

La prévention des risques professionnels liés aux plateformes de services

 officiel-prevention.com/formation/fiches-metier/detail_dossier_CHSCT.php

La prévention des risques professionnels liés aux plateformes de services

Le nouveau modèle économique basé sur l'utilisation d'une plateforme numérique, popularisé notamment par les services de chauffeurs de l'entreprise Uber, permet aux clients et aux fournisseurs d'entrer aisément et immédiatement en contact pour des échanges de services. Le développement important d'emplois « uberisés » implique des risques spécifiques pour ces travailleurs ...

La prévention des risques professionnels liés aux plateformes de services



L'essentiel

Le nouveau modèle économique basé sur l'utilisation d'une plateforme numérique, popularisé notamment par les services de chauffeurs de l'entreprise Uber, permet aux clients et aux fournisseurs d'entrer aisément et immédiatement en contact pour des échanges de services. Le développement important d'emplois « uberisés » implique des risques spécifiques pour ces travailleurs : les conditions de travail indépendantes très modulables (horaire, emploi du temps, lieu...) rémunérées à la tâche présentent certains avantages mais aussi beaucoup d'inconvénients pour la santé et la sécurité du travail avec de la précarité, et peu d'encadrement, de prévention des risques professionnels et de protection sociale.

Le contexte socio-économique de la plateformes des services

L'économie collaborative est un ensemble de pratiques permettant la mise en relation, quasiment instantanée et avec des coûts de transaction très faibles, voire nuls, d'un offreur et d'un demandeur de services via une plateforme numérique. Le développement rapide de la consommation collaborative dans les activités de services de locations, d'hébergements, de transports et de livraisons, de financements, d'aides à domicile, de tâches administratives simples et répétitives ... a été rendu possible non seulement par les possibilités techniques des applications mises en place sur smartphone et le développement de toutes les nouvelles technologies TIC, mais aussi par la demande sociale de nouvelles sources de revenu ou d'emplois indépendants non salariés et la recherche de nouveaux modes de vies, de travail (absence de hiérarchie), de consommation.

La forte réactivité par la mise en relation aisée et rapide du client et du prestataire par proximité géographique du côté de la demande, la recherche d'autonomie dans l'activité professionnelle du côté de l'offre de services, sont des atouts pour le développement de la plateformes des services.

Plusieurs autres facteurs puissants entraînent aussi la croissance des plateformes de services et donc de l'emploi de travailleur indépendant plus ou moins fictif :

- réduction, voire suppression des intermédiaires dans un circuit de distribution dont les plateformes captent une part des profits (désintermédiation).
- réponse de flexibilité aux rigidités des contrats de travail salarié.

- relation d'emploi réduite à une relation individuelle gérée à la tâche effectuée, en se soustrayant à toutes les contraintes collectives réglementaires et syndicales du Code du Travail salarié.

Les formes atypiques de travail volontaires ou le plus souvent imposées par le contexte de crise économique et le modèle managérial de l'« uberisation », placent les travailleurs des plateformes dans des situations incertaines et parfois défavorables et précarisées, avec, de plus, des personnes qui cumulent, volontairement ou de manière subie, plusieurs activités rémunérées (slashers) : leur parcours professionnel va être constitué d'une multitude d'employeurs et de situations de travail, imposées ou plus rarement par choix personnel.

Le facteur lié au contexte économique de crise et de chômage massif a incontestablement profité au développement du travail indépendant contraint ou « fictif » : le travail à la mission ou à la tâche, caractéristique de l'« uberisation », entraîne souvent des dérives abusives remettant en cause le salariat classique, en développant la flexibilité au détriment de la sécurisation de l'emploi et en généralisant la précarité et le manque de protection sociale.

L'affaiblissement de la prévention des risques professionnels du travail « uberisé »

La plateformes des services exclut les travailleurs indépendants des avantages salariaux ou sociaux acquis par les salariés, notamment en matière de protection sociale et de prévention des risques professionnels (dans l'état de la législation actuelle). Ce statut ne permet pas aux travailleurs de se regrouper pour négocier leurs conditions de travail et certains avantages concernant la protection sociale et la garantie de certains droits fondamentaux, par exemple comme la protection contre la discrimination ou le harcèlement.

Les secteurs du travail « uberisés » ne sont pas couverts par les politiques de prévention : et avec l'affaiblissement du salariat protégé par la réglementation de santé et sécurité du travail, la plateformes des services va ainsi entraîner des risques professionnels croissants. Les structures de régulation qui concernent notamment la sécurité sont inexistantes car l'émergence et la croissance forte de ces plateformes n'ont pas été anticipées par le législateur et la non-application de la législation du travail salarié nécessite de réinventer difficilement d'autres formes de protection sociale.

Le travail « uberisé » pose de manière nouvelle la question des accidents du travail : la question de la couverture face aux risques d'accidents du travail se pose dans le cadre du développement de ces nouvelles organisations du travail : en effet, la jurisprudence fait reposer sur l'employeur d'un salarié une obligation de sécurité de résultat, avec un impact important sur les mesures de prévention des accidents de travail. Or cette responsabilité ne peut pas être évaluée quand il s'agit d'un travailleur indépendant pour lequel on ne veut et on ne peut pas contrôler physiquement les conditions de travail. Pour les travailleurs des plateformes collaboratives, leur statut n'offre pas de couverture de ce risque alors que leur organisation du travail peut en partie dépendre de la plateforme.

Par ailleurs, l'éloignement d'un collectif de travail engendre des effets négatifs sur le sentiment d'appartenance et d'égalité des conditions d'emploi et des droits sociaux.

Ainsi, d'une manière générale, en termes de protection, il serait opportun que la législation ou les plateformes elles-mêmes (formation, assurances ...) atténuent la distinction entre travail salarié et travail indépendant lié à une plateforme numérique et tiennent compte des difficultés spécifiques qui se posent en matière de santé et de sécurité du travail « uberisé ».

La surexposition aux risques des travailleurs liés aux plateformes de services

Les risques professionnels des travailleurs indépendants des plateformes de services, qui varient évidemment beaucoup selon les tâches effectuées, le profil des individus, ont néanmoins des caractéristiques communes : ils concernent plus fréquemment ce type de travailleur, car ils sont plus exposés aux risques d'accidents du travail du fait de la précarité de cette main d'œuvre, leur manque d'information, de formation et de connaissance des lieux variés où ils opèrent avec l'enchaînement de missions courtes, ce qui augmente ainsi leur vulnérabilité.

De plus, le travailleur « uberisé » a souvent des ambiances de travail

psychologiquement contraignantes :

- contraintes de relation avec la clientèle, liées à la qualité de service,
- contraintes d'horaires de travail atypiques,
- contraintes de charge mentale, liée au respect des délais et à la rémunération à la tâche effectuée,
- contraintes de déplacement et d'isolement.

La rémunération ne dépend pas du temps de présence au travail, mais de la valeur créée dans un temps donné : ces tâcherons modernes sont stressés constamment par le risque économique en l'absence de revenus stables, notamment en cas de maladie ou de changement de politique tarifaire de la plateforme, ce qui conduit généralement à une surcharge de missions au détriment de la sécurité et de la santé.

Les pressions psychologiques liées aux exigences de rapidité, délai de réponse, les sollicitations constantes en temps réel que permettent les TIC, génèrent une forte contrainte psychique. L'intensification de la charge mentale est induite par ces nouvelles formes de travail et par les technologies informatiques, qui imposent une vigilance accrue et constante et un effacement de la limite entre vie professionnelle et vie personnelle. Finalement, les travailleurs peuvent être ainsi amenés à travailler au détriment de leur vie privée et de leur temps de repos, avec des plages horaires excessives, ce qui entraîne des situations de stress. Les horaires de travail plus souples peuvent aisément finir par empiéter sur la vie privée.

De plus, ces outils permettent un nomadisme accru du travail, une disponibilité constante par le truchement du téléphone ou de l'ordinateur portable, avec éventuellement une surveillance sophistiquée et pernicieuse par surveillance régulière à distance (géo-localisation) : les travailleurs sont sollicités partout, dans les transports en commun, à leur domicile le soir ou le week-end au détriment de leur vie privée et de leur temps de repos.

L'utilisation de systèmes de réputation par l'attribution d'une note après une prestation de service permet d'instaurer une certaine confiance et donc de favoriser ces échanges. Mais, cette évaluation systématique du service rendu par le client soumet le travailleur à un stress permanent, en particulier lié à la subjectivité parfois injustifiée, malveillante, paranoïaque du client. De plus, la qualité n'est plus assurée par une entreprise qui endosse la responsabilité en cas de manquement, mais par chaque travailleur individuellement. Le métier de prestataire de service comporte une relation, même rapide, avec un destinataire qui peut être mécontent de la prestation, dont le comportement peut devenir agressif, particulièrement chez les personnes psychologiquement fragiles. Les travailleurs sont alors fréquemment soumis à des remarques désobligeantes, méprisantes, voire racistes. La mauvaise relation avec les clients, l'exigence de s'adapter à la diversité de la clientèle et aux situations conflictuelles, l'obligation au contraire pour lui-même d'observer les règles de savoir-être, de courtoisie, altèrent alors les conditions psychologiques de travail. Enfin souvent, les rythmes de vie imposés par le travail « uberisé », le travail de nuit, isolé, la forte amplitude et l'irrégularité des horaires de travail, génèrent une perturbation de la vie sociale et familiale qui augmente le stress.

Ainsi, ces risques psychologiques de l'« uberisation » peuvent avoir à la longue des répercussions sur la santé psychique s'il s'ensuit un état de stress persistant et les troubles engendrés peuvent conduire à la perte de confiance en soi, à de forts sentiments d'infériorité et à des symptômes d'anxiété : baisse de la performance, apparition de symptômes de fatigue et de somatisations diverses, hausse des incidents (oublis...) ou d'accidents (notamment routiers), agressivité, consommation de psychotropes ...

Le stress permanent a des effets destructeurs et pathogènes sur les individus qui y sont soumis : la confirmation de la réalité croissante des atteintes à la santé psychique et de ses effets somatiques par le stress (maladies cardio-vasculaires, troubles musculo-squelettiques, troubles gastro-intestinaux, états d'anxiété et dépressifs...) et du rôle des facteurs organisationnels de la plateformes des services constituent une alerte de santé au travail : les troubles comportementaux qui en résultent rejaillissent également sur la vigilance du travailleur « uberisé » qui le rend moins soucieux de la prévention des risques et de l'observance de règles de sa propre sécurité, avec pour conséquence une exposition accrue aux accidents du travail.

Novembre 2017