

LES NOUVELLES FORMES D'EMPLOI À L'HEURE DE LA VILLE INTELLIGENTE

David Ménascé

Directeur général du cabinet de conseil Azao/ professeur affilié à la Chaire « Social Business, Entreprise et Pauvreté », HEC

Charles-Edouard Vincent

Fondateur de Lulu Dans Ma Rue/ professeur affilié à la Chaire « Social Business, Entreprise et Pauvreté », HEC

Mathilde Martin Moreau

Consultante au sein du cabinet de conseil Azao



Lulu Dans Ma Rue

David Ménascé dirige le cabinet de conseil Azao spécialisé dans la définition et la mise en œuvre de stratégies de « social business ».

Professeur affilié à la Chaire « Entreprise et Pauvreté » à HEC Paris, il est l'auteur de plusieurs études sur les bouleversements des formes d'emploi induits par la révolution numérique. Après

avoir fondé en 2007 le chantier d'insertion Emmaüs Défi,

Charles-Edouard Vincent a lancé la conciergerie de quartier Lulu Dans Ma Rue. Professeur affilié à la Chaire « Entreprise et

Pauvreté » à HEC Paris, il a reçu le prix d'entrepreneur social de l'année en 2013. Mathilde Martin Moreau est consultante en innovation sociale au sein du cabinet Azao. A ce titre, elle travaille notamment sur le développement du travail à la demande et des plateformes numériques.

MOTS CLÉS

- ÉCONOMIE COLLABORATIVE
- PLATEFORMES NUMÉRIQUES
- TRAVAIL À LA DEMANDE
- CRISE DE L'EMPLOI SALARIÉ

Le développement des Smart Cities favorise l'essor du travail à la demande à travers des plateformes numériques (Uber, Helpling, Deliveroo, etc.) La plupart des initiatives liées au travail à la demande naissent en milieu urbain. La raison principale est que les plateformes fonctionnent d'autant mieux que la densité de population est forte. Pour mieux comprendre le phénomène, l'article partage les résultats d'enquêtes qualitatives menées auprès de prestataires de services inscrits sur différents types de plateformes et revient sur un exemple d'initiative à l'échelle de la ville, *Lulu Dans Ma Rue*, qui a pour objectif d'utiliser les nouvelles technologies pour recréer de l'activité économique localement.

INTRODUCTION

Il y a quelques années Robin Chase, fondatrice de Zipcar, une entreprise américaine de location de voiture, déclarait « mon père n'a eu qu'un seul job tout au long de sa vie, j'en ai eu six, mon fils aura six jobs en même temps ». Cette prophétie, si elle peut paraître excessive, montre que la révolution numérique n'est pas seulement technologique mais bouleverse également nos modèles sociaux. Le travail à la demande, qui permet à chacun de trouver des opportunités de revenus par l'intermédiaire de plateformes numériques (Uber, Helpling, Deliveroo, etc.) favorise effectivement le passage d'une norme sociale du travail basée sur l'emploi salarié à une logique plus large d'activité économique.

Le nombre de travailleurs « collaboratifs » inscrits sur ces plateformes n'est pas connu et les estimations solides manquent encore. Quelques points de repères peuvent cependant être donnés. Tandis qu'en France, des plateformes comme Uber et Hopwork totalisent ensemble près de 34 000 contributeurs professionnels¹, aux États-Unis, Seth Harris et Alan Krueger estiment le nombre de travailleurs collaboratifs réguliers entre 600 000 et 1,9 million de personnes (soit entre 0,4 % et 1,2 % de la population active américaine)².

Le développement du travail à la demande est d'abord un phénomène urbain. Il est en effet le résultat d'une économie urbaine tournée de plus en plus vers les services et de la diffusion en ville des technologies de l'information. Dans le même temps, ce sont sans doute les villes qui sont la maille la plus pertinente pour réguler ces nouvelles formes de travail.

1 N. Amar, L.C. Viossat, Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale, IGAS, mai 2016

2 Seth D. Harris, Alan B. Krueger, A Proposal for Modernizing Labor Laws for Twenty-First-Century Work, décembre 2015

1. L'ÈRE DU TRAVAIL À LA DEMANDE DANS LES SMART CITIES

A. LE TRAVAIL À LA DEMANDE SE DÉVELOPPE PRINCIPALEMENT DANS LES VILLES

Plusieurs facteurs concourent à faire des villes le lieu de l'émergence du travail à la demande : **(1)** la densité de population, **(2)** la tertiarisation de l'économie urbaine, **(3)** la crise de l'emploi salarié et **(4)** l'émergence de nouvelles aspirations au travail.

La densité de population : le modèle des plateformes nécessite une densité de population importante

Les plateformes numériques fonctionnent d'autant mieux que la densité de population est forte. La densité urbaine permet d'atteindre une taille critique aussi bien du côté de l'offre que de la demande. L'urbanisation croissante – 66 % de la population mondiale vivra dans des zones urbaines en 2050 contre 54 % en 2014³ – est susceptible d'accélérer le développement de ces nouveaux modèles collaboratifs dans les années à venir.

La tertiarisation : l'économie urbaine est une économie de services

La tertiarisation de l'économie urbaine favorise le développement d'une société de services. Or, le secteur tertiaire est celui qui se prête le mieux au travail à la demande. Pour prendre un exemple, le secteur des Services à la Personne, très représenté sur les plateformes numériques, constitue un gisement d'emplois de plus de 170 000 postes d'ici fin 2016 et 800 000 sur le long terme⁴.

La crise de l'emploi salarié : la ville attire les populations pauvres

La crise structurelle du marché du travail notamment pour les personnes moins qualifiées, fait qu'il est souvent plus facile de trouver des clients plutôt qu'un patron. Pour le dire autrement, l'émergence du travail à la demande est sans nul doute le miroir d'une certaine « France de la débrouille » qui précède l'avènement des plateformes digitales. Ce phénomène est d'autant plus fort en ville que les zones urbaines demeurent plus attractives que les zones rurales. Elles attirent les populations pauvres à la recherche de nouvelles opportunités économiques. Pour reprendre les termes d'Edward Glaeser⁵ : « *Les villes ne sont pas remplies de personnes pauvres parce qu'elles rendent les gens pauvres mais parce qu'elles attirent les classes les plus pauvres qui espèrent améliorer leur sort (...)* Cela suggère qu'une ville ne devrait pas être jugée sur son taux de pauvreté mais sur sa capacité à favoriser la mobilité sociale des plus pauvres ».

De nombreuses personnes aux profils très variés - employés en CDD ou CDI souhaitant arrondir leurs fins de mois, étudiants ou retraités à la recherche d'un complément de revenus, chômeurs de longue durée et bénéficiaires des minima sociaux ou encore sans papiers récemment arrivés sur le territoire - ont désormais accès, grâce à ces nouvelles start-ups du secteur du digital, à un marché qui dépasse celui de leurs propres réseaux. Le phénomène est d'autant plus révélateur de la crise de l'emploi qu'il concerne un large éventail de personnes : si des inactifs ou des personnes au chômage deviennent ainsi des « micro-entrepreneurs », des personnes insérées professionnellement multiplient également les activités pour générer davantage de revenu.

Les nouvelles aspirations au travail : certaines catégories de populations, notamment urbaines, aspirent à plus de liberté et de flexibilité

On observe une aspiration croissante à des formes de travail plus indépendantes, plus souples et plus flexibles. Une récente étude⁶ publiée par le Salon SME montre ainsi que pour 70 % des « slashers » - un terme désignant les personnes ayant choisi de multiplier les activités professionnelles - la pluriactivité est un choix. S'il ne faut sans doute pas surestimer cette tendance - peu d'études quantitatives permettent d'avoir une idée précise du phénomène - rappelons que le statut indépendant connaît un renouveau depuis plusieurs années. Selon une étude de McKinsey, il y aurait aujourd'hui plus de 160 millions de travailleurs indépendants, tous niveaux de qualification confondus, au sein de l'Europe à 15 et aux États-Unis, soit 20 % à 30 % de la population en âge de travailler⁷. Cette estimation sous-entend que les chiffres avancés jusqu'ici avaient tendance à être sous-estimés. 15 % de ces indépendants auraient par ailleurs déjà fait appel à une plateforme numérique pour trouver du travail. Ce choix de l'indépendance rencontre de plus en plus de succès dans les villes. Entre 2009 et 2010, si le nombre de créations d'auto-entreprises est resté stable dans les zones rurales, il a augmenté de 14 % dans les espaces à dominante urbaine⁸.

B. LA VILLE A UN RÔLE À JOUER EN MATIÈRE D'ÉCONOMIE COLLABORATIVE

Un simple coup d'œil à l'actualité permet de se rendre compte de la place jouée par les villes dans le débat sur l'économie à la demande : de Londres à Berlin en passant par Paris, de vifs débats ont par exemple été suscités ces derniers mois autour du statut des chauffeurs Uber ou encore des livreurs Deliveroo. Les villes se trouvent ainsi en première ligne de la bataille qui oppose partisans et détracteurs du « Digital Labor ».

Parce qu'elles constituent l'échelon le plus proche des utilisateurs de l'économie à la demande, les villes apparaissent comme des acteurs clés dans l'encadrement, voire la régulation, du secteur.

6 Le Salon des Micro-Entreprises, Slashers ou pluri-actifs, qui sont ces nouveaux et futurs entrepreneurs, septembre 2015

7 McKinsey Global Institute, Independent Work : Choice, Necessity, and the Gig Economy, octobre 2016

8 APCE, Les auto-entrepreneurs, un succès confirmé, juillet 2011.

“LE DÉVELOPPEMENT DES SMART CITIES FAVORISE L'ESSOR DU TRAVAIL À LA DEMANDE. LA PLUPART DES INITIATIVES LIÉES AU TRAVAIL À LA DEMANDE NAISSENT D'AILLEURS EN MILIEU URBAIN. AUX ÉTATS-UNIS, CE SONT PLUS DE LA MOITIÉ DES VILLES QUI DÉCLARENT AVOIR OBSERVÉ UNE CROISSANCE DE L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE SUR LEUR TERRITOIRE CES DERNIÈRES ANNÉES.”

3 United Nations, World Urbanization Prospects, 2014

4 Oliver Wyman, Les Services à la Personne en 2012, DARES Analyse, n°038, mai 2014

5 Edward Glaeser, Triumph of the City, 2012

Pour reprendre les termes utilisés par Anne Hidalgo, Maire de Paris, il s'agit de s'assurer que l'économie collaborative soit une « économie du partage » et non une « économie de la prédation ».

Ces dernières années, les villes ont multiplié les initiatives autour de l'économie collaborative et de sa gouvernance. Plusieurs exemples peuvent être cités :

- Lancement par la ville de Séoul de l'initiative « Seoul Sharing Cities » en 2013 visant à favoriser le développement de l'économie collaborative : incubateur de start-ups, soutien financier, partenariat avec des start-ups innovantes, etc. ;
- Création en 2013 du réseau de villes « Sharing Cities Network » qui cartographie les initiatives collaboratives de plus de 70 villes avec pour objectif de partager les bonnes pratiques et favoriser le passage à l'échelle ;
- Mise en place en mars 2016 d'une Commission issue de la société civile dédiée à l'économie collaborative par la Maire de Paris dans le cadre du Conseil des Génération Futures ;
- Organisation par la Maire de Paris et le Maire de Medellin du Sommet « Cities for Life » en novembre 2016 dédié à la ville inclusive, incluant une partie sur l'économie collaborative (intervention de personnalités qualifiées dans le domaine, village des initiatives rassemblant plusieurs start-ups du secteur, etc.).

C. COMPRENDRE LES PERSPECTIVES DES TRAVAILLEURS À LA DEMANDE

Si la révolution du travail concerne aussi bien l'emploi qualifié que peu qualifié, c'est autour du travail peu qualifié que se cristallisent les principales critiques et difficultés. Pour tenter de mieux comprendre l'essor de ces nouvelles formes de travail, nous avons mené deux enquêtes qualitatives auprès d'une cinquantaine de prestataires de services inscrits sur diverses plateformes⁹. Tous les prestataires interrogés étaient basés en ville (Paris et proche banlieue). Partir du point de vue des prestataires de services, dont la voix est peu entendue, nous semblait essentiel pour documenter le phénomène et formuler des propositions crédibles permettant de valoriser l'utilité sociale des plateformes.

Les conséquences des plateformes numériques sur l'évolution du travail ne peuvent être analysées comme un tout positif ou négatif. Pour appréhender ces effets multiples, il faut d'abord distinguer les modèles économiques des plateformes qui se divisent en deux groupes : les « quasi-opérateurs » proposant un seul type de service et assurant une qualité homogène de service (sur le modèle d'Uber pour le transport ou Helpling pour le ménage) et les « places de marché » s'appuyant sur un modèle peer-to-peer en mettant simplement en relation un prestataire et un client (sur le modèle de Le Bon Coin ou encore Youpijob). Cette distinction est structurante car les impacts respectifs sont profondément différents.

La diversité des profils de prestataires opérant sur ces plateformes est également à prendre en compte. Quatre grands types de profils peuvent ainsi être distingués.

- Les « **Malins** » qui ont souvent un statut professionnel stable (salarié, fonctionnaire, etc.) et optimisent leur temps pour arrondir leurs fins de mois ;
- Les « **Serviables** » qui sont placés dans une situation similaire mais privilégient la proximité et le sens de la solidarité ;
- Les « **Micro-franchisés** » qui valorisent l'indépendance au travail et souhaitent généralement développer une activité principale indépendante à plus ou moins long terme en s'appuyant principalement sur des plateformes « quasi-opérateurs » ;
- Les « **Contraints** » qui faute de trouver un emploi stable et salarié sont dans l'obligation de proposer de petits services à des particuliers dans une logique de survie au quotidien.

Les entretiens qualitatifs menés nous permettent de conclure que les plateformes constituent plutôt un progrès par rapport à la situation antérieure de ces prestataires. Elles sont pour la majorité des personnes interrogées source de progrès social en démocratisant l'accès à l'initiative économique. Ces conclusions ont été confirmées par un récent article publié par la Harvard Business Review¹⁰ soulignant que les personnes à la marge de l'économie traditionnelle (parents au foyer, retraités, étudiants, etc.) mais « débrouillardes » bénéficiaient largement des plateformes numériques car elles leur offrent des options supplémentaires, plus adaptées à leurs contraintes.

Les plateformes numériques restent cependant un facteur potentiel de précarisation et de fragilisation du modèle social, notamment pour les publics les plus vulnérables. Alors que les profils « Malins » et « Serviables » cumulent à la fois les avantages liés à leur statut juridique stable (assurance chômage, sécurité sociale plus avantageuse, etc.) et à leurs revenus complémentaires facilement mobilisables, la situation est plus ambiguë pour les « Contraints » qui font face à une concurrence souvent féroce sur des plateformes « places de marché » et ne disposent souvent d'aucun statut complémentaire pour leur assurer un peu de sécurité. Les « Micro-franchisés » quant à eux se sont lancés dans une logique de pérennisation de leurs activités en utilisant des plateformes « quasi-opérateurs » et en adoptant un statut indépendant. Pour ces derniers, l'indépendance offerte par les plateformes est souvent un facteur de motivation.

2. ÉTUDE DE CAS : LA CONCIERGERIE DE QUARTIER LULU DANS MA RUE

A. PRÉSENTATION DE L'INITIATIVE

Lancée dans le IV^e arrondissement de Paris en 2015, Lulu Dans Ma Rue est un projet conciergerie de quartier visant à réinventer les services de proximité pour recréer de l'activité économique à l'échelle locale en s'appuyant sur les technologies de l'information. L'objectif est de mettre en relation des personnes à la recherche d'opportunités économiques avec des habitants du quartier ayant besoin d'un petit coup de main au quotidien (arrosage de plantes, garde d'animaux, petit bricolage, petite livraison, etc.) Cette entreprise à vocation solidaire a été créée par Charles-Edouard Vincent, fondateur d'Emmaüs Défi, une structure d'insertion visant à créer de l'activité économique pour les personnes sans domicile fixe à travers

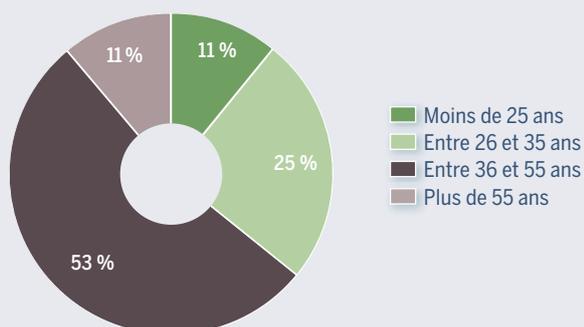
⁹ David Ménascé, La France du Bon Coin, Institut de l'Entreprise, septembre 2015 et David Ménascé, Quel modèle social pour le travail à la demande, juin 2016

¹⁰ Harvard Business Review, Who Wins in the Gig Economy and Who Loses, octobre 2016

ENCADRÉ 1 : DES LULUS AUX PROFILS TRÈS DIVERSIFIÉS

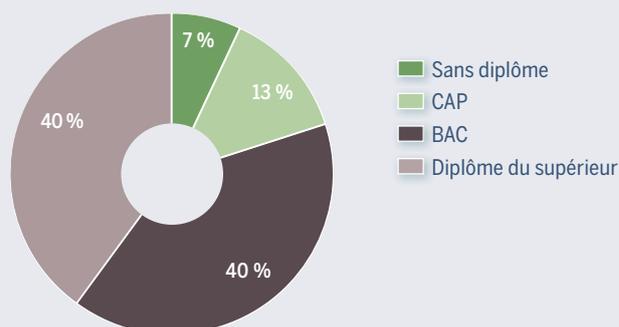
**DES LULUS ÂGÉS DE 19 À 66 ANS
AVEC 53 % DES LULUS ENTRE 36 ET 55 ANS**

Répartition par âge



**60% DES LULUS INTERROGÉS AYANT UN NIVEAU
INFÉRIEUR OU ÉGAL AU BAC**

Répartition par niveau de qualification



Sur 36 Lulus actifs et enregistrés au premier trimestre 2016

un dispositif d'insertion appelé « premières heures¹¹ ». De cette expérience dans l'insertion, Charles-Edouard Vincent dresse un constat : 30 % des personnes en insertion trouvent après leurs parcours d'insertion chez Emmaüs Défi un emploi ou une formation. Il est dès lors nécessaire de trouver de nouvelles formes d'activités pour les personnes qui ne peuvent réintégrer une entreprise classique à la fin de leur parcours. Lulu Dans Ma Rue émerge ainsi comme une initiative locale visant à recréer une économie des « petits métiers de proximité », permettant à tous, notamment aux personnes éloignées de l'emploi, de trouver de l'activité économique. Lulu Dans Ma Rue combine deux approches : (1) une interface dématérialisée (site web, application smartphone pour les personnes proposant leurs services, etc.) et (2) un espace physique sous la forme d'un kiosque situé Place Saint Paul. Tous les prestataires de services - appelés « Lulus » - proposant leurs services via Lulu Dans Ma Rue disposent du statut d'auto-entrepreneur, ce qui assure la traçabilité et la déclaration de l'ensemble des prestations. La Ville de Paris soutient Lulu Dans Ma Rue depuis ses débuts car le projet contribue au dynamisme du territoire : création nette d'activité économique à l'échelle de la ville, renforcement du lien social grâce à la présence du kiosque au cœur du quartier, aide apportée par les Lulus dans le quartier (formation aux gestes premiers secours, sensibilisation auprès des personnes âgées pendant la canicule, etc.). Le projet devrait bientôt être déployé dans plusieurs arrondissements de Paris. Lulu Dans Ma Rue a par ailleurs pour ambition de nouer des collaborations avec des sociétés d'assurance et des structures d'aide à la création d'entreprises (accès au financement, etc.) pour améliorer la proposition en termes d'accès à la protection sociale et au développement d'une activité.

B. LES PREMIERS ENSEIGNEMENTS

Pour mesurer les impacts économiques et sociaux de Lulu Dans Ma Rue, nous avons mené à un an d'intervalle deux études d'impact auprès d'une trentaine de Lulus.

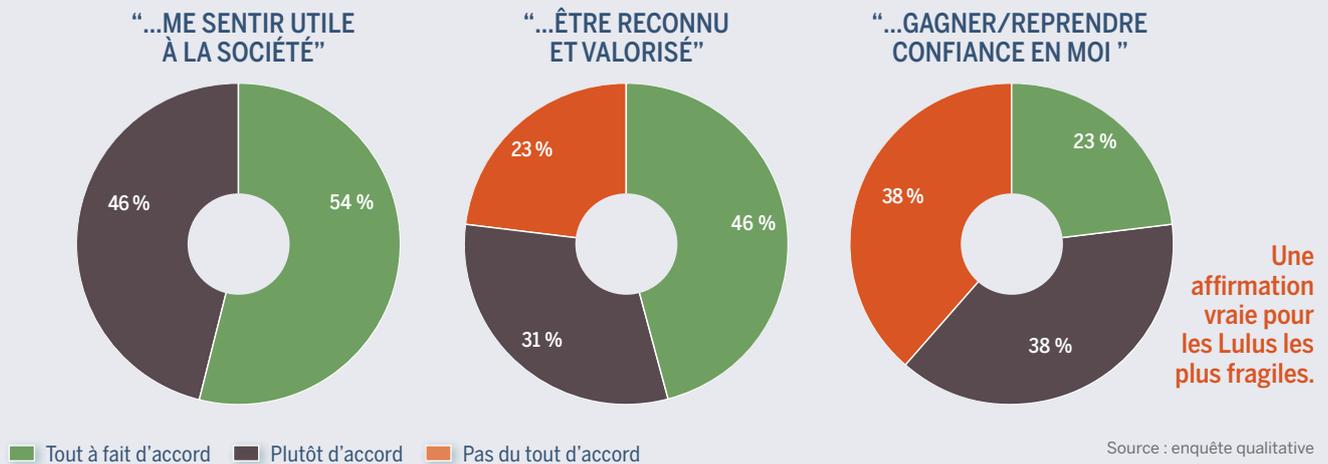
Les principaux enseignements de ces deux études sont les suivants :

- **Un an après leur arrivée chez Lulu Dans Ma Rue, les Lulus se disent toujours satisfaits** : 93 % des Lulus se disaient satisfaits en mars 2016 contre 92 % en juillet 2015.
- **Les Lulus ont des profils très diversifiés (cf. encadré 1)** : étudiants, retraités, bénéficiaires du RSA, salarié à temps partiel... les Lulus ont des activités très différentes les unes des autres. Les niveaux de qualification sont aussi très diversifiés allant de Lulus sans diplôme à des Lulus Bac +7.
- **Malgré leurs profils diversifiés, la grande majorité des Lulus a le sentiment d'appartenir à une communauté** : 80 % des Lulus interrogés disent avoir le sentiment d'appartenir à une « communauté Lulu Dans Ma Rue ».
- **Les revenus tirés de l'activité de Lulus sont majoritairement des revenus complémentaires** (ex. : emploi salarié, prestations sociales, etc.) : 80 % des Lulus gagnent entre 400 € et 600 € par mois tandis que 20 % d'entre eux gagnent plus de 1 000 € grâce à Lulu Dans Ma Rue.
- **Le statut de Lulu est particulièrement adapté aux bénéficiaires du RSA** : les prestations réalisées en tant que Lulus leur permettent de gagner des

¹¹ Le Dispositif Premières Heures, né en 2009 sous l'appellation « Travail à l'Heure » a été initié par Emmaüs Défi. Il permet aux grands exclus de reprendre une activité professionnelle selon un rythme progressif : 4h par semaine, puis 8h... jusqu'au Contrat Unique d'Insertion de 26 heures

ENCADRÉ 2 : DES LULUS QUI SE SENTENT VALORISÉS, RECONNUS ET UTILES

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes : « j'aime le projet Lulu Dans Ma Rue car il me permet de... »



revenus complémentaires sans pour autant perdre leurs prestations sociales. En retrouvant une activité professionnelle, beaucoup de Lulus augmentent leur employabilité sur le marché du travail classique. Ainsi, sur les 70 Lulus du IV^e arrondissement, sept ont retrouvé un emploi dans l'année où ils ont été Lulus.

- **Pour certains Lulus, Lulu Dans Ma Rue constitue une « bouée de secours » :** cela est d'autant plus vrai pour les Lulus les plus précaires, qui ont pu connaître des difficultés professionnelles/ personnelles importantes avant de rentrer chez Lulu Dans Ma Rue. Des Lulus interrogés soulignent ainsi : « Lulu, c'est un booster, ça nous rebooste le moral, ça nous donne un nouvel élan. C'est très dur de sortir de chez soi quand on est au chômage, quand on n'a plus une activité régulière. Lulu nous ouvre des opportunités, il faut les saisir » ou encore « Lulu Dans Ma Rue me permet de vaincre ma solitude. Ça me fait vivre financièrement et revivre moralement ».
- **Lulu Dans Ma Rue permet à de nombreux Lulus de reprendre confiance en eux et de se sentir valorisés (cf. encadré 2) :** pour 51 % des Lulus interrogés dans le cadre de nos études d'impact, Lulu Dans Ma Rue permet de gagner/ reprendre confiance en soi. Un Lulu témoigne : « grâce à Lulu, je me rends compte

que je suis encore capable de faire des choses, c'est bien ». Pour 71 % des Lulus, le projet leur permet de sentir reconnus et valorisés pour ce qu'ils font. Enfin, près de 70 % des Lulus se disent « fiers » d'être Lulu.

- **Lulu Dans Ma Rue répond au besoin de flexibilité et d'indépendance de certains Lulus :** la majorité des Lulus interrogés disent préférer être indépendant que salarié. Un Lulu témoigne : « je ne veux plus travailler en tant que salariée. C'est trop usant : on vous prend beaucoup et on vous donne peu. Je préfère être indépendante, travailler pour des particuliers et décider de mon planning ». Un autre Lulu ajoute : « pour moi, le salariat, c'est associé au monde ouvrier : faire les 3x8, écouter le patron, etc. Je suis trop vieux pour ça, cela ne me correspond plus ».
- **Les Lulus valorisent le projet social de Lulu Dans Ma Rue et le fait de participer au renforcement du lien social à l'échelle d'un quartier :** pour 80 % des Lulus interrogés, il est important de faire partie d'une structure engagée. De nombreux Lulus qui ne valorisaient pas forcément la dimension sociale au départ, se disent finalement « rattrapés » par le projet social de l'entreprise solidaire : « J'ai rejoint l'équipe de Lulu Dans Ma Rue car j'avais besoin de gagner un peu d'argent. Mais l'idée de participer à une aventure humaine plus grande, qui permet aussi d'aider les autres, finalement c'est un vrai moteur » ou encore « au départ, c'était vraiment pour gagner de l'argent. Aujourd'hui c'est aussi pour l'ambiance que je suis là. C'est agréable de faire partie d'un tel projet et d'avoir moi aussi le sentiment d'aider dans le quartier ».

Le modèle proposé par Lulu Dans Ma Rue s'inscrit parfaitement dans les tendances sociétales évoquées plus haut : urbanisation, tertiarisation, crise de l'emploi peu qualifié et nouvelles aspirations. En créant de l'activité économique nette à l'échelle d'un quartier d'une ville, Lulu Dans Ma Rue, plateforme à la fois physique et dématérialisée, apporte une solution pour faire face à la dégradation du marché de l'emploi. Elle cherche dans le même temps à lutter contre les potentiels risques liés au travail indépendant en apportant des améliorations continue à sa proposition pour les Lulus.

Ces risques potentiels, notamment pour les plus précaires, sont à prendre en considération et nécessitent de s'interroger sur les moyens de maximiser l'utilité sociale des plateformes.

“EN CRÉANT DE L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE NETTE À L'ÉCHELLE D'UN QUARTIER, LULU DANS MA RUE APPORTE UNE SOLUTION POUR FAIRE FACE À LA DÉGRADATION DU MARCHÉ DE L'EMPLOI.”

3. QUEL NOUVEAU MODÈLE SOCIAL INVENTER POUR LE TRAVAIL À LA DEMANDE ?

A. LES PRINCIPAUX POINTS DE TENSION

Les plateformes numériques ont aujourd'hui des effets encore ambigus, à la fois porteuses d'opportunités pour les plus qualifiés et les plus « débrouillards » et constitutives de pièges potentiels pour les plus fragiles. Les principaux risques et grandes questions liés à l'essor du travail à la demande sont les suivants :

- **La précarisation du travail à la demande** : comment éviter que les nouvelles formes d'emploi soient « moins disantes » socialement ?
- **Le partage de la valeur ajoutée et la représentativité** : quelle acceptabilité sociale et politique pour les plateformes numériques sans de nouvelles formes de partage du capital ?
- **La protection sociale** : quelles garanties proposer aux personnes multipliant les activités professionnelles et les statuts ?
- **La fiscalité** : quelles règles fiscales mettre en place pour intégrer au mieux les plateformes numériques ?

Pour les prestataires de services en activité principale et inscrits sur des plateformes « quasi-opérateurs » deux chantiers apparaissent comme prioritaires : celui de leur statut et de leur situation hybride, à la fois indépendants juridiquement et dépendants économiquement d'une part, et celle de la protection sociale d'autre part.

B. LES PISTES DE PROPOSITIONS

Concernant la protection sociale et les droits des prestataires, les travaux sur le travail à la demande se sont multipliés en France ces derniers mois (rapport du député Pascal Terrasse sur le développement de l'économie collaborative, rapport de l'Inspection Générale des Affaires Sociales sur les plateformes, etc.). Quatre pistes de propositions nous semblent aujourd'hui essentielles pour permettre, dans la mesure du possible, à chaque prestataire de profiter au mieux des opportunités économiques offertes par les plateformes.

- **La simplification du statut d'auto-entrepreneur** : si la création d'un statut spécifique à la situation de ces prestataires, à la croisée du salariat et de l'indépendance, serait avant tout source de confusion, il paraît opportun de garantir la simplicité d'usage du statut d'auto-entrepreneur en revenant à un statut initial simplifié.
- **La création de cadres de dialogue entre plateformes et prestataires** : l'équilibre entre les plateformes « quasi-opérateurs » et les prestataires de services exige d'inscrire la relation individuelle indépendante dans un cadre collectif plus juste et inclusif.
- **L'accompagnement des prestataires dans la sécurisation de leurs parcours professionnels** : le développement d'une activité entrepreneuriale exige une capacité d'initiative et de constante adaptation. La situation des prestataires inscrits sur les plateformes, souvent contraints économiquement leur rend l'accès au financement et à l'assurance complexes. Les expériences jusqu'ici menées par le micro-crédit et la micro-assurance pourraient être des pistes judicieuses à explorer. Les plateformes pourraient par ailleurs mutualiser leurs efforts en s'inspirant des pratiques de secteurs comparables comme le travail temporaire.

Ces quatre propositions visent à répondre chacune à un enjeu spécifique. On pourrait cependant aller plus loin et proposer de traiter ces différents enjeux par une proposition globale et un système de labellisation pour les plateformes « quasi-opérateurs ». L'objectif serait de mettre en place un système souple et basé sur le volontariat pour concilier responsabilité sociale et stabilité juridique.

Le processus de labellisation pourrait être fondé sur deux principes :

- Un contrat cadre entre plateformes et prestataires de services. L'idée consiste à réduire le déséquilibre entre prestataires et plateformes tout comme l'accord collectif permet de le contenir dans le cadre des relations entre salarié et employeur. Il s'agit alors d'octroyer à la collectivité le droit de négocier ce que l'individu seul ne pourrait obtenir. Des dispositifs de cette nature existent, sous des expressions juridiques différentes, dans les relations entre les compagnies d'assurance et les agents généraux (via une convention collective bien que les agents généraux soient des indépendants) ou entre franchisés et franchiseurs, par exemple. Ce contrat pourrait être négocié (dans des conditions à imaginer) par des représentants des prestataires Il prévoirait la mise en place d'avantages sociaux comme des mutuelles et des assurances professionnelles souscrits par la plateforme pour ses prestataires (mutualisation possible). Il va de soi que le label ne serait octroyé qu'aux plateformes dont les prestataires déclarent leur activité et les revenus perçus par ce canal.
- La plateforme qui mettrait en place un tel contrat cadre obtiendrait un label assorti d'une présomption irréfragable exclusive de tout lien de subordination à l'égard des prestataires.

Si certaines pistes de propositions ne peuvent être mises en œuvre que par les pouvoirs publics nationaux (par exemple, la simplification du statut auto-entrepreneur), les villes peuvent également prendre leur part en incitant les plateformes numériques à plus de responsabilité (les processus de labellisation pourraient par exemple se décliner à l'échelle locale).

Il est à noter que des avancées législatives ont été réalisées récemment en France, notamment dans le cadre de la loi Travail dont l'article 60 vise à instaurer « une responsabilité sociale des plateformes ». Cet article définit un certain nombre d'obligations pour les plateformes opératrices (accès à l'assurance et équivalent du droit de grève pour les prestataires, dialogue collectif, etc.). La bonne application du texte dépendra toutefois de l'adoption de décrets, initialement prévus pour décembre 2016. Ces décrets devront notamment fixer le chiffre d'affaires réalisé par le travailleur à partir duquel les plateformes seront soumises à ces obligations. Un seuil qui devrait se révéler difficile à fixer compte tenu de la diversité des plateformes et des situations. Des précisions doivent par ailleurs être apportées sur des chantiers comme l'assurance. L'enjeu est de protéger au mieux les prestataires tout en évitant de créer une course à la réglementation dont le produit serait caduc dans quelques années, voire mois, et pourrait se révéler difficilement applicable tant les plateformes regroupent des modèles économiques variés, tout comme le sont les statuts et motivations des prestataires.