

« Livreurs à vélo : la prévention empêchée »

Par Marc Malenfer et Michel Héry, mission veille et prospective de l'INRS.

L'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) est un organisme paritaire, financé par la branche Accidents du travail, Maladies professionnelles (AT/MP) de la Sécurité sociale dont la mission est la prévention des risques professionnels. Dans le cadre de sa mission de prévention, l'INRS s'est doté d'une Mission Veille et Prospective qui s'intéresse aux transformations du travail afin d'anticiper les enjeux de santé et sécurité associés. A ce titre, il a conduit en 2016-2017 un exercice de prospective intitulé « Plateformisation 2027 », dont l'objectif était d'explorer les conséquences potentielles du développement de l'ubérisation sur la santé et la sécurité au travail¹. Il faisait suite à un exercice ambitieux visant à explorer les évolutions possibles des modes et méthodes de production en France en 2040. Le sujet de l'ubérisation y était abordé et des partenaires sociaux du Conseil d'administration de l'institut avaient demandé d'approfondir le sujet.

Ce travail a suivi une méthodologie de prospective classique dite des « scénarios contrastés », reposant sur l'établissement d'un état des lieux du domaine, l'identification et l'étude des variables clés de son évolution, l'élaboration de scénarios résultant de la combinaison d'hypothèses de développement de ces variables². Il a permis de mettre en évidence un certain nombre d'enjeux relatifs à la santé et sécurité des travailleurs des plateformes. Une veille sur ce sujet a ensuite été mise en place pour assurer un suivi de ces questions.

Pourquoi s'intéresser à ce sujet ?

Bien que l'INRS œuvre au bénéfice des entreprises et salariés relevant du régime général de la Sécurité sociale, et que l'immense majorité des travailleurs des plateformes soient sous un statut d'indépendants, il a semblé important d'étudier ce phénomène car il concernera progressivement beaucoup d'entreprises et de salariés pour trois raisons :

- L'utilisation des technologies et des modes d'organisation apportés par les plateformes a tendance à se répandre dans les entreprises classiques (géolocalisation, notation clients, algorithmes...),
- L'hybridation avec des entreprises classiques par des créations, rachats, partenariats est de plus en plus fréquente,
- Certains prestataires des plateformes sont eux-mêmes des entreprises avec des salariés (certains indépendants peuvent être aussi employeurs par exemple dans le BTP, un artisan peut employer quelques compagnons ou apprentis)

Il convient également de préciser que le modèle des plateformes n'est pas stabilisé. Beaucoup de plateformes perdent de l'argent, ce qui fait craindre un phénomène de bulle spéculative avec toutes les dérives possibles, y compris pour la santé des travailleurs s'ils

¹ « Plateformisation 2027 : conséquences de l'ubérisation en santé et sécurité au travail » <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=PV%208>

² Sur cette méthode on peut notamment se référer à : Véronique Lamblin, *L'analyse morphologique*, Futuribles, avril 2018 : <https://www.futuribles.com/fr/groupe/prospective-and-strategic-foresight-toolbox/document/lanalyse-morphologique/>

sont considérés comme des variables d'ajustement d'un modèle économique tâtonnant. De plus, l'encadrement juridique des plateformes n'est pas encore fixé de façon solide, dans un contexte donnant naissance à de nombreux contentieux. En France par exemple, l'écart est important entre les décisions judiciaires et celles du législateur.

I. Un bouleversement de l'approche de la prévention des risques professionnels

La configuration d'organisation du travail des livreurs à vélo, travailleurs indépendants exerçant leur activité via des applications développées par des plateformes, n'est pas neutre en matière de risques professionnels. Plusieurs facteurs empêchent notamment la mise en place d'actions de prévention comme par exemple :

- Le régime de la responsabilité de l'employeur ne s'applique pas,
- Les règles d'assurance des accidents du travail et maladies professionnelles n'existent pas,
- Le suivi de la santé de ces travailleurs par les services de santé au travail, le suivi et a fortiori l'enregistrement des expositions professionnelles ne sont pas mis en oeuvre,
- La constitution de collectifs de travail est entravée.

Absence de responsabilité de l'employeur

Dans une entreprise classique, l'application du Livre IV du Code du travail impose un cadre qui contraint l'employeur à protéger la santé des salariés :

- Obligation de résultat en matière de S&ST,
- Respect des principes généraux de prévention,
- Obligation d'évaluation des risques et élaboration d'un plan d'action,
- Obligation d'organiser le suivi médical des salariés...

Dans le cas d'une plateforme, toutes ces obligations ne sont valables que pour les salariés qui ont un contrat de travail, les travailleurs indépendants qui sont dans une relation de prestation de service ne sont pas concernés. Sur le plan juridique, ils sont seuls responsables de leur propre santé et sécurité.

Absence d'assurance des accidents du travail et des maladies professionnelles

Tous les salariés du secteur privé sont obligatoirement assurés auprès de la branche AT/MP de la Sécurité sociale. Cela implique :

- Des cotisations qui sont à la charge de l'employeur,
- Qu'en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle, le salarié bénéficie notamment de la prise en charge intégrale des frais médicaux et d'indemnités journalières,
- Que les coûts des AT/MP des salariés d'une entreprise lui sont imputés, faisant ainsi augmenter ses cotisations les années suivantes (à l'exception des entreprises de moins de 20 salariés qui bénéficient d'un taux unique selon leur secteur),
- Que même si le système est perfectible (sous-déclaration, sous-reconnaissance, etc.), la branche AT/MP est donc structurellement à l'équilibre et que pour faire baisser les cotisations qu'elles payent, les entreprises sont incitées à faire de la prévention,
- Pour cela elles sont accompagnées par les agents du réseau des Carsat/Cramif/Cgss qui disposent d'outils incitatifs (aides financières) et coercitifs (majoration des cotisations),

Les plateformes ne cotisent au régime général que pour leurs salariés (sur des codes risque d'entreprises du numérique qui ne correspondent pas à l'activité des livreurs) : les livreurs qui sont indépendants ne bénéficient pas de ce système d'assurance (l'article 60 la loi El Khomri a ouvert la possibilité de prise en charge d'une assurance privée pour les accidents du travail ou du remboursement des cotisations des indépendants qui feraient la démarche de s'affilier volontairement au régime général).

Absence de suivi médical et de traçabilité des expositions

Le système d'assurance des AT/MP permet également un suivi statistique de la sinistralité. Tous les accidents du travail sont enregistrés et codifiés par secteur. C'est un outil important pour orienter les actions de prévention.

Par ailleurs les entreprises privées ont l'obligation d'adhérer à un service de santé au travail (SST) qui assure le suivi médical des salariés et accompagne l'entreprise dans sa gestion de la santé au travail et de prévention. A ce titre chaque salarié peut solliciter un rendez-vous auprès du médecin du travail qui suit son entreprise, ce dernier est particulièrement bien placé pour faire le lien entre l'état de santé des salariés et leurs conditions de travail, et ainsi proposer des actions à l'employeur.

Les travailleurs indépendants des plateformes ne bénéficient pas de ce suivi. La loi *Pour renforcer la prévention en santé au travail* adoptée le 2 août 2021³ ouvre la possibilité d'un accès à ce suivi pour les indépendants sur une base volontaire et à leurs frais (décret en attente).

II. Organisation du travail platformisée et prévention des risques

Indépendamment des questions juridiques et assurantielles évoquées précédemment, l'organisation algorithmique du travail mise en place par les plateformes pose plusieurs problèmes aux préventeurs, car :

- Elle accroît l'écart entre le travail prescrit et le travail réel. Plusieurs exemples montrent que les instructions et objectifs assignés aux livreurs à vélo ne tiennent pas compte d'un certain nombre de contraintes que ces derniers doivent gérer sur le terrain : conditions de circulation, météo, temps d'attente devant les restaurants...
- Elle incite les travailleurs à s'exposer à des risques physiques, notamment via un système de rémunération à la tâche qui pousse à aller le plus vite possible, souvent au mépris du code de la route.
- Elle est source de risques psychosociaux, ce point sera traité plus loin.
- Elle ne permet pas la bonne application des principes généraux de prévention, cette question sera également abordée plus loin.
- Elle empêche la constitution de collectifs de travail essentiels à la prévention. Les livreurs sont tous dans une relation individuelle à la plateforme qui ne propose aucun cadre de discussion collective sur les conditions de travail. Les livreurs s'organisent souvent eux-mêmes pour échanger des conseils.

Concentration de facteurs de RPS

En confrontant la situation de travail d'un livreur à vélo aux six familles de facteurs de risques psychosociaux définies dans le cadre du rapport « *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser* » de 2011⁴ (dits facteurs de Gollac), on mesure à quel point l'organisation du travail mise en place par les plateformes peut être délétère.

³ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043884445>

⁴ Rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_SRPST_definitif_rectifie_11_05_10.pdf

Pour mémoire ces 6 familles sont :

- L'intensité et le temps de travail,
- Les exigences émotionnelles,
- L'autonomie,
- Les rapports sociaux,
- Les conflits de valeurs,
- L'insécurité de la situation de travail,

La situation de travail d'un livreur à vélo nous semble défavorable sur chacune de ces six dimensions.

A titre d'exemple, la question de l'intensité et du temps de travail :

Familles de facteurs de RPS	Caractéristiques du travail plateformisé	Illustration dans le cas d'un livreur
Intensité et temps de travail , renvoi aux exigences quantitatives et qualitatives du travail, aux contraintes de rythme, à l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, aux exigences de polyvalence non maîtrisée, aux instructions contradictoires, aux longues semaines de travail, au travail en horaires atypiques, à l'imprévisibilité des horaires de travail	Rythme imposé par une intelligence artificielle (IA), rémunération à la tâche , critères d'évaluation de la performance, imbrication vie privée / vie professionnelle	L'algorithme de la plateforme affecte les courses. Plus le coursier sera rapide, plus il pourra enchaîner les livraisons et ainsi augmenter sa rémunération. Les heures de travail les plus rémunératrices sont souvent décalées (soirées, week-end). Le livreur peut malgré tout choisir des périodes où il ne travaille pas.

Le tableau ci-dessus montre que le rythme de travail imposé aux livreurs par les plateformes peut constituer un facteur de risque psychosocial important.

Impossibilité d'appliquer les principes généraux de prévention

Les principes généraux de prévention constituent pour les préventeurs une doctrine robuste et structurante. Introduits par la directive cadre sur la santé et sécurité au travail (directive 89/391/CEE)⁵ et transposés dans le code du travail (article L4121-2)⁶, ils s'imposent théoriquement à toutes les entreprises. Ils sont au nombre de neuf et sont classés par ordre de priorité décroissant :

- Eviter les risques,
- Evaluer 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 n'est pas ou est moins dangereux,
- Planifier la prévention,
- Prendre des mesures de protection collectives en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle,
- Donner les instructions appropriées aux travailleurs (information et formation),

A titre d'exemple, dans le tableau ci-dessous, une réflexion sur la possibilité d'éviter les risques :

⁵ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000333571/>

⁶ https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000033019913

Principes	Constats	Pistes
Éviter les risques.	Au regard des métiers faisant l'objet d'une plateformes significative (chauffeurs, livreurs, aide à la personne, second œuvre du bâtiment...), l'objectif premier de suppression des risques (par exemple ceux associés aux manutentions ou aux déplacements) semble difficile à atteindre.	Certaines tâches identifiées comme particulièrement dangereuses pourraient être exclues du champ des prestations prises en charge par certaines plateformes qui réorienteraient vers des partenaires spécialisés et compétents.

Une analyse rapide des situations de travail platformisées permet de se rendre compte qu'elles n'ont absolument pas été conçues en tenant compte de ces principes, mais aussi que la plupart de ces principes n'y sont pas applicables. Cela révèle que ces plateformes ont été développées avec pour seul critère la satisfaction client, sans tenir compte de la préservation de la santé des travailleurs.

Une analyse plus poussée de cette confrontation aux facteurs de Gollac et aux principes généraux de prévention figure dans le document « Plateformisation 2027 : conséquences de l'ubérisation en santé et sécurité au travail », référencé dans la note de bas de page 1.

III. Illustrations de situations dans lesquelles la sécurité n'est pas prise en compte

Nous avons retenu ici deux exemples illustrant ces conflits entre satisfaction client et santé des travailleurs.

A la fin c'est l'algorithme qui décide

Le premier exemple est un échange entre un livreur et le régulateur d'une plateforme au cours d'un épisode de neige et verglas en février 2018. Ici le livreur (bulles bleues) est un indépendant et son interlocuteur un salarié de la plateforme (bulles grises). Le livreur souhaite refuser une course car il la juge trop éloignée au regard de la situation météo, son interlocuteur est d'accord, il accepte mais l'algorithme réattribue systématiquement la course au même livreur. Les deux sont impuissants face à la prescription algorithmique. Le livreur proteste, se voit finalement reproché de ne pas être un bon professionnel et menacé de conséquences disciplinaires...

Bonjour, pouvez-vous me desassigner la course, avec le gel, la distance est vraiment grande

Mmmmh il va falloir vous déplacer
Car là elle va vous retomber dessus à chaque fois

bonjour Léo
course relancée

Okay mais je vais vraiment prendre mon temps

Ah, elle me retombe dessus

Ben non
Car quelqu'un attend un livreur pour cette course...

Re-relancée
😊

Ben si ^^, c'est pas vous qui roulé sur la glace

Jamais 2 sans 3 ^^

Bonjour Leo je vous comprends mais nous allons du coup annuler la course et essayer de trouver un livreur plus professionnel que vous. De plus nous allons remonter ce chat à notre service qualité

Rererelancée

Rerererecu

Si par professionnel vous voulez dire inconscient, aucun problème !

Reproduction d'un échange entre un coursier et le dispatcheur de sa plateforme

La liberté ou la sécurité

Le second exemple est issu d'une enquête d'une plateforme auprès de ses livreurs indépendants. Ici c'est le vocabulaire utilisé qui révèle la culture professionnelle des

personnes qui conçoivent le travail dans ces plateformes. Le problème de vocabulaire est sans doute ici amplifié par une traduction de l'anglais vers le français qui laisse à désirer. Les questions introduisent une opposition binaire entre « liberté » et « sécurité » en demandant de choisir entre l'une ou l'autre. Les « congés maladie » sont décrits comme des « avantages payés par [la plateforme] ».

Indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
La liberté de choisir vos horaires est plus importante que la sécurité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous voudriez bénéficier de plus de sécurité dans le cadre de votre collaboration avec [] même si vous deviez disposer de moins de liberté pour choisir vos horaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous voudriez bénéficier d'avantages payés par Deliveroo comme les congés maladie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La liberté de choisir vos horaires est la chose que vous appréciez le plus avec []	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si vous n'aviez plus la possibilité de choisir vos horaires, envisageriez-vous plutôt de continuer ou plutôt d'arrêter votre collaboration avec [] ?

Plutôt continuer
 Plutôt arrêter

Reproduction d'un extrait de questionnaire d'enquête d'une plateforme auprès de ses coursiers

IV. Extension du domaine des plateformes, le Quick commerce

La crise Covid-19 a accéléré les transformations de la distribution alimentaire et l'émergence du *Quick commerce* qui repose sur la promesse d'une livraison ultra rapide (10 à 15 minutes). Plus d'une dizaine d'acteurs expérimentent différents modèles notamment à Paris, la consolidation du secteur est à venir.

Plusieurs modèles sont en train d'être testés :

- Entreprises disposant de leur propre réseau de distribution, « dark store », employant des salariés, ex : Gorillas ou Getir
- Plateformes de livraison de repas étendant leur activité à la livraison de courses, notamment via des partenariats avec des enseignes de la distribution, ex : Uber Eats (avec Carrefour),
- Plateformes qui envoient des indépendants faire les achats dans des magasins sans cadre partenarial (pas de salariés, pas de logistique), ex : Everli

Il a fallu de nombreuses années à l'Assurance Maladie – Risques professionnels pour faire progresser la prévention dans le secteur de la distribution alimentaire qui génère beaucoup d'AT/MP, notamment des troubles musculosquelettiques (TMS), cela a nécessité une stratégie reposant sur le cadre évoqué précédemment avec :

- Mobilisation des partenaires sociaux au niveau national,
- Elaborations de recommandations techniques avec eux (conception et aménagement des locaux et des postes de travail, quais de transbordement, éclairage, moyens de manutention, rayonnages, revêtements de sols antidérapants, etc.)
- Mise en place d'un dialogue national par enseigne,

- Campagnes de visites ciblées par les agents des Carsat...

La plateformes du secteur qui s'opère à grande vitesse prend de cours les acteurs de la prévention, les prive de nombreux leviers d'action et embarque des travailleurs dans des modèles qui ne sont pas stabilisés.

On constate aujourd'hui :

- Un besoin d'être proches des lieux de livraison (les particuliers), qui entraîne des implantations précipitées dans des locaux ayant précédemment une autre fonction, ce qui est susceptible de poser des problèmes d'inadéquation entre la configuration des locaux et l'activité,
- Des surfaces de travail réduites (pour des raisons de coûts) ne facilitant pas des installations propices à un travail de qualité,
- Une pression temporelle forte due à des promesses marketing difficilement tenables,

La conquête des marchés pourrait donc se faire à un lourd coût humain (pour les emplois « classiques » et les emplois indépendants).

Conclusion

Par leur modèle économique qui repose sur une première phase d'investissements massifs à perte et un contournement des cadres de régulation institutionnels, les plateformes déstabilisent des secteurs de l'économie et exposent des travailleurs à des risques sans leur permettre d'accéder à une protection sociale adaptée.

En réaction à cette concurrence, les acteurs traditionnels sont tentés d'intégrer à leur modèle des pratiques identiques. La régulation à venir est donc un enjeu important car de nombreux secteurs sont progressivement concernés : transports, distribution, aide à la personne, BTP... Elle devra donner aux acteurs de la prévention les moyens d'agir pour protéger la santé et la sécurité des travailleurs et forcer à un rééquilibrage indispensable entre la priorité donnée à la satisfaction client et la nécessaire préservation de la santé des travailleurs.