

## Prospective

# IMPACTS DES OUTILS NUMÉRIQUES SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL: L'EXEMPLE DU COMMERCE EN LIGNE

---

MARC  
MALENFER  
INRS,  
mission  
Veille et  
prospective

---

VIRGINIE  
GOVAERE  
INRS,  
département  
Homme  
au travail

---

ALINE  
BINGEN,  
MARIA  
CECILIA  
TRIONFETTI  
Université  
libre de  
Bruxelles -  
Centre  
Metices

---

La « *face cachée des commandes en ligne* » était le thème d'une rencontre organisée en novembre dernier par l'Université libre de Bruxelles (ULB), qui proposait d'échanger sur l'usage des technologies numériques en lien avec la santé et sécurité de deux professions emblématiques: les préparateurs de commandes et les livreurs à vélo. Au-delà d'un compte rendu des échanges, cet article propose une synthèse des connaissances mobilisées à cette occasion autour de l'outil numérique, vecteur de nouvelles normes de productivité et de nouveaux modes de consommation qui interrogent les cadres classiques du travail et de la prévention des risques professionnels.

---

**IMPACT OF DIGITAL TOOLS ON WORK CONDITIONS: THE EXAMPLE OF E-COMMERCE -**  
*The hidden face of online ordering was the topic of a meeting held last November by the Free University of Brussels (ULB), during which participants discussed the use of digital technology in connection with health and safety in two emblematic professions: order picking and bicycle deliveries. In addition to a recap of the discussions, this article summarises knowledge brought to participants' attention on this occasion concerning digital tools, a vehicle for new productivity benchmarks and new consumption modes which challenge the traditional frameworks governing work and occupational risk prevention.*

---

**L**e Centre Metices de l'Université Libre de Bruxelles (ULB) et l'Atelier santé de Charleroi<sup>1</sup> ont saisi l'occasion du dernier « *Black Friday*<sup>2</sup> » pour organiser, le 28 novembre 2019, un colloque intitulé « *Black working day, la face cachée des commandes en ligne*<sup>3</sup> ». Cette journée s'inscrit dans la continuité du programme de recherche « Impact des nouvelles formes de travail sur le bien-être » financé par le ministre belge des Affaires sociales et de la Santé publique, en collaboration avec le service public fédéral Travail, Emploi et Concertation sociale. Structuré à partir d'interventions croisées entre chercheurs et représentants syndicaux, le colloque avait pour objectif d'interroger l'impact sur la santé des travailleurs de la

numérisation à l'œuvre dans les secteurs du commerce et de la livraison [1].

Deux catégories de travailleurs particulièrement concernés par ce sujet sont étudiées: les préparateurs de commandes œuvrant dans les entrepôts logistiques et les livreurs de repas à vélo travaillant pour des plateformes *via* une application mobile. Il s'agit, dans les deux cas, de décrire la manière dont les technologies numériques sont mobilisées dans ces activités, et d'évaluer leurs répercussions sur le travail dans des contextes concrets. Plutôt qu'une restitution de chaque intervention, cet article, au-delà du simple compte rendu, propose une synthèse en deux parties. Dans un premier temps, il revient sur les liens existant entre l'utilisation des outils numériques



et le statut d'emploi dans ces métiers, pour montrer en quoi la combinaison de ces deux facteurs influe sur les conditions de travail. La seconde partie est consacrée aux risques pour la santé des travailleurs et aux obstacles à la prévention rencontrés dans ces situations.

### Des travailleurs précaires contraints par les technologies

Dans les deux professions étudiées, les conditions de travail sont conditionnées par plusieurs facteurs, aux premiers rangs desquels figurent d'une part, le statut d'emploi et d'autre part, l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'organisation et la prescription du travail.

### Des conditions d'emploi précaires

Dans les entrepôts de logistique, les emplois de préparateurs de commandes sont fréquemment occupés par des travailleurs intérimaires ou titulaires de contrats à durée déterminée (CDD). Cette situation relève avant tout des choix des employeurs qui y trouvent des avantages, notamment une souplesse d'adaptation aux fluctuations de l'activité. Mais elle est également largement conditionnée par le fait que ces postes de travail sont très « usants » physiquement et qu'ils ne peuvent donc

pas être occupés par les mêmes travailleurs dans la durée. Une illustration très claire de la précarité de ces emplois est donnée par Julien Vincent, délégué syndical CFDT (Confédération française démocratique du travail) chez Amazon, qui signale que l'ancienneté moyenne des salariés d'Amazon en France se situe entre 18 et 24 mois, alors qu'ils sont majoritairement embauchés en contrats à durée indéterminée (CDI). Il évoque le fait que ces salariés en CDI se voient d'ailleurs proposer par l'entreprise 5 000 € pour un départ avec trois ans d'ancienneté; et 8 000 € pour une démission après cinq années passées dans l'entreprise. Il semble donc que pour Amazon, l'embauche en CDI, qui la distingue d'autres entreprises du secteur, soit plus un argument de recrutement et une garantie de fidélisation des salariés à court terme, plutôt qu'un engagement dans une collaboration durable. Nathalie Longue, déléguée syndicale FGTB-SECTa<sup>4</sup> dans un autre domaine de la logistique, celui des grossistes-répartiteurs de médicaments, offre une autre illustration de stratégie de recrutement assurant une flexibilité de la main-d'œuvre. Dans son entreprise, tous les recrutements sur des postes de préparatrices de commandes concernent des femmes auxquelles sont proposés des CDD à temps partiel, à raison de 4 heures 15 par jour.



De leur côté, les plateformes de livraison de repas à domicile exigent des personnes souhaitant travailler comme livreurs *via* leurs applications, qu'elles soient indépendantes. Le statut majoritairement retenu en France pour cette activité est celui de micro-entrepreneur. Ce statut présente pour les plateformes de nombreux avantages. Il offre notamment la possibilité de faire travailler les livreurs à la tâche, en ne rémunérant que les livraisons effectivement réalisées et en s'affranchissant de toutes les obligations qui s'imposent à un employeur vis-à-vis de ses salariés. La plateforme peut ainsi décider unilatéralement, et à tout moment, de mettre fin à la collaboration avec un travailleur. Cette nature de relation place le livreur dans une position d'insécurité permanente quant à la pérennité de son travail et à la prévisibilité de ses revenus. Comme l'indique clairement Anne Dufresne, docteure en sociologie et chercheuse au Gresea<sup>5</sup>, « *les coursiers sont sous-employés, le plus souvent comme "faux-indépendants", sous-payés (paiement à la tâche, tarification faible et instable) et sous-protégés (sans protection sociale et avec des assurances accidents minimales)* » [2]. Les travailleurs ne sont généralement pas dupes et ont conscience de l'impossibilité d'occuper ce type d'emplois tout au long d'une carrière. Beaucoup sont dans une situation contrainte qui les amène à accepter ces conditions « *en attendant de trouver mieux* ». Certains, poussant la logique court-termiste, font le choix d'un sur-engagement dans le travail visant à maximiser leurs revenus sur une période de travail courte, mais très intensive. Ils ont alors tendance à dénier les conséquences possibles pour leur santé.

### **Une intensification du travail accrue par l'usage des technologies**

Que ce soit par le biais de dispositifs de commande vocale ou sous une autre forme, les technologies sont très présentes dans les entrepôts de logistique. Elles contribuent à une intensification du travail, notamment via la définition de normes de productivité ne tenant pas compte d'un certain nombre de paramètres, contribuant ainsi aux écarts entre le travail prescrit et le travail réel. La recherche permanente d'une optimisation des process conduit ainsi à une disparition des « temps morts » que les opérateurs pouvaient auparavant utiliser pour résoudre des problèmes, communiquer entre eux ou tout simplement, souffler et récupérer. À travers l'étude de l'usage des systèmes de commande vocale dans les entrepôts logistiques de la grande distribution [3], David Gaborieau, sociologue du travail à l'Université Paris-Est, met en évidence cette intensification. Il constate que si les préparateurs de commande déclarent eux-mêmes lors d'entretiens: « *On est des robots* », c'est avant tout pour décrire le sentiment

de dépossession de leur travail qu'ils ressentent et pour devancer le fait que cette qualification puisse leur être attribuée par quelqu'un d'autre. Pourtant, s'étant lui-même fait embaucher comme préparateur de commande dans des entrepôts de logistique dans le cadre de la préparation de sa thèse, il a pu observer, chez ces opérateurs, des stratégies visant à mettre en défaut le système et à démontrer ainsi leur singularité et se distinguer de la machine [4].

Cette intensification du travail *via* les technologies doit également être envisagée à une échelle plus large, comme le démontre Virginie Govaere, responsable d'études à l'INRS; les contraintes subies dans un entrepôt résultent également des autres maillons d'une chaîne logistique s'étendant aussi bien en amont jusqu'au producteur, qu'en aval jusqu'au client final. Dans cette chaîne, la circulation des marchandises est fortement liée à la circulation de flux d'informations entre acteurs *via* les TIC [5].

Pour les livreurs à vélos, le rôle des TIC est encore plus déterminant puisque leur travail est directement prescrit par un algorithme par le biais d'une application installée sur leur smartphone. L'enjeu pour le travailleur est de bien comprendre le fonctionnement du programme informatique et de s'y adapter afin de rendre son activité viable sur le plan économique. Dans cette configuration, le principe de prévention visant l'adaptation ergonomique du travail à l'Homme est littéralement inversé. Des règles de fonctionnement sont introduites dans l'algorithme sur la base de critères d'efficacité économique et de satisfaction des clients, comme la recherche d'une bonne adéquation entre le nombre de livreurs disponibles et la demande de livraisons dans un secteur donné. Fabien Lemozy, sociologue du travail à l'Institut de psychodynamique du travail, qui a lui-même travaillé comme livreur à vélo pour plusieurs plateformes, décrit ainsi les indicateurs de suivi permanents auxquels sont soumis les livreurs *via* leur smartphones géolocalisés et leur force normative [6]. Dans un système où la rémunération se fait à la tâche, ces dispositifs conduisent le livreur à « *constamment renouveler la performance, démontrer sa capacité à endurer, sous peine de se voir sanctionner* », et ce afin de « *rester dans la course* ».

Ces contextes de travail, caractérisés notamment par des conditions d'emploi précaires et par le rôle joué par les TIC dans l'organisation de l'activité des opérateurs, entraînent des conséquences négatives pour la santé de ces derniers.

### **Effets sur la santé et la sécurité et obstacles à la prévention**

Les conséquences de ces organisations de travail sur la santé peuvent être abordées sous différents angles. D'une part, celui des risques professionnels et des conditions d'expositions des travailleurs

évoluant dans ces contextes. D'autre part, celui de la visibilité et de la traçabilité des atteintes à la santé. Enfin, celui de la prévention, qui nous amène à parler plus particulièrement de la nécessaire dimension collective de celle-ci.

### **Des populations exposées à de nombreux risques professionnels**

Dans un premier temps, il convient de souligner que les métiers de la préparation de commande et de la livraison à domicile comportent intrinsèquement des contraintes physiques importantes. En entrepôt, les manutentions sont nombreuses et sont peu mécanisées ou automatisées, les opérations de déballage, de picking<sup>6</sup> et d'emballage se font majoritairement manuellement et à des cadences élevées. Les convoyeurs ou les chariots ne sont mobilisés que pour les déplacements de colis constitués ou de palettes. Les effets sur la santé et la sécurité des travailleurs en charge de ces manutentions et des gestes répétitifs qui les accompagnent, se manifestent essentiellement sous la forme de troubles musculosquelettiques (TMS) des membres supérieurs ou de lombalgies. Steven Ronsmans, médecin du travail ayant été responsable du suivi médical des travailleurs d'une grande chaîne de supermarchés belges, met en lumière également l'augmentation de la pression au travail engendrée par le déploiement du lean management dans ce secteur. En dématérialisant les flux d'information, en permettant d'optimiser les déplacements des préparateurs de commandes dans les entrepôts, en faisant disparaître les temps morts, en délivrant en permanence des instructions sur les tâches suivantes à effectuer, les outils numériques ont contribué à une intensification du travail sans précédent et à l'explosion des tonnages journaliers manutentionnés. Cette augmentation de la charge de travail, accompagnée d'une réduction des temps de récupération, provoque inévitablement une augmentation des atteintes des membres supérieurs citées précédemment. Mais elles sont également sources de risques psychosociaux (RPS).

Pour les livreurs à vélo, le principal risque est évidemment celui de l'accident de circulation. Il est d'autant plus important que cette activité s'exerce en partie la nuit et généralement en milieu urbain, où la circulation est dense et la cohabitation entre les différents usagers de la route n'est pas aisée. Ce risque est encore accentué par le mode de rémunération à la tâche et le fonctionnement des applications qui, notamment *via* des systèmes de bonus ou de primes, incitent les livreurs à être le plus rapides possible, quitte à s'affranchir du respect de certaines règles du code de la route. Le tout s'exerce sans limitation du temps de travail et par le biais d'outils parfois inadaptés, comme des GPS (*global*

*positioning system*) configurés pour des voitures et non pour des vélos.

Au-delà de ces dimensions physiques qui mettent à mal leurs corps, les travailleurs de ces deux métiers sont soumis à de nombreuses contraintes psychosociales. Ces facteurs de RPS sont généralement liés aux usages des outils numériques et peuvent se manifester de manière assez similaire pour un préparateur de commande et un livreur à vélo travaillant pour une plateforme. Les systèmes de prescription et de contrôle permanent de l'activité *via* les TIC, vont par exemple avoir tendance à placer les opérateurs en situation de stress chronique, tout en réduisant leurs marges de manœuvre et en augmentant leurs objectifs de productivité. L'insécurité de la situation de travail est également un facteur de RPS partagé par ces deux professions. Elle est liée aux conditions d'emploi précaires évoquées ci-dessus, combinées au fait que les performances des travailleurs sont scrutées en permanence par leurs outils de travail connectés qui les chronomètrent et les géolocalisent, à des fins d'évaluation, de mise en concurrence, voire d'établissement de leur rémunération. S'ils ne tiennent pas les objectifs de productivité qui leur sont assignés, les opérateurs peuvent se voir rappeler à l'ordre, sanctionner (par exemple, en étant rétrogradés dans l'ordre de priorité pour l'attribution des futures missions ou courses), voire tout simplement perdre leur emploi (rupture de période d'essai, non reconduction d'une mission d'intérim, déconnexion de la plateforme...). Dans ces contextes, les collectifs de travail sont affaiblis et le soutien social de la part des collègues et de la hiérarchie est entravé par les outils numériques, qui empêchent les échanges et réduisent l'activité à des chiffres de production.

S'ajoutent à cela, pour les travailleurs des plateformes, les exigences émotionnelles liées aux systèmes de notation par les clients qui les obligent à faire « bonne figure » en permanence tout en étant soumis à des notations arbitraires et sans avoir la maîtrise de l'ensemble des paramètres constitutifs de la qualité de la prestation (un retard de livraison peut par exemple être imputable au restaurateur et non au livreur mais le client n'en sera pas nécessairement informé). Enfin, l'indépendant travaillant *via* une plateforme doit gérer un brouillage de la frontière entre vie privée et vie professionnelle, cette dernière n'étant pas encadrée par des horaires de travail réguliers.

### **Une « invisibilisation » des risques**

Si la réalité de ces risques est indiscutable, leur mise en visibilité n'est pourtant pas évidente. Cette difficulté est avant tout liée aux caractéristiques d'emploi évoquées précédemment. Le fort *turnover* sur les postes de préparateurs de commandes contribue à l'exclusion des travailleurs rencontrant des





© Philippe Castano pour l'INRS/2015

Préparation en magasin de commandes faites en ligne.

problèmes de santé; ils quittent l'entreprise en fin de mission d'intérim ou de contrat à durée déterminée, sans que celle-ci ait à gérer sur le long terme leurs problèmes de santé.

Arnaud Mias, sociologue du travail à l'Institut de recherche interdisciplinaire en sciences sociale (Irisso, Université de Paris-Dauphine) signale au préalable que le recours à l'intérim dans les entrepôts de logistique pouvait sans doute s'interpréter « *comme relevant d'un mode de "prévention" par l'organisation d'un important turnover (...) sur les postes les plus exposés aux risques professionnels. [...] Il permet de maintenir en l'état une organisation qui définit des postes de travail sur lesquels les travailleurs ne peuvent tenir dans la durée. Le recours au travail temporaire contribue à l'intensification du travail tout en assurant un renouvellement de la main-d'œuvre sur les postes les moins qualifiés (manutention, préparation de commande) qui sont aussi ceux qui connaissent les plus importants taux d'accidents de travail* » précise-t-il, en se référant notamment aux travaux de David Gaborieau [3, 4]. Il souligne également les difficultés que pose le suivi médical des travailleurs intérimaires, des travaux récents mettent en évidence des défauts d'information des médecins du travail sur les postes de travail occupés par les intérimaires et les risques auxquels ils sont exposés au cours de leurs missions. Pourtant, les statistiques de la Caisse nationale de l'assurance maladie révèlent clairement la sinistralité élevée de ces travailleurs, souvent jeunes et « *placés en situation permanente de nouveaux embauchés, dans une situation qu'ils ne connaissent pas, avec très peu de temps pour découvrir leur poste de travail...* », rappelle Arnaud Mias [7].

Pour les travailleurs indépendants, la situation est encore plus caricaturale du fait de l'absence de prise en compte spécifique des risques professionnels de la part du régime de la Sécurité sociale des indépendants (auparavant RSI<sup>7</sup>). Leurs accidents du travail et maladies professionnelles ne font l'objet d'aucun suivi statistique et sont pris en charge au même titre que les accidents et maladies de la vie courante. De plus, la dimension physique du métier de livreur à vélo n'en permet l'accès qu'à des travailleurs en bonne santé, à l'origine d'un « effet travailleur sain<sup>8</sup> » qui se traduit, dans les enquêtes, par la sous-estimation des effets sur la santé de certaines conditions de travail, les personnes dont la santé s'est dégradée n'étant plus dans ce milieu de travail au moment de l'enquête. Enfin, ces travailleurs indépendants ne bénéficient pas d'un suivi médical auprès d'un service de santé au travail.

### Une approche collective de la prévention à construire

Comment protéger les travailleurs, préserver leur santé, assurer leur sécurité dans de tels contextes de travail? Le moins que l'on puisse dire est que les besoins en prévention sont importants mais que les mesures ne sont pas simples à mettre en œuvre, notamment en raison d'un affaiblissement des collectifs de travail.

Au regard des enjeux de santé au travail mentionnés ci-dessus, les réponses apportées par les entreprises sont souvent très limitées, indique Anne Benedetto, intervenante et formatrice au sein du cabinet d'expertise Syndex. Face au risque de TMS, elle observe par exemple la mise en place de séances d'échauffements avant la prise de poste, ou des aménagements de postes de travail généralement motivés par des restrictions d'aptitude. Si des actions de prévention peuvent être conduites pour se conformer aux normes biomécaniques, les composantes psychosociales, également déterminantes dans la survenue des TMS, ne sont généralement pas prises en compte.

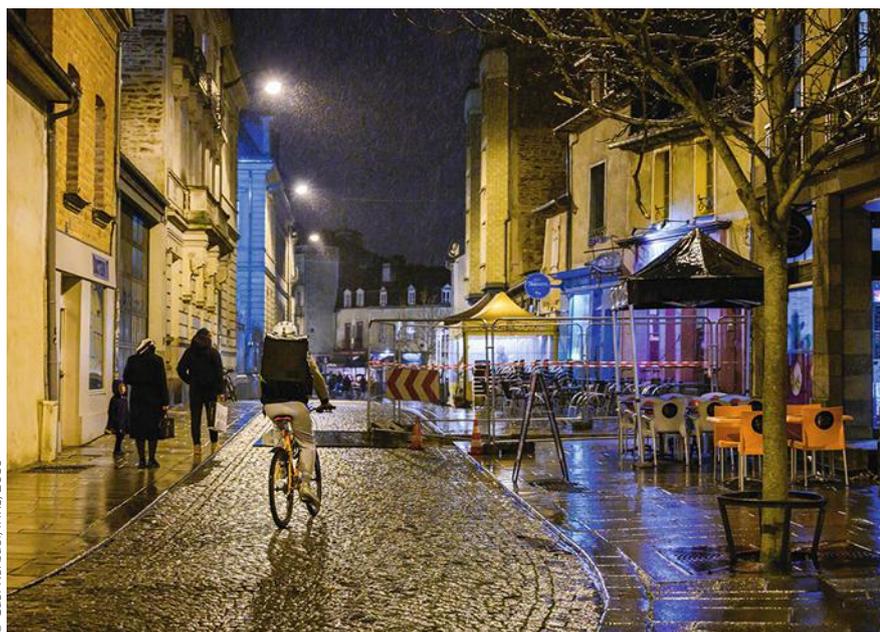
Il convient ici d'interroger la place des technologies dans ces activités, car on peut formuler l'hypothèse que leur forte intégration dans l'organisation du travail ne facilite pas la mise en place de mesures de prévention portant sur cette dernière. En effet, même si le rôle des TIC dans l'intensification du travail et ses conséquences en matière de santé peuvent être mis en évidence, il semble plus compliqué de parvenir à une intervention de prévention sur ces outils numériques, pouvant parfois paraître comme « intouchables ». Pour les entrepôts de logistique, les logiciels de gestion ne sont généralement pas ceux de l'entreprise, elle en fait l'acquisition et une fois engagée sur une solution informatique (dont le choix n'a pas forcément impliqué les travailleurs), elle fonctionne avec,

pendant suffisamment longtemps pour l'amortir. Si elle peut paramétrer son outil en fonction de ses choix, il sera malgré tout difficile de questionner et de remettre profondément en question son fonctionnement. Il s'agira alors pour les salariés de s'y adapter au mieux; il faut noter que certains d'entre eux peuvent trouver valorisant de travailler avec des outils technologiques innovants et en apprécier certains avantages et aspects pratiques.

Pour le secteur de la logistique, Virginie Govaere propose une démarche de prévention élargie à la chaîne logistique complète. Cette approche baptisée « Propagir » [8] vise à instaurer un dialogue entre tous les acteurs, producteurs, clients, transporteurs, afin de partager un diagnostic, d'identifier les facteurs de risques et les facteurs protecteurs qui se propagent dans la chaîne pour mettre en place des solutions concertées, le plus en amont possible. Cette approche vise également à identifier dans l'activité de différents acteurs des leviers d'action qui peuvent bénéficier à l'ensemble de la chaîne.

Dans le cas des plateformes numériques, l'algorithme constitue le cœur même de l'entreprise et la part principale de sa valeur [9]. Mais ce n'est pas parce que le codage de l'outil est à la main du management qu'il sera simple de le faire évoluer à des fins de prévention. La plateforme n'assumant pas les responsabilités d'un employeur en matière de santé et sécurité au travail des livreurs à vélos micro-entrepreneurs (pas d'obligation de sécurité de résultat, pas d'assurance Accidents du travail - Maladies professionnelles auprès de la Sécurité sociale), elle ne sera pas directement pénalisée par les éventuels accidents de ces derniers, si ce n'est en raison de leur impact sur l'activité (retards de livraison, absence d'un coursier sur un créneau horaire...). Ces plateformes peuvent donc faire évoluer régulièrement le fonctionnement de leurs applications et ne se privent pas de le faire, mais elles le font généralement uniquement sur la base de critères de productivité et de satisfaction des clients. De plus, elles le font de manière unilatérale, sans concertation avec les coursiers, qui sont par exemple ponctuellement informés de la mise en place des nouvelles règles de tarification des courses, sans avoir été consultés en amont. Ces mises à jour de logiciels se traduisent parfois par des modifications substantielles des termes du contrat qui lie la plateforme et les livreurs et peuvent avoir des conséquences directes sur leurs conditions de travail.

Pour les travailleurs et les acteurs de la santé et sécurité au travail, il est donc possible d'identifier les effets sur la santé de ces organisations du travail dans lesquelles les TIC jouent un rôle important, mais il est beaucoup plus complexe d'accéder aux décideurs qui déterminent les paramètres de prescription du travail et de parvenir à faire modi-



fier ces derniers. Cela s'explique par des formes d'organisation dans lesquelles ces acteurs semblent inaccessibles par le biais d'un dialogue social classique. Cela peut s'expliquer aussi par le fait que de nombreuses décisions sont prises en dehors de l'établissement, rendant parfois les directions locales aussi impuissantes que les instances de représentation du personnel ou les professionnels de la santé au travail avec lesquelles ces directions dialoguent. Cela s'explique enfin par le fait que, comme c'est le cas pour les plateformes, ces formes d'organisations échappent au cadre institutionnel encadrant ce dialogue (pas d'instances représentatives du personnel, pas de suivi des livreurs par un service de santé au travail).

### Quels nouveaux leviers d'action pour les travailleurs ?

Il s'agit de trouver d'autres leviers permettant de faire évoluer ces situations de travail. Ainsi, Julien Vincent explique qu'il est beaucoup plus efficace pour lui, en tant que syndicaliste, d'alerter la presse sur des conditions de travail délétères que de tenter d'autres formes d'actions syndicales, souvent vouées à l'échec. En effet, s'agissant d'entreprises du commerce, les questions d'image auprès des consommateurs sont importantes et des articles de presse ou des reportages télévisuels peuvent avoir un retentissement important, suscitant des réactions de la part des pouvoirs publics et des dirigeants. Les outils numériques peuvent aussi être mobilisés par les travailleurs pour revendiquer de meilleures conditions de travail. C'est notamment le cas de collectifs de coursiers à vélo qui utilisent les réseaux sociaux pour partager photographies, vidéos ou captures d'écrans montrant à quelles situations ils sont

Livraison de repas à vélo via une plateforme de services.



confrontés dans le cadre de leur activité. En misant sur les phénomènes de viralité, ils parviennent ainsi à atteindre journalistes, politiques, clients, mais également d'autres livreurs pour constituer en ligne des collectifs particulièrement difficiles à créer sur le terrain.

Les syndicats organisent d'ailleurs des actions à destination des travailleurs de plateformes par le biais des outils numériques, expliquent Jan Den Ouden, permanent au syndicat néerlandais FNV<sup>9</sup> et Issam Benali, secrétaire fédéral belge à la Centrale générale/FGTB. La création de sites web, de forums et de pages Facebook, mais aussi l'utilisation de Messenger et WhatsApp, sont désormais entrées dans les « boîtes à outils » pour mobiliser et défendre ces nouveaux publics. En Belgique, la Centrale générale collabore avec plusieurs autres centrales pour entrer en contact avec les travailleurs des plateformes et proposer une offre syndicale de service alternative. Après un premier travail d'identification des travailleurs de plateformes, la deuxième étape du projet en cours vise à interroger les travailleurs, par le biais d'enquêtes en ligne, pour prendre la mesure des demandes et adapter, le cas échéant, leurs actions.

L'action en justice constitue également un dernier recours, intervenant souvent après un conflit ou un accident, ce qui peut en limiter l'intérêt en prévention. Elle permet cependant la constitution d'une jurisprudence qui pourra conduire, par la suite, les entreprises à prendre des mesures, voire déboucher sur des évolutions de la législation. Le syndicat hollandais FNV a ainsi mené une bataille juridique contre les grands acteurs de l'économie de plateformes pour garantir les droits du travail des coursiers. ●

1. L'« Atelier Santé » de Charleroi (Belgique) est une association rassemblant des syndicalistes, des médecins du travail et généralistes, des mutualistes et citoyens, mais aussi le Centre local pour la promotion de la santé et le Centre de défense et d'action pour la santé des travailleurs, et partageant le constat que le travail, comme déterminant social de la santé, reste très souvent négligé en santé publique. L'objectif premier est de permettre aux travailleurs et à leurs délégués, comme premiers experts, de se réapproprier leur santé au travail, et ce par le biais de projets en collaboration privilégiant la méthode de la recherche-action.

2. Le Black Friday (vendredi noir) est un événement commercial instauré en Amérique du Nord qui a lieu chaque année le lendemain de la fête de Thanksgiving (qui se déroule le quatrième jeudi du mois de novembre). Aujourd'hui, cette pratique commerciale s'est largement répandue en Europe. À l'occasion du Black Friday, les commerçants proposent des remises commerciales qui donnent lieu à un pic d'activité extrêmement important notamment dans le commerce en ligne.

3. Des informations sur cette journée et sur son programme sont disponibles sur la page: <http://metices.ulb.ac.be/spip.php?article859>

4. Syndicat belge des employés, de techniciens et de cadres, une des principales centrales professionnelles de la Fédération générale du travail de Belgique (FGTB).

5. Groupe de recherche pour une stratégie économique alternative (Belgique).

6. Picking: terme anglais désignant l'opération qui consiste à prélever et rassembler des articles dans une quantité précise.

7. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, la protection sociale des indépendants est intégrée au Régime général de la Sécurité sociale.

8. L'« effet travailleur sain », bien connu des épidémiologistes et des spécialistes de l'étude de populations au travail, est un cas particulier de biais de sélection lors des mesures ou tests statistiques. Le biais lié « aux travailleurs sains » (healthy worker effect) désigne la réduction de risque de décès chez les travailleurs, comparativement à celui estimé en population générale, suite à une exposition au même type de risque.

9. Federatie Nederlandse Vakbeweging (Confédération syndicale des Pays-Bas).

## BIBLIOGRAPHIE

[1] TRIONFETTI M.C., BINGEN A. MARTINEZ E., ET AL. – Étude de l'impact des nouvelles formes d'emploi et de travail sur le bien-être au travail. Rapport de recherche, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, décembre 2018, 130 p.

[2] DUFRESNE A. – Coursiers de tous les pays, unissez-vous! En lutte contre le capitalisme de plateforme. *Gresea Echos*, 2019, n° 98.

[3] GABORIEAU D. – “Le nez dans le micro”. Répercussions du travail sous guidage vocal dans les entrepôts de la grande distribution », *Nouvelle Revue du Travail* [En ligne], 2012, 1. Mis en ligne le 10/12/2012 (consulté le 09/10/2017): <https://nrt.revues.org/240>

[4] GABORIEAU D. – Quand l'ouvrier devient robot: Représentations et pratiques ouvrières face aux stigmates de la déqualification. *L'Homme et la société*, 2018, ID: 10670/1.9ibtr1

[5] GOVAERE V. – La préparation de commandes en logistique. Mutations technologiques et évolution des risques professionnels. INRS, 2009, ND 2302, 14 p.

[6] LEMOZY F. – « La tête dans le guidon ». *La nouvelle revue du travail* [En ligne], 14 | 2019, mis en ligne le 7 mai 2019, consulté le 16 janvier 2020: <http://journals.openedition.org/nrt/4673> ; DOI : 10.4000/nrt.4673

[7] MIAS A. – Les risques professionnels. Peut-on soigner le travail?, Ellipses Marketing, coll. La France de demain, 2010, 191 p., EAN : 9782729861612.

[8] GOVAERE V., WIOLAND L. – « Propagier »: Une démarche de prévention pour les organisations en réseaux de logistique et de transport. *Hygiène et sécurité du travail*, 2018, n° 252, pp. 74-79. Accessible sur : [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)

[9] PLATEFORMISATION 2027, conséquences de l'ubérisation en santé et sécurité au travail. INRS, janvier 2017. Accessible sur : [www.inrs.fr/prospective](http://www.inrs.fr/prospective)