opérationnelles.

→ Scénario sectoriel retenu

En 2027, l'ensemble de la mise en relation des particuliers avec des prestataires du second œuvre se fait *via* des plateformes. Celles-ci offrent des services qui vont au-delà du rôle de simple intermédiaire: conseil, financement de projet, garanties, assurances, ventes

et locations de matériel et d'équipements... Elles peuvent être partenaires d'enseignes du bricolage ou de la distribution, d'industriels du bâtiment ou de compagnies d'assurance.

→ Quelles conséquences pour la santé et la sécurité au travail ?

La dépendance de l'artisan à la plateforme réduit sa marge de manœuvre dans l'organisation de son travail, sans que la plateforme endosse pour autant la responsabilité d'employeur en matière de prévention. Le passage obligatoire par une plateforme peut accroître l'isolement de l'artisan, qui n'a plus de contact avec ses fournisseurs et dont l'interaction avec ses clients est réduite au minimum.

→ Éléments pouvant apporter des améliorations en S&ST

Dans ce scénario, de nombreux éléments peuvent apporter des améliorations en termes de conditions de travail. L'intermédiation de la plateforme permet de réguler le marché, en évitant les prestations *low cost* qui favorisent les accidents du travail. Pour attirer et fidéliser les artisans, les plateformes investissent dans la prévention des risques. Grâce à leur capacité de traitement des données, elles peuvent conseiller les artisans, les guider dans leurs interventions, évaluer en amont les risques sur chacun des chantiers. Les conditions de travail se trouvent améliorées par rapport à un marché auparavant composé essentiellement de très petites entreprises, manquant de moyens et de temps à investir dans le champ de la prévention. Le professionnel, déchargé par les plateformes des tâches administratives et commerciales, peut consacrer plus de temps à son geste professionnel et à l'amélioration de ses conditions de travail.

Atelier « La santé "plateformisée" »

→ Contexte

La plateformisation des activités de santé ne peut se réduire à la télémédecine, qui n'en constitue qu'une des modalités qui plus est mineure, puisque la part des algorithmes est loin d'y être centrale. Le fait que cette dernière soit inscrite dans le Code de la santé publique (article L. 6316-1) en fait toutefois un des éléments centraux de réflexion sur la problématique. Bien qu'ayant connu jusqu'à présent un développement assez lent, notamment en raison de difficultés liées à la tarification des actes, la télémédecine est désormais annoncée comme une priorité, car elle peut notamment aider à remédier aux déficiences de l'offre de soins dues à la baisse de la démographie médicale en activité régulière, en particulier des médecins généralistes, à l'insularité et à l'enclavement géographique. Sur un autre plan et mettant à profit des

imprécisions dans la rédaction des textes officiels, on a assisté, ces dernières années, à l'émergence de sociétés de prestataires de services « téléconseils personnalisés » payants hors parcours de soins, par exemple intitulés « second avis ». Dans un autre registre, mais dans la même logique, des assureurs complémentaires ont proposé des prestations, également hors parcours de soins. L'utilisation des applications de santé sur les smartphones, des objets connectés et des algorithmes de traitement des données massives (*big data*) qui en sont issues va également présenter un impact fort sur le système de santé dans les années à venir. Le respect des règles déontologiques sera également un sujet d'importance au cours de la période, que

ENCADRÉ 2

RAPPEL : LES NEUF PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

Les neuf principes généraux de prévention :

- éviter les risques;
- évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités;
- combattre les risques à la source;
- adapter le travail à l'homme;
- tenir compte de l'évolution de la technique;
- remplacer ce qui est dangereux par ce qui l'est moins;
- planifier la prévention;
- donner la priorité aux mesures de protection collective;
- donner les instructions appropriées : former et informer les salariés.

ce soit dans le cadre des pratiques commerciales portées par des « conciergeries numériques » intermédiaires entre le patient et les professionnels de santé, ou dans le développement de pratiques fondées sur les possibilités de l'intelligence artificielle. De façon générale, tout cela intervient dans un contexte où les frontières (en particulier en matière de santé) entre vie privée et vie professionnelle tendent à s'atténuer.

→ **Scénario sectoriel retenu**

Hors urgence ou accident, l'entrée normale dans le parcours de soins se fait *via* une consultation dans une cabine de proximité outillée d'objets connectés et située dans des locaux très divers (hôpitaux et cliniques, pharmacies d'officine, Assurance maladie, mutuelles ou compagnies d'assurances, espaces de service public gérés par des collectivités locales, grandes entreprises...).

Selon les pathologies et les régimes assurantiels, l'orientation se fait ensuite vers des professionnels de santé disponibles et pertinents, soit en

consultation classique, soit par des techniques de télé-médecine.

→ **Conséquences sur la S&ST des personnels soignants**

Les conséquences les plus prévisibles sont liées à la gestion des données par les médecins dans leur pratique. La latitude décisionnelle qui sera laissée à ces acteurs ou celle qu'ils seront capables de s'octroyer vis-à-vis de la masse *a priori* importante des données du dossier médical informatisé aura une forte influence sur la façon dont ils seront à même de faire face à de possibles injonctions contradictoires, entre la pratique professionnelle telle qu'ils la conçoivent et les influences du contexte dans lequel ils l'exercent.

La question de la façon dont la formation à ces nouvelles techniques aura été menée revêt aussi une grande importance, avec d'autres conséquences possibles en termes de risques psychosociaux. C'est vrai pour les médecins ayant déjà acquis leur formation initiale, vraisemblablement aussi pour les nouveaux entrants dans le métier.

En revanche, si le dispositif joue pleinement son rôle en matière de prévention en santé publique et si le développement des objets connectés permet une surveillance efficace à domicile, le nombre d'hospitalisations pourrait diminuer. On pourrait donc assister à une évolution dans les pratiques de soins : moins d'horaires de nuit à l'hôpital au profit d'une surveillance à distance et plus de soins à domicile. Les risques professionnels pour les médecins évolueraient en conséquence : déplacements professionnels, changement de cadre dans lequel s'inscrit la relation au patient, influence renforcée de la technologie...

Focus sur un cas particulier : la « plateformes » de la santé au travail et du suivi des travailleurs

De nombreux travaux consacrés aux questions du travail et de l'emploi dans les années à venir insistent sur le fait que la rotation dans l'emploi va s'accroître, à travers une grande flexibilité, et que certains travailleurs seront amenés, plus qu'aujourd'hui, à occuper simultanément plusieurs emplois à temps partiel. Le dispositif décrit ici pourrait se révéler d'un très grand intérêt dans un tel contexte. L'utilisation des objets connectés permettrait de réaliser facilement un certain nombre d'examens lors des embauches et des départs, potentiellement amenés à se multiplier avec la flexibilité de l'emploi. Cela pourrait se traduire par une amélioration du suivi médical général et individuel de la population des travailleurs, notamment les travailleurs nomades, intermittents, etc. Il est aussi probable qu'on assiste à une atténuation des limites entre santé publique et santé au travail.

Cela peut aussi constituer une occasion de modifier la pratique médicale en santé au travail, en dégageant du temps pour l'étude des postes de travail, en donnant plus de moyens à la pluridisciplinarité. L'utilisation d'objets connectés peut, par exemple, aider à la détection de postures susceptibles de poser des problèmes de santé à terme et permettre une intervention ergonomique précoce.

Ces évolutions susciteront certainement des débats, en particulier sur la question de l'utilisation des indicateurs précoces (d'exposition ou d'effet), dont le suivi pourra être effectué beaucoup plus facilement. De la même façon qu'on a évoqué les interrogations inévitables sur la confidentialité des données dans le cas de la population générale, cette question réapparaîtra inévitablement dans des débats consacrés aux possibilités d'une éventuelle sélection à l'embauche, liée à des critères génétiques ou à l'enregistrement d'expositions passées, etc.

Questionnement sur la prévention des risques dans des organisations « plateformisées »

Les scénarios et ateliers ont permis d'identifier les principales caractéristiques possibles de l'activité des travailleurs des plateformes. C'est sur cette base qu'a ensuite été conduite une réflexion sur la prévention des risques dans un contexte de travail « plateformisé ».

L'action de prévention en entreprise est guidée par neuf grands principes appelés « principes généraux de prévention ». Ces derniers sont énumérés et définis dans les principaux textes encadrant la santé et la sécurité au travail (S&ST), qu'ils soient européens (Directive cadre 89/391/CEE) ou nationaux (art. L. 4121-2 du Code du Travail) (Cf. Encadré 2).

Aujourd'hui, la majorité des principes généraux de prévention semblent décalés par rapport au fonctionnement des plateformes. Cela peut s'expliquer par une absence de culture de prévention parmi leurs créateurs et leurs managers, mais surtout par le modèle économique et l'organisation de ces entreprises qui échappent largement au cadre réglementaire et assurantiel incitant à la prévention. Les règles de tarifications des AT/MP (accidents du travail / maladies professionnelles) ou le régime de la responsabilité du chef d'entreprise n'ont plus de portée lorsque le travail est effectué par des indépendants prestataires et non plus par des salariés.

Cependant, s'agissant de principes généraux, rien n'empêche les acteurs de s'y référer volontairement pour mettre en œuvre des modes d'actions permettant de préserver la santé des travailleurs. Cela est vrai pour tous les risques, y compris les risques psychosociaux (RPS).

L'étude par le groupe de travail de l'impact de la plateformisation sur la prévention a permis d'identifier trois enjeux :

- la prescription transformée et l'autonomie au travail dégradée ;
- le collectif de travail réduit voire disparu ;
- la prévention encouragée comme levier de la performance.

1^{er} enjeu : La prescription transformée et l'autonomie au travail dégradée

Le travail *via* une plateforme transforme la façon dont la prescription est transmise par le donneur d'ordre, par rapport au mode de fonctionnement classique entre salariés et employeur ou entre donneur d'ordre et sous-traitant. Ajouté au rythme de travail imposé par la plateforme et rendu nécessaire pour obtenir un revenu correct, le prestataire perd en autonomie et en marge de manœuvre.

Vis-à-vis de ses prestataires, une plateforme procède le plus souvent par prescription de tâches - voire de micro-tâches - et non d'objectifs. Le travail à réaliser est alors vu par les travailleurs non plus dans sa globalité, mais comme parcellaire, sans nécessairement en connaître les tenants et les aboutissants. La prescription se fait souvent sans média humain, mais par ordinateur, guidage vocal, SMS généré automatiquement... C'est pourquoi les tâches prescrites sont standardisées, laissant peu de place à la prise d'initiatives. Ce type d'organisation du travail remet en cause plusieurs principes généraux de prévention : éviter les risques, évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités, adapter le travail à l'homme. Il est également propice à l'accroissement de certains facteurs de RPS, notamment liés à l'intensité du travail, au sens du travail, au manque d'autonomie et à l'insécurité de la situation de travail.

Des ouvertures sont toutefois possibles. En effet, les progrès de l'intelligence artificielle peuvent permettre à la machine de s'adapter et pourraient rendre ainsi possible un certain dialogue et une négociation entre la machine et l'opérateur. Par ailleurs, la complexité de plus en plus grande des tâches à réaliser et la pression des clients soucieux d'avoir un service subtilement adapté, plutôt que « mécanique/mécanisé », peuvent amener à réintroduire de l'humain dans la chaîne.

2^e enjeu : Le collectif de travail réduit voire disparu

Le salariat et le mode de management associé créent de fait un collectif de travail, même s'il fonctionne plus ou moins bien. Le travail en plateforme isole le prestataire de ses homologues, voire le met en concurrence. Le travailleur se retrouve seul face à la plateforme, souvent réduite à un système informatique, et voit même ses relations avec les clients réduites à leur minimum.

Le donneur d'ordre est la plateforme, et non plus un manager chargé d'œuvrer pour la constitution du collectif et pour la prévention et avec qui une

discussion est possible. L'évaluation du travail est réalisée par le client. C'est son ressenti de la qualité de prestation qui détermine la note. Il n'y a plus d'encadrement susceptible d'avoir une appréciation globale du travail.

Ce type d'organisation du travail remet également en cause certains principes généraux de prévention: éviter les risques, évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités, adapter le travail à l'homme, donner la priorité aux mesures de protection collectives. La dégradation des rapports sociaux au travail peut être source de RPS. Sans collectif, pas de support social possible, dont on sait pourtant qu'il est un élément protecteur face au stress au travail.

Des ouvertures sont toutefois possibles. Les indépendants, qui ont des intérêts communs à défendre, construisent de nouvelles formes de collectifs. Cela répond aussi à un besoin de la plateforme, qui ne peut plus se soustraire au dialogue social même s'il ne s'agit pas de salariés. Par ailleurs, les showrooms ouverts par certaines plateformes pour répondre à l'attente de clients qui ne se satisfont plus de relations virtuelles, peuvent devenir des lieux de rencontres et d'échange avec les travailleurs.

3^e enjeu: La prévention encouragée comme levier de la performance

La plateforme peut aussi trouver un avantage compétitif à mettre en avant la prévention, qui améliore sa performance et renforce la confiance que lui accordent clients et prestataires. Par ailleurs, les plateformes fédèrent suffisamment d'effectifs pour représenter, aux yeux des concepteurs d'équipements de prévention et de protection, un marché cohérent et structuré, favorisant ainsi l'innovation et la mise sur le marché de nouveaux dispositifs.

POUR EN SAVOIR +

• Brochure: *Plateformisation 2027. Conséquences de l'« ubérisation » en santé et sécurité au travail*. INRS, PV8, 2018, 20 p.
Accessible sur : www.inrs.fr

La prévention des accidents du travail présente pour les plateformes un avantage différenciant par rapport à la concurrence, favorisant à la fois la performance et la fidélisation des travailleurs et la satisfaction des clients.

La plateforme joue le rôle de fédérateur ou de coopérative par rapport à ses prestataires. Cela peut faciliter la diffusion de l'information de prévention et de procédures favorables, mais aussi la mutualisation de matériel.

Les principes généraux de prévention pouvant être mis en œuvre dans ce type d'organisation du travail sont: évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités, adapter le travail à l'homme, tenir compte de l'évolution de la technique, planifier la prévention, donner la priorité aux mesures de protection collective, donner les instructions appropriées aux travailleurs.

Conclusion

Comme nous l'avons vu, l'objectif de cet exercice de prospective n'était pas d'essayer de prédire l'avenir de la « plateformisation », mais plutôt d'en comprendre les ressorts pour étudier leurs impacts potentiels en santé et sécurité au travail. C'est avant tout l'organisation du travail mise en place par les plateformes qui interpelle les préventeurs. En effet, lorsqu'elles se positionnent comme intermédiaires entre des clients et des travailleurs indépendants, ces plateformes n'endossent pas les responsabilités d'un employeur, bien qu'elles prescrivent fortement le travail. Cette situation n'est pas propice à la prévention des risques professionnels, elle laisse peu de marges de manœuvre aux travailleurs et ne leur offre pas de possibilité d'échanges collectifs sur l'organisation du travail. Toutefois, les plateformes disposent des outils qui leur permettraient, si elles le décidaient, d'agir en prévention auprès de leurs prestataires. La prévention peut même apparaître comme un levier de leur performance.

Ce phénomène de « plateformisation » qui a émergé brutalement il y a seulement quelques années, n'est pas encore stabilisé. D'une part, une régulation par les pouvoirs publics est en train de se mettre en place, *via* de nouveaux textes réglementaires et la constitution d'une jurisprudence. D'autre part, nombre de ces plateformes n'ont pas fait, à ce jour, la démonstration de leur viabilité économique; les plus importantes se développent grâce à des investissements massifs, alors que de nombreuses autres ont du mal à émerger. La forme que prendront les plateformes dans dix ans n'est donc pas simple à anticiper.

En revanche, il est certain que les technologies sur lesquelles repose ce modèle vont perdurer et encore se développer. Les usages du *big data*, de la géolocalisation, des algorithmes vont continuer de se développer dans les entreprises, avec des incidences sur le travail et son organisation. Ces technologies généralement mobilisées dans une optique d'amélioration de « l'expérience client », peuvent potentiellement dégrader « l'expérience travailleur ». Il est donc important de placer la préservation de la santé des travailleurs parmi les objectifs prioritaires de l'entreprise en amont, au moment où elle mobilise ces technologies et conçoit de nouvelles formes d'organisation du travail. ●

1. *Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale – Rapport IGAS, mai 2016.*