



GDPowerR - Récupération des données des travailleurs au service de la négociation et du suivi des accords collectifs dans l'économie des plateformes

Rapport pour la France

Cynthia Srnec, Maxime Cornet, Pauline Moreau Avila
2025



**Co-funded by
the European Union**

Co-funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Septembre 2025

Rapport pour la France. GDPoweR - Récupération des données des travailleurs au service de la négociation et du suivi des accords collectifs dans l'économie des plateformes © 2025 par Cynthia Srnec, Maxime Cornet, Pauline Moreau Avila est sous licence Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).

Pour consulter une copie de cette licence, rendez-vous sur <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Pour plus d'informations datawork@cyu.fr

Veuillez citer cette publication comme suit :

Cynthia Srnec, Maxime Cornet, Pauline Moreau Avila (2025). Rapport pour la France. GDPoweR - Récupération des données des travailleurs au service de la négociation et du suivi des accords collectifs dans l'économie des plateformes. CY Cergy Paris Université.

Les informations peuvent être citées à condition que la source soit mentionnée de manière précise et claire.

Cette publication est également disponible via <https://thema.u-cergy.fr/> et <https://hal.science/hal>

Cette publication fait partie du projet GDPoweR - Récupération des données des travailleurs pour négocier et surveiller les conventions collectives dans l'économie des plateformes, qui a reçu un financement de la Commission européenne, DG Emploi, affaires sociales et inclusion, dans le cadre des lignes « Prérogatives sociales et compétences spécifiques » (SocPL).

Les informations et opinions exprimées dans ce document sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les vues et l'opinion officielle de l'Union européenne. Ni les institutions et organes de l'Union européenne, ni aucune personne agissant en leur nom ne peuvent être tenus responsables de l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans ce document.



Co-funded by
the European Union

Contenu

Liste de Tables	7
Liste de Figures	8
Remerciements	9
Résumé	10
Introduction	12
Méthodologie	13
1. L'écosystème de l'économie de plateformes en France	16
Plateformes et travailleurs de plateformes de livraison et de VTC	18
Main-d'œuvre	19
Investisseurs	19
Comprendre le marché : le transport à la demande	20
Comprendre le marché : la livraison de repas	21
Régulations	22
Reconnaître la responsabilité sociale de certaines plateformes	22
Dispositions spécifiques aux plateformes de mobilité	23
Introduction d'une "Charte"	23
Nouvelles dispositions relatives à la formation professionnelle	24
L'introduction de dispositions garantissant la liberté des travailleurs	27
Décisions judiciaires	28
Les critères de qualification de la relation de travail	28
L'application classique de la notion de subordination dans le contentieux des plateformes de mobilité	29
Le refus d'établir un lien de subordination pour les micro-travailleurs	30
Le développement d'un contentieux pour les plateformes de placement de personnel	31
2. Le modèle de négociation collective du pays : acteurs et institutions	32
Introduction	32
Représentation des intérêts des travailleurs et des entreprises	32
Aperçu des syndicats et des organisations représentant les travailleurs	32
Négociation collective et dialogue social	33
La création d'un cadre pour le dialogue social des plateformes de mobilité	34
L'Autorité des Relations sociales des Plateformes d'Emploi en France	35

Missions, membres et organisation	35
Acteurs impliqués et procédure électorale.....	36
La désignation des représentants des travailleurs et des plateformes, chargés de négocier les accords collectifs pour le secteur.....	36
Le régime des accords collectifs pour le secteur des plateformes de mobilité.....	39
Les thèmes de négociation	39
Les règles régissant la validité des accords collectifs.....	39
Dénonciation et révision des accords collectifs	40
Effets des accords collectifs de secteur	41
Extension des effets de l'accord à tous les salariés du secteur.....	41
Acteurs impliqués dans le dialogue social.....	41
Secteur de la livraison – Organisations de travailleurs.....	41
Secteur des VTC – Organisations de travailleurs.....	42
Organisations représentatives des entreprises-plateforme	43
Les premiers accords collectifs négociés	44
Bilan des premières années du dialogue social au sein de l'ARPE.....	44
Accords établissant la procédure de négociation dans les deux secteurs (ou accords de méthode)	44
Composition et fonctionnement des commissions de négociation	45
Indemnités supplémentaires pour les représentants des travailleurs.....	45
Renforcement des règles de confidentialité.....	46
Accords sur les désactivations.....	46
Dispositions visant à prévenir les désactivations abusives.....	47
Création d'une liste non exhaustive de cas pouvant entraîner une désactivation ou une suspension	47
Mise en place de la procédure de désactivation.....	48
Mise en place d'une procédure de recours contre les désactivations.....	48
L'introduction d'une indemnisation pour les chauffeurs de VTC en cas de suspension abusive	48
Améliorer la transparence relative au fonctionnement des plateformes de VTC.....	49
Les trois accords du secteur des VTC.....	49
Accord instaurant un prix minimum par course.....	49
Accord visant à améliorer les revenus des chauffeurs	50
Accord renforçant la liberté de choix des courses pour les chauffeurs VTC	50
Les derniers accords signés dans le secteur de la livraison.....	51
Accord sur un revenu minimum garanti par heure travaillée	51

Accord pour lutter contre toutes les formes de discrimination sur les plateformes.....	52
Conclusions	52
3. La collecte et l'utilisation des données des travailleurs par les plateformes numériques de travail	55
Procédures de demande de données et utilisations du RGPD	55
Difficultés rencontrées lors des demandes d'accès aux données :	56
Difficultés liées à la complexité du langage utilisé ou des procédures :	56
Difficultés posées par les plateformes :	56
Difficultés de lecture et d'utilisation des ensembles de données :	58
Données collectées et retours sur le terrain	58
Quelles données sont collectées par les plateformes de travail numérique sur les travailleurs ?	60
Que révèlent les données des plateformes sur l'utilisation de l'IA ?	62
Que révèlent les données des travailleurs sur la nature de leur travail ?	63
Chauffeur Uber	65
Livreur Uber Eats	66
Livreurs Deliveroo	68
Les travailleurs savent-ils quelles données sont collectées à leur sujet ?	71
Comment les pratiques de collecte de données des plateformes influencent-elles les travailleurs ?	73
L'adaptation comme conséquence des effets policiers de la surveillance des données	73
Adaptation et réaction : partage d'informations	75
Stratégies collectives de partage d'informations	76
De l'adaptation à l'action collective. Les conséquences économiques de la gestion algorithmique	77
Le partage d'informations, une conséquence de la gestion algorithmique	78
Les données comme stratégie juridique	78
Conclusions	79
4. La mise en œuvre des accords collectifs dans l'économie de plateformes	81
Introduction	81
Quelles stratégies les militants, les syndicats et les employeurs utilisent-ils pour mettre en œuvre les accords négociés dans l'économie de plateformes ?	81
Syndicats : stratégies de négociation et de mise en œuvre des accords collectifs	81
Engagement institutionnalisé par le biais de l'ARPE et des voies juridiques	81
Actions collectives controversées et mobilisation populaire	82
Des approches fragmentées mais convergentes	82
Outils juridiques et institutionnels pour faire respecter la loi	82
Les plateformes	82
Deux modèles de représentation sectorielle	82

Positions de négociation : entre réactivité défensive (API) et structuration proactive (FFTPR).....	83
Circulation des données	84
Les accords collectifs négociés dans les plateformes de livraison et de VTC sont-ils correctement mis en œuvre ?.....	84
Livreurs	86
Chauffeurs	89
Quels sont les défis auxquels sont confrontés les partenaires sociaux dans la mise en œuvre des accords négociés ?.....	95
Les entreprises et la mise en œuvre des accords	96
Perspectives futures	97
Les plateformes	97
Les syndicats	98
Conclusions	99
Conclusions	100
Références	102

Liste de Tables

Table 1. Travailleurs de plateforme par entreprise, secteur et origine, opérant en France	18
Table 2. Résultats des élections des représentants des livreurs 2022	42
Table 3. Résultats des élections des représentants des livreurs 2024	42
Table 4. Résultats des élections représentatives du secteur des VTC 2022	43
Table 5. Résultats des élections représentatives du secteur des VTC 2024	43
Table 6. Résumé des données qualitatives	60
Table 7. Mise en œuvre des accords dans le secteur des VTC	85
Table 8. Mise en œuvre des accords par secteur	85
Table 9. Livreurs Deliveroo. Rémunération et temps d'attente pour une commande (données publiques, 2024)	87
Table 10. Cycle de livraison Deliveroo par commande (2017-2023) basé sur le RGPD	87
Table 11. Livreurs Uber Eats. Rémunération et temps d'attente pour une prestation (données publiques, 2024)	88
Table 12. Livreurs Uber Eats. Rémunération et temps d'attente pour une prestation (données publiques, 2023)	88
Table 13. Uber Eats 2017-2024 - Extrait du RGPD	89
Table 14. Chauffeur Uber. Rémunération et temps d'attente pour une prestation (données publiques, 2023)	89
Table 15. Chauffeurs Bolt. Rémunération et temps d'attente pour une prestation (données publiques, 2023)	91

Liste de Figures

Figure 1. Résumé des phases de recherche (France)	15
Figure 2. Travailleurs de plateforme en France, tous secteurs confondus	17
Figure 3. Message d'Uber en réponse à la demande d'un travailleur au titre du RGPD	57
Figure 4. Courbe du revenu brut horaire par heure en course	63
Figure 5. Courbe du revenu brut horaire par heure de connexion	63
Figure 6. Courbe des heures en ligne par rapport au nombre d'heures passées à conduire un client	64
Figure 7. Revenu par heure connectée, chauffeur Uber	65
Figure 8. Cycle de division du temps de travail, chauffeur Uber	66
Figure 9. Nombre de jours travaillés par jour de la semaine, chauffeur Uber	66
Figure 10. Étude de cas d'un livreur Uber Eats, revenus horaires	67
Figure 11. Cycle de répartition du temps de travail, livreur Uber Eats	68
Figure 12. Nombre de jours travaillés par jour de la semaine, livreur Uber Eats	68
Figure 13. Temps d'attente entre les commandes acceptées (janvier 2021 - mars 2022), livreurs Deliveroo	69
Figure 14. Répartition du temps de travail, livreurs Deliveroo	70
Figure 15. Moyenne pondérée du nombre de jours travaillés par jour de la semaine (janvier 2021 - mars 2022), livreurs Deliveroo	71
Figure 16. Moyenne pondérée du nombre de commandes acceptées par jour et par livreur, livreurs Deliveroo	71
Figure 17. Répartition du temps de travail des chauffeurs Uber	72
Figure 18. Temps d'attente des chauffeurs Uber entre deux prestations (acceptées ou non), analyse RGPD	92
Figure 19. Temps d'attente des chauffeurs Uber entre deux prestations acceptées, analyse RGPD	93
Figure 21. Évolution du revenu horaire des chauffeurs de VTC (ARPE)	94
Figure 20. Évolution du revenu horaire des livreurs (ARPE)	94

Remerciements

Nous tenons à exprimer notre sincère gratitude à tous les représentants syndicaux et travailleurs de plateforme qui ont généreusement partagé leur temps, leurs expériences et leurs données avec nous. Leurs contributions ont été essentielles à la réussite de cette recherche.

Nous remercions également l'Association CoopCycle et les Maisons des Coursiers et Livreurs (Paris et Bordeaux) pour leur collaboration. Nous sommes également reconnaissants aux fonctionnaires qui ont facilité l'accès à des contacts clés et ont répondu de manière constructive à nos demandes. Ce travail n'aurait pas été possible sans le soutien de notre institution d'origine et du centre de recherche THEMA, notamment son personnel, Yolande Gustave et Lisa Collin, ainsi que son directeur, Eric Danan. Nous remercions également les services de valorisation et d'internationalisation (CYU) pour leur aide précieuse tout au long du projet. Nous adressons nos remerciements particuliers à Lucie Whitelock, assistante en recherche de données, étudiante en double diplôme Ingénieur.e Data et Humanités Digitales (Sciences Po Saint-Germain-en-Laye et CY Tech), dont l'excellent travail de collecte, d'analyse et de recherche documentaire a été d'une grande aide.

Résumé

Ce rapport présente les conclusions du projet de recherche **GDPoweR** mené en France. Ce projet examine le potentiel des droits sur les données personnelles comme levier pour renforcer la négociation collective et la protection des travailleurs dans l'économie de plateformes, en particulier pour les travailleurs de première ligne. Grâce à une collaboration entre des chercheurs, des syndicats et des travailleurs de plateforme, le projet explore comment l'accès aux données générées par les travailleurs pourrait soutenir le dialogue social et faire progresser leurs droits. Sur la base d'un travail de terrain mené entre 2023 et 2025, comprenant des entretiens, des groupes de discussion, des documents, de données et des analyses juridiques, l'étude se concentre sur les secteurs de la livraison de repas et du transport de passagers à la demande, où la gestion algorithmique et les asymétries en matière de données sont particulièrement prononcées.

Malgré la mobilisation croissante des syndicats autour des droits garantis par le RGPD, les travailleurs de plateforme continuent de se heurter à des obstacles structurels importants pour accéder à leurs données personnelles, et ont souvent besoin d'une assistance juridique pour exercer ces droits. Ces obstacles compromettent à la fois l'autonomie individuelle et la capacité de négociation collective. La recherche examine également le rôle de l'Autorité des Relations sociales des Plateformes d'Emploi (ARPE), créée pour faciliter le dialogue social entre les travailleurs de plateforme et les entreprises. Bien que l'ARPE se présente comme une initiative institutionnelle unique au monde, ses limites procédurales restreignent son efficacité.

Les conclusions suggèrent que, dans le cadre des dispositions institutionnelles actuelles, le dialogue social reste largement symbolique, légitimant la précarité des travailleurs plutôt que de la combattre. En l'absence de mécanismes exécutoires garantissant la transparence des données et la responsabilité juridique, les travailleurs de plateforme restent structurellement privés de pouvoir. Ce rapport souligne donc la nécessité urgente de repenser la gouvernance du marché du travail numérique, en plaçant les droits relatifs aux données au cœur des futurs cadres réglementaires visant à protéger les travailleurs.

Mots clés : données ; livreurs de repas ; coursiers ; chauffeurs VTC ; travailleurs indépendants ; RGPD ; travail sur plateforme ; droits du travail ; syndicats ; *gig economy* ; économie de plateformes.

Biographie des auteurs

Cynthia Srnec, docteure en sociologie (Université de Buenos Aires/Université de Lyon), est Maîtresse de conférences en sociologie à Sciences Po Saint-Germain-en-Laye et membre du centre de recherche ThEMA (Théorie Economique, Modélisation et Applications) (CYU/CNRS). Ses recherches portent sur l'économie de plateformes, le travail numérique, les organisations alternatives et les réseaux de l'économie sociale et solidaire. Elle a contribué à des programmes de recherche sur les entreprises récupérées par leurs travailleurs en Argentine, les coopératives de plateforme en France et les données numériques des travailleurs de plateforme en Europe.

Maxime Cornet est doctorant en sociologie à l'Institut Polytechnique de Paris et assistant de recherche au centre de recherche ThEMA (CYU/CNRS). Ses recherches portent sur les changements du marché du travail liés au développement des plateformes de travail numérique et sur le rôle des « travailleurs des données » dans les réseaux de production de l'intelligence artificielle.

Pauline Moreau Avila est doctorante en droit à l'université Paris I Panthéon-Sorbonne et termine sa thèse sur la construction du syndicalisme international. Spécialisée en droit international et européen du travail, elle a travaillé pendant six ans au service international d'un syndicat français sur des questions telles que la diligence raisonnable, les comités d'entreprise européens et le travail de plateforme.

Introduction

Au cours de la dernière décennie, l'économie numérique collaborative a déployé un nouveau modèle de travail dans différents secteurs et pays. Les entreprises de plateforme qui offrent des services à un large public et attribuent des tâches à des travailleurs indépendants ont multiplié leur pouvoir et leur visibilité. Le régime d'emploi atypique proposé par ces plateformes, ainsi que les risques pour les travailleurs et la société dans son ensemble, ont suscité diverses interrogations de la part des gouvernements, des syndicats et des organisations sociales. Si les premières discussions portaient sur la protection sociale, les revenus et la santé, le champ des préoccupations s'est ensuite élargi pour inclure les données, la vie privée et les perspectives d'avenir de l'économie du travail de plateforme.

Si les avantages économiques initiaux de la *gig economy* ont été présentés comme durables et accessibles à tous, de nouvelles questions ont été soulevées après quelques années. La concentration d'un tel pouvoir entre les mains de quelques-uns, ainsi que la multiplication de marchés parallèles et de nouveaux services, se sont accompagnées d'une détérioration des conditions de travail de la première génération des travailleurs de plateforme. Récemment, certains de ces travailleurs ont également commencé à s'interroger sur les données collectées par les plateformes, sur leur valeur ainsi que sur les conséquences pour leur carrière et leur vie.

Ce projet de recherche, intitulé « *Recovering Workers' Data to Negotiate and Monitor Collective Agreements in the Platform Economy* » (**GDPoweR**), a été mis en œuvre en réunissant des chercheurs et des parties prenantes dans un contexte où les questions importantes liées aux données sont le fruit de plusieurs années de luttes, de combats et de discussions dans différents secteurs de l'économie des plateformes. Le projet **GDPoweR** a été cofinancé par l'Union européenne et mené par un consortium de sept institutions de recherche et organisations de partenaires sociaux basées en Autriche, en Belgique, en France, en Pologne et en Espagne. Cette recherche s'est concentrée sur deux secteurs clés de l'économie de plateformes : le transport de passagers à la demande (notamment les voitures de transport avec chauffeur, VTC) et la livraison de marchandises au moyen d'un véhicule à deux ou trois roues, motorisé ou non. Elle a examiné trois dimensions interdépendantes :

- la collecte et l'utilisation des données générées au sein des plateformes de travail numérique par les travailleurs, et leurs implications sur le bien-être, l'autonomie et l'engagement des travailleurs dans l'action collective ;
- les stratégies élaborées par les partenaires sociaux, notamment les syndicats et les associations d'employeurs de plateformes, pour négocier et mettre en œuvre des accords collectifs et d'entreprise sur les marchés du travail médiés par des plateformes. Ces accords portent sur des questions telles que la rémunération, les conditions de travail et l'utilisation des données des travailleurs ;
- les mécanismes de mise en œuvre, de suivi et d'application des accords négociés.

Force est de constater que l'importance de l'accès aux données n'a été vraiment reconnue par de nombreux acteurs, qu'après une série d'expériences individuelles négatives. Lorsque les chauffeurs de voi-

tures et les coursiers des plateformes de livraison ont eu des difficultés à se faire entendre sur des sujets tels que la sous-rémunération, la désactivation de leur compte, ou encore les accusations injustifiées, ils ont commencé à examiner les informations auxquelles ils avaient accès. Ils ont été surpris par le fossé entre la soi-disant « société de l'information », dans laquelle les individus sont censés avoir accès à des enregistrements numériques détaillés de leurs activités, et les données limitées réellement disponibles dans les applications des plateformes pour lesquelles ils travaillaient. Il existe donc un paradoxe dans cette société en réseaux (Castells, 2010) entre la quantité considérable de données disponibles et les obstacles qui empêchent d'y accéder et de les utiliser pour la défense des individus ou l'intérêt général.

Conscients de l'importance des données pour la défense de leurs droits du travail, les travailleurs expérimentés des plateformes ont de plus en plus sollicité les autorités publiques et les tribunaux pour faire respecter, clarifier et appliquer la loi face à une gestion algorithmique opaque.

Ces dernières années, les travailleurs de plateforme, en particulier dans les secteurs du transport et de la livraison de repas, ont de plus en plus invoqué les droits à la protection des données prévus par le RGPD pour contester la gestion algorithmique opaque et les pratiques de travail déloyales. En soumettant des demandes d'accès aux données (SAR) à des entreprises telles qu'Uber, Deliveroo, Ola et Glovo, les travailleurs ont cherché à obtenir l'accès à leurs données personnelles, à leurs historiques de géolocalisation, à leurs notes de performance et à la logique qui sous-tend les systèmes de prise de décision automatisés. Ces actions, souvent soutenues par des syndicats et des organisations de défense des droits tels que Worker Info Exchange ou PersonalData.io, ont donné lieu à des décisions judiciaires historiques et à des sanctions réglementaires dans plusieurs pays européens. Aux Pays-Bas, par exemple, les tribunaux ont jugé en 2023 qu'Uber et Ola avaient enfreint le RGPD en ne divulguant pas d'informations significatives sur les licenciements automatisés. En Italie, Deliveroo et Glovo ont été condamnées respectivement à des amendes de 2,5 millions d'euros et 5 millions d'euros pour traitement illicite de données et manque de transparence dans leurs systèmes de profilage. En France, des procédures en cours et des interventions de la CNIL ont mis en évidence des défaillances systémiques dans la réponse aux demandes d'accès aux données. Ces affaires montrent que les droits relatifs aux données deviennent des outils stratégiques dans la lutte pour des conditions de travail plus équitables sur les plateformes, en combinant mobilisation juridique et action collective des travailleurs.

Méthodologie

Ce rapport présente les conclusions spécifiques au cas français. Les recherches menées dans tous les pays ont été basées sur une méthodologie commune, décrite dans le *GDPower Research Design*¹, et plusieurs méthodes distinctes ont été combinées pour collecter des données au niveau de l'action collective et des relations industrielles, ainsi qu'au niveau des travailleurs individuels. Cette méthodologie s'inspire des travaux de Hestia.ai, PersonalData.io et d'autres (Ausloos et Veale, 2019 ; Bowyer, Pidoux, Gursky et Dehay, 2022 ; Habu & Henderson, 2023 ; Li & Toh, 2023). Le travail de terrain a été mené entre décembre 2023 et mai 2025. La recherche sur le terrain en France a donné lieu à une enquête approfondie et à des interactions avec les acteurs institutionnels.

En France, ce projet de recherche a été mené par des chercheurs de ThEMA CYU en collaboration avec plusieurs experts, notamment des représentants du syndicat Force Ouvrière (FO), et avec le soutien d'autres acteurs sociaux.

L'enquête empirique a été rendue possible grâce à l'expérience de terrain et aux relations établies par l'équipe de recherche. Compte tenu de la complexité du marché du travail, de l'histoire des organisations

¹Voir Geyer, Kayran, & Danaj, 2024; Geyer & Gillis, 2024; Geyer, 2024.

collectives, du syndicalisme et de l'évolution du cadre réglementaire, les connaissances préalables se sont avérées essentielles pour comprendre les besoins et les intérêts des acteurs concernés.

Les organisations syndicales ont manifesté un vif intérêt pour le sujet, car les transformations liées aux plateformes ont une incidence directe sur leur champ d'action. La plupart d'entre elles se sont rendues disponibles pour rencontrer l'équipe de recherche et participer aux entretiens.

Néanmoins, le calendrier de la recherche et la disponibilité des représentants syndicaux ont été influencés par le contexte politique général. En 2024, les changements institutionnels au sein du gouvernement national, de l'Assemblée nationale et du Sénat ont coïncidé avec un cycle de manifestations publiques à grande échelle, mobilisant les forces sociales, impactant ainsi les agendas et les capacités de nombreux interlocuteurs.

Des organisations de la société civile telles que CoopCycle (partenaire social du projet) et les Maisons des Coursiers et Livreurs (Paris et Bordeaux) ont joué un rôle facilitateur, permettant la circulation de l'information et soutenant la diffusion du projet.

Nous remercions les chercheurs de PersonalData.io et Hestia.ai qui ont contribué aux premières étapes du projet en facilitant la circulation de l'information et en aidant à identifier les défis méthodologiques.

La première réunion publique présentant le projet et décrivant les procédures RGPD aux travailleurs s'est tenue en mai 2024, avec le soutien de FO. La phase initiale s'est concentrée sur les livreurs de repas, puis, à partir d'octobre, une série de réunions a été organisée avec les chauffeurs deVTC. Enfin, le projet a également permis d'établir des contacts avec d'autres acteurs, notamment des initiatives citoyennes nouvellement créées et des travailleurs étrangers sans autorisation de travail ; groupes structurellement exposés à de multiples formes d'exclusion et de marginalisation qui nécessitent davantage d'attention et de soutien de la part des pouvoirs publics.

Des groupes de discussion ont été organisés séparément avec les deux secteurs. Des entretiens individuels ont aussi été organisés afin d'accroître la participation des syndicats. Des membres de l'organisme public chargé de faciliter le dialogue social (l'ARPE : l'Autorité des Relations Sociales des Plateformes d'Emploi) ont également participé et nous ont fourni les coordonnées des représentants des travailleurs et des représentants des entreprises. Des entretiens avec les deux organisations professionnelles des entreprises-plateforme ont été menés après discussion avec les travailleurs et les autorités publiques.

Les difficultés d'accès aux données en raison des exigences du RGPD ainsi que l'hétérogénéité et la rareté des informations publiques sur les plateformes, ont également été discutées avec des avocats, des associations de chauffeurs et des organismes publics.

Figure 1. Résumé des phases de recherche (France)

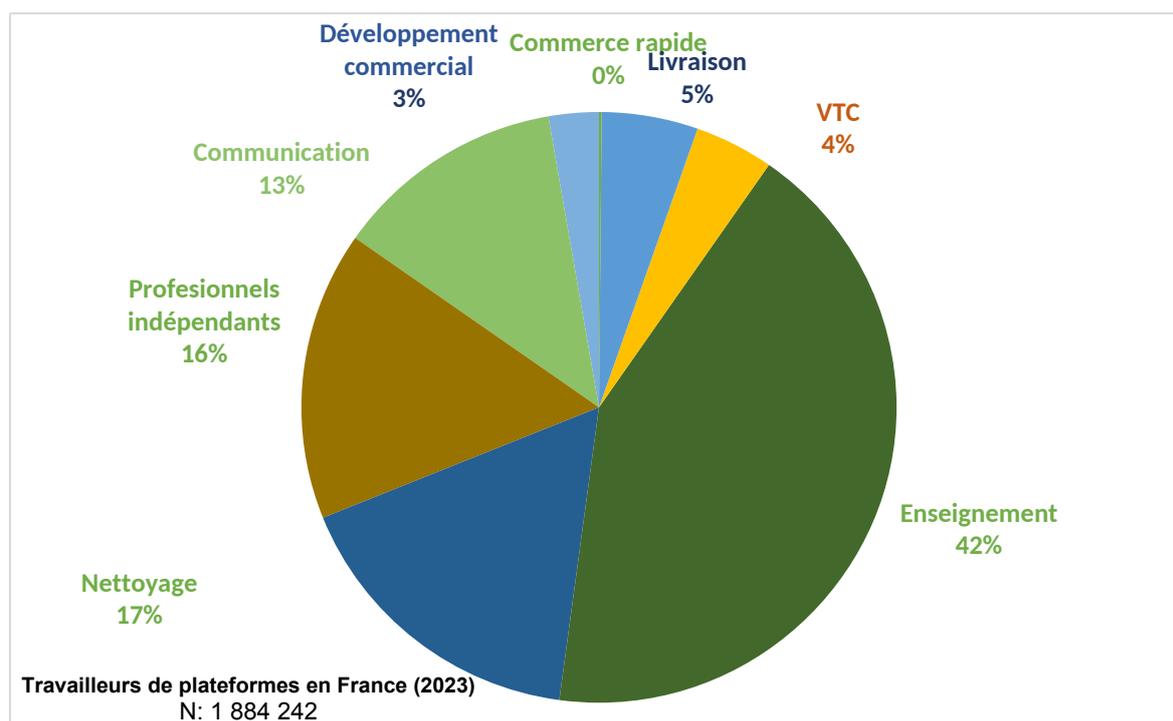
Acteurs	Phase 1	Phase 2	Phase 3
Travailleurs	Envoie de la demande RGD Donation des données	Visualisation individuelle de leurs données	
Syndicats des travailleurs, travailleurs associations et chercheurs	Recrutement de participants Atelier de récupération des données	Atelier de restitution et de compréhension Groupes de discussion	Présentation et discussion des résultats
Chercheurs	Recherche de documents, littérature et guide sur la RGD Support pour les demandes RGD	Codage, analyse de données, visualisation Exploration de "pépites" et de variables Entretiens avec des organisations publiques Entretiens avec des entreprises-plateformes	Analyse de la mise en œuvre des accords Rapport national

1. L'écosystème de l'économie de plateformes en France

Au cours de la dernière décennie, le développement de l'économie de plateformes en France a profondément transformé la définition du travail indépendant dans divers secteurs, notamment celui des VTC (Véhicule de Tourisme avec Chauffeur), de la livraison et des services domestiques. Ce nouveau modèle organisationnel et la relation entre les travailleurs et les plateformes qu'il implique, posent des défis importants en matière de droits des travailleurs, de qualification de la relation de travail, et de santé et sécurité au travail. La définition et l'étude des travailleurs de plateforme posent des difficultés méthodologiques persistantes. Selon des rapports récents, environ 600 000 travailleurs indépendants en France utilisent des plateformes numériques pour entrer en contact avec des clients (Beatriz 2024, DARES). Ce chiffre, qui représente environ 2 % de la population active, comprend les professionnels des professions libérales et de la santé (tels que les médecins, les agents immobiliers, les infirmiers et les kinésithérapeutes), les prestataires de services domestiques et principalement les chauffeurs de VTC. Il convient de noter que les livreurs ne sont pas explicitement inclus dans cette estimation. Des études internationales antérieures ont suggéré qu'environ 0,8 % de la main-d'œuvre française exerce une activité via une plateforme qui facilite la mise en relation entre les clients et les prestataires de services. Cependant, ces études sont limitées par l'absence de données ventilées concernant les heures de travail et les niveaux de dépendance économique (OIT 2025). À ce jour, la portée et la clarté des définitions des recherches relatives à la main-d'œuvre des plateformes en France restent limitées et contestées.

Afin de mieux contextualiser les secteurs de la livraison de repas et des services de VTC, nous avons compilé diverses sources d'informations à propos du travail sur plateforme en France. En 2023, on estime que plus de 1,8 million de travailleurs indépendants opèrent via plus de trente plateformes différentes qui ont vu le jour en France au cours des cinq dernières années. Les données secondaires présentées dans la Figure 2 englobent les travailleurs de plateformes en ligne (opérant en ligne ou à distance) et les travailleurs de plateformes sur site (travaillant dans des lieux physiques). À l'heure actuelle, en raison du manque d'études statistiques approfondies, il est difficile de comparer l'intensité, la dépendance économique ou les revenus de ces secteurs. Bien que les plateformes de livraison de repas et de services de VTC n'emploient pas une part significative de la main-d'œuvre française, les conditions de travail ainsi que l'utilisation des données et les droits de leurs travailleurs méritent d'être étudiés de plus près compte tenu de la plateformes croissante de l'économie mondiale.

Figure 2. Travailleurs de plateforme en France, tous secteurs confondus



Remarque: Estimation provenant d'une variété de sources (articles de presse, sites web des plateformes, documents et rapports d'activité). Le travail de *microtasking* a été exclu.

Dans le cadre de ce projet, nous nous intéressons aux travailleurs des plateformes géolocalisées, qui englobent des secteurs autres que la livraison de repas et le transport à la demande, tels que l'éducation, le nettoyage et d'autres services à la personne. Entre 2020 et 2022, les plateformes de *quick commerce* (commerce rapide) se sont développées, employant 2 500 livreurs ; cependant, la plupart de ces plateformes se sont retirées du marché français peu après. Le Tableau n°1 présente une estimation du nombre de travailleurs associés à différentes plateformes dans ces secteurs. Nous avons exclu les plateformes de taille moyenne proposant des produits propriétaires (plutôt que de revendre des produits provenant de producteurs externes), telles que les plats préparés (par exemple FoodChéri) ou les paniers de produits frais (par exemple HelloFresh), car ces plateformes fonctionnent selon des modèles de logistique et de distribution distincts. Ces chiffres doivent être interprétés avec prudence, compte tenu du manque de données officielles disponibles. Cet aperçu met en évidence non seulement la diversité de l'économie de plateformes, mais aussi l'instabilité de certains modèles, en particulier dans le *quick commerce*, où de nombreux acteurs ont quitté le marché français en l'espace de quelques années.

Table 1. Travailleurs de plateforme par entreprise, secteur et origine, opérant en France

Nom de l'entreprise	Secteur	Estimation du nombre de travailleurs* en France	Pays d'origine	Année d'entrée sur le marché français	Année de sortie du marché français
Just Eat	Livraison	4 500 (employés 2022)**	Royaume-Uni	2012	2024
Uber Eats	Livraison	60 000	États-Unis d'Amérique	2015	-
Deliveroo	Livraison	20 000	Royaume-Uni	2015	-
Stuart	Livraison	3 000	France	2015	-
LyvEat	Livraison	3 600	France	2019	2023
Livmed	Livraison	15 000	France	2020	-
Delicity	Livraison	600	France	2021	-
Uber	VTC	40 000	États-Unis d'Amérique	2011	-
Allocab	VTC	23 000	France	2011	-
LeCab	VTC	12 000 to 13 000 (2023) 18 000 (suite à l'achat de Marcel)	France	2012	-
Marcel	VTC	5 000	France	2014	2024
Free Now	VTC	-aucune donnée disponible-	Allemagne	2013	-
Heetch	VTC	12 000	France	2013	-
MySam	VTC	14 000	France	2017	-
Bolt	VTC	-aucune donnée disponible-	Estonie	2019	-
Caocao	VTC	-aucune donnée disponible-	Chine	2020	-
Yoojo	Services à la personne	306 000	France	2012	-
Helpling	Services à la personne	-aucune donnée disponible-	Allemagne	2015	-
Wecasa	Services à la personne	10 000	France	2016	-
Superprof	Enseignement / tutorat	800 000	France	2011	-
Qwerteach	Enseignement / tutorat	-aucune donnée disponible-	France	2014	-
GoStudent	Enseignement / tutorat	-aucune donnée disponible-	Autriche	2020	-
Kol	Commerce Rapide***	17 (employés)	France	2015	2022
Frichti	Commerce Rapide	367 (employés)	France	2015	2023
Flink	Commerce Rapide	218 (employés)	Allemagne	2021	2023
Cajoo	Commerce Rapide	600 (employés)	France	2021	2023
Getir	Commerce Rapide	841 (employés)	Turquie	2021	2023
Gorillas	Commerce Rapide	500 (employés)	Allemagne	2021	2023
Zapp	Commerce Rapide	139 (employés)	Royaume-Uni	2021	2022

Remarque : (*) Le nombre de travailleurs comprend les entrepreneurs indépendants et les employés.

(**) Just Eat a procédé à des plans de licenciement pour tous ses livreurs employés entre 2023 et 2024 ou leur a proposé un départ volontaire.

(***) Quick commerce.

Source : dernières informations issues de la presse et des sites web des entreprises. Tous les travailleurs enregistrés ne sont pas nécessairement actifs ou employés à temps plein par chaque entreprise.

Plateformes et travailleurs de plateformes de livraison et de VTC

L'activité des plateformes de livraison et de VTC en France suscite un intérêt considérable de la part des clients, des travailleurs et des investisseurs.

Main-d'œuvre

Entre 2013 et 2025, il est attendu que la proportion de travailleurs indépendants en France passe de 11,5 % à près de 13 %. Cette augmentation est largement attribuée aux obstacles structurels qui entravent les possibilités d'emploi stable. Il convient de noter que le taux de chômage des jeunes sans diplôme est de 42 %, beaucoup d'entre eux étant relégués à des emplois à durée déterminée ou à temps partiel involontaire. De même, les perspectives d'emploi des personnes âgées de 50 à 60 ans sans diplôme de l'enseignement supérieur se sont détériorées, le pourcentage de demandeurs d'emploi dans cette tranche d'âge étant passé de 11 % à 16 % entre 1996 et 2015. En 2023, seuls 75 % des travailleurs non cadres âgés de 55 à 59 ans avaient un emploi, contre 88 % de leurs homologues cadres (INSEE, 2023). Par conséquent, le travail indépendant est de plus en plus considéré comme une solution de repli, reflétant un marché du travail segmenté, caractérisé par des conditions précaires et l'externalisation des risques vers les travailleurs vulnérables. Comme le note Abdelnour, le régime du travail indépendant « participe de l'aménagement de situations socioprofessionnelles bloquées ou précaires, ou du moins de l'augmentation du niveau de revenu » (Abdelnour, 2017 : 309).

Investisseurs

Paris est largement reconnue comme la ville où les fondateurs d'Uber ont conçu pour la première fois l'idée d'une plateforme de transport à la demande. Ce secteur, également appelé marché des VTC, connaît une expansion rapide en France, reflétant les tendances mondiales. Il a attiré des investissements importants et l'intérêt d'entreprises internationales cherchant à s'implanter sur le marché français. Les principaux acteurs sont les filiales françaises de grandes entreprises anglo-américaines : Uber, qui détient une part de marché dominante et une large base d'utilisateurs, est en tête du secteur, suivie par l'entreprise estonienne Bolt et la société française Marcel.

Le secteur de la livraison de repas en ligne connaît une croissance significative en France, qui est le deuxième marché européen après le Royaume-Uni. Les principaux acteurs sont les filiales françaises de deux sociétés anglo-américaines : Uber Eats, qui dispose de la plus grande base d'utilisateurs du pays, et la société britannique Deliveroo (Statista, 2022). Au cours des trois dernières années, la société néerlandaise Just Eat et la start-up française Frichti ont réduit leur présence sur le marché, tandis que de petites plateformes émergentes dans différentes villes françaises restent largement méconnues au niveau national. Parmi les entreprises locales, régionales ou multirégionales, on peut citer Delicity, Black Bird, LyvEat (qui a fermé ses portes en 2023), Resto Malin et plusieurs plateformes gérées par des coopératives des travailleurs associées à la fédération internationale CoopCycle.

Le cadre réglementaire du travail sur plateforme en France est hétérogène ; actuellement, seuls les secteurs du transport à la demande et de la livraison de repas sont concernés par une politique publique visant à réglementer le dialogue social. L'indépendance formelle des travailleurs de plateforme permet aux entreprises de s'appuyer sur une main-d'œuvre très flexible tout en réduisant considérablement leurs coûts salariaux, ce qui se traduit par une forme de dumping social et salarial. Cet arrangement structurel constitue un élément central du modèle économique et représente une expression paradigmatique du capitalisme de plateforme déréglementé (Gossart & Srnec, 2024 ; Lebayle, 2024 ; Srnicek, 2017). Plus d'une décennie après leur lancement, la plupart des entreprises de ce secteur n'ont toujours pas atteint la rentabilité.

Des décisions judiciaires et des conflits sociaux ont affecté l'activité économique et la trajectoire de certaines plateformes. Par exemple, la start-up française Frichti a été vendue à la suite d'accusations d'exploitation et de discrimination ; ses deux anciens dirigeants doivent comparaître devant le tribunal de Paris en novembre 2025 pour travail non déclaré et emploi illégal de coursiers étrangers. De même, Just Eat a modifié son système d'emploi en prévision des perturbations potentielles liées à la prochaine directive européenne concernant le travail sur plateforme, devenant ainsi la première entreprise à classer ses li-

vreurs comme salariés (4 500 en France). L'entreprise néerlandaise avait anticipé une croissance plus rapide et une augmentation de sa part de marché, qui ne se sont finalement pas concrétisées, ce qui a conduit à son retrait du marché à la fin de l'année 2024.

Comprendre le marché : le transport à la demande

Le secteur du VTC en France connaît actuellement une phase d'expansion modérée, soutenue par les transformations structurelles de la mobilité urbaine et l'évolution des comportements des consommateurs. En 2024, la valeur du marché a été estimée à 5,29 milliards de dollars, avec un taux de croissance annuel composé d'environ 6,7 %, reflétant à la fois la consolidation technologique et la demande soutenue dans les zones métropolitaines.

Le gouvernement estime qu'il pourrait y avoir jusqu'à 100 000 chauffeurs de VTC, mais seuls 51 093 ont pu participer au processus électoral en mai 2024 (les critères de détermination des électeurs éligibles seront abordés dans le chapitre suivant). Ce secteur se caractérise par une forte concentration de l'activité en Île-de-France, où opèrent 74 % des chauffeurs, avec une surreprésentation notable en Seine-Saint-Denis (20 %), un département marqué par des niveaux élevés de précarité sociale et de chômage. La population des chauffeurs est majoritairement jeune (la moitié a moins de 40 ans), dont beaucoup sont entrés dans le secteur en raison des obstacles à l'accès à un emploi stable sur le marché du travail traditionnel (pour plus de détails, voir Bernard, 2023).

La structure du marché est dominée par un petit nombre de plateformes transnationales, notamment Uber, qui continue de détenir la plus grande part de marché en termes d'utilisation par les consommateurs et de notoriété. Malgré l'augmentation du volume des transactions et leur pénétration régionale, les entreprises de VTC opérant en France sont confrontées à des défis structurels pour atteindre la rentabilité. Entre 2016 et 2022, Uber a enregistré des pertes chaque année, à l'exception de 2018, où elle a réalisé un bénéfice inférieur à un milliard de dollars américains. Ce n'est qu'en 2023 que l'entreprise a enregistré son premier bénéfice d'exploitation annuel significatif, et qu'elle a enregistré une deuxième année consécutive de rentabilité en 2024 (Statista, 2025).

Le marché français du VTC est en pleine expansion depuis la loi Novelli (2009), qui a libéralisé l'activité de transport avec chauffeur destinée au secteur du tourisme. Cette réglementation a facilité l'obtention d'une carte VTC professionnelle à moindre coût, grâce à une procédure plus simple que celle qui est requise pour obtenir une licence de taxi traditionnelle. Les premières petites start-ups ont vu le jour en 2011, Allocab et Chauffeur Privé, suivies par SnapCar et LeCab en 2012, toutes opérant initialement avec des moyens financiers modestes (Dekonink, 2021). Uber est entrée sur le marché fin 2011 et a rapidement atteint une position dominante (Statista, 2024). Heetch a été lancée en 2013, ciblant initialement l'économie nocturne. Blacklane est entrée sur le marché français la même année, proposant des services de chauffeurs haut de gamme. Marcel a commencé ses activités en 2014, se positionnant comme une alternative socialement responsable. MySam, créée en 2016, a commencé à opérer à Toulouse en 2017. Bolt (anciennement Taxify) est entrée en France en 2017, tandis que FreeNow, issue de la fusion des services de mobilité de BMW et Daimler, a été lancée en France début 2019. Caocao Mobility, soutenue par le groupe automobile chinois Geely, est arrivée en 2020 avec une flotte de véhicules électriques. Sixt Ride a lancé son service en France en 2022, élargissant ainsi l'offre du géant allemand de la location de voitures à la VTC.

De plus, selon le rapport 2024 de l'Observatoire national des transports, l'année 2023 a connu une forte augmentation des demandes de licence professionnelle de VTC (la carte VTC), avec une hausse de 76 % du nombre de candidats par rapport à l'année précédente. Cela marque un changement dans la dynamique de l'offre de main-d'œuvre dans le secteur. Le contexte des Jeux olympiques de 2024 est un facteur essentiel pour comprendre cette augmentation, puisque 67 % des demandes ont été déposées en Île-de-France.

Le modèle économique des plateformes de VTC, telles qu'Uber, repose sur l'internalisation et la numérisation de fonctions du marché qui étaient auparavant réparties entre différents acteurs institutionnels, notamment les régulateurs, les intermédiaires du travail et les autorités de transport (Heeks *et al.*, 2021). Un facteur clé de cette croissance a été la stratégie de subventionnement de l'examen pour l'obtention de la carte VTC.

Comme l'ont démontré des chercheurs tels que Heeks *et al.* (2021), ces plateformes s'engagent dans une forme d'entrepreneuriat institutionnel en créant, maintenant et exploitant activement des lacunes réglementaires afin de consolider leur contrôle sur les prix, les relations de travail et l'attribution des services. Cette reconfiguration permet aux plateformes non seulement de participer aux marchés existants, mais aussi de construire des quasi-marchés régis par des règles algorithmiques et contractuelles. Les fonctions essentielles du marché – coordination, arbitrage et surveillance – sont absorbées par l'infrastructure de la plateforme. Si cette architecture permet de réduire les coûts et de se développer, elle introduit également d'importantes asymétries de pouvoir et une insécurité économique pour les travailleurs, tout en maintenant l'illusion de l'efficacité du marché. Dans ce contexte, le modèle économique d'Uber n'est pas seulement innovant, il dépend structurellement du contournement de la réglementation, de la compression agressive des coûts et des afflux de capitaux spéculatifs (Heeks *et al.*, 2021 ; Gossart & Srnec, 2024). Les révélations des Uber Files (Simonnet, 2024 ; The Guardian, 2022 ; Assemblée Nationale, 2023), notamment en ce qui concerne la France, soulignent à quel point l'expansion d'Uber s'est appuyée sur des réseaux politiques informels et des stratégies de contournement réglementaire.

Comprendre le marché : la livraison de repas

Malgré le peu de données disponibles, les sources gouvernementales (voir le rôle de l'ARPE au chapitre 2) indiquent qu'environ 75 300 livreurs travaillaient pour les principales applications de livraison de repas en 2023. La plupart de ces travailleurs étaient des utilisateurs uniques (travaillant exclusivement pour une seule application), tandis que seulement 15 % travaillaient pour deux plateformes ou plus. Une analyse de la structure des coûts des plateformes de livraison, basée sur le cas de Deliveroo (Lebayle, 2024), révèle deux implications clés. Premièrement, il semble très improbable que la seule croissance des transactions puisse conduire la plateforme à la rentabilité dans les conditions actuelles du marché européen. Pour y parvenir, il faudrait réduire considérablement les frais administratifs (qui devraient passer sous la barre des 30 % du chiffre d'affaires) tout en maintenant les taux de commission facturés aux restaurants, les prix facturés aux consommateurs, la valeur moyenne des commandes et la rémunération des livreurs.

Compte tenu des contraintes structurelles, ce scénario semble peu probable à court terme. En effet, au cours des trois dernières années, les frais administratifs de Deliveroo sont restés relativement stables, oscillant entre 43 % et 48 % du chiffre d'affaires. La perspective de réduire cet écart est encore affaiblie par le ralentissement de la croissance ; Deliveroo, par exemple, n'a enregistré qu'une croissance de 8 % en 2022, année au cours de laquelle ses frais administratifs ont augmenté pour la première fois en termes relatifs (de 37 % à 40 %). Il convient de noter que l'amélioration des performances de l'entreprise n'a pas été tirée par l'augmentation du volume des commandes, mais plutôt par la réduction de la rémunération par livraison des livreurs (Lebayle, 2024). La France reste le deuxième marché européen de Deliveroo. Récemment, l'acquisition de Deliveroo par DoorDash (États-Unis) a été annoncée, ce qui a incité les travailleurs et les pouvoirs publics à rester vigilants quant aux changements potentiels.

De plus, Lebayle (2024) explique que, bien que les plateformes de livraison fonctionnent comme des marchés bifaces reliant les restaurants et les consommateurs, cette caractéristique a une influence limitée sur leur rentabilité. Les rendements de ces plateformes restent fortement limités par des coûts opérationnels élevés, rendant largement irréalisables les prévisions de croissance exponentielle promues par les investissements spéculatifs. Cette réalité structurelle soulève des questions quant à la viabilité à long terme de leur modèle de financement, tant dans le secteur du transport à la demande que dans celui de la livraison,

car celui-ci repose davantage sur la confiance continue des investisseurs que sur des performances financières démontrables (Lebayle, 2024).

Régulations

Le droit français a évolué afin de tenter de traiter la catégorie très hétérogène des travailleurs de plateforme. Ce faisant, le gouvernement a décidé d'accorder certains droits sociaux à certaines catégories de travailleurs de plateforme. L'objectif affiché était de protéger ces travailleurs, dont le statut est extrêmement précaire, tout en refusant de les reconnaître juridiquement comme des travailleurs salariés.

La plupart des analyses montrent que la législation a été adoptée principalement pour préserver le modèle économique des plateformes en maintenant les travailleurs recrutés sous le statut d'auto-entrepreneurs dans la catégorie des travailleurs indépendants. Si les règles adoptées prévoient des protections minimales pour les travailleurs de plateforme, leur objectif premier est de réduire le risque de requalification des relations contractuelles en contrats de travail. La législation française régissant le travail sur plateforme doit être distinguée selon les secteurs d'activité concernés. Il est important de noter que la législation adoptée ne couvre qu'une minorité de travailleurs dans la vaste catégorie des « travailleurs de plateforme ». Par exemple, ni les micro-travailleurs ni les plateformes de mise à disposition ou de fourniture de personnel ne sont concernés par ces nouvelles lois (Loiseau, 2022).

Depuis 2016, le législateur a adopté des règles visant à encadrer l'activité des plateformes « déterminant les caractéristiques du service fourni ou du bien vendu et fixant le prix ». Depuis 2019, les textes adoptés se concentrent uniquement sur le secteur plus visible des plateformes de mobilité (livreurs et chauffeurs VTC), laissant de côté les autres travailleurs de plateforme.

L'une des principales innovations de la loi française réside dans sa volonté de mettre en place un cadre juridique pour la négociation d'accords collectifs dans les secteurs des plateformes de mobilité, que nous présenterons dans une section ultérieure.

Reconnaître la responsabilité sociale de certaines plateformes

En 2016, le Parlement français a lancé un débat sur la question du travail sur plateforme. La loi n° 2016-1088 du 18 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels a créé un nouveau titre dans le Code du travail, consacré aux « travailleurs utilisant une plateforme de relation électronique ». Ce titre comprend six nouveaux articles : les articles L. 7341-1 à L. 7342-6 du Code du travail.

Le législateur a renvoyé à la définition figurant à l'article 242 bis du Code général des impôts pour préciser cette notion de plateforme : il s'agit « des entreprises, quel que soit leur lieu d'établissement, qui mettent en relation à distance, par voie électronique, des personnes en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service, de l'échange ou du partage d'un bien ou d'un service ».

Dès lors que ces plateformes remplissent ces caractéristiques, l'article L. 7342-1 du Code du travail reconnaît que la plateforme a, « à l'égard des travailleurs concernés, une responsabilité sociale ». Les articles suivants précisent ensuite en quoi consiste cette responsabilité sociale.

Cette responsabilité sociale contraint les plateformes à octroyer des droits individuels aux travailleurs de plateforme. Il s'agit ici de reconnaître aux travailleurs de plateforme un droit à la formation et d'obliger les plateformes à payer une cotisation à l'assurance accident du travail. Ces droits ne sont ouverts que pour les travailleurs qui réalisent un chiffre d'affaires supérieur à un seuil fixé par décret. L'article L. 7342-3 du Code du travail prévoit que les travailleurs de plateforme remplissant ces conditions bénéficient à un droit à la formation professionnelle continue. Ce sont les plateformes qui prennent en charge la contribution à la formation professionnelle. Par ailleurs, les travailleurs de plateforme ont également accès à la validation

des acquis de l'expérience. Les plateformes doivent verser une indemnité aux travailleurs et prendre en charge les frais d'accompagnement. Par ailleurs, l'article L. 7342-2 du Code du travail prévoit que la plateforme prend en charge la cotisation des travailleurs lorsqu'un travailleur de plateforme souscrit une assurance accident du travail. La plateforme est exemptée de cette obligation si elle a souscrit un contrat collectif d'assurance.

S'agissant des droits collectifs, cette loi a accordé aux travailleurs des plateformes concernées un droit syndical. Tous ces travailleurs « bénéficient du droit de constituer une organisation syndicale, d'y adhérer et de faire valoir par son intermédiaire leurs intérêts collectifs » (article L. 7342-6 du Code du travail). Ils disposent également du droit de grève (article L. 7342-5) et l'exercice du droit de grève (sauf abus) ne doit pas aboutir à des sanctions de la part des plateformes. Cette loi introduit donc un premier socle de droits sociaux à certains travailleurs de plateformes, complétés ensuite par d'autres dispositions réservées aux travailleurs des plateformes de mobilité.

Dispositions spécifiques aux plateformes de mobilité

La loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités a prévu des dispositions spécifiques pour les plateformes de mobilité (c'est-à-dire pour les chauffeurs VTC et les livreurs ayant recours à une plateforme). Elle est venue préciser le contenu de la responsabilité sociale des plateformes de mobilité en introduisant la possibilité pour les plateformes d'octroyer des droits supplémentaires aux travailleurs via l'adoption d'une Charte et en précisant le droit à la formation de ces travailleurs. Des dispositions ont également été ajoutées pour renforcer la transparence des entreprises de plateformes. Enfin, cette loi a également mis en place un régime de travail rendant plus difficile la requalification du contrat commercial en contrat de travail.

Introduction d'une "Charte"

La loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités a introduit la possibilité pour les plateformes de mobilité (conduite d'une voiture de transport avec chauffeur ; livraison de marchandises au moyen d'un véhicule à deux ou trois roues, motorisé ou non⁴) d'établir une Charte « déterminant les conditions et modalités d'exercice de sa responsabilité sociale, définissant ses droits et obligations ainsi que ceux des travailleurs avec lesquels elle est en relation » (article L. 7342-9 du Code du travail). Ce même article détaille le contenu de cette charte. Elle doit préciser :

- Les conditions d'exercice de l'activité professionnelle des travailleurs, en particulier les règles selon lesquelles ils sont mis en relation avec les utilisateurs ainsi que les règles qui peuvent être mises en œuvre pour réguler le nombre de connexions simultanées de travailleurs afin de répondre, le cas échéant, à une faible demande de prestations par les utilisateurs. Ces règles garantissent le caractère non exclusif de la relation entre les travailleurs et la plateforme et la liberté pour les travailleurs d'avoir recours à la plateforme et de se connecter ou se déconnecter, sans que soient imposées des plages horaires d'activité ;
- Les modalités visant à permettre aux travailleurs d'obtenir un prix décent pour leur prestation de services ;
- Les modalités de développement des compétences professionnelles et de sécurisation des parcours professionnels ;
- Les mesures visant notamment :
 - A améliorer les conditions de travail ;
 - A prévenir les risques professionnels auxquels les travailleurs peuvent être exposés en raison de leur activité ainsi que les dommages causés à des tiers ;
- Les modalités de partage d'informations et de dialogue entre la plateforme et les travailleurs sur les conditions d'exercice de leur activité professionnelle ;
- Les modalités selon lesquelles les travailleurs sont informés de tout changement relatif aux conditions d'exercice de leur activité professionnelle ;

- La qualité de service attendue, les modalités de contrôle par la plateforme de l'activité et de sa réalisation et les circonstances qui peuvent conduire à une rupture des relations commerciales entre la plateforme et le travailleur ainsi que les garanties dont le travailleur bénéficie dans ce cas ;
- Le cas échéant, les garanties de protection sociale complémentaire négociées par la plateforme dont les travailleurs peuvent bénéficier.

Cette manière de procéder a été largement critiquée par les auteurs de doctrine. En effet, le législateur, en encourageant les entreprises de plateforme à élaborer des Chartes prévoyant des garanties et des droits supplémentaires pour les travailleurs, « délègue aux opérateurs privés la détermination de leurs engagements, non seulement de leur contenu mais de leur existence même, les laissant libres d'apprécier l'opportunité de leur propre responsabilité. », sans prendre en compte « la protection des intérêts de la partie faible dans les rapports contractuels déséquilibrés » ((Loiseau, 2020).

Les plateformes n'ont néanmoins pas eu recours à ces chartes car le Conseil constitutionnel, dans une décision du 20 décembre 2019, est venu censurer une disposition qui intéressait particulièrement les entreprises de plateforme. Ainsi, le texte de loi prévoyait initialement que dès lors que la Charte était homologuée par l'administration du travail, une forme de présomption de non-salariat était mise en œuvre. L'idée était de permettre aux plateformes de garantir un certain nombre de droits aux travailleurs tels qu'énumérés dans l'article, sans que cela ne puisse ensuite être utilisé devant les juges pour requalifier la relation en relation de travail salariée. Ainsi, l'article 44 de la loi LOM disposait que « lorsqu'elle est homologuée, l'établissement de la charte et le respect des engagements pris par la plateforme dans les matières énumérées aux 1° à 8° du présent article ne peuvent caractériser l'existence d'un lien de subordination juridique entre la plateforme et les travailleurs ».

Le Conseil Constitutionnel a censuré la partie de la phrase indiquant « et le respect des engagements pris » (Conseil constitutionnel, 20 décembre 2019, n° 2019-794 DC). Cette formulation permettait en effet aux plateformes, en élaborant une Charte, de restreindre le pouvoir de requalification des juges. Cette disposition avait déjà été introduite par un amendement du député Aurélien Taché, dans la loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 (dite loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel). Cette disposition avait néanmoins été censurée par le Conseil constitutionnel (par une décision 2018-769), car considérée comme un cavalier législatif, c'est-à-dire sans aucun lien avec le projet de loi.

Bien que le texte n'interdisait pas d'introduire une action en justice pour faire requalifier la relation de travail, il rendait ce type d'action bien plus difficile à exercer. En effet, d'après la formulation initiale, les juges ne pouvaient pas se fonder sur les indices contenus dans la Charte pour caractériser l'existence d'un lien de subordination juridique. Or, la Charte peut contenir « les modalités d'encadrement d'un ensemble important d'éléments permettant de déterminer la dépendance économique, la capacité de la plateforme à diriger et contrôler l'environnement productif et, plus globalement, à normer les comportements de travail » (GOMES, 2020 : 42.). Plus simplement, la Charte telle que prévue par le législateur, contient des éléments et des indices cruciaux permettant de qualifier correctement la relation de travail. Le Conseil Constitutionnel a donc décidé de censurer cette disposition de l'article 44 de la loi, tout en maintenant la possibilité pour les plateformes d'établir une telle Charte.

Nouvelles dispositions relatives à la formation professionnelle

La loi de 2016 a déjà prévu des droits à la formation. La loi LOM vient compléter le droit à la formation, indiquant que la plateforme doit abonder le compte personnel de formation du travailleur lorsque ce dernier réalise sur cette plateforme un chiffre d'affaires déterminé par décret, et qui varie selon les secteurs d'activité (article L. 7342-3 du Code du travail).

Le renforcement de la transparence et du droit d'accès aux données personnelles

La loi vient ajouter de nouvelles dispositions, venant renforcer les dispositions déjà existantes sur l'accès aux données. Ainsi, un article L. 7342-7 est ajouté au Code du travail, à la suite du titre sur les travailleurs de plateforme, reconnaissant aux travailleurs de plateforme de mobilité un « droit d'accès à l'ensemble des données concernant leurs activités propres au sein de la plateforme et permettant de les identifier », le droit de « recevoir les données dans un format structuré » et « celui de les transmettre ». Le droit de transmettre les données implique notamment que les travailleurs ont « le droit d'obtenir que ces données soient transmises directement d'une plateforme à une autre, lorsque cela est techniquement possible » (article D. 7342-6 du Code du travail). L'article D. 7342-6 du Code du travail précise quelles données font l'objet de ce droit d'accès. Il s'agit :

- Des données relatives à l'immatriculation ou à l'inscription du travailleur en tant que travailleur indépendant ;
- De la date d'entrée en relation contractuelle avec la plateforme ;
- Des données relatives aux prestations effectuées par le travailleur par l'intermédiaire de la plateforme : leur nature, le nombre total de prestations effectuées, ainsi que, dans un format consolidé lorsque la nature des prestations le justifie, leur durée totale, exprimée en heures, les plages horaires moyennes des prestations, leur secteur géographique et leur distance moyenne ;
- Du montant des revenus d'activité versés par la plateforme en contrepartie des prestations effectuées, déduction faite des frais de commission ;
- Des évaluations des prestations effectuées au cours des douze derniers mois (lorsque ces données existent) ;
- Le cas échéant, des données personnelles que détient la plateforme en relation avec sa responsabilité sociale ;
- Du montant de la contribution à la formation professionnelle pris en charge par la plateforme au cours de la dernière année civile écoulée et le montant cumulé des contributions prises en charge par la plateforme les années précédant celle-ci ;
- De l'intitulé des actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience auxquelles le travailleur a participé au cours de la dernière année civile écoulée et l'intitulé des formations suivies les années précédant celle-ci ;
- Du montant de l'abondement au compte personnel de formation prévu à l'article L. 7342-3.

La plateforme dispose d'un délai d'un mois pour transmettre ses données au travailleur qui en fait la demande.

L'article L. 1326-3 du Code des transports prévoit également des règles de transparence : « la plateforme mentionnée à l'article L. 1326-1 est tenue de publier sur son site internet, de manière loyale, claire et transparente, des indicateurs relatifs à la durée d'activité et au revenu d'activité au titre des activités des travailleurs en lien avec la plateforme, au cours de l'année civile précédente. » Ces indicateurs ont été précisés par le décret n°2021-501 du 22 avril 2021. Ainsi, l'article R. 1326-5 du Code des transports précise que ces indicateurs sont les suivants :

- La durée moyenne d'une prestation, calculée sur une base annuelle ;
- Le revenu moyen d'activité par prestation, calculé sur une base annuelle ;
- Le temps d'attente moyen avant de recevoir une proposition de prestation, calculé sur une base annuelle ;

- La durée moyenne hebdomadaire des prestations cumulées réalisées par travailleur en fonction du volume de prestations effectuées ;
- Le revenu moyen d'activité hebdomadaire réalisé par travailleur en fonction du volume de prestations effectuées ;
- La durée moyenne mensuelle des prestations cumulées réalisées par travailleur en fonction du volume de prestations effectuées ;
- Le revenu moyen d'activité mensuel par travailleur en fonction du volume de prestations effectuées.

Ces indicateurs doivent être présentés de manière à distinguer selon les plages horaires (entre 6 heures et 22 heures et 22 heures et 6 heures) et les jours (la période couvrant les jours du lundi au vendredi ; les samedis et les dimanches) (article R. 1326-6 du Code des transports).

Outre l'obligation précédente, la loi française prévoit également que les plateformes doivent transmettre à l'Autorité des Relations sociales des Plateformes d'Emploi (l'ARPE) des données relatives à l'activité des travailleurs. En effet, l'ARPE a pour mission de « collecter les statistiques, transmises par les plateformes, relatives à l'activité des plateformes et de leurs travailleurs, à l'exclusion des données à caractère personnel des clients » (article L. 7345-1 du Code du travail). Ces données sont ensuite utilisées par l'ARPE pour réaliser des études et des rapports statistiques afin de les mettre à la disposition des organisations représentatives (article L. 7345-1 du Code du travail). Les données qui doivent être transmises et communiquées à l'ARPE sont précisées dans un arrêté du Ministre des Transports (arrêté du 25 avril 2024 fixant les données statistiques relatives à l'activité des plateformes et à l'activité professionnelle des travailleurs indépendants qui y ont recours, communiquées à l'Autorité des Relations Sociales des Plateformes d'Emploi) :

- Le nombre de travailleurs dont le compte est actif et le nombre de travailleurs dont le compte enregistré auprès de la plateforme est inactif, au premier jour de chaque mois de l'année considérée.
- La répartition, formulée en nombre et en pourcentage, des travailleurs, dont le compte enregistré auprès de la plateforme est actif selon :
 - Le sexe ;
 - L'année de naissance ;
 - Le statut juridique de l'entreprise, ainsi que la date de l'immatriculation ;
 - Le département de l'adresse professionnelle postale ;
 - L'année de l'inscription sur la plateforme ;
- La durée moyenne, en jours, écoulée entre la date d'inscription du travailleur sur la plateforme et le 31 décembre de l'année considérée, calculée sur l'ensemble des travailleurs disposant d'un compte actif à cette date ;
- Les données suivantes se rapportant aux comptes actifs et appréciées sur l'année civile :
 - Le nombre total de prestations réalisées ainsi que leur répartition (en fonction de plages horaires, mais aussi des jours de la semaine pendant lesquelles elles ont été réalisées)
 - Le nombre moyen, quotidien, hebdomadaire et mensuel, par travailleur, de prestations exécutées ;
 - La répartition, en nombre et en pourcentage, des travailleurs en fonction des durées moyennes hebdomadaires des prestations cumulées. Ces données sont présentées par tranche d'une heure ;
 - La répartition, en nombre et en pourcentage, des travailleurs en fonction des durées moyennes hebdomadaires des temps d'attente cumulés. Ces données sont présentées par tranche d'une heure ;

- Le montant moyen du revenu d'activité versé aux travailleurs, de façon hebdomadaire et mensuelle, avec une répartition, en nombre et en pourcentage, des travailleurs par tranches de centaines d'euros ;
- La distance moyenne d'une prestation acceptée, exprimée en kilomètre ;
- Le nombre de travailleurs distincts ayant accepté au moins une prestation, et le nombre de travailleurs distincts ayant accepté au moins une prestation ;
- Le nombre de nouvelles inscriptions de travailleurs à la plateforme ;
- Le nombre de compte clôturés ou suspendus, en distinguant les clôtures ou suspensions à l'initiative du travailleur et celles à l'initiative de la plateforme, ainsi que leur répartition selon les motifs de clôture ou de suspension ;
- La durée moyenne, en jours, écoulée entre la date d'inscription du travailleur sur la plateforme et la date de clôture ou de suspension du compte, calculée sur l'ensemble des travailleurs dont le compte a été clôturé ou suspendu durant l'année civile considérée ;
- Le nombre de pénalités, autres que la clôture ou la suspension de leur compte, prononcées par la plateforme à l'encontre des travailleurs en raison de manquements à leurs obligations contractuelles ou légales ;
- Le nombre de travailleurs qui se sont vus infliger par la plateforme au moins une pénalité, autres que la clôture ou la suspension de leur compte, en raison de manquements à leurs obligations contractuelles ou légales ;
- Le nombre d'accidents déclarés à la plateforme par les travailleurs ;
- Le nombre de travailleurs ayant sollicité la plateforme pour accéder à leurs données personnelles.

L'introduction de dispositions garantissant la liberté des travailleurs

Au-delà des dispositions prévues dans le Code du travail, la loi LOM du 20 décembre 2019 introduit également des dispositions dans le Code des transports. Cette dissociation des dispositions dans deux Codes différents a pu étonner certains auteurs : les dispositions prévues dans le Code des transports sont, comme celles prévues dans le Code du travail « des éléments d'un régime de travail des chauffeurs ou livreurs » (Jeammaud, 2020 : 181-2). Il semble donc qu'il y ait eu là une volonté du législateur d'écarter ces dispositions du Code du travail, pour insister sur le statut d'indépendant de ces travailleurs.

L'objectif de ces dispositions, sous couvert de protéger davantage les travailleurs indépendants, est surtout, « en créant des règles pour la plupart incompatibles avec le statut de travailleur subordonné » de « considérablement limiter les requalifications en contrat de travail » (Lokiec, 2022 : 139). En effet, la plupart des règles, présentées ci-dessous, « assurent aux intéressés des libertés de choix, qui apparaissent comme autant de facteurs ou garanties de leur condition d'indépendants » (Jeammaud, 2020).

Désormais, les plateformes « communiquent aux travailleurs, lorsqu'elles leur proposent une prestation, la distance couverte par cette prestation, la destination et le prix minimal garanti dont ils bénéficieront, déduction faite des frais de commission » (article L. 1326-2 du Code des transports). Une sanction pénale est prévue en cas de manquement par la plateforme à ces obligations : une contravention de première classe est due pour chaque travailleur auquel il est proposé une prestation (article R. 1326-10 du Code des transports).

L'article 1326-2 du Code des transports précise également que les travailleurs sont libres d'accepter ou de refuser la prestation. Le refus ne doit ni entraîner de pénalité, ni provoquer la rupture de la relation contractuelle entre le travailleur et la plateforme (même au bout de plusieurs refus).

Par ailleurs, l'article L. 1326-4 du Code des transports prévoit d'autres protections, tenant aux conditions de travail. Les travailleurs de plateforme sont libres de choisir « leurs plages horaires d'activité et leurs périodes d'inactivité, et peuvent se déconnecter durant leurs plages horaires d'activité ». Par ailleurs, « les

travailleurs ne peuvent se voir imposer l'utilisation d'un matériel ou d'un équipement déterminé », peuvent travailler sur différentes plateformes et « déterminent librement leur itinéraire au regard notamment des conditions de circulation, de l'itinéraire proposé par la plateforme et le cas échéant du choix du client ».

L'article L. 1326-3 prévoit également des règles de transparence : « la plateforme mentionnée à l'article L. 1326-1 est tenue de publier sur son site internet, de manière loyale, claire et transparente, des indicateurs relatifs à la durée d'activité et au revenu d'activité au titre des activités des travailleurs en lien avec la plateforme, au cours de l'année civile précédente.»

Décisions judiciaires

Les critères de qualification de la relation de travail

L'arrivée de ces plateformes d'emploi en France a engendré de nombreux débats relatifs à la qualification de la relation contractuelle les unissant aux travailleurs de plateforme. Ainsi, il fallait alors déterminer « comment repérer, parmi tous les contrats qui conduisent à fournir une prestation de services, ceux qui répondent à la qualité de contrat de travail » (Favennec-Héry et al., 2024 : 468).

En droit français, trois critères cumulatifs permettent de déterminer l'existence d'un contrat de travail. Il faut, d'abord, qu'existe une prestation de travail contre laquelle une rémunération est versée. Dans le cadre du travail de plateforme, la réalisation de ces deux critères ne soulevait pas de difficulté. Le troisième critère est celui autour duquel les débats ont tourné : il faut caractériser l'existence d'un lien de subordination.

Le lien de subordination a depuis longtemps été retenu par la Cour de cassation comme le troisième critère permettant de qualifier un contrat de travail, et ce au détriment d'un autre critère, celui de la dépendance économique. Ainsi, dans un arrêt du 6 juillet 1931, la chambre civile de la Cour de cassation a jugé que « la condition juridique d'un travailleur à l'égard de la personne pour laquelle il travaille ne saurait être déterminée par la faiblesse ou la dépendance économique dudit travailleur ».

Si cette notion de subordination perdure, les indices permettant de la caractériser ont néanmoins évolué. Le juge, qui est chargé de qualifier la relation contractuelle, doit s'appuyer sur un faisceau d'indices, c'est-à-dire un ensemble de faits permettant de déterminer cette subordination juridique. Il est en effet important de préciser que le principe d'indisponibilité de la qualification du contrat de travail régit le contentieux de la requalification. En effet, « l'existence d'une relation de travail ne dépend ni de la volonté exprimée par les parties ni de la dénomination qu'elles ont donnée à leur convention » (Assemblée plénière de la Cour de cassation, 4 mars 1983), les juges doivent se baser sur les faits pour qualifier correctement la relation de travail.

Pendant longtemps, , ont « prévalu les éléments suivants : la direction et le contrôle effectif du travail par l'employeur, l'existence d'un lieu ou d'un horaire de travail, la fourniture par l'employeur des moyens matériels permettant d'exercer le travail (de la machine-outil à l'ordinateur portable), la constatation que le « salarié » n'emploie pas lui-même son propre personnel, l'exclusivité du travail au profit de son employeur » (Favennec-Héry et al., 2024 : 471). Néanmoins, en raison de l'évolution des relations de travail et de l'exercice d'une forme d'autonomie ou d'indépendance dans certaines professions (par exemple, celle d'avocat salarié), les juges ont développé ces critères afin qu'ils correspondent aux nouvelles réalités du monde du travail.

Ainsi, dans un arrêt rendu par l'Assemblée plénière de la Cour de cassation du 18 juin 1976 (n° 74-11.210), les juges ont retenu une nouvelle notion pour qualifier la subordination juridique : celle de l'intégration à un service organisé. Cela permettait de qualifier en contrat de travail des relations contractuelles avec plus d'autonomie. Dès lors que « des contraintes de temps, de lieu, de conditions d'exercice, d'organisation du

travail » (Favennec-Héry et al., 2024 : 471)) sont imposées, l'intégration à un service organisé est caractérisé. Ce critère est alors devenu « un critère à part entière du salariat » (Favennec-Héry et al., 2024 : 471).

Cela a été critiqué par certains auteurs qui considéraient que cela étendait de manière trop importante la catégorie du salariat. La Cour de cassation est revenue sur cette notion en adoptant une définition du lien de subordination qui ne reposait pas uniquement sur cette notion de service organisé. Ainsi, dans un arrêt Société Générale du 13 novembre 1996, la chambre sociale de la Cour de cassation a jugé que « le lien de subordination est caractérisé par l'exécution d'un travail sous l'autorité de l'employeur qui a le pouvoir de donner des ordres et des directives, d'en contrôler l'exécution et de sanctionner les manquements de son subordonné ». Ce lien de subordination est caractérisé par l'exercice de trois pouvoirs de l'employeur : le pouvoir de direction, de sanction et de contrôle. Par ailleurs, les juges précisent dans ce même arrêt que l'intégration à un service organisé peut constituer « un indice de subordination lorsque l'employeur détermine unilatéralement les conditions d'exécution du travail ». Cela permet de pallier l'absence de caractérisation d'un pouvoir de direction de l'employeur (au sens qu'il donne des ordres et des directives).

C'est à partir de cette définition que les juges ont examiné les questions soulevées par les travailleurs de plateforme quant à la nature du contrat les unissant avec les plateformes d'emploi. Les solutions ont varié selon les types de plateformes et les situations de fait.

L'application classique de la notion de subordination dans le contentieux des plateformes de mobilité

Le contentieux autour de la qualification du contrat conclu entre la plateforme et le travailleur de plateforme est particulièrement riche pour les plateformes de mobilité. La Cour de cassation a rendu différents arrêts, qui s'inscrivent dans une « application classique du concept de subordination juridique pour qualifier certains travailleurs de plateforme de salariés » (Favennec-Héry et al., 2024 : 474). Ainsi, elle juge, dans un premier arrêt du 28 novembre 2018 concernant l'entreprise de livraison Take Eat Easy², « que le lien de subordination est caractérisé par l'exécution d'un travail sous l'autorité d'un employeur qui a le pouvoir de donner des ordres et des directives, d'en contrôler l'exécution et de sanctionner les manquements de son subordonné ». Elle reprend ainsi les critères classiques du lien de subordination.

Dans l'arrêt Uber BV, la Cour de cassation a utilisé le concept d'intégration à un service organisé pour qualifier le contrat de travail. Ainsi, dans un arrêt de mars 2020, la Cour de cassation juge que « loin de décider librement de l'organisation de son activité, de rechercher une clientèle ou de choisir ses fournisseurs, [le chauffeur] a ainsi intégré un service de prestation de transport créé et entièrement organisé par la société Uber BV, qui n'existe que grâce à cette plateforme, service de transport à travers l'utilisation duquel il ne constitue aucune clientèle propre, ne fixe pas librement ses tarifs ni les conditions d'exercice de sa prestation de transport, qui sont entièrement régis par la société Uber BV » (Cour de cassation, Chambre sociale, 4 mars 2020, 19-13.316).

Ces deux arrêts laissaient penser que les requalifications pourraient être plus systématiques. Néanmoins, un arrêt relatif à la plateforme Le Cab, du 13 avril 2022 (Cass. Soc. 13 avril 2022, n°20-14.870) est venu montrer les « hésitations de la Cour de cassation à systématiser la requalification des relations contractuelles des travailleurs de plateforme » (Grégoire Loiseau, « Travailleurs des plateformes numériques - Le droit déboussolé des travailleurs de plateforme », La Semaine Juridique Social, 2023, p. 1267). En effet, la Cour a cassé la décision de la Cour d'appel qui jugeait que le lien de subordination était caractérisé. L'arrêt vient également rappeler que ces décisions de requalification se font au cas par cas, en tenant

² À l'été 2016, Take Eat Easy, la première plateforme de livraison de repas en ligne opérant en France, a fait faillite, déclenchant les premières manifestations de livreurs (Snec, 2025).

compte des circonstances de l'espèce et qu'elles ne signifient pas que tous les travailleurs de plateformes sont des travailleurs salariés.

Le fait que les deux arrêts aient abouti à des conclusions différentes s'explique aisément. Ainsi, les faits de l'arrêt Uber BV de 2020 et de cet arrêt présentaient des différences, notamment sur le pouvoir de sanction de la plateforme. Par exemple, alors que la baisse des notes sur la plateforme Le Cab ne pouvait aboutir qu'à la cessation des relations entre la plateforme et le travailleur, l'entreprise Uber pouvait (dans les faits de l'arrêts de 2020) prendre toute une série de sanctions : « des déconnexions temporaires en cas de refus de courses, des corrections tarifaires si le chauffeur choisit un itinéraire inefficace, ou encore la perte d'accès au compte en cas de taux élevé d'annulation des commandes » (Loiseau, 2022 : 1137). Cet arrêt laissait craindre que l'ensemble des dispositions adoptées par le législateur pour limiter le risque de qualification, et l'adaptation des pratiques de plateformes aux décisions de la Cour de cassation, s'opposaient, à l'avenir, à davantage de requalification du contrat de travail.

Bien que la Cour de cassation soit assez vite revenue dans le sens des premiers arrêts (v. notamment l'arrêt Bolt : Cass, soc. 15 mars 2023, n°21-17.316), l'arrêt Le Cab a entraîné une brèche dans ce contentieux, dont les juridictions du fond se sont saisies pour rejeter les demandes de requalification.

Ainsi, depuis ces arrêts de la Cour de cassation, un certain nombre de juridiction du fonds résistent à ces requalifications. Cette « franche hostilité » s'explique « essentiellement par la répugnance [des juges du fond] à faire bénéficier le travailleur de la qualité de salarié uniquement pour le profit de la liquidation des effets de la rupture alors qu'il a exercé, parfois pendant des années, son activité comme travailleur indépendant » (Loiseau, 2025 : 1001 ; CA Paris, 11 mai 2023, n° 22/08225).

Il semble que ces décisions aient incité la chambre sociale de la Cour de cassation à rendre un arrêt fort, permettant de clarifier le contentieux lié à la requalification des travailleurs de plateforme. Ainsi, dans un arrêt de la chambre sociale de la Cour de cassation du 27 septembre 2023 (Cass. Soc, 27 septembre 2023, n°20-22.465), qui concerne un travailleur de la plateforme TokTokTok, la Cour de cassation a censuré un arrêt de la Cour d'appel qui rejetait la demande de requalification en contrat de travail. Il semble qu'il s'agisse d'une volonté de la Cour de cassation d'« impulser à nouveau une dynamique de requalification des relations contractuelles » (Loiseau, 2023 : 1267). Un nouvel arrêt récent vient confirmer cette tendance (Cass. Soc., 24 avril 2024, n°22-17995) en s'appuyant sur le pouvoir de sanction de l'entreprise qui « sanctionnait le refus de course par une déconnexion durant vingt minutes et la non-présentation sur le lieu de prise en charge d'une course acceptée par une désactivation de l'affectation des courses prioritaires pendant quinze jours ». La Cour de cassation a alors requalifié la relation de relation de travail pour un travailleur de l'entreprise Le Cab (alors que précédemment la solution inverse avait été retenue).

Au-delà de ces décisions rendues en matière civile, les premières décisions ont également été rendues pour ces plateformes de mobilité en matière criminelle. Ainsi, le 19 avril 2022, le Tribunal correctionnel de Paris a condamné pour travail dissimulé l'entreprise Deliveroo au paiement d'une amende de 375 000€ et à indemniser les livreurs qui s'étaient portés partie civile ainsi que l'URSSAF (v. T. Corr. De Paris, 19 avril 2022). Un certain nombre de faits avait permis au Tribunal de caractériser le lien de subordination et de reconnaître le travail dissimulé (Gomes, 2022). Les anciens dirigeants ont également été condamnés à 12 mois de prison avec sursis, 30 000 euros d'amende et cinq ans d'interdiction de diriger une société avec sursis.

Le refus d'établir un lien de subordination pour les micro-travailleurs

Les travailleurs de plateforme de mobilité ne sont pas les seuls travailleurs à exercer une activité via une plateforme. Une première décision a été rendue autour des micro-travailleurs. Il s'agissait, dans l'avis que nous allons évoquer, d'un particulier qui acceptait « par l'intermédiaire d'une plateforme numérique gérée par une société, d'exécuter des missions consistant à lui fournir des données sur ses habitudes de consom-

mation, à recueillir des informations ou à prendre des photographies, dans la rue ou dans des magasins, de produits ou de supports de communication de marques et d'enseignes, en contrepartie de points-cadeaux ou de quelques euros » (Cass. soc., avis, 15 déc. 2021, n° 21-70.017). Il s'agissait de la plateforme Click and Walk.

L'avis de la chambre sociale de la Cour de cassation du 15 décembre 2021 affirme, sans beaucoup d'explication, que « le particulier qui exécute au profit de la plateforme des micro-tâches n'est pas placé dans un lien de subordination à l'égard de la société exploitant la plateforme » (Favennec-Héry *et al*, 2024 : 475).

La chambre criminelle de la Cour de cassation s'est appuyée sur cette décision pour écarter la demande de travail dissimulé (Cass. crim., 5 avr. 2022, n° 20-81.775). Elle avait au préalable fait une demande d'avis à la chambre sociale pour que cette dernière détermine l'existence ou non d'un lien de subordination.

Le développement d'un contentieux pour les plateformes de placement de personnel

Un contentieux a également commencé à se développer autour des plateformes de placement de personnel. Il s'agit de plateformes qui sont « connues pour mettre à disposition d'entreprises utilisatrices des travailleurs inscrits sous le statut de micro-entrepreneurs et leur confier des missions, généralement de courte durée, dans des emplois au gré des besoins des entreprises clientes » (Loiseau, 2025 : 1001). Certaines plateformes ont effectivement uniquement un rôle d'intermédiaire entre des indépendants et des entreprises, mais « la grande majorité d'entre elles accueillent toute espèce de travailleurs disposés à adopter la qualité d'indépendant pour monnayer leur force de travail dans toutes sortes de secteur d'activité, spécialement les secteurs en tension : hôtellerie, restauration, bâtiment, médical et médicosocial » (Loiseau, 2025 : 1001).

Ces entreprises vont au-delà d'un seul rôle d'intermédiaire et jouent le rôle d'entreprises de travail temporaire, sans respecter le cadre juridique existant et encadrant ce type de travail. Certaines juridictions ont eu à se pencher sur la question. Pour l'instant, les premières décisions rendues n'émanent que des juges du fond. Certaines juridictions de fond ont « retenu l'existence d'un contrat de travail aussi bien entre le travailleur et l'entreprise utilisatrice que, par ricochet, entre le travailleur et la plateforme, après avoir considéré que cette dernière exerce, de fait, une activité de travail temporaire. Elles ont conclu à une situation de co-emploi entre la plateforme et l'entreprise utilisatrice, ce qui ne correspond pas à « la réalité de l'opération contractuelle » (Loiseau, 2025 : 1001 ; Tribunal du travail de Paris, 9 janvier 2023, n° 20/05493 ; 4 avril 2024, n° 21/04739).

Dans une affaire plus récente, le Conseil de Prud'hommes de Créteil (le tribunal de droit du travail) a « directement caractérisé le lien de subordination entre la plateforme et le travailleur et requalifié les contrats de mission dont elle a constaté l'existence en contrat à durée indéterminée, faute pour l'opérateur d'avoir respecté la législation applicable » (Loiseau, 2025 : 1001 ; tribunal du travail de Créteil, 3 octobre 2024, n° 23/00710).

L'établissement d'une présomption de salariat par la directive de l'UE du 23 octobre 2024 permettra certainement de clarifier les incertitudes liées au contentieux et de renforcer la protection de ces travailleurs. Cela permettra également de requalifier la relation de travail pendant son exécution et non plus seulement après la rupture des relations, comme c'est le cas actuellement dans le contentieux des requalifications.

2. Le modèle de négociation collective du pays : acteurs et institutions

Introduction

En France, la représentation des travailleurs dans l'économie de plateformes s'articule autour d'un cadre formalisé de dialogue social, institué et supervisé par l'État via l'ARPE, l'Autorité des Relations sociales des Plateformes d'Emploi. Depuis sa création en 2022, cette expérience institutionnelle a mobilisé divers acteurs, plus ou moins formalisés, qui s'engagent dans des stratégies hétérogènes de représentation, de négociation et de défense des intérêts. Une synthèse de leurs profils et de leurs méthodes d'intervention est présentée ci-dessous.

Ce chapitre commence par identifier les principaux acteurs impliqués dans la gouvernance du travail sur plateforme. Il examine ensuite les instruments réglementaires qui structurent leurs interactions, avant d'analyser l'architecture institutionnelle du dialogue social et les premiers accords négociés à ce jour, tels qu'ils sont mis en œuvre dans le contexte français.

Représentation des intérêts des travailleurs et des entreprises

Aperçu des syndicats et des organisations représentant les travailleurs.

Les origines du syndicalisme des livreurs en France remontent à un répertoire plus large d'actions contestataires et de subjectivation politique apparu vers 2016. Le mouvement Nuit Debout et les mobilisations des chauffeurs de taxi et de VTC contre Uber à Paris ont créé une conjoncture favorable à l'articulation de revendications communes dans les secteurs du travail médiés par des plateformes. Ces mobilisations ont favorisé l'émergence d'une prise de conscience collective parmi les travailleurs des applications, permettant de transformer la précarité individualisée en revendications collectives (Srnc, 2025). La faillite de Take Eat Easy, une plateforme pionnière de livraison de repas en France, a agi comme un catalyseur pour la première vague de protestations des livreurs. Dans ce contexte de contestation émergente, un groupe d'anciens livreurs de Deliveroo a créé en 2017 le Collectif des Livreurs Autonomes de Paris (CLAP), une organisation populaire née d'interactions numériques (notamment sur Facebook) et de délibérations en face à face dans les espaces publics urbains. Le CLAP a opté pour un modèle organisationnel basé sur l'horizontalité tout en développant une collaboration avec les syndicats, en particulier avec Solidaires et sa branche Commerce et Services, ainsi qu'avec la Confédération Nationale du Travail – Solidaires Ouvriers (CNT-SO). Il a conservé une position d'autonomie organisationnelle, reflétant une tension plus large entre le syndicalisme institutionnalisé et le syndicalisme de base.

Parallèlement, à Bordeaux, un groupe d'étudiants a formé en 2017 le premier syndicat de livreurs officiellement reconnu, affilié à la Confédération Générale du Travail (CGT), marquant ainsi un processus d'institutionnalisation des luttes des travailleurs de plateforme. Un tournant décisif a eu lieu en 2021, lorsque Just Eat France a commencé à proposer des contrats de travail standard. Cette évolution vers des relations de travail formelles a reconfiguré le terrain de la représentation collective, facilitant l'entrée de Force

Ouvrière (FO) dans le secteur de la livraison par plateforme (Srniec, 2025). Comme nous le verrons plus loin, la création de l'ARPE a ouvert un nouveau champ de contestation institutionnelle, permettant non seulement aux organisations établies, mais aussi aux acteurs moins connus et plus proches de la base de s'affirmer dans le domaine en pleine évolution de la représentation du travail sur plateforme.

L'émergence de la représentation syndicale dans le secteur français des VTC en ligne remonte à octobre 2015, lorsque Uber a annoncé une réduction de 20 % des tarifs de son service UberX, à la suite de la suspension du programme UberPop. Cette décision tarifaire, perçue comme préjudiciable aux revenus déjà instables des chauffeurs professionnels, a suscité un mécontentement important et a déclenché la première vague de mobilisation collective. Des manifestations ont rapidement été organisées via les réseaux sociaux, en particulier Facebook et des groupes WhatsApp initialement créés pour la coordination professionnelle, et se sont concrétisées par des barrages routiers et des manifestations, notamment devant le siège parisien d'Uber. Ces premières mobilisations ont été facilitées par la formation préalable d'organisations professionnelles (Abdelnour & Bernard, 2019 ; Bernard, 2023). La section UNSA-VTC, officiellement enregistrée en octobre 2015, a évolué pour devenir le Syndicat des Chauffeurs Privés (SCP-VTC) en 2017. De même, l'association Capa-VTC, créée mi-2015, a été intégrée à Force Ouvrière sous le nom de FO-Capa VTC en avril 2017. Ces organisations ont formulé des revendications fondées sur une identité professionnelle des chauffeurs, souvent associée aux échelons supérieurs de la hiérarchie interne du secteur. Au cours des années suivantes, les efforts de la CFDT pour syndiquer les travailleurs des plateformes ont abouti à la création de l'Union-Indépendants dans ce secteur. Un nouveau collectif de chauffeurs VTC a vu le jour dans le nord de la France en 2015, suivi de la création du syndicat Union VTC Hauts-de-France en 2016-2017. Cette initiative a finalement abouti à la création de l'Intersyndicale Nationale VTC (INV) en 2021, qui a d'abord consolidé sa base à Paris et à Lille, avant de s'affilier à FO. Parallèlement, plusieurs organisations régionales ont vu le jour et ont ensuite officialisé leurs structures afin de participer au cadre institutionnel de l'ARPE. L'Association des Chauffeurs Indépendants Lyonnais (ACIL) a été créée en 2018 pour représenter les chauffeurs de la région Rhône-Alpes. Dans le sud de la France, l'Union des VTC du Grand Sud a été officialisée en 2023 en tant qu'alliance de trois organisations locales : l'Union des VTC 06/83 (Nice), l'Union des Chauffeurs VTC Marseillais et la Fédération Montpellieraine des VTC.

Négociation collective et dialogue social

Dans cette section, nous nous concentrerons sur la création, par le législateur français, d'un régime de dialogue social spécifique pour les plateformes de mobilité. Le droit français a en effet innové en mettant en place un système de dialogue social pour des travailleurs pourtant qualifiés de travailleurs indépendants. Bien que le terme « négociation collective » ne soit pas explicitement utilisé dans les textes législatifs ou les accords officiels, il apparaît néanmoins dans plusieurs documents, notamment sous forme de mentions ponctuelles en 20223.

Nous relèverons dans cette introduction qu'un accord collectif a également été négocié chez certaines plateformes qui employaient des travailleurs salariés. Il en va ainsi de Just Eat qui, en octobre 2020, a « négocié » un accord collectif d'entreprise en utilisant un nouveau dispositif de négociation collective.

En effet, depuis les ordonnances Macron de 20174 (Ordonnance n°2017-1385, 22 septembre 2017, re-

³ L'expression « négociation collective » apparaît ponctuellement dans certains communiqués de presse – notamment ceux datés des 19 et 27 octobre 2022 – ainsi que dans divers titres publiés sur le site de l'ARPE. À titre d'exemple, on peut citer : « Lancement du dialogue social dans le secteur de la livraison de marchandises : l'ARPE a organisé hier la première réunion de négociation collective » (disponible sur : <https://www.arpe.gouv.fr/lancement-du-dialogue-social-dans-le-secteur-de-la-livraison-de-marchandises-larpe-a-organise-hier-la-premiere-reunion-de-negociation-collective/>).

⁴ Ordonnance n° 2017-1385, 22 septembre 2017, relative au renforcement de la négociation collective.

lative au renforcement de la négociation collective) il est possible pour un employeur de proposer un accord collectif qui est ensuite soumis à référendum. Cette procédure d'approbation directe par les salariés est possible dans les entreprises de moins de 11 salariés dépourvues de délégué syndical (article L. 2232-21 du Code du travail). C'est l'employeur qui organise la consultation sur son projet d'accord. Le seul critère requis est de garantir un vote secret (article R. 2232-10 du Code du travail). Si le projet d'accord est approuvé à la majorité des deux tiers des salariés, il est considéré comme un accord collectif d'entreprise classique. Ce dispositif avait largement été critiqué par la doctrine, qui contestait le fait qu'il « puisse y avoir accord collectif en l'absence de négociation préalable » (Dumortier et al., 2024 ; Keim-Bagot, 2018).

L'accord proposé par Just Eat dérogeait largement aux dispositions plus favorables de l'accord de branche, comme prévu par ces mêmes ordonnances⁵. Les dérogations comprenaient « sur la majoration du paiement des heures de nuit, à partir de minuit au lieu de 21 heures ; la majoration des heures supplémentaires n'est que de 10 % au lieu de 25 % ; l'accord ne prévoit pas de majoration le dimanche, et seulement un jour férié rémunéré par an, au lieu de cinq pour ceux qui ont plus de six mois d'ancienneté » (Aizicovici, 2022). L'accord a finalement été dénoncé en 2023 (après la tenue d'élections professionnelles en 2022) par les deux syndicats élus dans l'entreprise, FO et la CGT. De nouvelles négociations ont été engagées, mais compte tenu de la décision de l'entreprise de cesser ses activités, l'accord n'a jamais été signé.

Ici, nous présenterons surtout le cadre établi par le droit français pour mettre en place un dialogue social pour les travailleurs indépendants dans le secteur des plateformes de mobilité. La loi ne prévoit ces règles de négociation collective que pour certains types de travailleurs : les travailleurs ayant recours à des plateformes pour exercer une activité de conduite d'une voiture de transport avec chauffeur ou de livraison de marchandises.

Encore une fois, ce droit à la « négociation collective » a été mis en place afin d'octroyer des protections minimales à ces travailleurs de plateforme « sans remettre en cause le modèle économique [des plateformes] et leur inscription dans l'ordre économique » (Dirringer & Ferkane, 2021 : 598).

La création d'un cadre pour le dialogue social des plateformes de mobilité

Suite aux recommandations d'un rapport de Jean-Yves Frouin commandé par le gouvernement E. Macron sur la réglementation du travail sur plateforme (Frouin, 2020), un système de négociation collective ad hoc a été mis en place pour les travailleurs de plateforme. Pour l'instant, il s'agit de règles pour les « accords collectifs de secteur ». Il s'agit, pour l'instant, de règles pour les « accords collectifs de secteur ». Un chapitre a également été introduit sur le dialogue social de plateforme (c'est-à-dire une négociation collective d'entreprise, directement avec les plateformes), mais aucune disposition n'a encore été adoptée à ce sujet. Se posera alors la question de l'articulation des règles entre ce dialogue sectoriel et ce dialogue d'entreprise.

Ce régime spécifique de dialogue social était envisagé dès l'article 48 de la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités (déjà citée) qui autorise le gouvernement d'adopter, par ordonnance, des règles relatives aux modalités de représentation des travailleurs indépendants et les conditions d'exercice de cette représentation. Une ordonnance du 21 avril 2021⁶ a été adoptée afin de fixer les règles relatives à l'élection des représentants des travailleurs de plateforme dans le secteur des VTC et de la livraison. Un décret du 8 novembre 2021⁷ a fixé les règles relatives à l'ARPE, chargée d'organiser les

⁵Voir le texte de l'accord, https://www.droits-salaries.com/887676948-/88767694800011-/T07520025921-accord-d-entreprise-au-sein-de-takeaway.com-express-france-sas-forfait-RTT-heures-supp-temps-de-travail-droit-a-deconnexion-conges.html#_30j0zll.

⁶Ordonnance n° 2021-484 du 21 avril 2021 relative aux modalités de représentation des travailleurs indépendants recourant pour leur activité aux plateformes et aux conditions d'exercice de cette représentation.

⁷Décret n° 2021-1461 du 8 novembre 2021 relatif à l'organisation et au fonctionnement de l'ARPE.

élections professionnelles dans le secteur et de gérer le dialogue social, ainsi que diverses missions liées à l'activité des plateformes de mobilité. Enfin, en 2022, une nouvelle ordonnance a été adoptée permettant aux représentants des travailleurs de plateforme de négocier des accords collectifs sectoriels⁸ et fixant les règles de validité de ces accords.

Toutes ces règles organisent la représentation et le dialogue social pour les travailleurs de plateforme dans le secteur de la conduite des véhicules de transport avec chauffeur et de la livraison de marchandises au moyen d'un véhicule à deux ou trois roues. L'enjeu de la création de ces règles de dialogue social pour des travailleurs indépendants était d'édifier un « droit des accords collectifs qui soit compatible avec la prohibition des ententes concurrentielles » (Loiseau, 2021 : 590). En effet, l'article 101 du Traité sur le Fonctionnement de l'Union Européenne (TFUE) interdit les ententes concurrentielles, qu'il définit comme les « accords, les décisions d'associations d'entreprises et les pratiques concertées, qui sont susceptibles d'affecter le commerce entre États membres et qui ont pour objet ou pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser le jeu de la concurrence à l'intérieur du marché intérieur ». La CJUE exclue du champ des ententes précitées, les accords collectifs conclus entre partenaires sociaux et couvrant les travailleurs salariés mais il en va différemment pour les travailleurs indépendants. C'est certainement ce qui explique la réticence du législateur à parler de négociation collective (Gabroy, 2021 : 23).

L'Autorité des Relations sociales des Plateformes d'Emploi en France

Missions, membres et organisation

La nouvelle structure de dialogue social, l'ARPE (Autorité des Relations sociales des Plateformes d'Emploi), a été créée le 21 avril 2021, comme indiqué précédemment. Elle a pour objectif de faciliter le dialogue structuré et les négociations entre les opérateurs de plateforme et leurs travailleurs associés, en abordant les questions liées aux conditions de travail, à la rémunération et à la protection sociale. Ce cadre institutionnel vise à combler le fossé entre la flexibilité offerte par le travail sur plateforme et le besoin de conditions de travail stables et d'avantages sociaux pour les travailleurs. L'architecture de l'ARPE illustre cette volonté de représenter toutes les parties prenantes et, par conséquent, de légitimer cette politique.

L'ARPE est dirigée par un conseil d'administration, dont le président est nommé par décret gouvernemental. Le conseil d'administration de l'ARPE est composé de représentants de l'État, d'experts qualifiés, d'organisations de travailleurs indépendants et de plateformes d'emploi. Les membres sont nommés pour un mandat de quatre ans et le président de la République française nomme officiellement le président du conseil. L'administration publique est représentée par des hauts fonctionnaires de plusieurs ministères clés, notamment le directeur général du travail (DGT), le directeur général de l'infrastructure, des transports et de la mobilité (DGITM), le directeur général des entreprises (DGE), le directeur général du Trésor (DG Trésor), le directeur général de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et le directeur général des affaires civiles et du sceau (DACS). La société civile est représentée par un membre d'un groupe de réflexion travaillant en étroite collaboration avec les syndicats et les pouvoirs publics, ainsi que par une ONG spécialisée dans le dialogue social.

Un deuxième organe a été créé pour renforcer cette autorité : le Conseil des acteurs des plateformes. Ce conseil est chargé de soumettre des propositions au président du conseil d'administration. Le Conseil est composé de représentants d'organisations de travailleurs et de plateformes d'emploi, d'associations de consommateurs et d'utilisateurs, de clients professionnels des services de plateformes, d'associations d'élus locaux et de personnalités expertes dans les domaines des technologies numériques, des trans-

⁸Ordonnance n° 2022-492 du 6 avril 2022 renforçant l'autonomie des travailleurs indépendants des plateformes de mobilité, portant organisation du dialogue social de secteur et complétant les missions de l'Autorité des relations sociales des plateformes d'emploi.

ports et du dialogue social. Il comprend vingt-sept sièges.

Les services de l'ARPE sont assurés par une petite équipe de cinq personnes placées sous l'autorité du directeur général. Agissant dans le cadre des orientations stratégiques définies par le conseil d'administration, cette équipe est chargée de mettre en œuvre les principales missions de l'institution : l'organisation des élections sur la représentativité des travailleurs et des entreprises-plateforme, l'évaluation du statut représentatif des organisations de travailleurs, le soutien et la facilitation du dialogue social, la protection des représentants élus des travailleurs, les activités de médiation, ainsi que la production d'études et d'analyses statistiques. Les plateformes visées par cette mesure sont directement responsables de contribuer au financement de l'ARPE par le paiement d'une taxe dédiée.

Acteurs impliqués et procédure électorale

Bien qu'un large éventail de parties prenantes soit représenté, les principaux acteurs impliqués sont les opérateurs de plateforme et les travailleurs de plateforme. L'originalité de l'ARPE réside dans l'organisation de la première élection de représentants des travailleurs de plateforme afin qu'ils participent au dialogue avec les opérateurs de plateforme. Cette expérience était également une première pour les travailleurs indépendants organisés par le gouvernement.

La désignation des représentants des travailleurs et des plateformes, chargés de négocier les accords collectifs pour le secteur

Candidature. La désignation des représentants des plateformes

Les nouvelles règles relatives à la représentation des plateformes sont très similaires à celles qui existaient déjà en matière de représentation des employeurs au niveau sectoriel. L'article L. 7343-21 du Code du travail prévoit que les représentants des plateformes peuvent être des organisations professionnelles régies par la loi de 1901 dont l'objet social comprend « la représentation de ces plateformes et la négociation des conventions et accords qui leur sont applicables dans leurs relations avec les travailleurs mentionnés ».

Les organisations professionnelles représentant les plateformes doivent également répondre à un certain nombre de critères énoncés à l'article L. 7343-22 du Code du travail : le respect des valeurs républicaines ; l'indépendance ; la transparence financière ; une ancienneté minimale d'un an ; l'influence, qui s'apprécie au regard de l'activité et de l'expérience de l'organisation en matière de représentation des plateformes.

Elles doivent également avoir une audience suffisante, mesurée tous les quatre ans. Elle est calculée en tenant compte « à hauteur de 30% du nombre de travailleurs des plateformes adhérentes à l'organisation candidate rapporté au nombre total de travailleurs de l'ensemble des plateformes adhérentes aux organisations candidates et à hauteur de 70%, du montant des revenus d'activités générés par les plateformes adhérentes à l'organisation candidate rapportée au montant total des revenus générés par les plateformes adhérentes à l'ensemble des organisations candidates. L'audience résultant de ce calcul doit être au moins égal à 8% » (Dumortier et al., 2024 : 521).

L'organisation d'élections pour désigner les représentants des travailleurs

Pour les représentants des travailleurs de plateforme, un système électoral ad hoc a été créé par le législateur, s'inspirant fortement du droit des élections professionnelles. Une élection nationale est ainsi organisée tous les quatre ans (article L. 7343-7 du Code du travail). L'élection se déroule en un seul tour et elle est organisée par vote électronique (article L. 7343-9 du Code du travail). Un scrutin est organisé par secteur d'activité. Il y a donc un scrutin pour le secteur des chauffeurs de VTC et un autre pour le secteur de la livraison, qui aboutit à la désignation de représentants pour chaque secteur d'activité.

Électeur. Chaque électeur vote pour un syndicat (et non pour un candidat) ou une association de travailleurs de plateforme. Chaque électeur dispose d'une voix, quel que soit le nombre de plateformes pour lesquelles il travaille. Le Code du travail fixe les conditions pour être électeur : il faut disposer d'une ancienneté de 3 mois et avoir effectué au moins 5 prestations par mois pendant ces trois mois pour être considéré électeur. Ces prestations doivent avoir été exécutées au cours des trois mois qui précèdent l'élection (article L.7343-7 du Code du travail).

Le processus électoral repose sur un système de vote sécurisé et transparent, qui utilise des outils numériques pour, en principe, faciliter la participation. Aucune vérification d'identité n'est requise, mais le numéro de téléphone officiel, l'adresse électronique du titulaire du compte et le numéro de compte bancaire sont obligatoires. Ce système exclut la participation concrète de la majorité des livreurs qui opèrent à partir de comptes loués, selon tous les syndicats.

Représentants. L'article L. 7343-2 du Code du travail précise les organisations qui peuvent se présenter aux élections en tant que représentants des travailleurs de plateforme. Il peut s'agir des organisations syndicales « traditionnelles » visées à l'article L. 2131-1 du Code du travail et de leurs unions visées à l'article L. 2133-2, ou des organisations régies par la loi de 1901. Dans les deux cas, leur objet social doit inclure la défense des droits des travailleurs indépendants de plateforme. Ces organisations (une fois leur candidature déclarée recevable) peuvent demander le remboursement de leurs frais de campagne dans la limite de 5,000 euros⁹.

Il est intéressant de noter qu'ici, le monopole de la représentation traditionnellement reconnu aux organisations syndicales est mis en échec. En droit du travail, le Conseil constitutionnel a reconnu (pour les salariés) que les organisations syndicales ont « une vocation naturelle » à représenter les intérêts collectifs, « notamment par la voie de la négociation collective » (Conseil constitutionnel, 6 nov. 1996, Décision DC n° 96-383). Certains auteurs expliquent cette reconnaissance des associations par le fait qu'elle « répond à des préoccupations pratiques pour tenir compte de l'existence d'organisations émergentes qui ne se sont pas constituées en syndicats pour défendre les intérêts des travailleurs de plateformes de mobilité, afin aussi de permettre à des syndicats de salariés qui ne voudraient pas modifier leurs statuts pour représenter des travailleurs non-salariés de créer une entité distincte consacrée à la représentation de travailleurs indépendants » (Dumortier et al., 2024 : 521).

Néanmoins, si ce nouveau droit à la négociation collective pour les travailleurs de plateforme s'inspire directement du droit du travail, et ici des règles régissant les accords collectifs sectoriels, il est surprenant de constater cette dilution du rôle des syndicats au profit d'autres acteurs. Cela est d'autant plus étonnant que dans la négociation collective sectorielle, ce monopole des organisations syndicales « est demeuré, jusqu'ici, intact malgré la promotion dans les entreprises d'agents alternatifs de négociation » (Dirringer & Ferkane, 2021 : 598). Certains auteurs y voient le « retour d'une vieille défiance du patronat français à l'égard de l'interlocuteur syndical, mais cette fois-ci en tant que porte-parole des travailleurs des plateformes numériques » (Dirringer & Ferkane, 2021 : 598).

Les premières élections ont eu lieu de mars 2022 à mai 2022, et les dernières se sont déroulées du 22 au 30 mai 2024. Le mandat initial de deux ans, conçu comme une phase d'essai, était une exception et a permis aux organisateurs de tester l'initiative. À partir de là, les élections suivantes doivent avoir lieu tous les quatre ans. Le taux de participation a été très faible lors des premières élections pour les livreurs (1,83 %) et les chauffeurs de VTC (3,91 %), ainsi que lors des deuxièmes élections pour les livreurs (3,90 %), ce qui remet en question la représentativité des acteurs reconnus comme tels. En effet, pour être

⁹Décret du 19 février 2024 relatif à la contribution financière allouée par l'ARPE aux organisations dont les demandes ont été déclarées recevables, destinée à financer la campagne électorale pour le vote visant à mesurer l'audience des organisations de travailleurs de plateformes.

reconnu représentatif, un candidat doit obtenir au moins 8 % des suffrages exprimés, et non 8 % des électeurs. Bien que le taux de participation dans le secteur des VTC ait été plus élevé (19,96 %) en 2024, il reste également largement insuffisant.

La détermination de la représentativité des organisations à l'issue des élections

Des règles très similaires à celles qui existent pour les syndicats souhaitant représenter les salariés ont été mises en place pour déterminer quelles organisations sont considérées comme représentatives. Cette reconnaissance de représentativité donne lieu à de nombreux droits, dont celui de participer à la négociation collective.

Ces organisations doivent répondre à un certain nombre de critères identiques à ceux des syndicats représentant les salariés : respect des valeurs républicaines, indépendance, transparence financière, influence, effectifs suffisants et cotisations (le nombre de membres doit être suffisant pour que leurs cotisations représentent la majeure partie de leurs ressources, ce qui garantit leur indépendance), et une existence d'au moins un an.

Ces organisations doivent également avoir obtenu au moins 8 % des suffrages exprimés lors des dernières élections (ce seuil de 8 % est le même que celui requis pour être considéré comme représentatif pour la négociation collective de branche). Par dérogation, lors du premier scrutin (2022), les organisations ayant obtenu au moins 5 % des suffrages exprimés ont été reconnues comme représentatives (article L. 7343-3). Compte tenu de la similitude des critères avec ceux existant en droit du travail, il est raisonnable de supposer que la jurisprudence de la Cour de Cassation sur ces critères pourrait être transposée à la situation de ces représentants des travailleurs de plateforme.

Chaque organisation reconnue comme représentative a alors le droit de désigner des représentants à l'ARPE (articles L. 7343-12 du Code du travail) et de participer au dialogue social.

Protections et ressources pour les représentants des travailleurs de plateforme

Ces représentants des travailleurs bénéficient d'un statut protecteur inspiré du statut des salariés protégés en droit du travail (articles L. 7343-13 à L.7343-18 du Code du travail). Ainsi, la plateforme doit obtenir l'accord préalable de l'ARPE pour mettre fin à ses relations commerciales avec un représentant des travailleurs. Cette autorisation préalable est requise pour les représentants en exercice, mais elle est également étendue aux travailleurs indépendants qui étaient sur le point d'être désignés comme représentants (le travailleur doit prouver que la plateforme avait connaissance de l'imminence de sa désignation). Cette protection continue de s'appliquer pendant une durée de six mois après la fin de leur mandat (article L. 7343-13 du Code du travail).

L'ARPE délivre cette autorisation de résiliation du contrat commercial « lorsque la rupture envisagée n'est pas en rapport avec les fonctions représentatives exercées par le travailleur » (article L. 7343-13 du Code du travail). Si elle refuse d'autoriser la résiliation, le contrat commercial est maintenu. En cas de faute grave du représentant, la plateforme peut décider de suspendre temporairement ses relations commerciales avec le représentant (dans l'attente de la décision de l'ARPE). La plateforme doit justifier sa décision et en informer l'ARPE (article L. 7343-14 du Code du travail). Si le tribunal administratif annule la décision de l'ARPE autorisant la résiliation, ou si la plateforme n'a pas respecté la procédure d'autorisation administrative, le travailleur peut réclamer des dommages-intérêts correspondant à la perte totale subie pendant la période comprise entre la résiliation du contrat et la fin de la période de protection (article L. 7343-15 du Code du travail). Toutefois, le travailleur ne peut prétendre à la « réintégration » au sens du droit du travail, « si le travailleur peut prétendre à une indemnisation -qui sera toutefois dépendante de son chiffre d'affaires réalisé les mois précédents sur la plateforme - il n'en perd pas moins son activité professionnelle et cette source de revenus futurs » (Gabroy, 2021 : 23). Une forme de « délit d'entrave » est également créée : les plateformes qui ne se conforment pas à cette procédure d'autorisation s'exposent à des sanctions pénales pouvant aller jusqu'à un an d'emprisonnement et une amende de 3 750 euros (article L. 7343-

16 du Code du travail).

Ce statut s'inspire du droit du travail, mais exclut l'Inspection du travail de l'État du contrôle du licenciement des salariés protégés, en attribuant cette compétence à l'ARPE (dont les statuts n'offrent pas les mêmes garanties d'indépendance que l'Inspection du travail).

Il existe également une autre forme de protection visant à empêcher les travailleurs de subir une réduction substantielle de leur activité. Ces règles s'inspirent directement de l'interdiction de la discrimination en droit du travail, et les règles de preuve sont similaires à celles qui régissent la discrimination (Gabroy, 2021). Le représentant des travailleurs doit donc présenter au juge « des éléments de fait de nature à justifier une baisse substantielle de son activité moyenne sur les 3 derniers mois d'activité, au regard de l'activité exercée sur les 12 mois précédents ou, lorsque la durée d'activité est inférieure à un an, à la moyenne mensuelle d'activité sur l'ensemble des mois précédents ». Il appartient ensuite à la plateforme de prouver que « cette baisse d'activité est justifiée par des éléments objectifs étrangers à l'activité de représentation du travailleur ». Le juge peut alors ordonner des mesures « pour faire cesser cette situation et demander la réparation du préjudice subi à ce titre » (article L. 7343-17 du Code du travail).

En outre, les représentants des travailleurs de plateforme disposent de moyens spécifiques pour exercer leur mandat : ils ont droit à des journées de formation sur le dialogue social (article L. 7343-19 du Code du travail) et à des heures de délégation indemnisées (article L. 7343-20 du Code du travail).

Le régime des accords collectifs pour le secteur des plateformes de mobilité

Le législateur a mis en place un régime spécifique pour ces nouveaux accords collectifs de secteur. Ces nouvelles dispositions s'inspirent largement des règles régissant la négociation collective de branche.

Les thèmes de négociation

Les représentants des travailleurs et les représentants des plateformes bénéficient désormais d'un droit à une forme de négociation collective). Le législateur a précisé les thèmes qui doivent faire l'objet de négociations. Les entreprises-plateforme et les représentants des travailleurs sont tenus de négocier au moins une fois par an au niveau sectoriel sur un ou plusieurs des thèmes suivants (article L. 7343-36 du Code du travail) : entreprises-plateforme et les représentants des travailleurs sont tenus de négocier au moins une fois par an au niveau sectoriel sur un ou plusieurs des thèmes suivants (article L. 7343-36 du Code du travail):

- les modalités de détermination de la rémunération des travailleurs, y compris le prix de leurs services ;
- les conditions dans lesquelles les travailleurs exercent leur activité professionnelle, notamment la réglementation de leur temps de travail et les effets des algorithmes ;
- la prévention des risques professionnels auxquels les travailleurs peuvent être exposés dans le cadre de leur travail, ainsi que les dommages causés à des tiers ;
- les modalités de développement des compétences professionnelles et de sécurisation des parcours professionnels.

L'article L. 7343-7 du Code du travail précise qu' « une négociation peut également être engagée au niveau du secteur sur tout autre thème relatif aux conditions de travail et d'exercice de l'activité ».

Les règles régissant la validité des accords collectifs

Les accords collectifs de secteur doivent respecter des règles spécifiques pour être considérés comme

valides et produire des effets juridiques. D'abord, ces règles précisent les conditions dans lesquelles les négociations doivent se dérouler. Les parties doivent s'engager dans des négociations sérieuses et loyales. Pour les représentants des plateformes, cela signifie que « que les organisations représentant les plateformes communiquent aux organisations représentant les travailleurs les informations nécessaires pour leur permettre de négocier en toute connaissance de cause et aient répondu de manière motivée à leurs éventuelles propositions » (article L. 7343-30 du Code du travail).

En outre, le Code du travail fixe des conditions tenant à la qualité des signataires (article L. 7343-29 du Code du travail). L'accord collectif de secteur doit être négocié et conclu, d'une part, par une ou plusieurs organisations de travailleurs reconnues comme représentatives dans le secteur et, d'autre part, par une ou plusieurs organisations professionnelles de plateformes reconnues comme représentatives dans le secteur.

Sa validité est subordonnée à sa signature par, d'une part, au moins une organisation professionnelle de plateforme reconnue comme représentative ; et, d'autre part, une ou plusieurs organisations de travailleurs reconnues comme représentatives qui, lors de l'élection, ont obtenu plus de 30 % des suffrages exprimés, quel que soit le nombre de votants. Il est également exigé qu'il n'y ait pas d'opposition d'une ou plusieurs organisations de travailleurs reconnues comme représentatives qui ont obtenu la majorité des suffrages exprimés (50 %), quel que soit le nombre de votants. Par conséquent, les syndicats moins représentatifs peuvent s'abstenir de signer sans bloquer la signature de l'accord. Cela a été le cas de la CGT, de FO et, dans la plupart des cas, de Sud-Commerces (Solidaires).

Le texte de chaque accord doit être rédigé en français (article L. 7343-32 du Code du travail). L'accord peut être conclu pour une durée déterminée ou indéterminée. À défaut de disposition particulière, il est réputé conclu pour une durée de cinq ans (article L. 7343-31 du Code du travail). Une fois signé, il doit être transmis à l'ARPE (article L. 7343-35 du Code du travail).

Dénonciation et révision des accords collectifs

Les règles relatives à la dénonciation et à la révision des accords similaires sont, encore une fois, très similaires aux règles applicables aux accords collectifs de travailleurs salariés.

L'article L. 7343-40 prévoit les modalités de révision des accords collectifs. Pour pouvoir réviser un accord collectif dans les deux ans suivant sa signature, il faut que cette révision soit faite par les représentants des travailleurs et de plateformes signataires. Au-delà de ces deux ans, la révision peut être le fait des organisations reconnues représentatives dans le secteur. Les règles varient selon les parties qui souhaitent résilier l'accord (article L. 7343-1 du Code du travail) :

- si toutes les parties signataires souhaitent résilier l'accord, elles doivent donner un préavis de trois mois ;
- si toutes les organisations de travailleurs signataires souhaitent résilier l'accord ou si toutes les organisations professionnelles de plateformes signataires souhaitent résilier l'accord, l'accord continue de produire ses effets jusqu'à son remplacement par un nouvel accord ou, à défaut, un an après l'expiration du délai de préavis ;
- si une organisation signataire perd son statut d'organisation représentative, l'accord peut être résilié par :
 - les organisations représentatives reconnues des travailleurs qui ont obtenu plus de 50 % des suffrages exprimés lors des dernières élections, quel que soit le nombre de votants, ou
 - les organisations professionnelles de plateforme reconnues comme représentatives dont

le poids dans le secteur concerné est supérieur à 50 % (le poids est calculé de la même manière que pour déterminer leur représentativité).

Effets des accords collectifs de secteur

La relation entre les accords collectifs d'un secteur et les autres règles régissant les relations contractuelles est soumise au principe de faveur (qui a prévalu pour régir l'articulation entre conventions collectives de branche et contrat de travail jusqu'aux ordonnances Macron de 2017).

Ainsi, l'article L. 7343-44 du Code du travail prévoit que la relation entre les contrats commerciaux et les accords collectifs sectoriels est régie par le principe de faveur. Cela signifie que les dispositions les plus favorables entre le contrat commercial et l'accord collectif sectoriel s'appliquent.

Il en va de même pour la relation entre un accord collectif et une charte, ou entre un accord collectif et un engagement unilatéral (article L. 7343-43 du Code du travail).

Il est également possible pour les représentants des entreprises de plateforme ou les représentants des travailleurs de demander la nullité totale ou partielle d'un accord collectif sectoriel. Le Code du travail renvoie alors directement aux dispositions relatives aux accords collectifs classiques (voir article L. 7343-48). Certains auteurs estiment également qu'« il est probable que la jurisprudence de la chambre sociale de la Cour de cassation relative à l'exception d'illégalité d'un accord collectif de travail serait transposable aux accords collectifs de secteur » (Dumortier et al., 2024 : 524).

Extension des effets de l'accord à tous les salariés du secteur

Comme pour les accords collectifs de branche applicables aux salariés, il existe un système d'homologation, très proche de celui prévu pour l'extension des accords de branche. Cette homologation rend les dispositions de l'accord obligatoires pour toutes les plateformes et les travailleurs relevant de son champ d'application. Il s'agit d'une mesure équivalente à un accord de branche étendu. L'ARPE est chargée de l'homologation (article L. 7343-9 du Code du travail). Elle dispose de certains pouvoirs au moment de la procédure de l'homologation. Elle peut ainsi exclure de l'homologation toute clause illégale ou ne correspondant pas à la situation du secteur concerné. Enfin, elle peut refuser l'homologation, pour des motifs d'intérêt général ainsi qu'en cas d'atteinte excessive à la libre concurrence.

Le législateur français a établi un droit de la négociation collective spécifique aux travailleurs de plateforme de mobilité. Si l'on pouvait penser que ces dispositions allaient être étendues à d'autres types de plateforme, il semble que le droit français n'en prenne pas encore le chemin. Par ailleurs, ce droit reste inachevé pour les accords collectifs de plateforme. Aucune disposition n'a encore été adoptées à ce sujet.

Acteurs impliqués dans le dialogue social

Secteur de la livraison - Organisations de travailleurs

Les organisations suivantes sont impliquées dans la représentation des travailleurs de la livraison de repas dans le cadre de l'ARPE :

- la FNAE (Fédération Nationale des Autoentrepreneurs et Microentrepreneurs) ;
- la CGT (Confédération Générale du Travail) ;
- Union-Indépendants ;
- la Fédération SUD Commerces et Services – SOLIDAIRES ;

Ces organisations ont notamment participé aux élections sectorielles de 2022 ou 2024 et obtenu le statut de représentatives. Seules les organisations ayant obtenu au moins 5 % en 2022 et 8 % en 2024 sont

officiellement reconnues dans le cadre du dialogue social de l'ARPE (voir tableaux 2 et 3).

Table 2. Résultats des élections des représentants des livreurs 2022

Organisations syndicales	Résultats généraux	Résultats finaux -représentation-
FNAE : Fédération Nationale des Autoentrepreneurs et Microentrepreneurs	28,45%	33,97%
CGT : Confédération générale du travail	27,28%	32,58%
UNION-Indépendants	22,32%	26,66%
Fédération SUD commerces et Services – SOLIDAIRES	5,69%	6,79%
CFTC : Confédération française des travailleurs chrétiens	4,30%*	--
CNT-SO : Confédération nationale des travailleurs – Solidarité Ouvrière	3,86%*	--
FO : Force Ouvrière	3,79%*	--
UNSA : Union nationale des syndicats autonomes	2,92%*	--
FNTR : Fédération nationale des transports routiers	1,39%*	--
N: 1542 (*): obtenir moins de 5% des suffrages exprimés ne donne pas accès aux négociations.		

Table 3. Résultats des élections des représentants des livreurs 2024

Organisations syndicales	Résultats Généraux	Résultats finaux -représentation-
UNION-Indépendants	37,15%	47,28%
FNST-CGT : Fédération Nationale des Syndicats de Transports CGT	21,80%	27,74%
SOLIDAIRES : Union syndicale Solidaires	10,27%	13,07%
FNAE : Fédération Nationale des Autoentrepreneurs et Microentrepreneurs	9,36%	11,91%
CLAP : Collectif des livreurs autonomes de plateformes	6,36%*	--
FNTL FO – UNCP : Fédération nationale des transports et de la logistique FO – UNCP	5,32%*	--
FGT CFTC : Fédération générale des transports CFTC	4,20%*	--
ACIL : Association des Chauffeurs Indépendants Lyonnais	2,87%*	--
CNT – SO : Confédération Nationale des Travailleurs – Solidarité Ouvrière	1,50%*	--
UNSA : Union nationale des syndicats autonomes	1,17%*	--
N: 2404 (*): obtenir moins de 8% des suffrages exprimés ne donne pas accès aux négociations.		

Secteur des VTC - Organisations de travailleurs

Les organisations suivantes représentent les chauffeurs de transport à la demande dans le cadre de l'ARPE, bien que leur rôle et leur importance varient entre les deux périodes :

- FO (Force Ouvrière) ;

- la FNAE (Fédération Nationale des Autoentrepreneurs et Microentrepreneurs) ;
- la CFTC (Confédération Française des Travailleurs Chrétiens) ;
- Union-Indépendants ;
- l'AVF (Association des VTC de France) ;
- l'ACIL (Association des Chauffeurs Indépendants Lyonnais) ;
- la FNTR (Fédération Nationale des Transports Routiers) ;
- la FNST-CGT (Fédération Nationale des Syndicats de Transports – CGT) ;
- la Fédération SUD Commerces et Services – SOLIDAIRES ;
- Ces organisations sont officiellement impliquées dans le processus de dialogue social du secteur des VTC dans le cadre de l'ARPE, conformément à la règle des 5 % (2022) et 8 % (2024).

Table 4. Résultats des élections représentatives du secteur des VTC 2022

Organisations syndicales	Résultats généraux*
AVF : Association des VTC de France	42,81%
UNION-Indépendants	11,51%
ACIL : Association des Chauffeurs Indépendants Lyonnais	11,44%
FO : Force Ouvrière	9,19%
FNAE : Fédération Nationale des Autoentrepreneurs et Microentrepreneurs	8,98%
CFTC : Confédération française des travailleurs chrétiens	8,84%
UNSA : Union nationale des syndicats autonomes	7,23%
N : 1538	
(*)Dans ce cas, les résultats généraux sont équivalents aux résultats finaux.	

Table 5. Résultats des élections représentatives du secteur des VTC 2024

Organisations syndicales	Résultats généraux	Résultats finaux -représentation-
FNTL FO – UNCP : Fédération nationale des transports et de la logistique FO – UNCP	46,46%	56,31%
ACIL : Association des Chauffeurs Indépendants Lyonnais	20,76%	23,64%
UNION-Indépendants	9,01%	10,26%
UD VTC SUD : Union des VTC 06/83	8,60%	9,79%
AVF : Association des VTC de France	5,55%*	--
FGT CFTC : Fédération générale des transports CFTC	2,08%*	--
SOLIDAIRES : Union syndicale Solidaires	2,04%*	--
UNSA : Union nationale des syndicats autonomes	1,25%*	--
FNAE : Fédération Nationale des autoentrepreneurs et Microentrepreneurs	1,25%*	--
N : 9931		
(*) : obtenir moins de 8% des suffrages exprimés ne donne pas accès aux négociations.		

Organisations représentatives des entreprises-plateforme

Deux grandes organisations professionnelles représentent les entreprises de plateforme dans le cadre de

l'ARPE. L'Association des Plateformes d'Indépendants (API) regroupe de grandes entreprises internationales telles qu'Uber, Uber Eats, Deliveroo et Stuart. En revanche, la Fédération Française du Transport de Personnes sur Réserve (FFTPR) représente des plateformes de VTC plus petites ou plus locales comme Heetch, Bolt et LeCab/Marcel. Leur position sera expliquée au chapitre 4.

Les premiers accords collectifs négociés

Bilan des premières années du dialogue social au sein de l'ARPE

Les premiers accords ont été signés un peu moins d'un an après l'élection des premiers représentants des travailleurs de plateforme. Si la multiplication des accords (dix accords signés en dix-huit mois) peut laisser penser que le système de relations sociales ad hoc pour les travailleurs des plateformes de mobilité est un franc succès, la réalité est beaucoup plus nuancée.

En effet, l'analyse de chaque accord montre que leur contenu est plutôt limité. Cela s'explique facilement : le législateur n'a pas mis en place un cadre juridique structurant qui servirait de base cohérente de droits à partir de laquelle négocier des avancées pour les travailleurs de plateforme. Le droit négocié est venu remplacer la loi pour ces travailleurs de plateforme.

Il est difficile pour les représentants des travailleurs — parfois jugés comme manquant de légitimité ou de représentativité — d'exercer une influence suffisante pour obtenir des accords collectifs ambitieux. En conséquence, les accords ont principalement porté sur les revenus (sans permettre d'augmentation réelle, comme nous le verrons ci-dessous), la discrimination, les règles de négociation et la résiliation des relations commerciales.

Cependant, ils ne traitent pas deux questions cruciales : l'algorithme qui sous-tend le fonctionnement de ces plateformes, et la santé et la sécurité au travail. La plupart des syndicats ont commencé à travailler sur ces sujets depuis 2022. L'absence de négociation sur ce dernier point est particulièrement discutable, étant donné que ce secteur est fortement accidentogène. Par exemple, un rapport de l'ARPE (2025a) indique que 26 % des livreurs ont déjà eu un accident, ce qui est corroboré par des études universitaires, des associations et des syndicats (Maison des livreurs, 2025 ; Gossart & Srnc, 2024 ; ANSES, 2025 ; Ben Ali, FO, 2025).

Avant d'analyser le contenu des accords signés, il est important de noter les critiques formulées par les syndicats traditionnels à l'égard de ce système de représentation des travailleurs. La CGT et FO (deux des trois plus grands syndicats traditionnels en France) n'ont signé aucun des accords collectifs négociés à ce jour. Les deux organisations ont choisi de ne pas signer d'accord dans le secteur des livreurs, mais aussi de ne pas les bloquer, laissant passivement les autres organisations tenter de parvenir à un accord, même si celui-ci semblait peu probable. Cela contraste avec les réactions très enthousiastes des plateformes et du gouvernement à la signature de chaque accord.

Accords établissant la procédure de négociation dans les deux secteurs (ou accords de méthode)

Dans le secteur des VTC comme dans celui de la livraison, un accord collectif sur l'organisation des négociations collectives a été signé.

L'accord pour le secteur de la livraison a été signé le 20 avril 2023 et homologué le 31 juillet 2023. Il a été signé par :

- l'API, pour les plateformes ;
- UNION-Indépendants et la FNAE, pour les travailleurs.

L'accord pour le secteur des chauffeurs de VTC a été signé le 18 janvier 2023 et homologué le 31 juillet 2023. Il a été signé par :

- l'API et la FFTPR, pour les plateformes ;
- l'AVF, l'UNION-Indépendants, la FNAE et l'UNSA, pour les travailleurs.

Ces accords réaffirment principalement les grands principes posés par le Code du Travail pour la négociation dans le secteur des plateformes de mobilité. La seule nouveauté par rapport à la législation existante est qu'ils précisent le fonctionnement des commissions de négociation, fixent une indemnité supplémentaire pour l'exercice des fonctions de représentant des travailleurs et établissent des obligations de confidentialité.

Ces dispositions mettent en place un système assez similaire à celui qui existe pour les négociations de branche. Par exemple, les organisations professionnelles de plateformes ont le même rôle que les organisations patronales dans les négociations sectorielles (fonctions de secrétariat, convocation des réunions, etc.).

Composition et fonctionnement des commissions de négociation

Il a été décidé dans les deux secteurs que, pour le collège des travailleurs, deux sièges sont attribués à chaque organisation représentative au sein de la commission de négociation. Il est également possible de désigner un suppléant. Pour le collège des plateformes, les entreprises disposent d'un nombre de sièges égal au nombre de sièges attribués au collège des travailleurs, qui sont répartis à parts égales entre les différentes organisations professionnelles représentatives.

Le secrétariat des commissions de négociation (envoi des convocations, rédaction des procès-verbaux, tenue des feuilles de présence) est assuré par le collège des plateformes. En ce qui concerne les réunions, le secteur de la livraison prévoit d'organiser au moins deux réunions par an, et le secteur des VTC au moins une réunion par trimestre.

Indemnités supplémentaires pour les représentants des travailleurs

Enfin, ces accords prévoient des indemnités supplémentaires pour les représentants des travailleurs de plateforme. Les articles D. 7343-75 et D. 7343-76 du Code du travail disposent que ces représentants ont droit à un maximum de 144 heures de délégation par an, financées à hauteur de 30 euros bruts par heure de délégation, pour exercer leurs fonctions représentatives en dehors du temps de négociation. Les représentants des travailleurs qui sont également membres du conseil d'administration de l'ARPE ont droit à 198 heures de temps de délégation par an.

Un arrêté du 24 juin 2024 établit (comme en droit du travail) une présomption de bonne utilisation de ces heures de délégation dans la limite de 12 heures par mois pour les représentants siégeant dans les Commissions de négociation et 16 heures et demie par mois pour les représentants participant aux séances du conseil d'administration et du conseil des acteurs. Pour le temps de négociation le fonctionnement est différent. Chaque demi-journée de négociation est indemnisée de 120€ bruts majorés de 60€ au titre de la préparation à la demi-journée de négociation. Les frais de déplacement et de séjour sont pris en charge par l'ARPE.

Estimant les montants trop bas, les accords ont prévu des allocations complémentaires, dont le montant dépend des secteurs. Ainsi, ces allocations prévoient d'allouer 12 heures mensuelles de délégation supplémentaires, dont l'indemnisation est de 30 euros bruts par heure pour les représentants des chauffeurs VTC et 17€ brut par heure pour les représentants des livreurs. Cette allocation complémentaire est versée

directement par l'Arpe aux représentants des travailleurs. Les organisations professionnelles de plateformes versent à l'Arpe un montant équivalent à la somme des allocations complémentaires. Cette allocation est en effet financée par chacune des organisations professionnelles de plateformes représentatives, à due proportion de son audience.

Renforcement des règles de confidentialité

Les règles de confidentialité sont renforcées. Ainsi, les accords listent une série de documents que les représentants des travailleurs ne peuvent pas transmettre :

- Les informations communiquées par les organisations professionnelles de plateformes, lorsque ces dernières ont mentionné leur caractère confidentiel ;
- Les informations communiquées par les organisations professionnelles de plateformes dont la diffusion pourrait porter atteinte au secret des affaires ;
- Le compte-rendu des négociations ;
- Les conclusions de l'expert ;

Ces informations ne peuvent être transmises qu'aux membres des organisations de travailleurs (pour les livreurs, seulement aux membres des organes décisionnels de l'organisation) si ce partage d'information a pour objectif de prendre une décision sur la négociation et que l'organisation a informé ses membres de la confidentialité du document. Ces obligations sont extrêmement restrictives et laissent toute discrétion aux plateformes de décider de la confidentialité d'un document.

Accords sur les désactivations

Deux accords ont été signés sur l'encadrement des désactivations et des suspensions. Le premier accord a été signé dans le secteur de la livraison et s'intitule « accord encadrant les modalités de rupture des relations commerciales entre les travailleurs indépendants et les plateformes de mise en relation ». Il a été signé le 20 avril 2023 (et homologué par l'ARPE le 10 juillet 2023) par :

- l'API, pour les représentants des plateformes ;
- UNION-Indépendants et la FNAE, pour les représentants des travailleurs.

Un accord similaire, couvrant également la rupture des relations commerciales, a été signé le 19 septembre 2023 dans le secteur du transport à la demande (et homologué le 13 novembre 2023). Il est intitulé « Accord relatif à la transparence du fonctionnement des centrales de réservation de VTC et aux conditions de suspension et résiliation des services de mise en relation ». Outre des dispositions relatives à la résiliation des relations commerciales, cet accord contient des dispositions obligeant les plateformes à fournir certaines informations sur leur fonctionnement. Il a été signé par :

- l'API et la FFTPR, pour les représentants des plateformes ;
- la FNAE, la CFTC, l'UNSA, l'AVF et UNION-Indépendants, pour les représentants des travailleurs.

Les deux accords utilisent la même définition de la « désactivation » (ou « résiliation » dans l'accord sur les chauffeurs). Il s'agit de la rupture des relations commerciales à l'initiative d'une plateforme. Les accords prévoient également la possibilité pour la plateforme de suspendre le compte d'un chauffeur et distinguent trois types de suspension :

- La suspension à titre conservatoire, c'est-à-dire dans l'attente d'une décision de la plateforme, soit sur la résiliation des relations avec le chauffeur, soit sur la suspension à titre temporaire ;

- La suspension pour mise en conformité, lorsqu'il est établi qu'un travailleur a transmis un document non conforme ou lorsque le document transmis a expiré. Dans ce cas, la plateforme suspend le compte du travailleur jusqu'à ce qu'un document conforme soit produit ;
- La suspension à titre temporaire dans certains cas de non-respect des obligations contractuelles par le travailleur ;

Les règles relatives à la désactivation s'inspirent fortement du droit disciplinaire et, plus précisément, du droit du licenciement applicable aux salariés. Elles ne sont toutefois pas aussi strictes que les protections prévues par le droit du travail régissant les procédures de licenciement. En effet, ces législations visent à protéger les travailleurs contre les licenciements abusifs et à tenir compte de l'inégalité de fait qui existe dans la relation de travail. Ainsi, en vertu du droit du travail, tous les salariés ont droit à une audition préalable et le calendrier de la procédure est précisément fixé par la loi. Tous les salariés ont également le droit d'être accompagnés par un représentant des travailleurs lors de cette audition préalable. Les dispositions de ces deux accords sont beaucoup moins protectrices que le droit du travail.

En outre, si certaines dispositions de l'accord créent des obligations pour les plateformes, bon nombre d'entre elles ont davantage valeur de lignes directrices. Par exemple, l'accord couvrant le secteur des VTC dispose que les plateformes doivent mettre en place une procédure de réactivation, sous certaines conditions, mais l'ensemble de la procédure est ensuite librement déterminée par chaque plateforme. En outre, de nombreux articles de ces accords se contentent de réitérer les dispositions légales existantes. Les dispositions contenues dans l'accord pour le secteur des VTC sont plus spécifiques et plus protectrices que celles pour les livreurs, dans la mesure où l'accord prévoit une indemnisation en cas de suspension abusive.

Dispositions visant à prévenir les désactivations abusives

Ces deux accords prévoient un certain nombre de garanties visant à prévenir les désactivations abusives. Par exemple, toute désactivation doit être examinée par un être humain avant que la décision ne soit prise. Une désactivation ne peut résulter d'une décision automatisée.

Les plateformes doivent également informer leurs travailleurs des conditions dans lesquelles leur compte peut être suspendu ou désactivé. Elles doivent également les informer de la procédure en place en cas de suspension ou de désactivation et de leur droit de présenter des observations et de contester la décision prise.

Pour le secteur des VTC, l'accord prévoit également une forme de délai de prescription. Ainsi, pour désactiver ou suspendre le compte d'un chauffeur de VTC, une plateforme doit pouvoir invoquer des faits survenus au cours des trois années précédant la décision. Cela n'empêche pas d'évoquer des faits ayant eu lieu avant ces trois ans, mais s'il n'y a que des faits ayant eu lieu trois ans avant la décision de la plateforme, la plateforme ne pourra pas désactiver ou suspendre le compte du chauffeur.

Création d'une liste non exhaustive de cas pouvant entraîner une désactivation ou une suspension

Les deux accords prévoient une liste de situations pouvant mener à une désactivation. Ces situations sont regroupées par catégorie, en fonction de leur gravité. Cela ressemble aux règles de licenciement en droit du travail, qui classe différents types de faute : faute simple, faute grave et faute lourde. Ces différents types de fautes conduisent à des sanctions différentes. Les deux accords prévoient les types de « fautes » suivantes :

- Les « incidents » imputés aux travailleurs : il s'agit notamment d'actes de violence physique ou verbale commis par un travailleur
- Le partage de compte

- La fraude (augmentation délibérée du prix de la course par les chauffeurs, affirmer avoir remis une commande alors que le travailleur n'a pas effectué la livraison).
- L'expiration ou la non-conformité de documents nécessaires à l'exercice de l'activité (autorisation de travail, etc).
- Pour les chauffeurs, la mauvaise qualité des prestations est également citée comme pouvant mener à une désactivation.

Mise en place de la procédure de désactivation

Les deux accords stipulent qu'avant toute désactivation, les plateformes doivent informer leurs travailleurs de la possibilité d'une cessation des relations commerciales, en présentant les faits allégués. Les travailleurs disposent alors d'un délai (qui varie en fonction du type de faute et du secteur) pour présenter leurs observations et se défendre contre les accusations de la plateforme.

Bien que les accords s'appuient sur le droit du licenciement, ils ne créent pas un droit à être accompagné par un représentant syndical pendant la procédure de licenciement, contrairement à ce qui est prévu dans le droit disciplinaire traditionnel. Chaque plateforme a la possibilité de déterminer « le rôle des organisations représentatives des travailleurs dans le soutien aux chauffeurs ». L'accord dans le secteur de la livraison prévoit la possibilité d'être aidé par un représentant. Une fois toutes ces étapes franchies, la plateforme décide de mettre fin ou non à la relation commerciale.

Mise en place d'une procédure de recours contre les désactivations

Les accords prévoient également une procédure de « seconde chance » permettant aux travailleurs de demander leur réintégration après une désactivation. Les deux accords fournissent des lignes directrices pour ces possibilités de recours, tout en laissant à chaque plateforme la liberté de déterminer la procédure spécifique à suivre.

L'accord pour les chauffeurs de VTC prévoit que les plateformes peuvent mettre en place des comités de réactivation chargés d'examiner ces recours.

Certaines organisations syndicales doutent de la pertinence et de l'efficacité de ces procédures, étant donné que la demande de réactivation est réexaminée par la plateforme, ce qui laisse peu de chances que celle-ci revienne sur sa décision (sauf en cas de désactivation abusive, qui n'aurait pas dû se produire en premier lieu). De plus, aucun délai précis n'a été fixé pour le traitement des réponses ou des indemnités (dans le cas des livreurs).

L'introduction d'une indemnisation pour les chauffeurs de VTC en cas de suspension abusive

Pour le secteur des VTC, un principe d'indemnisation des chauffeurs est introduit en cas de suspension abusive de leur compte. Deux situations distinctes sont prévues :

- les suspensions résultant d'une erreur manifeste de la part de la plateforme. Chaque plateforme est libre de déterminer ce qui constitue une erreur manifeste ;
- les suspensions à titre conservatoire si l'étude des faits n'a finalement pas provoqué la résiliation du contrat du chauffeur de VTC.

Dans les deux cas, la plateforme doit verser un dédommagement. Le montant, pour chaque jour de suspension, est égal au revenu journalier moyen perçu par le chauffeur au cours des douze semaines précédant la suspension. Cette indemnité ne peut être versée que sur une durée maximale de 30 jours. Chaque plateforme est libre de déterminer la durée de suspension après laquelle cette indemnité est due.

Améliorer la transparence relative au fonctionnement des plateformes de VTC

L'accord couvrant le secteur des VTC comprend également des dispositions relatives à la transparence des opérations des plateformes. Les plateformes s'engagent à fournir certaines informations aux chauffeurs.

Il s'agit notamment :

- de l'impact du taux d'annulation de courses ou des évaluations des clients sur le prix des courses ;
- des modalités de proposition des courses ;
- des modalités de fixation des prix des courses.

Ces points sont certes importants, mais ils se limitent à cette liste. Il n'y a aucune obligation de fournir des informations sur le fonctionnement général des plateformes, ni sur l'algorithme utilisé par celles-ci. L'accord ne prévoit pas non plus le droit à une formation sur les nouvelles questions relatives aux données à caractère personnel ou aux algorithmes pour les représentants des travailleurs des plateformes, ce qui rend plus difficile la négociation sur ces questions.

Les trois accords du secteur des VTC

Dans le secteur des VTC, trois accords ont été négociés concernant les revenus des chauffeurs VTC : (i) un premier accord sur un prix minimum par course ; (ii) un deuxième accord sur l'amélioration des revenus, prévoyant un tarif horaire minimum ; (iii) un troisième accord visant à renforcer la liberté de choix de la course.

Accord instaurant un prix minimum par course

Cet accord a été signé le 18 janvier 2023 (et homologué par l'ARPE le 17 mars 2023). Il porte le titre « Accord du 18 janvier 2023 créant un revenu minimal par course dans le secteur des plateformes VTC ».

Cet accord a été signé :

- par les représentants des plateformes : l'API et la FFTPR ;
- par les représentants des travailleurs : l'AVF, la FNAE, la CFTC et l'UNSA.

Il a été révisé à deux reprises (en décembre 2023 et avril 2024), ce qui a entraîné une augmentation du prix minimum payé par course. Ces deux révisions ont également été homologuées par l'ARPE et, à ce titre, étendues à tous les travailleurs du secteur des VTC.

L'accord fixe un prix minimum par course, qui est actuellement de 9 euros. Initialement, ce montant était de 7,65 euros par course, ce qui était inférieur aux prix minimums de toutes les plateformes, à l'exception d'Uber, qui avait un prix minimum de 6 euros par course.

L'accord ne définit pas ce qui constitue une course et ne traite pas des subtilités de ce type de relation commerciale. Ni les temps d'approche ni les temps d'attente ne sont pris en compte. En outre, en cas de circonstances imprévues, ce minimum ne s'applique pas. Ainsi, si un chauffeur ne peut effectuer une course en raison d'un accident, il ne perçoit pas ce montant minimum.

Le manque de transparence concernant la fixation des prix (paiement des commissions, etc.) rend difficile l'analyse de la pertinence de ce montant. La diversité des dépenses des chauffeurs (selon le type de véhicule, le type de carburant, etc.) rend également difficile la détermination de la marge réalisée avec ce revenu minimum par course.

Ce prix ne varie pas en fonction de la durée ou du nombre de kilomètres parcourus, ce qui a été largement

critiqué par les représentants des travailleurs non signataires. Cela signifiait que si, en raison d'un accident, le trajet durait finalement une heure et demie, le prix restait de 9 euros, ce qui est bien inférieur au salaire minimum. En conséquence, un nouvel accord a été signé sur un taux horaire minimum.

Accord visant à améliorer les revenus des chauffeurs

Un autre accord relatif aux revenus a été signé le 19 décembre 2023 (et homologué par l'ARPE le 19 mars 2024). Il est connu sous le nom d'« Accord pour l'amélioration des revenus des chauffeurs VTC indépendants ayant recours à une plateforme de mise en relation ». Il a été révisé par un nouvel accord le 2 avril 2024 (et homologué le 25 juin 2024).

Les accords ont été signés :

- pour les plateformes, par l'API et la FFTPR ;
- pour les travailleurs, par l'AVF, la CFTC et l'UNSA.

L'accord prévoit un revenu horaire minimum de 30 euros nets avec 1 euro de revenu garanti par kilomètre. Le temps pris en compte commence à partir du moment où le chauffeur accepte la course jusqu'à ce que le client soit déposé.

Ce montant de 30 euros net par heure ne tient pas compte de la taille du véhicule, de la consommation de carburant ni des frais d'assurance. Il ne garantit pas une rémunération décente aux chauffeurs de VTC, dont les coûts fixes peuvent varier considérablement en fonction de ces facteurs.

En outre, une analyse réalisée par un syndicat a montré que pour couvrir l'ensemble des coûts d'un chauffeur de VTC, le salaire horaire minimum devrait être de 40 euros¹⁰. Le principal syndicat a également contesté l'accord et refusé de le signer.

Accord renforçant la liberté de choix des courses pour les chauffeurs VTC

Cet accord a été signé le 19 décembre 2023 et est intitulé « Accord du 19 décembre 2023 renforçant la liberté de choix de leurs courses par les chauffeurs VTC ayant recours à une plateforme de mise en relation ».

Il a été signé :

- au nom des plateformes, par l'API ;
- au nom des travailleurs, par l'AVF et la CFTC.

L'AVF était la principale organisation représentant les travailleurs et, avec le soutien de la CFTC, elle représentait 51 % des voix. Les cinq autres représentants des travailleurs n'ont pas adhéré à l'accord. Cet accord permet aux chauffeurs de définir des filtres afin de ne se voir proposer que des courses correspondant au prix au kilomètre qu'ils ont choisi. Il n'a aucune incidence sur les prix des courses, mais offre simplement aux chauffeurs de VTC la possibilité de ne voir que les courses qui correspondent à leurs critères de prix.

Il convient de noter que seule la plateforme Uber avait la capacité de mettre en place un tel système et que, pour se conformer à l'accord, les autres plateformes auraient dû mettre en place un système coûteux.

Cet accord n'a pas été homologué par l'ARPE pour l'ensemble du secteur. Elle a renvoyé la question à l'Autorité de la concurrence afin de déterminer s'il était approprié d'homologuer l'accord. L'ARPE peut décider de ne pas homologuer un accord s'il porte une atteinte excessive à la libre concurrence.

¹⁰<https://union-independants.fr/projet-accord-vtc-on-vous-donne-la-parole>

L'Autorité de la concurrence a estimé que cet accord, en prévoyant la mise en œuvre de ce système, ne restreint pas en soi la libre concurrence, mais que « de nombreuses interrogations restent sans réponse ». Dans l'état actuel des choses, il est impossible de dire si l'acquisition d'un tel système pourrait constituer un facteur d'exclusion ou s'il améliorerait réellement les conditions de travail des chauffeurs indépendants de VTC. Par conséquent, l'Autorité estime qu'avant d'approuver l'accord, il conviendrait de « de faire réaliser une étude d'impact préalable approfondie des conséquences économiques, sociales et financières »¹¹.

Malgré tous ces accords sur les revenus des travailleurs des plateformes, les protestations se poursuivent. Par exemple, une grande manifestation a été organisée en novembre 2024 pour protester contre les nouveaux tarifs d'Uber¹². En outre, la dernière étude de l'ARPE montre que les grandes plateformes telles que Heetch, Uber et Bolt ont vu leurs revenus horaires baisser entre 2021 et 2024 (ARPE, 2025b).

Les derniers accords signés dans le secteur de la livraison

Deux derniers accords ont été signés dans le secteur de la livraison, portant sur le revenu minimum par heure travaillée et les questions de discrimination.

Accord sur un revenu minimum garanti par heure travaillée

Cet accord a été signé le 20 avril 2023 et homologué le 28 août 2023 (et s'applique donc à tous les travailleurs effectuant des livraisons via une application). Il a été signé :

 au nom des plateformes, par l'API ;

 au nom des travailleurs, par la FNAE (principale organisation représentative des travailleurs).

L'accord prévoit un salaire horaire minimum (brut) de 11,75 euros par heure travaillée. Concrètement, cela signifie que lorsque le revenu versé par la plateforme n'atteint pas ce montant, un complément différentiel est versé le mois suivant. Ce montant sera révisé chaque année. Il n'a pas changé depuis la signature de l'accord le 20 avril 2023.

Le temps de travail comprend la période comprise entre l'acceptation d'une offre de livraison et la livraison au client final. L'accord comprend également une disposition visant à « permettre aux livreurs d'augmenter leurs revenus via une meilleure connaissance de la demande ». À cette fin, les plateformes devront proposer un outil indiquant en temps réel les zones géographiques où la demande est forte. « Cette information permet aux livreurs indépendants le souhaitant de se rendre dans ces secteurs » afin de potentiellement générer des revenus plus importants.

Bien accueilli par les plateformes et le gouvernement français, cet accord a été beaucoup moins bien reçu par les travailleurs et leurs représentants (à l'exception de la FNAE, qui est signataire de l'accord). En effet, le salaire horaire minimum (très proche du salaire horaire brut minimum fixé au 1er mai 2023, soit 11,52 euros brut par heure) ne garantissait pas une amélioration des revenus des livreurs. Au contraire, selon l'analyse statistique de l'ARPE (2025c), « le revenu horaire ajusté à l'inflation (hors temps d'attente) » a baissé pour toutes les plateformes entre 2021 et 2024. De plus, le calcul du temps de travail ne tient pas compte du temps d'attente, alors que celui-ci représente une part très importante de l'activité des travailleurs des plateformes. En outre, les temps d'attente ont considérablement augmenté pour trois plate-

¹¹<https://www.autoritedelaconcurrence.fr/fr/communiqués-de-presse/consultee-pour-la-premiere-fois-la-demande-de-lautorite-des-relations>

¹²https://rnc.bfmtv.com/actualites/societe/transports/des-chauffeurs-vtc-organisent-une-operation-escargot-depuis-roissy-pour-denoncer-les-tarifs-d-uber_AN-202411120629.htm

formes sur quatre (2025c).

Accord pour lutter contre toutes les formes de discrimination sur les plateformes

Le dernier accord commun a été signé le 7 mai 2024 afin de lutter contre toutes les formes de discrimination. Il a été homologué pour l'ensemble du secteur de la livraison le 26 juillet 2024.

Il a été signé :

- au nom des plateformes, par l'API ;
- au nom des travailleurs, par la FNAE, UNION-Indépendants et Sud-Commerces.

Se référant à la loi générale interdisant la discrimination, il établit des mesures préventives ainsi que des mesures de protection pour les travailleurs victimes de discrimination. Sur le plan préventif, il prévoit la création d'un observatoire des discriminations chargé d'élaborer des études pour avoir une meilleure connaissance des discriminations que rencontrent les livreurs dans leur activité. L'observatoire n'est pas une nouvelle structure ; il fonctionnera dans le cadre du temps dédié à la commission paritaire des parties. L'accord prévoit également la diffusion par les plateformes d'un guide de sensibilisation à la lutte contre les discriminations à destination de leurs différents utilisateurs (restaurateurs, livreurs, commerçants).

Afin de protéger les livreurs en cas de discrimination, l'accord met en place un dispositif d'alerte qui leur est destiné. Les plateformes s'engagent ensuite à ouvrir une enquête sur le signalement et à contacter le livreur dans les 36 heures suivant l'alerte donnée à la plateforme. En outre, l'accord interdit à la plateforme de sanctionner un livreur pour avoir signalé un cas de discrimination. Si la discrimination est avérée, la plateforme doit prendre des mesures appropriées à l'encontre de ses utilisateurs qui ont commis la discrimination. Ces mesures peuvent aller jusqu'à la suspension de la relation contractuelle.

Si le compte du livreur qui a signalé les faits a été suspendu dans le cadre de la même commande en raison d'un signalement d'un autre utilisateur, le livreur peut demander une indemnisation à la plateforme (uniquement si celle-ci n'a pas mis fin à leur relation contractuelle). Le livreur peut recevoir une indemnisation pour chaque jour de suspension (dans la limite de 30 jours). Le montant journalier de l'indemnisation est égal au revenu journalier moyen perçu au cours des 12 semaines précédant la suspension. Chaque plateforme détermine ensuite :

- La méthode de calcul de la durée de la suspension donnant droit à une indemnisation ;
- Le délai maximal au cours duquel le livreur indépendant peut effectuer une demande de compensation ;
- La délai de versement de la compensation.

Il s'agit du seul accord signé par Sud-Commerces, car il correspondait étroitement à son engagement de longue date en faveur de la défense des travailleurs sans papiers, malgré les doutes persistants quant à sa mise en œuvre pratique.

Conclusions

Le cadre français de dialogue social dans l'économie de plateformes représente une tentative différente de réglementer les conditions de travail des travailleurs numériques indépendants. Avec la création de l'Autorité des relations sociales des plateformes d'emploi et l'organisation d'élections sectorielles, l'État a institutionnalisé une forme de négociation collective pour les travailleurs des plateformes de mobilité. Cependant, ce modèle révèle des tensions importantes entre la loi, l'ambition réglementaire et la dynamique sociopolitique du dialogue social et de la négociation collective.

Malgré sa nouveauté, le cadre n'a pas permis d'améliorer sensiblement les conditions de travail. Aucun nouvel accord n'a été conclu depuis les élections de mai 2024, même si des négociations ont eu lieu dans le cadre de réunions bilatérales et de commissions mixtes. Selon les responsables publics et les syndicats, les entreprises de plateforme n'ont proposé aucun compromis répondant aux revendications des syndicats ou respectant l'esprit du dialogue. Les efforts du gouvernement pour relancer les discussions ont eu un impact limité, révélant la fragilité d'un modèle créé artificiellement et chargé de garantir les droits des travailleurs des plateformes pour compenser l'absence de dispositions légales.

Au-delà de ces revers, le paysage du dialogue social a évolué. Les syndicats ont acquis de l'expérience, forgé de nouvelles alliances et commencé à produire leurs propres données afin de remédier aux asymétries d'information qui ont historiquement favorisé les plateformes. Le processus électoral continue toutefois d'exclure de nombreux travailleurs, en particulier les livreurs de repas, en raison de restrictions d'éligibilité, d'une faible participation et de la précarité structurelle du travail sur les plateformes. Même le soutien financier accordé aux représentants élus des travailleurs n'a pas garanti une participation stable et inclusive.

Ces défis soulignent les limites structurelles du modèle. L'autorité de l'ARPE est limitée aux secteurs de la mobilité et aux travailleurs indépendants, excluant les travailleurs de plateforme sans papiers ou employés de manière informelle. Cela soulève des questions cruciales sur le rôle du droit dans la légitimation d'une forme de dialogue social qui, bien que formalisée, reste largement orchestrée par l'État. Comme l'a montré Barbara Palli (2023), l'État a créé à la fois l'architecture représentative et les règles d'engagement, sans le développement organique observé dans les relations de travail traditionnelles. Les premiers accords ont été conclus par divers représentants autoproclamés avant qu'un véritable processus de reconnaissance ou de négociation n'émerge (Pallli, 2023). La structure même de l'ARPE reflète une volonté d'institutionnaliser un dialogue sectoriel sans menacer le statut d'indépendant qui sous-tend le modèle économique des plateformes.

Ces développements nationaux se sont déroulés parallèlement aux négociations de la directive à l'échelle de l'Union européenne. L'adoption de la directive de l'Union européenne sur le travail via des plateformes en février 2024 a créé de nouvelles tensions. En introduisant une présomption d'emploi fondée sur des indicateurs de contrôle, la directive remet en cause l'insistance de la France sur le statut d'indépendant. Sa transposition en droit français pourrait renforcer la jurisprudence nationale qui tend déjà vers la requalification du contrat commercial en contrat de travail, notamment dans le cas des chauffeurs de VTC. Si cette tendance juridique se confirme, le cadre des négociations collectives dans le cadre de l'ARPE pourrait être fondamentalement restructuré ou rendu obsolète.

Dans ce contexte, la relation entre le droit, les instruments réglementaires et le dialogue social est à la fois complémentaire et conflictuelle. Le modèle français a privilégié une solution contractuelle et sectorielle plutôt qu'une reclassification légale. Cependant, sans mécanismes d'application solides et sans socle de droits plus étendus, cette forme de dialogue social pour des travailleurs indépendants très précaires risque de rester symbolique. En revanche, la directive européenne pousse à une réaffirmation des protections du droit du travail fondées sur le statut de salarié.

Les orientations stratégiques de l'ARPE pour 2025-2028 visent à répondre à ce contexte incertain. Ses priorités comprennent le renforcement de son rôle dans le suivi des accords, la diffusion d'informations et la collaboration avec les autorités locales. Une approche ancrée sur le territoire pourrait contribuer à légitimer à nouveau les pratiques démocratiques dans un secteur longtemps marqué par l'opacité et la fragmentation. Cette ambition dépend toutefois du rétablissement de la capacité institutionnelle de l'ARPE et de la clarification de son mandat juridique.

En fin de compte, le cas du travail sur plateforme en France montre que le dialogue social ne peut se substituer à la réglementation, mais que celle-ci ne peut non plus aboutir sans cadres institutionnels de né-

gociation qui tiennent compte de l'inégalité de pouvoir entre les parties Les années à venir détermineront si la France parvient à concilier ces dimensions ou si les tensions entre elles risquent de fragmenter davantage la gouvernance du travail numérique.

3. La collecte et l'utilisation des données des travailleurs par les plateformes numériques de travail

Procédures de demande de données et utilisations du RGPD

Pour obtenir l'accès à leurs données à caractère personnel, les travailleurs doivent en faire la demande à la plateforme. Conformément à l'article 15 du RGPD, ces dernières doivent « fournir une copie des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement. Le responsable du traitement peut exiger le paiement de frais raisonnables basés sur les coûts administratifs pour toute copie supplémentaire demandée par la personne concernée. Lorsque la personne concernée présente sa demande par voie électronique, les informations sont fournies sous une forme électronique d'usage courant, à moins que la personne concernée ne demande qu'il en soit autrement. ». L'article 15 oblige également les plateformes à informer les utilisateurs de la nature des données à caractère personnel collectées, de la manière dont elles sont traitées et conservées, et si elles ont été transférées à un tiers.

Pour des raisons de faisabilité, la section française de GDPower s'est concentrée sur les chauffeurs de VTC opérant sur les plateformes Bolt et Uber¹³, ainsi que sur les livreurs opérant sur les plateformes Uber Eats, Deliveroo et Stuart. Les procédures d'accès aux données sur toutes ces plateformes sont, en théorie, assez similaires. Par exemple, les travailleurs ont la possibilité de faire une « demande d'accès à leurs données personnelles » directement via l'application (Uber, Bolt, Stuart), en envoyant une demande par courrier à la plateforme (toutes), ou par e-mail à l'adresse du délégué à la protection des données (DPO) de la plateforme (toutes). Toutes les plateformes disposent d'une page indiquant les droits des utilisateurs et les modalités pour les exercer. Cependant, l'expérience sur le terrain montre que l'exercice de ces droits est parfois compliqué (voir ci-dessous).

Nous avons trouvé quelques exemples dans le contexte français d'une mobilisation historique des utilisateurs et des travailleurs sur la base de l'article 15 du RGPD pour obtenir l'accès à leurs données dans un contexte de travail sur plateforme ou même de travail au sens large¹⁴. La plupart des plaintes fondées sur le RGPD sont déposées en relation avec d'autres articles (notamment ceux relatifs au respect du consentement des utilisateurs - c'est le cas des plaintes relatives aux cookies publicitaires, par exemple, ou au non-respect du principe de « motif légitime » justifiant la collecte). L'autorité de contrôle française, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), a signalé certaines plaintes pour non-respect des demandes d'accès au titre de l'article 15 formulées par des personnes physiques à l'encontre d'entreprises, sans les nommer¹⁵. L'existence de ces plaintes et les procédures de contrôle qui s'y rap-

¹³Certains chauffeurs ont envoyé des demandes à Heetch, mais ils n'ont reçu qu'une adresse erronée en retour par courrier.

¹⁴Voir Pidoux, J., Kypraiou, S., & Dehaye, P.-O. (2025). De plus, quelques avocats, tels que Maître Jérôme Giusti, ont plaidé en faveur de l'utilisation du RGPD pour défendre les droits des chauffeurs. En outre, plusieurs syndicats ont également invoqué des demandes d'accès aux données (SAR) et/ou contacté la CNIL, chacun employant des stratégies différentes. Parmi eux figuraient FO TPN INV, CGT, SUD et CNT-SO. Certaines initiatives sont peut-être en cours, mais elles n'ont pas bénéficié d'une grande visibilité publique.

¹⁵Voir <https://www.cnil.fr/fr/droit-dacces-bilan-des-controles-de-la-cnil-dans-le-cadre-dune-action-coordonnee-europeenne>

portent démontrent à la fois que cet article est mobilisé par le public et que le respect des droits des utilisateurs n'est parfois pas pris en compte par les entreprises.

Difficultés rencontrées lors des demandes d'accès aux données :

Les difficultés d'accès aux données décrites par les travailleurs interrogés peuvent être classées en trois grandes catégories.

Difficultés liées à la complexité du langage utilisé ou des procédures :

Tout d'abord, malgré la présence de pages décrivant les droits des utilisateurs sur les sites des plateformes, la plupart des travailleurs ignorent leurs droits, le RGPD et ont une représentation très abstraite de ce que constituent les données à caractère personnel. Les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête ont donc fait leur première demande d'accès à leurs données à caractère personnel lors d'ateliers co-organisés par les chercheurs et le syndicat Force Ouvrière et lors de réunions organisées par CoopCycle, la Maison des livreurs (Paris) et la Maison des coursiers (Bordeaux). La plupart d'entre eux ont pris conscience de leurs droits d'accès à leurs données dans le cadre de leur participation au projet. Cette dernière était conditionnée à la transmission de notre demande d'accès par des acteurs proches des travailleurs, identifiés par eux, notamment des représentants syndicaux, très engagés sur le terrain.

Le consentement des personnes interrogées à participer à l'enquête - et à demander l'accès à leurs données personnelles - a donc été lié à un effort important de clarification de l'intérêt - pour les travailleurs - de mener à bien cette démarche. Ce travail de communication a été mené conjointement par les chercheurs et les partenaires syndicaux du projet, notamment à travers la production de formats vulgarisés et accessibles : capsules vidéo, réunions d'information. Malgré cette phase de vulgarisation, la concrétisation effective du droit d'accès des travailleurs à leurs données a nécessité un travail d'accompagnement important de la part des chercheurs et des syndicalistes. En effet, outre les difficultés posées par les plateformes elles-mêmes, détaillées ci-dessous, certains travailleurs ont rencontré des difficultés pour effectuer la demande initiale (comprendre où envoyer la demande, par exemple, ou sous quelle forme). Le processus n'a pas été facilité par les informations souvent vagues fournies par les plateformes sur leurs sites web (absence d'adresse de contact du Délégué à la protection des données – DPO en anglais- pour Uber, par exemple, ou absence d'adresse postale spécifiquement dédiée aux demandes pour toutes les plateformes).

Nous avons également décidé de fournir aux personnes interrogées un ensemble de modèles de lettres « prêtes à l'emploi », afin de leur faciliter la tâche pour s'adresser aux différentes plateformes. Cette démarche s'est avérée cruciale, car les personnes interrogées n'étaient pas familiarisées avec le jargon juridique et administratif utilisé par les plateformes, et la rédaction des lettres constituait un obstacle majeur.

Ces difficultés ont été aggravées par une méconnaissance de la notion de « données » et des formats dans lesquels elles pouvaient être présentées. Les personnes interrogées nous ont envoyé à plusieurs reprises divers documents (factures, relevés d'activité, captures d'écran de l'application, etc.) en nous demandant de « traiter leurs données ». Elles nous ont également demandé de manière quasi systématique d'évaluer l'exhaustivité des ensembles de données envoyés par les plateformes.

Difficultés posées par les plateformes :

Au-delà des difficultés rencontrées par les travailleurs pour demander l'accès aux données, un nombre important de difficultés pour accéder aux données pertinentes provenait des plateformes elles-mêmes. Tout d'abord, certaines personnes interrogées ont vu leur demande d'accès refusée, notamment pour suspicion de « demande via un tiers » ou en raison de « l'impossibilité de vérifier l'identité du demandeur ».

Certaines ont reçu des messages via l'application leur demandant de vérifier leur identité, mais avec un délai de réponse très court, au-delà duquel leur demande d'accès était clôturée, les obligeant à recommencer toute la procédure.

D'autres ont reçu des messages automatiques leur demandant de formuler leur demande via une nouvelle « conversation » dans l'application, ce qui a entraîné des retards supplémentaires et un sentiment de frustration parmi nos répondants.

Figure 3. Message d'Uber en réponse à la demande d'un travailleur au titre du RGPD

EN ATTENTE DE VOTRE RÉPONSE

A message from Uber

Cher [REDACTED],

Uber a récemment reçu une demande d'accès à votre compte par le biais d'une lettre.

Uber a mis en œuvre les mesures appropriées pour répondre à l'exercice des droits des personnes concernées, conformément aux lois applicables en matière de protection des données. La première étape de cette réponse consiste à vérifier, sans aucun doute raisonnable, l'identité du demandeur, afin de s'assurer qu'il s'agit bien du titulaire du compte qui fait une demande, et d'assurer la protection des données à caractère personnel, en particulier contre un accès non autorisé.

La demande reçue ne permet pas à Uber de vérifier l'autorisation donnée par la personne concernée pour une demande d'accès faite par un tiers, ni de vérifier sans doute raisonnable l'identité du demandeur en tant que titulaire du compte. Nous rappelons également que pour l'exercice des droits d'accès ou de portabilité, la politique d'Uber est de toujours exiger une identification identique à celle utilisée pour ses services. L'identification est basée sur les identifiants en ligne collectés et vérifiés au moment de l'ouverture du compte ou modifiés et revérifiés par la suite : l'adresse électronique, le numéro de téléphone, le mot de passe et, le cas échéant, un code de vérification envoyé par SMS.

Remarque : Exemple d'une lettre d'Uber refusant de transmettre des données à caractère personnel à un chauffeur, à la suite d'une demande d'accès aux données en vertu de l'article 15 du RGPD, au motif qu'il était « impossible » de vérifier l'identité du chauffeur.

Les délais de réponse étaient également extrêmement variables, même au sein d'une même plateforme. Certains ensembles de données ont ainsi été envoyés dans un délai de deux semaines, tandis que d'autres étaient toujours en cours de traitement au moment de la rédaction du rapport, malgré l'obligation de traiter les demandes dans un délai d'un mois prévue par le RGPD.

Lorsque les ensembles de données ont été envoyés aux travailleurs, ils étaient en outre souvent incomplets, les taux d'achèvement variant d'un travailleur à l'autre. Les plateformes ont parfois fait valoir que les fichiers décrivant un volume important de données étaient limités à une période récente (souvent les 30 jours précédant la demande) ou n'ont fourni aucune justification quant à l'aspect fragmenté des ensembles de données. Dans le cas d'Uber (y compris Uber Eats), nous avons également constaté que les ensembles

de données n'étaient pas les mêmes selon le canal utilisé pour la demande. Ainsi, les demandes effectuées sur l'application étaient presque systématiquement dans un format différent et relativement très réduit par rapport aux données obtenues après l'envoi d'une lettre par la poste. Certaines demandes de données supplémentaires n'ont toujours pas été exécutées au moment de l'écriture du rapport.

Il est particulièrement important ici de souligner une fois de plus la très grande disparité dans le traitement des demandes, parfois au sein d'une même plateforme. Cette disparité dans le traitement a suscité chez nos répondants un sentiment d'injustice et une impression d'aléatoire dans la procédure.

« C'est ça mes données personnelles ? Vous vous foutez de ma gueule ? Trois mois d'attente pour quelques lignes de discussion. Il manque mes données commerciales. Le trajet, le temps de connexion, le temps d'attente, etc. Je veux toutes ces informations. Vous ne m'avez absolument rien donné. » (Extrait de la communication entre un chauffeur Bolt et la plateforme, après l'envoi d'un ensemble partiel de données malgré plusieurs rappels.)

Les représentants des plateformes qui ont accepté de participer aux groupes de discussion ont systématiquement minimisé l'ampleur des difficultés rencontrées par les utilisateurs dans l'exercice de leurs droits. Ils ont également souligné la difficulté et la « charge » technique que représente l'exécution des demandes d'accès aux données : pour certaines plateformes, les ensembles de données sont constitués manuellement pour chaque demande. La majorité de ces commentaires font référence à des problèmes techniques ou au manque de visibilité de la personne interrogée sur les détails des procédures internes.

Difficultés de lecture et d'utilisation des ensembles de données :

La dernière catégorie de difficultés concerne la nature et la forme des ensembles de données communiqués aux travailleurs. Dans tous les cas, les personnes interrogées n'ont pas été en mesure d'utiliser, voire de lire, les données communiquées. En effet, les ensembles de données sont communiqués par les plateformes sous forme « brute », c'est-à-dire sous la forme d'une multitude de tableaux de données au format csv, accompagnés de photos (pour les documents liés aux comptes des travailleurs : papiers d'identité, documents d'immatriculation des véhicules, etc.). Les ensembles de données fournis par Uber comprennent plus de 40 fichiers tabulaires, chacun pouvant contenir plusieurs milliers de lignes. Les ensembles de données de Bolt fournissent un ensemble de tableaux désagrégés, couvrant des périodes distinctes et avec une nomenclature disparate.

De ce fait, le format des données communiquées est par nature très difficile à lire, et les plateformes ne fournissent pas de document résumant le contenu des ensembles de données, ni de visualisations permettant une meilleure compréhension. Les personnes interrogées nous ont ainsi systématiquement demandé de « traduire » leurs ensembles de données dès leur réception. Cette phase de traduction limite la capacité des travailleurs à appréhender leurs données de manière autonome.

Données collectées et retours sur le terrain

En raison des difficultés rencontrées, la collecte des données a été principalement réalisée lors de séances de présentation du projet aux travailleurs, organisées en collaboration avec le syndicat Force Ouvrière, partenaire de l'étude. Les ateliers se sont déroulés en deux temps : dans un premier temps, une présentation générale du projet et, plus précisément, de la nature des données à caractère personnel a été faite. Dans un second temps, une aide a été proposée aux travailleurs souhaitant introduire une demande d'accès à leurs données à caractère personnel auprès des plateformes. Des modèles de lettres ont été mis à disposition pour les principales plateformes concernées. Deux ateliers ont été organisés pour les chauffeurs et un pour les livreurs.

Les deux ateliers organisés pour les chauffeurs ont bien fonctionné, permettant d'une part de mobiliser un

nombre relativement important de chauffeurs (15 pour le premier, 9 pour le second) et de collecter, malgré les difficultés décrites ci-dessus, 61 fichiers RGPD auprès de la plateforme Uber et 8 fichiers RGPD auprès de la plateforme Bolt. Une session de retour d'expérience a été organisée afin d'aider les chauffeurs à « donner un sens » à leurs données et de recueillir leurs commentaires. Elle a réuni 9 chauffeurs.

L'atelier organisé pour les livreurs n'a en revanche réuni que des acteurs très engagés, eux-mêmes syndiqués. Plusieurs facteurs explicatifs peuvent être avancés pour tenter de comprendre les différences entre les chauffeurs et les livreurs. Tout d'abord, les caractéristiques sociodémographiques des deux groupes sont très différentes. Dans l'ensemble, les chauffeurs semblent avoir une plus longue expérience professionnelle et être en moyenne plus âgés que les livreurs (parmi nos répondants, l'âge moyen des chauffeurs était de 46,64 ans, contre 31,33 ans pour les livreurs). Deuxièmement, le taux de rotation parmi les livreurs semble très élevé. Bien qu'il soit impossible d'obtenir des chiffres fiables et représentatifs sans l'aide des plateformes, certains représentants syndicaux ont mentionné une durée moyenne d'emploi de trois mois pour un livreur. Cette durée particulièrement courte explique en partie la difficulté de mobiliser les livreurs dans le cadre de négociations collectives. La proportion de travailleurs étrangers, y compris ceux qui sont en situation irrégulière en France, semble également très élevée. Là encore, il est difficile d'obtenir des chiffres fiables, mais certains représentants syndicaux l'estiment entre 50 % et 70 % du nombre total de livreurs. La majorité de ces travailleurs sous-louent des comptes « légaux » à des titulaires d'autorisation de travail leur permettant de s'inscrire sur les plateformes.

Selon notre interprétation, ces différences entre les deux populations s'expliquent par plusieurs facteurs. Tout d'abord, le coût d'entrée est plus élevé pour les chauffeurs que pour les livreurs. L'accès à la profession est limité et subordonné à l'obtention d'une carte professionnelle, délivrée après une formation. Les chauffeurs doivent également disposer de leur propre véhicule, acheté ou loué, ainsi que d'une assurance professionnelle.

« Pour être chauffeur, il faut une voiture, une assurance, une carte VTC, une formation, etc. Pour être livreur, il suffit d'enfourcher un vélo et c'est parti. » (Responsable syndical lors d'une journée de mobilisation collective, 2025)

Le salaire horaire est en moyenne plus élevé pour les chauffeurs que pour les livreurs, mais, comme nous l'avons vu, le coût d'entrée pour devenir livreur est moins élevé. Par conséquent, les livreurs sont plus susceptibles de provenir des milieux les plus précaires, tandis que les chauffeurs sont plus souvent d'anciens salariés disposant d'un petit capital de départ. Ces différences ont également une incidence sur la consolidation d'une identité professionnelle commune. Ce fait, combiné à de faibles salaires et à de mauvaises conditions de travail, explique pourquoi il est si difficile, même pour les syndicats, de constituer un collectif durable parmi les livreurs, capable d'influencer les négociations collectives.

Cette difficulté se reflète dans la faible participation à l'enquête. La grande majorité des chauffeurs participants sont liés à un syndicat, sans nécessairement y être affiliés. Ils ont des attentes claires vis-à-vis du projet, guidées par des revendications sociales plus larges. Beaucoup d'entre eux ont l'intention de s'engager dans une lutte juridique avec les plateformes afin d'obtenir la reconnaissance de la nature subordonnée de leur relation professionnelle avec celles-ci et, par conséquent, la reclassification de leur contrat de service en contrat de travail, leur conférant ainsi le statut de salarié. Les livreurs participants sont proches des représentants syndicaux, qui peinent à mobiliser plus qu'un petit noyau engagé.

« En fait, j'ai appris [ce que sont les données] grâce aux communications qu'[un syndicaliste] fait sur les réseaux sociaux. Que dans les données, dans nos données RGPD, nous avons toutes les informations nécessaires pour saisir la justice, pour demander réparation, une indemnisation de la part ds plateformes. Moi, j'ai été déconnecté pendant un an et dix mois, pour diffamation, et grâce [au syndicaliste], j'ai été reconnecté. » (Chauffeur VTC, lors d'un atelier de restitution, 2024)

En plus des données recueillies auprès des travailleurs lors des ateliers, un ensemble de données qua-

litatives a été recueilli auprès des plateformes, lors d'un groupe de discussion et un entretien, menés avec les deux organisations professionnelles représentatives des plateformes opérant en France et ayant un pouvoir de négociation avec l'ARPE :

- l'Association des Plateformes d'Indépendants (API), dont les membres sont : Uber, Uber Eats, CaoCao, Stuart et Deliveroo ;
- La Fédération Française du Transport de Personnes sur Réserve (FFTPR), qui compte parmi ses membres, entre autres, les plateformes Heetch et Bolt, ainsi que des acteurs plus modestes du secteur VTC (LeCab, Marcel).

Enfin, des données ont été recueillies lors d'entretiens avec des représentants syndicaux, qu'ils siègent ou non au sein d'organismes de négociation collective, notamment l'ARPE, décrite ci-dessus. Les représentants des syndicats et associations ont été interrogés :

Table 6. Résumé des données qualitatives

	Organisations professionnelles des entreprises-plateforme	Organisations syndicales	Associations (travailleurs)	Travailleurs	Instances réglementaires
Groupe de discussion	1	2 (3 syndicats différents)		3	-
Entretiens	1	5 (5 syndicats différents)	2 semi-structurés ; ethnographiques (entreprises de messagerie/livraison/Coop-cycle)	-	1 (ARPE)

Quelles données sont collectées par les plateformes de travail numérique sur les travailleurs ?

La liste suivante présente une synthèse des données collectées par les plateformes de livraison de repas (Uber Eats, Deliveroo, Stuart) et de VTC (Uber, Bolt) auprès de leurs travailleurs en France, sur la base exclusive des informations transmises dans le cadre de demandes d'accès aux données soumises en vertu du règlement général sur la protection des données (RGPD).

1) Données relatives aux caractéristiques personnelles des travailleurs (sexe, nationalité, âge,, etc.)

- Nom, prénom, date de naissance, sexe (tous), pronoms préférés (Uber).

- Copie de divers documents administratifs : carte d'identité ou titre de séjour (Uber, Uber Eats), carte professionnelle VTC, attestation d'assurance du véhicule, carte grise, permis de conduire, certificat d'immatriculation de l'entreprise (Uber, Bolt), preuve de l'autorisation de travailler sur le territoire français, preuve de la situation fiscale à jour (attestation de vigilance).

2) Données collectées sur la rémunération des travailleurs

Pour toutes les plateformes étudiées, le paiement transite par la plateforme avant d'être remis au chauffeur. Les informations fournies sur les relevés de paiement sont plus ou moins détaillées selon la plateforme.

- Uber, Uber Eats : les détails complets des transactions financières sont fournis au chauffeur : facteur de multiplication (surcoût) de la course (dépend d'un calcul algorithmique non détaillé), part du paiement liée aux kilomètres parcourus, part du paiement liée au temps de trajet, part du paiement fixe, commission prélevée par la plateforme (avec taux), paiements liés aux différents péages et taxes, paiements liés à l'application d'accords signés sur la rémunération minimale (voir ci-dessous), paiements liés au réajustement (à la hausse ou à la baisse) du prix du trajet, après validation.

- Bolt, Stuart : le montant versé au chauffeur par trajet est indiqué de manière globale, sans plus de détails.

- Deliveroo : aucune donnée sur les paiements, mais une copie pdf des factures.

- Aucune plateforme ne raisonne en termes de « salaire » ou même de « revenu ».

Dans tous les cas, les données relatives aux paiements sont difficiles à lire à partir des fichiers bruts. De plus, les chauffeurs connaissent leurs conditions de rémunération, qui leur sont détaillées par les plateformes au moment de la facturation ou directement en temps réel dans l'application.

3) Données recueillies sur le nombre de refus de services par le travailleur

- Uber, Uber Eats, Deliveroo, Bolt : oui, tant pour les propositions (avant acceptation) que pour les annulations (après acceptation de la course par le travailleur). Bolt comprend également des détails sur le taux d'acceptation des courses proposées.

- Stuart : non.

4) Données collectées sur les créneaux horaires préférés du travailleur

Aucune plateforme ne collecte de données spécifiques sur les créneaux horaires d'activité. Elles disposent toutefois de données détaillées sur l'activité des travailleurs, y compris les temps de connexion.

5) Données collectées sur le temps pendant lequel il/elle reste connecté(e) à la plateforme

Toutes les plateformes collectent des données détaillées sur l'activité technique liée à l'application, y compris les temps de connexion.

6) Données collectées sur leurs connexions à la plateforme pendant les week-ends ou les jours fériés

Aucune plateforme ne définit spécifiquement les heures de travail pendant les week-ends et les jours fériés.

7) Données collectées sur les temps de trajet

- Uber, Uber Eats, Bolt : les temps de trajet prévus et réels sont collectés, en millisecondes, tout comme les temps d'approche et les temps d'attente.

- Deliveroo : les données sont collectées sous forme d'horodatages (à l'arrivée au point de retrait (pick-up), au départ du point de retrait -restaurant-, à l'arrivée chez le client).

- Stuart : les données sont collectées sous forme d'horodatage, lors de la collecte et de la livraison des commandes.

8) Données collectées sur les itinéraires de trajet

- Toutes les plateformes collectent régulièrement des « pings » de localisation via l'application, ce qui permet à la fois de localiser le travailleur en temps réel et de retracer son itinéraire.

- Uber et Uber Eats fournissent également des preuves dans leurs ensembles de données que ces données GPS sont utilisées pour ajuster le prix de la course a posteriori.

- Quant aux autres plateformes, les groupes de discussion ont révélé qu'elles surveillent également les trajets des travailleurs, intervenant parfois en direct pour corriger le parcours si l'itinéraire emprunté est

jugé inefficace.

9) Données collectées sur le nombre d'heures par jour/semaine/mois

Aucune donnée agrégée mensuelle ou hebdomadaire. Bolt est la seule plateforme à proposer, en plus des données par trajet, un ensemble de données agrégées par jour et par semaine.

10) Données collectées sur les accidents du travail

Aucun des dossiers des travailleurs étudiés ne contenait de données sur les accidents, mais Uber et Uber Eats collectent une série de données relatives à la sécurité routière, notamment la vitesse des véhicules et les limitations de vitesse en vigueur pour Uber, ainsi que les freinages brusques. Les tickets de service et les conversations enregistrées peuvent contenir des informations sur les accidents.

11) Données collectées sur les incidents qu'il/elle a eus avec des clients

Toutes les plateformes collectent toutes les conversations écrites entre les clients et les travailleurs. Uber et Uber Eats transmettent également les incidents signalés au chauffeur (et en gardent une trace dans la transcription des messages envoyés au chauffeur).

Toutes les plateformes collectent également les commentaires laissés au travailleur par le client (positifs/négatifs ou note sur 5), ainsi que les commentaires associés.

Que révèlent les données des plateformes sur l'utilisation de l'IA ?

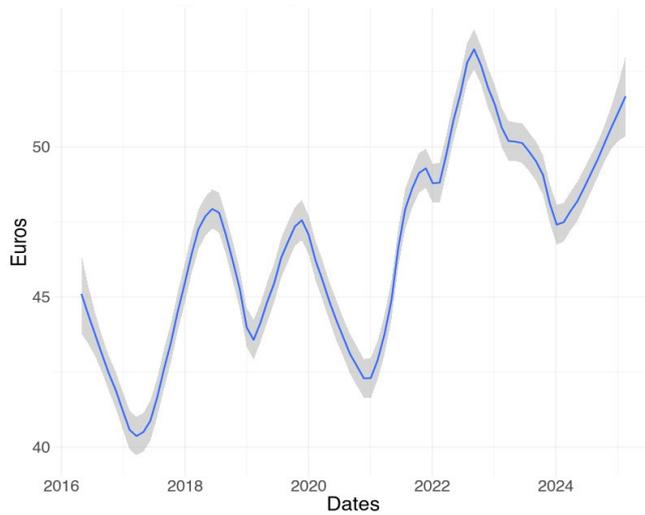
Dans l'ensemble, les plateformes ne fournissent aucune information sur le traitement des ensembles de données à caractère personnel. Par exemple, nous n'avons pas accès aux algorithmes qui rendent les données exploitables, mais uniquement aux données brutes qu'ils collectent. Ainsi, nous n'avons pas accès à l'algorithme de tarification d'Uber, mais uniquement aux différentes variables qui entrent dans le calcul (kilomètres parcourus, temps, distance, zone géographique). Nous n'avons pas non plus accès aux algorithmes qui marquent les comptes pour désactivation. Nous pouvons seulement supposer qu'ils sont basés sur des données effectivement collectées, telles que le taux d'annulation du service, la note globale attribuée au travailleur par le client ou la différence entre l'heure de livraison/enlèvement prévue et l'heure de livraison/enlèvement effective. De plus, les plateformes ne se sont pas attardées sur le fonctionnement technique de leurs applications lors des groupes de discussion. Sans accès aux données internes des plateformes, il est donc impossible de reconstituer les différents aspects de la gestion algorithmique à l'œuvre au sein de celles-ci.

Nous disposons toutefois de quelques informations sur le système de reconnaissance faciale mis en place par Uber (et étendu à Uber Eats), utilisé pour vérifier l'identité du travailleur au moment de la prise de service. L'algorithme compare une photo du visage du chauffeur prise sur place avec la photo saisie lors de l'inscription sur la plateforme. Les données collectées par le système (position des yeux, détection de lunettes, etc.), ainsi que le degré de certitude que les deux visages sont identiques et le succès ou l'échec de la vérification, sont ainsi mis à la disposition du chauffeur dans ses données personnelles. Il est également indiqué si la décision du système automatique a été vérifiée ou non par un humain. Les livreurs travaillant pour Uber Eats signalent que ce système fonctionne régulièrement de manière défectueuse lorsque les traits du visage ont changé par rapport à la photo de référence, ce qui entraîne la suspension temporaire des comptes. Un travailleur a déclaré que son compte avait été suspendu après avoir laissé pousser sa barbe.

Que révèlent les données des travailleurs sur la nature de leur travail ?

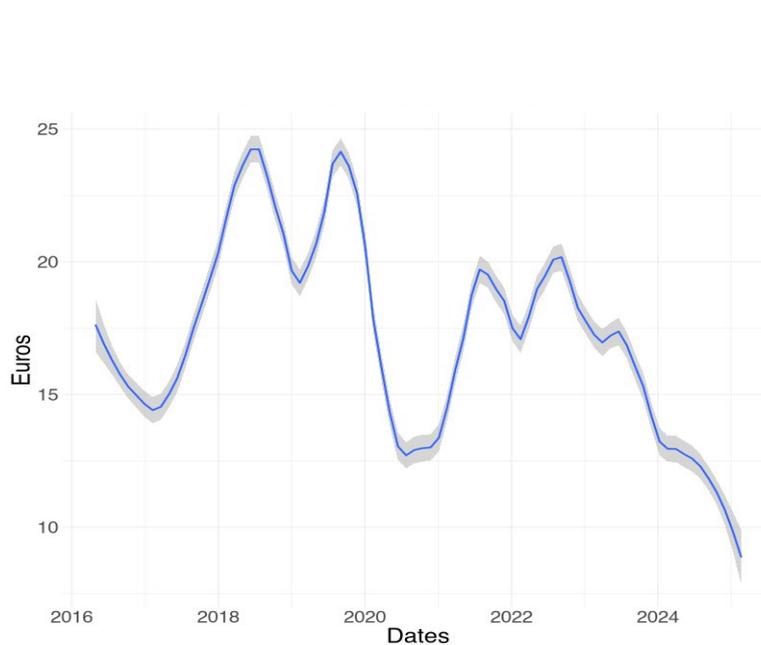
Dans les deux secteurs, les données révèlent que les travailleurs sont fortement dépendants des plateformes et ont un pouvoir de négociation limité. Les travailleurs ne fixent pas le prix de la course et les plateformes peuvent l'ajuster a posteriori si elles estiment, par exemple, que l'itinéraire emprunté par le travailleur n'était pas le plus efficace pour atteindre la destination.

Figure 4. Courbe du revenu brut horaire par heure en course



Remarque : 61 chauffeurs Uber; 73033 observations (journées travaillées)

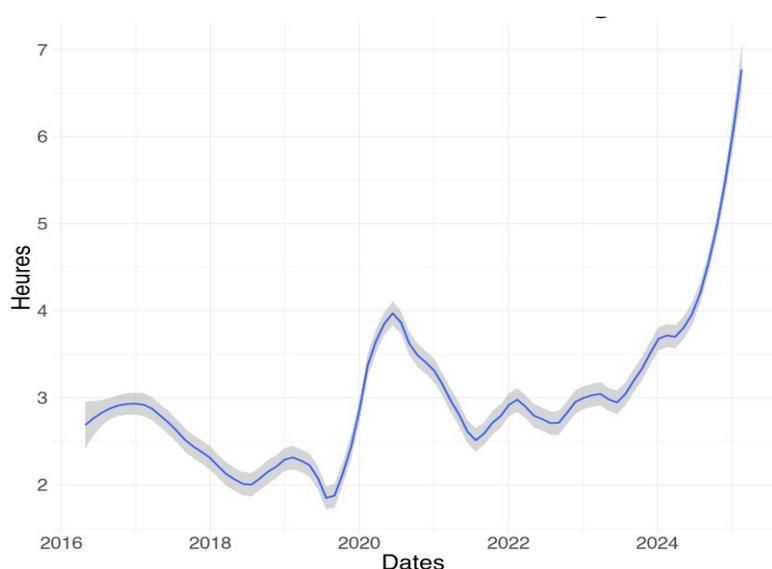
Figure 5. Courbe du revenu brut horaire par heure de connexion



Remarque: 61 chauffeurs Uber; 73033 observations (journées travaillées)

Bon nombre des messages figurant dans le résumé des échanges entre les travailleurs et les plateformes sont donc liés à un litige concernant l'ajustement du prix de la course. Les chauffeurs opérant sur la plateforme Uber ont ainsi perdu en moyenne 51 euros chacun sur la période travaillée en raison de ces ajustements. Dans l'ensemble, la plupart des revendications des travailleurs exprimées lors des ateliers concernaient le prix de la course, qui était perçu comme ayant fortement baissé suite à l'inscription d'un nombre important de chauffeurs en 2023 et 2024. En effet, les données révèlent (voir figures 4, 5 et 6) une baisse significative du revenu horaire, à partir de 2022, passant d'une valeur moyenne d'environ 20 euros par heure à moins de 10 euros par heure. Cette baisse est principalement liée à une forte augmentation du temps d'attente entre deux services, alors que le revenu par heure parcourue augmente au cours de la période. Globalement, cela se traduit par une stagnation du revenu total par jour (avec une forte baisse si l'on tient compte de l'inflation sur la période) et une augmentation de 33 % des heures travaillées (lorsque le chauffeur est connecté à l'application) après 2022 (passant d'une moyenne d'environ 6 heures par jour à 8 heures par jour).

Figure 6. Courbe des heures en ligne par rapport au nombre d'heures passées à conduire un client



Remarque : 61 chauffeurs Uber; 73033 observations (journées travaillées)

Dans ce contexte, les ajustements des tarifs et des pénalités (pour une mauvaise notation par exemple) sont considérés comme particulièrement arbitraires. Le seul moyen de pression dont disposent les travailleurs reste le refus des courses dont la rémunération est jugée trop faible. Sur les groupes WhatsApp des différents collectifs, les travailleurs échangent régulièrement des captures d'écran de courses jugées trop peu rémunérées. L'intégration d'un grand nombre de nouveaux travailleurs dans ce contexte – selon un représentant d'une entreprise-plateforme, le nombre de chauffeurs de VTC opérant en France devrait passer d'environ 50 000 en 2022 à environ 70 000 en 2023 – contribue à faire baisser les rémunérations, les courses les moins bien payées finissant par trouver preneur, dans un contexte de diminution du volume de travail disponible par travailleur.

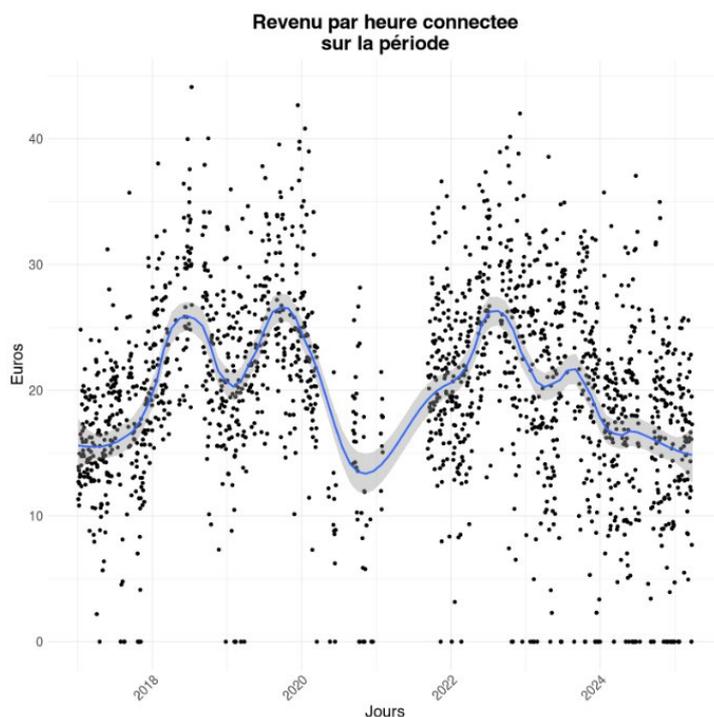
« J'ai remarqué que l'activité a vraiment baissé. Il y a une période avant Covid et une période après Covid. Pour moi, c'est très différent en termes de revenus. » (Chauffeur

Au-delà de leur dépendance aux plateformes, ces deux secteurs d'activités diffèrent toutefois de manière assez radicale. Afin d'aborder ces différences, trois études de cas sont proposées ci-dessous, détaillant l'activité d'un chauffeur Uber, d'un livreur Uber Eats et de deux livreurs Deliveroo.

Chauffeur Uber

Pendant un *shift* de travail, le temps se répartit comme suit : 55,8 % est consacré à la conduite avec des clients, 29,5 % à l'attente de clients et 14,6 % au trajet vers les clients. Il travaille en moyenne 22 h 15 par semaine, dont 1 h entre 21 h et 6 h du matin et 1 h 30 le dimanche. Le chauffeur travaille généralement 5 à 6 jours par semaine, avec 1 ou 2 jours de congé variables, le plus souvent le dimanche. Il effectue un peu plus de 7 courses par jour, générant 146,68 euros de recettes, dont 111,67 euros reviennent au chauffeur. En moyenne, il gagne 21,34 euros par heure travaillée (en ligne, connecté), soit 38,22 euros par heure de conduite avec un client. La plateforme ne déduit aucun frais lié au véhicule (entretien, carburant, location, etc.), mais les péages liés aux trajets sont facturés au client. Son activité est presque constante sur la période, à l'exception d'une brève période en 2021, pendant laquelle il n'a pas travaillé. Son revenu horaire moyen sur la période stagne globalement et diminue vers 2024.

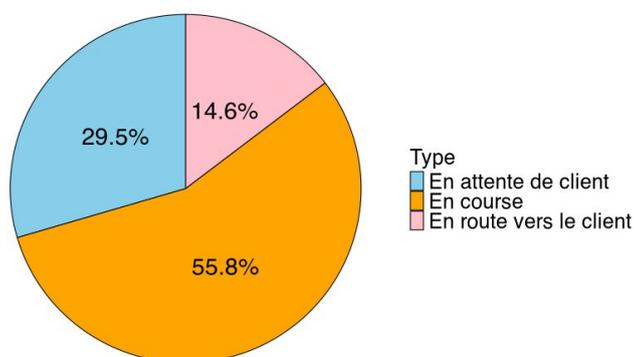
Figure 7. Revenu par heure connectée, chauffeur Uber



Remarque: Chauffeur Uber étude de cas (N= 1), 1851 observations (journées travaillées) (2017-2024).

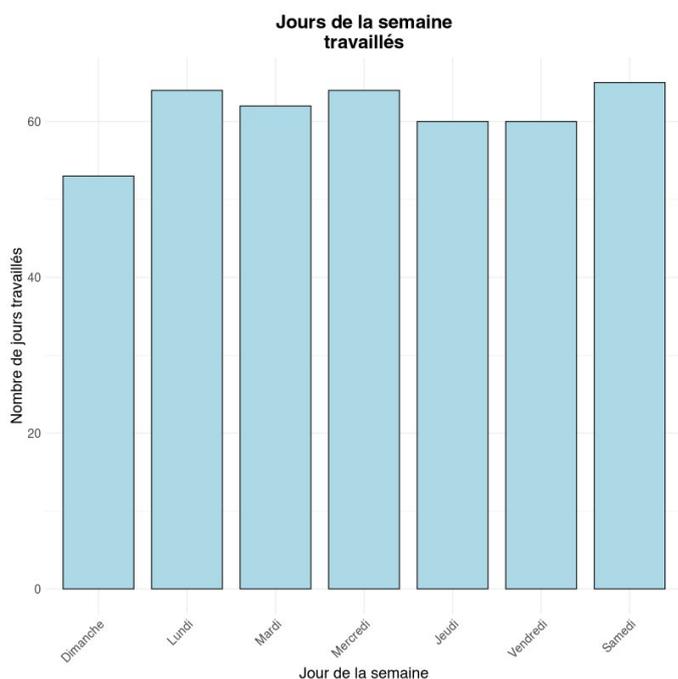
Figure 8. Cycle de division du temps de travail, chauffeur Uber

Division du temps de travail



Remarque: Chauffeur Uber étude de cas (N= 1), 1851 observations (journées travaillées) (2017-2024). Temps de travail = connecté (logged in).

Figure 9. Nombre de jours travaillés par jour de la semaine, chauffeur Uber



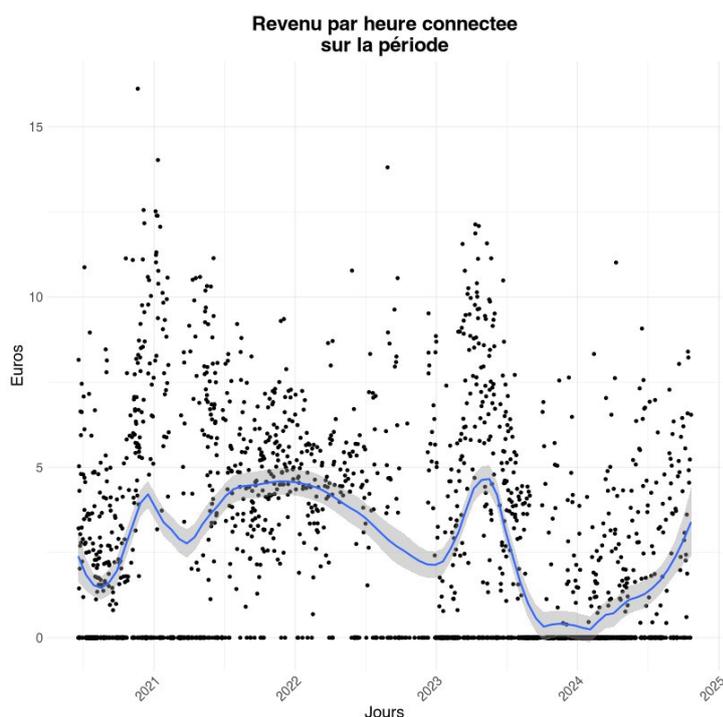
Remarque: Chauffeur Uber étude de cas (N= 1), 1851 observations (journées travaillées) (2017-2024).

Livreur Uber Eats

Le deuxième cas décrit l'activité d'un livreur à vélo travaillant pour la plateforme de livraison de repas Uber Eats. Il est inscrit depuis juin 2020 et a travaillé 1 322 jours au cours de la période considérée. Il travaille en moyenne 6,46 heures par jour. Son temps de travail est réparti en moyenne sur deux shifts (un à l'heure

du déjeuner, un à l'heure du dîner), pendant lesquels il passe 60,5 % de son temps à attendre des commandes, 12,8 % en pauses courtes (déconnexion de moins d'une heure), 11,2 % en route vers le point de retrait (restaurant), 11 % en route vers le client et 4,5 % en attente devant le point de retrait. Il parcourt en moyenne 6,87 km par service, dont 90 % pour se rendre chez le client. Au cours d'un service, il effectue en moyenne 3 courses, qui lui rapportent 14 euros (qui lui sont intégralement reversés, car la plateforme ne prélève aucune commission sur les revenus des travailleurs), soit un revenu horaire moyen de 4,24 euros et un revenu moyen par heure « de livraison » (en route vers le client) de 37 euros.

Figure 10. Étude de cas d'un livreur Uber Eats, revenus horaires

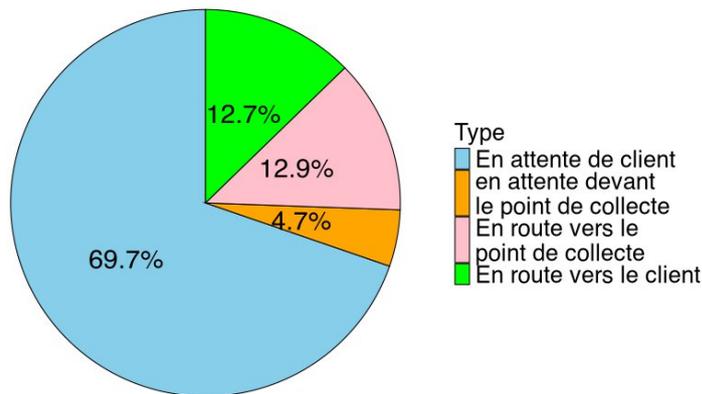


Remarque: un livreur Uber Eats étude de cas – 1322 observations (journées travaillées)

Il travaille en moyenne 37h30 par semaine, dont 4h la nuit et 5h le dimanche. Il travaille en moyenne 7 jours par semaine, pour un revenu moyen de 158 euros par semaine. Son activité est variable, alternant entre des périodes d'activité et des périodes d'inactivité. Dans l'ensemble, son revenu horaire tend à stagner sur la période. Il est également actif sur plusieurs plateformes, ce qui explique en partie l'importance du temps d'attente par rapport au temps de connexion, même si le temps d'attente réel reste élevé.

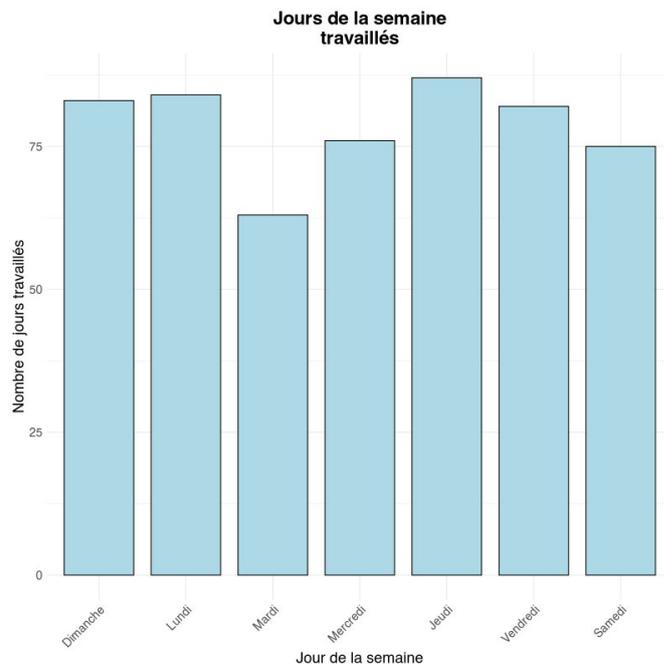
Figure 11. Cycle de répartition du temps de travail, livreur Uber Eats

Division du temps de travail



Remarque: un livreur Uber Eats étude de cas – 1322 observations (journées travaillées). Temps de travail = connecté (logged in).

Figure 12. Nombre de jours travaillés par jour de la semaine, livreur Uber Eats

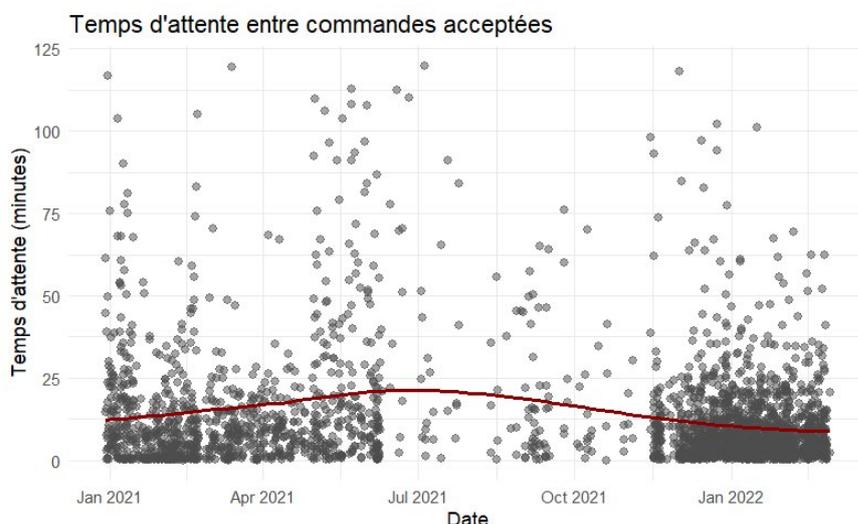


Remarque: un livreur Uber Eats étude de cas – 1322 observations (journées travaillées)

Livreurs Deliveroo

Cette troisième étude de cas décrit l'activité de deux livreurs Deliveroo travaillant à vélo et à vélo électrique. Leur historique de travail a été reconstitué à partir de données brutes horodatées obtenues via des demandes RGPD, couvrant un total de 4 811 livraisons effectuées entre janvier 2021 et mars 2022 (période pendant laquelle les deux livreurs étaient actifs simultanément). Il convient de noter que pendant une période concomitante, de mi-juin à novembre, les deux livreurs ont été nettement moins actifs (figures 14 et 15).

Figure 13. Temps d'attente entre les commandes acceptées (janvier 2021 - mars 2022), livreurs Deliveroo



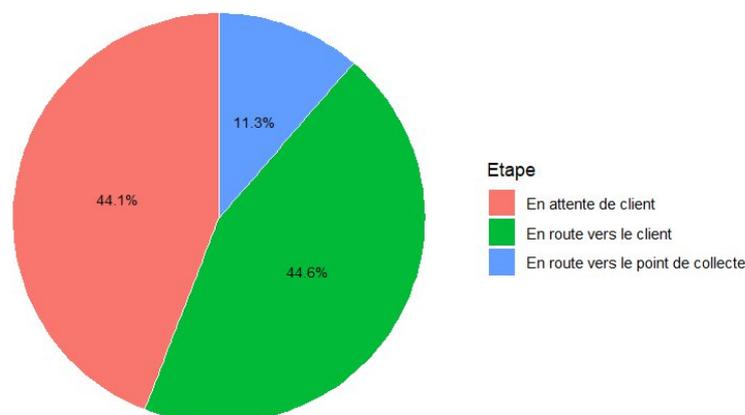
Remarque: 2 livreurs Deliveroo. 4 811 commandes effectuées.

Bien que les informations relatives aux revenus ne soient pas divulguées par la plateforme, l'ensemble des étapes de la livraison, depuis l'attribution de la commande jusqu'à la remise au client, peuvent être reconstituées. En moyenne, un cycle de livraison complet dure 28 minutes et 44 secondes, réparties comme suit : 12 minutes et 41 secondes entre l'acceptation des propositions de commande, 3 minutes 15 pour se rendre au point de retrait (pick-up, en général, un restaurant) et 12 minutes et 48 secondes pour livrer la commande au client depuis le point de retrait. Ces durées correspondent aux indicateurs d'activité communiqués par Deliveroo pour 2022. Nous définissons le temps d'attente (entre deux propositions acceptées) comme une période de travail non rémunérée, pendant laquelle le livreur est connecté à la plateforme¹⁶. En termes de répartition du temps, le graphique circulaire (voir figure 16) montre que 44,6 % du temps est consacré à la livraison au client, 44,1 % à l'attente entre les propositions de commande acceptées et 11,3 % au trajet pour se rendre au point de retrait (pick-up). Cela signifie que seulement 44,6 % du temps de travail correspond à la livraison effective, tandis que 55,4 % consiste en du temps non rémunéré (attente ou déplacement entre les tâches).

¹⁶ Les données fournies par Deliveroo ne permettent pas de distinguer clairement si un livreur est connecté ou déconnecté, notamment dans les cas où des propositions de commandes continuent d'être envoyées. Dans le cadre de notre étude, nous adoptons une définition conventionnelle du temps de travail : un livreur est considéré comme en activité lorsqu'il est connecté à l'application, sans interruption volontaire, même s'il ne reçoit aucune proposition de commande pendant une période maximale de 120 minutes. Au-delà de ce délai, la période d'inactivité (sans proposition de commandes) est assimilée à une pause et n'est donc pas comptabilisée comme du temps de travail. Cette règle méthodologique vise à pallier les limites des données disponibles.

Figure 14. Répartition du temps de travail, livreurs Deliveroo

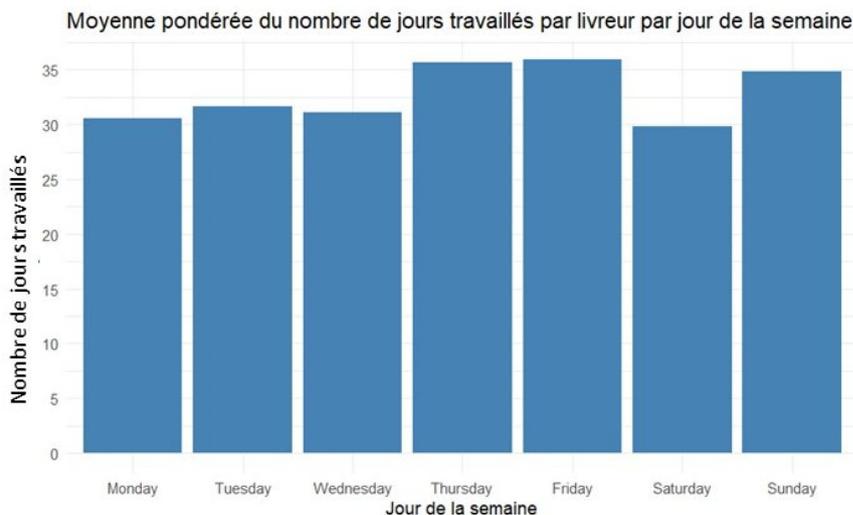
Cycle de répartition du temps de travail



Remarque: 2 livreurs Deliveroo (Janvier 2021 - Mars 2022).

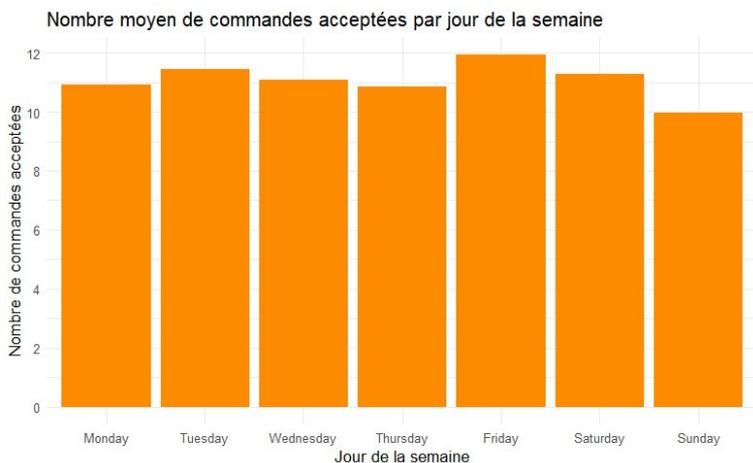
Ensuite, la répartition du travail sur la semaine est relativement constante. Les jours les plus chargés sont le jeudi et le vendredi (voir figure 17), le dimanche étant plus chargé que le lundi. Le nombre de jours travaillés par jour de la semaine reste stable, ce qui suggère qu'il n'y a pas de schéma spécifique de jours de congé. En moyenne, les livreurs effectuent entre 10 et 12 livraisons acceptées par jour, selon le jour de la semaine. Le vendredi, la moyenne est d'environ 12 livraisons, tandis que le dimanche, elle tombe à environ 10. Il est important de noter que toutes les livraisons proposées ne sont pas acceptées. Au total, 4 811 commandes ont été acceptées, tandis que 4 362 ont été refusées. Cela a une incidence significative sur la structure du temps de travail, car le temps passé à examiner ou à refuser les propositions reste « actif » mais non rémunéré. Le temps d'attente entre deux commandes acceptées varie considérablement (la figure 18 montre les commandes acceptées par jour). La médiane est d'environ 15 minutes, mais dans certains cas, elle peut atteindre deux heures, ce qui reflète probablement soit de courtes pauses, soit l'absence de propositions de livraison intéressantes. La répartition du temps utilisé illustre clairement la structure du travail basé sur une plateforme, où moins de la moitié du temps passé connecté à la plateforme génère des revenus.

Figure 15. Moyenne pondérée du nombre de jours travaillés par jour de la semaine (janvier 2021 - mars 2022), livreurs Deliveroo



Remarque: 2 livreurs Deliveroo (Jan 2021 - Mars 2022).

Figure 16. Moyenne pondérée du nombre de commandes acceptées par jour et par livreur, livreurs Deliveroo



Remarque: 2 livreurs Deliveroo (Jan 2021 - Mars 2022).

Les travailleurs savent-ils quelles données sont collectées à leur sujet ?

Les travailleurs sont, dans l'ensemble, au courant que la plateforme collecte un nombre important de données personnelles concernant leur activité. Au cours des focus group, les livreurs nous ont par exemple détaillé la manière dont la plateforme les rappelle à l'ordre, parfois directement via un appel téléphonique, en cas de dépassement de la durée de livraison, ou en cas de déviation importante à la route tracée par l'application entre le point de collecte et le point de livraison. Les chauffeurs VTC nous décrivent eux la manière dont les plateformes privilégient certains chauffeurs arrivés depuis peu de temps ou opérant sur

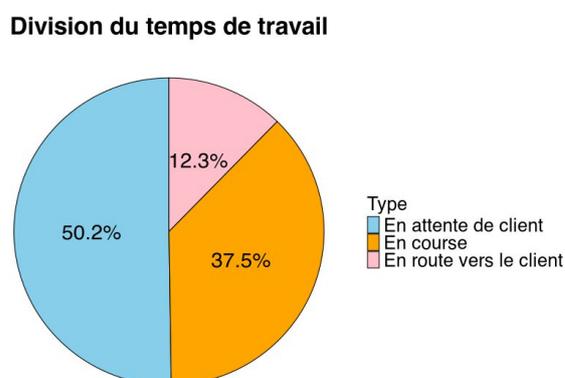
certaines créneaux dans l'attribution des courses.

Attends, ça m'a fait rire. "Nous ne détenons plus vos données de vitesse relative". Ça m'a fait rire. Ah, là, voilà, [montre un mail détaillant la liste des données dont la plateforme ne dispose pas] tout ce qu'ils n'ont pas. Note de performance ? Eh, qu'est-ce qu'ils ont répondu à ton avis ? "Non, Deliveroo ne classe pas ni n'évalue les livreurs. Et nous ne demandons pas à nos clients de le faire non plus". Non, c'est sûr qu'il n'y a pas un bouton pour dire comment s'est passé la livraison. C'est juste écrit en plein sur l'appli quand tu commandes. Mais bon, à part ça... (Livreur, atelier de restitution, 2024)

En revanche, la plupart des travailleurs n'étaient pas au courant de la nature précise des données collectées, ou de l'utilité potentielle de ces données. Ils ont ainsi majoritairement été surpris par le contenu des graphiques et visualisation structurées que nous leurs avons partagé au cours des ateliers de restitutions. Ils ont dans leur grande majorité exprimé une surprise devant le nombre d'heures passées "à attendre" dans un shift standard. Plus que la quantité de données collectées par la plateforme, ils étaient ainsi particulièrement intéressés par les métriques synthétiques décrivant en détail leur activité que nous leur avons fournis.

Moi ce qui m'a surpris c'est le nombre d'heures d'attente. En fait je suis plus en attente que en course avec les clients. Pour moi c'est une perte de temps. C'est du gaspillage. On a une amplitude d'horaire dans la journée qui est phénoménale en fait, et en fait on travaille que très très peu d'heures. On est en course avec le client que peut-être quatre ou cinq heures et encore, et en fait on est quinze heures connectés sur une journée complète. (Chauffeur VTC, atelier de restitution, 2024)

Figure 17. Répartition du temps de travail des chauffeurs Uber



Remarque : répartition du temps de travail des chauffeurs Uber selon les données personnelles des travailleurs, 61 Chauffeurs ; 73.033 observations (journées travaillées).

Dans l'ensemble, si les travailleurs ne semblent pas surpris par le volume considérable de données collectées par les plateformes, ils expriment presque unanimement toutefois leur frustration quant à l'utilisation qui en est faite. La question du calcul des tarifs, des primes et des ajustements tarifaires a posteriori est au cœur des préoccupations des travailleurs. Ils se plaignent notamment du manque de visibilité sur la manière dont Uber calcule les tarifs à partir des données collectées via l'application. Les imprévus sur-

venant pendant une course ne sont souvent pas pris en compte, ou parfois pris en compte de manière jugée inadéquate, ce qui conduit à une rémunération perçue comme injuste.

« Bonjour, je ne suis pas d'accord avec le réajustement du tarif. Le passager a donné plusieurs fois une mauvaise adresse de prise en charge. Pour les deux courses précédentes, j'ai dû annuler parce qu'il avait indiqué une mauvaise adresse de prise en charge. Il a indiqué la rue « X » alors qu'il se trouvait à « Y », alors, de bonne foi, je suis allé le chercher au lieu d'annuler la course. Veuillez donc annuler le réajustement ou me contacter pour plus d'informations. » (Chauffeur Uber, communication écrite via le chat interne de la plateforme)

Le traitement unilatéral des plaintes et des réclamations, perçu comme systématiquement favorable au client, est également largement critiqué. Les travailleurs décrivent généralement un sentiment d'arbitraire lié à la manière dont les plateformes collectent leurs données et les utilisent.

Comment les pratiques de collecte de données des plateformes influencent-elles les travailleurs ?

Sur la base d'entretiens, de travaux ethnographiques sur le terrain, d'ateliers et de groupes de discussion organisés avec des travailleurs de plateforme et des syndicats, cette section explore les façons diverses et souvent ambivalentes dont la collecte et l'utilisation des données par les plateformes sont comprises et interprétées par les acteurs, ainsi que leur influence sur leur comportement et leur vie.

Les points de vue des travailleurs sur les données et les algorithmes peuvent être synthétisés de manière analytique en trois types principaux : l'autocensure, l'adaptation individuelle et l'action collective, chacun étant associé à des stratégies et des interprétations subjectives distinctes. Ces catégories ne s'excluent pas mutuellement et s'entremêlent souvent, produisant des effets économiques, psychologiques, politiques et liés à la santé. Il est à noter que ces réactions transcendent les clivages idéologiques : même les travailleurs politiquement engagés ou critiques, y compris ceux qui ont des opinions de gauche, ainsi que les individus plus conformistes ou libéraux, peuvent subir des effets similaires et alterner entre des réactions individuelles et collectives.

L'adaptation comme conséquence des effets policiers de la surveillance des données

Les données, en tant qu'outil de surveillance, sont perçues quotidiennement par les livreurs et les chauffeurs de VTC, mais leurs perceptions et leurs craintes quant aux conséquences varient considérablement. Il est important de souligner que les livreurs sans autorisation légale de travailler s'abstiennent souvent de demander une copie de leurs données par crainte de représailles. Ils sont conscients de l'étendue des données collectées par les plateformes, mais l'utilisation abusive potentielle de ces informations, notamment en matière de vérification d'identité, les inquiète particulièrement. De plus, leur statut juridique précaire accentue leur anxiété, ce qui conduit nombre d'entre eux à adopter une attitude d'autocensure. Les rapports et les entretiens menés en 2024 et 2025 avec les coordinateurs de la Maison des Livreurs à Bordeaux et de la Maison des Coursiers à Paris indiquent que ce groupe est confronté à des risques sanitaires accrus et qu'il est vulnérable aux agressions violentes¹⁷.

De nombreux travailleurs que nous avons interrogés ont insisté sur le fait qu'ils avaient été sanctionnés pour avoir refusé plusieurs courses consécutives. La plupart des travailleurs sont convaincus, malgré les affirmations contraires des plateformes, que ceux qui refusent trop de courses ou de commandes sont

¹⁷Cela a été confirmé par les premières conclusions de l'étude menée par des chercheurs de l'INED, intitulée SANTE-COURSE. Pour en savoir plus, rendez-vous sur <https://www.ined.fr/fr/tout-savoir-population/memos-demo/pa-roles-chercheurs/marwan-al-qays-bousmah/>

bloqués par l'algorithme pendant un certain temps et ne se voient plus proposer de commandes ou de courses. Il y a quelques années, un livreur a reçu un appel d'un responsable de la répartition d'une plateforme qui lui a recommandé de ne pas refuser trop de commandes afin d'éviter une suspension :

« Je lui ai demandé comment faire. Je lui ai dit : je dois refuser seulement 10 % des commandes ? Il m'a répondu oui, sinon ça aura un impact, tu recevras moins de commandes. Alors j'ai dit OK, et ensuite, dès qu'il y avait des commandes, je les acceptais et je comptais. Je me disais : ah, c'est la dixième, allez, je peux la refuser. Ensuite, ils ont mis le taux d'acceptation, puis ils l'ont supprimé et ont mis autre chose, comme un smiley. » (Livreur, atelier de restitution, 2024)

Par contre si tu n'étais pas connecté [de 12h à 14h], tes statistiques baissaient. Si tu t'annulais un créneau plus de 24h à l'avance, tes statistiques baissaient. Et si tu n'étais pas connecté de 20h à 22h le vendredi, samedi, dimanche, tes statistiques baissaient. Et tu avais accès aux courses après les autres. Donc tu vois, vraiment, ils te forçaient à te connecter. (Livreur, atelier de restitution, 2024)

Cette déclaration illustre l'adaptation individuelle que de nombreux livreurs ont mise en place en raison de la gestion algorithmique et de la crainte de conséquences économiques négatives. La gestion algorithmique se traduit par une pression constante ressentie par les travailleurs. Ils peuvent faire la différence lorsqu'ils ont l'occasion de comparer deux entreprises différentes, comme ce livreur qui travaillait auparavant pour une grande plateforme et qui préfère aujourd'hui travailler uniquement pour une start-up locale « à visage humain » :

« Ici, tu ne reçois la commande que lorsqu'elle est prête au restaurant. Tu ne perds donc pas de temps. Il n'y a pas de processus de mise en relation, à part la proximité du restaurant. Ta vitesse n'est pas suivie : il n'y a pas de système de notation et le salaire est meilleur (...) C'est beaucoup moins stressant que Deliveroo » (Livreur, atelier de restitution, 2024)

Dans la plupart des cas, les travailleurs s'inquiètent de l'utilisation des données collectées pour surveiller leur activité. Certains, en particulier ceux qui cherchent avant tout à garantir un revenu mensuel suffisant, semblent moins enclins à revendiquer une réglementation des données, qu'ils perçoivent souvent comme complexe ou dépassant leur compréhension immédiate. Ils privilégient plutôt des revendications en faveur d'une plus grande transparence et d'une plus grande équité dans les systèmes de paiement.

« J'ai des collègues qui me disent : « J'ai eu une bonne journée hier », combien tu as gagné ? Ils répondent : « J'ai gagné 60 euros de 10 h à 20 h ». Je leur dis : « Ce n'est pas une bonne journée. Tu as gagné 6 euros de l'heure brut ? » Ils répondent : « Oui, bien sûr, mais comparé à d'autres fois... ». Et puis, vous voyez, ceux qui commenceront en 2024 n'auront inévitablement aucun point de comparaison. Ils se diront probablement : « Oui, les gars, ils disent qu'en 2017, 2020, ils gagnaient 100 euros par jour, facilement ». Eh ben oui, parce que c'était vrai. » (Livreur, groupe de discussion 2024)

La conversation de ce livreur avec ses camarades illustre la normalisation de la détérioration des conditions de travail par la comparaison entre pairs et l'absence de repères institutionnels. Alors que les travailleurs expérimentés s'appuient sur la mémoire historique pour souligner la baisse des revenus quotidiens depuis 2017, année où de nombreuses grèves et manifestations publiques ont eu lieu, les nouveaux arrivants en 2024 ne disposent pas de ce cadre de référence. Le partage d'informations par le biais de conversations informelles entre pairs remplace les normes salariales officielles et contribue à redéfinir ce qui constitue un revenu acceptable. Malgré une conscience implicite de l'exploitation, la résignation prévaut, ainsi que l'autocensure et l'adaptation aux règles du marché, reflétant la fragmentation du travail sur plateforme.

Parmi de nombreux travailleurs de plateforme, il existe un sentiment général de fatalisme à l'égard de l'ère

numérique et de la plateformes de leur travail quotidien. Cette perception d'inévitabilité, d'être pris au piège dans un système sur lequel ils n'ont aucune influence, s'intensifie lorsque les travailleurs tentent de communiquer directement avec les plateformes pour résoudre des problèmes tout en continuant à travailler. Ces efforts se soldent souvent par une frustration, car les réponses des plateformes ont tendance à être inexactes, vagues, automatisées (sans contrôle humain) ou tout simplement inexistantes.

« Ce qui bloque le dialogue entre les livreurs et les plateformes, c'est qu'entre nous, c'est un robot qui nous répond. Quelle que soit notre plainte, il n'y a personne derrière l'écran. Sauf au niveau des clients. En gros, quand il s'agit d'argent, tant que cela ne les touche pas financièrement, ils ne s'intéressent pas [à la communication directe] » (Livreur, groupe de discussion 2024).

De telles interactions renforcent l'impression que les entreprises-plateforme sont structurellement peu réactives et peu intéressées par un dialogue constructif avec les livreurs. Au fil du temps, cette rupture de la communication favorise un sentiment d'impuissance, dans lequel la plateforme n'est plus perçue comme un employeur responsable ou même comme un partenaire commercial, mais plutôt comme une infrastructure numérique opaque opérant hors de portée des revendications individuelles ou collectives.

« Et à lui (le responsable d'Uber Eats), lors de la réunion, quand nous lui avons posé la question : « Savez-vous qu'il y a des personnes en scooter ? », il a répondu : « Non, Uber Eats n'a aucun moyen de savoir qu'il y a des personnes en scooter. » Pourtant, ils ont accès aux données sur la vitesse de déplacement. » (Livreur, groupe de discussion 2024)

Au cours du groupe de discussion, les livreurs ont été invités à proposer des revendications ou des solutions concrètes que les syndicats pourraient défendre dans le cadre des négociations collectives. La majorité des revendications concernent les méthodes utilisées pour calculer la rémunération, notamment la distance ou le poids excessif des commandes, et les déconnexions jugées abusives.

« J'ai déjà reçu des commandes à livrer à 20 kilomètres, et je les refuse, c'est tout simplement impossible à vélo. (...) Le problème, c'est que lorsque vous refusez, vous craignez que cela se retourne contre vous par la suite. (...) ça met une fois de plus en évidence l'absurdité des applications, on est censés être à vélo, mais aucun livreur ne peut effectuer, par exemple, cinq livraisons consécutives de 15 kilomètres chacune. » (Livreur, groupe de discussion 2024)

Adaptation et réaction : partage d'informations

En réponse à l'opacité de la gestion basée sur les données, les livreurs et les chauffeurs adoptent des formes tactiques d'adaptation, développant des théories empiriques sur le fonctionnement de l'algorithme. Ces cadres interprétatifs servent à la fois à réduire l'incertitude et à retrouver un sentiment d'autonomie au sein d'un système marqué par l'asymétrie de l'information et du pouvoir. Le partage d'informations est devenu une stratégie courante chez les travailleurs de plateforme, en particulier via les réseaux sociaux tels que WhatsApp, Telegram ou les groupes Facebook. Les livreurs et les chauffeurs déclarent compter sur ces canaux pour accéder à un soutien et à des informations cruciales qui les aident à naviguer dans les incertitudes du travail sur plateforme et à essayer d'améliorer leur efficacité. Un livreur expérimenté nous a montré un e-mail qu'il a reçu il y a quelques années d'une grande plateforme, qu'il a perçu comme une forme de pression : « L'accès à l'application ne dépend pas seulement de vos statistiques, mais aussi de celles des autres livreurs ». Ce message l'encourageait à entrer dans une concurrence féroce avec les autres livreurs, s'inscrivant ainsi dans une stratégie délibérée de l'entreprise visant à saper la solidarité entre les travailleurs.

Stratégies collectives de partage d'informations

L'opacité informationnelle dans la gestion algorithmique favorise à la fois les perceptions individuelles d'injustice et les revendications collectives en faveur de la transparence. Un chauffeur de VTC et membre d'un syndicat raconte :

« La première raison pour laquelle Uber m'a suspendu, c'est parce que je posais des questions sur les conditions d'attribution des courses. Pourquoi le profil A obtient-il plus de courses que le profil B, qui est le mien ? En fait, je comparais ma ville, qui est une petite ville, avec d'autres villes. Je voyais que mes collègues avaient plus de travail que moi. Je voulais savoir pourquoi. » (Membre syndical, chauffeur, groupe de discussion 2024)

Son expérience reflète la manière dont le manque d'accès aux critères d'attribution est perçu comme une forme d'exclusion injuste ou de sanction implicite, suscitant la suspicion puis la contestation. Un autre membre syndical souligne à quel point l'accès aux données est devenu une question structurelle dans les négociations collectives aujourd'hui, dans le contexte de l'ARPE :

« Donc, sur la question des données, la première chose à savoir, c'est que les négociations sur la rémunération ont été suspendues par les plateformes précisément parce qu'une certaine quantité de données a été demandée. » (Membre syndical, chauffeur, groupe de discussion 2024)

Ces témoignages soulignent comment le contrôle des données fonctionne comme un mécanisme de pouvoir, limitant à la fois la compréhension individuelle des travailleurs sur la dynamique des plateformes et la capacité à mener des négociations institutionnalisées. En réponse, les syndicats ont développé leurs propres stratégies pour recueillir des informations, reconstituer les structures de rémunération et soutenir leurs positions dans le cadre du dialogue social. Cette stratégie a été particulièrement mise en œuvre par un syndicat de coursiers et un autre syndicat de chauffeurs, qui ont mutualisé leurs informations grâce à des documents collaboratifs partagés en ligne. Les données collectées dans ce cadre sont utilisées pour mieux comprendre le fonctionnement des plateformes et pour contrôler le respect par celles-ci des accords signés dans le cadre des négociations de l'ARPE. Les travailleurs et les syndicats ont des doutes quant à l'application des accords tarifaires (voir chapitre 4), d'autant plus que la manière dont ces accords sont appliqués rend leur vérification extrêmement difficile pour les travailleurs. Les plateformes elles-mêmes reconnaissent des « erreurs » et des « bugs techniques » qui ont entraîné des retards dans la mise en œuvre des mesures liées aux accords.

Le fait que quand [les plateformes] disent 30 euros l'heure [en accord avec la rémunération minimale prévue dans les accords collectifs], ils n'appliquent pas ça [directement], mais ils vont faire le cumul sur un mois. Parce que ça, moi, personnellement, c'est ça qui me... - C'est pas clair ! - C'est pas clair ! - Ils cumulent ça ! - Ça prend un mois pour voir. Combien de fois, je les appelle et je dis : "C'est pas normal, ce prix-là, regardez combien j'ai. J'ai travaillé une heure et demie". (Chauffeur, atelier de restitution, 2024)

En résumé, les entretiens menés lors du groupe de discussion, conformément aux conclusions d'autres articles scientifiques, soulignent la manière dont la surveillance algorithmique est perçue par les travailleurs des plateformes comme une présence persistante et souvent opaque. Les travailleurs décrivent porter une attention accrue aux notifications et aux alertes qu'ils reçoivent via l'application, qui, bien qu'il s'agisse parfois d'informations tout à fait ordinaires, sont souvent interprétées comme des signaux d'un risque potentiel. Les messages concernant les évaluations, les délais d'acceptation ou les avertissements vagues sur des suspensions potentielles sont une source d'anxiété, en particulier lorsque leur signification ou leurs implications ne sont pas clairement expliquées. Ce manque de transparence perçu favorise un climat d'in-

certitude dans lequel les chauffeurs se sentent constamment évalués, sans avoir accès aux critères sur lesquels ils sont jugés. En réponse, certains développent des stratégies de précaution visant à se protéger contre d'éventuelles sanctions. Par exemple, dans le contexte de la livraison de repas, plusieurs travailleurs ont déclaré photographier systématiquement chaque remise au client, non pas parce que cela leur est demandé, mais comme une forme d'autoprotection en cas de litige concernant une commande manquante ou non livrée. Ces pratiques illustrent la manière dont les travailleurs des plateformes tentent de naviguer et d'anticiper les jugements algorithmiques dans un environnement où la responsabilité est asymétrique et où la marge de contestation reste limitée.

De l'adaptation à l'action collective. Les conséquences économiques de la gestion algorithmique

Dans le cas des travailleurs du secteur des VTC, il est apparu qu'ils travaillent sous la pression d'investissements financiers importants dans de nouveaux modèles de véhicules électriques. Cette pression est transmise par e-mail et par message, puis se concrétise par la reclassification des catégories de véhicules, qui détermine l'accès à différents niveaux de tarifs. La question de la déclassification algorithmique des véhicules, en particulier dans des catégories telles que « Green » ou « Comfort » dans le cas d'Uber, est apparue dans le groupe de discussion comme une source de confusion et de frustration pour plusieurs chauffeurs. Ces changements ne sont souvent pas clairement communiqués ni expliqués de manière adéquate par les plateformes, ce qui entraîne un sentiment de perte d'autonomie et d'insécurité économique. Par exemple, un chauffeur a décrit la suppression soudaine de la catégorie « Vert » pour son véhicule hybride de 2020, qui représentait auparavant une part importante de ses revenus :

« En mai 2024, j'avais un véhicule hybride de 2020. Ils m'ont retiré la catégorie « green ». Uber green c'est un type de course. Et honnêtement, sans exagérer, les courses green ça représentait 60 % de mes revenus. » (Chauffeur, groupe de discussion 2024)

De même, un autre chauffeur a raconté avoir investi dans un véhicule hybride à la suite d'incitations de la plateforme, pour se voir retirer l'accès à la catégorie « vert » après quelques mois :

« Dès que j'ai acheté un véhicule hybride, ils m'ont transféré dans la catégorie green pendant quelques mois, puis ils m'ont retiré cette catégorie. En gros, j'ai dépensé de l'argent pour me retrouver sans l'option green. » (Chauffeur, groupe de discussion 2024)

Dans les deux cas, les chauffeurs ne remettaient pas nécessairement en question ni ne comprenaient les critères techniques ou commerciaux, mais dénonçaient plutôt le manque de transparence concernant les règles d'éligibilité, les paramètres des catégories et la justification de ces changements. Ces perceptions sont exacerbées dans le contexte économique actuel, marqué par l'inflation, la hausse des coûts d'exploitation (carburant, entretien, prêts automobiles) et la concurrence croissante. La perte de l'accès à une catégorie apparemment plus rentable est donc interprétée par certains conducteurs comme un renforcement de leur dépendance économique vis-à-vis de la plateforme et comme une expression indirecte de leur subordination. Si ces rétrogradations ne sont pas nécessairement intentionnelles, leurs effets sont perçus comme des contraintes pesant sur l'autonomie professionnelle des chauffeurs. En fin de compte, ces témoignages ne constituent pas seulement une critique des décisions algorithmiques elles-mêmes, mais reflètent également une demande plus large de prévisibilité, de clarté et d'équité procédurale dans la gouvernance du travail sur plateforme. Le manque de lisibilité perçu autour de ces changements exacerbe le sentiment de vulnérabilité des chauffeurs au sein d'un système qu'ils ont peu de moyens de comprendre, d'anticiper ou d'influencer.

Le partage d'informations, une conséquence de la gestion algorithmique

Cette pratique de partage d'informations permet de reprendre collectivement le contrôle et de favoriser une compréhension commune du fonctionnement apparent de l'application et du marché. Ces observations ont également été mises en évidence par d'autres études (Bowyer *et al.*, 2025 ; Srnec, 2025). Ces échanges s'inscrivent dans un répertoire plus large d'actions menées par les travailleurs des plateformes, qui recourent à des pratiques informelles pour faire face à l'opacité algorithmique et à la fragmentation du travail. Dans certains cas, des syndicats et des associations à but non lucratif telles que la Maison des coursiers (Paris) et la Maison des livreurs (Bordeaux) ont réussi à exploiter et à organiser ces répertoires, amplifiant ainsi leur impact et renforçant l'action collective.

« Cela renforce déjà le lien social entre les livreurs, ce qui favorise un sentiment de cohésion. OK. Je constate qu'il existe de nombreux groupes de livreurs qui s'entraident, notamment pour les réparations mécaniques. Il y a aussi un livreur qui se porte volontaire comme coiffeur et un autre comme mécanicien vélo [à la Maison des livreurs]. » (Livreur, groupe de discussion 2024)

Cela reflète une forme d'auto-organisation des travailleurs qui s'est développée en réponse à l'insuffisance des infrastructures fournies par les plateformes, à l'isolement et aux risques pour la santé. Avec le soutien d'organisations de la société civile, les travailleurs construisent des réseaux informels pour partager des informations, se coordonner et favoriser la solidarité. La collaboration des travailleurs des plateformes avec les syndicats, les chercheurs et les fonctionnaires est une réaction aux effets de déséquilibre de pouvoir dans leur relation avec les plateformes et à la crainte quotidienne d'être suspendus.

Les données comme stratégie juridique

Ces dernières années, le droit d'accès aux données personnelles, protégé notamment par le RGPD, est apparu comme une stratégie controversée explorée par les travailleurs dans leurs confrontations avec les entreprises-plateforme. Les conclusions du groupe de discussion révèlent que cette pratique va au-delà de la simple curiosité individuelle ; elle s'inscrit dans un effort plus large visant à reprendre le contrôle sur des conditions de travail largement rendues invisibles par la gestion algorithmique. Les archives de données des plateformes, qui enregistrent les heures de connexion, les temps d'attente non rémunérés, les catégories de courses et les schémas de désactivation, rendent visibles des dimensions du travail qui échappaient auparavant à tout contrôle.

« En d'autres termes, dès l'instant où nous créons des données pour les plateformes, le livreur doit pouvoir les contrôler. Autrement dit, il doit savoir quelles données ont été collectées en rapport avec son activité et être tenu informé. Et ensuite, notre travail en tant que syndicat consiste à dire au livreur : « Regarde ces données, elles te permettent en fait de te défendre. Nous expliquons au livreur que demain... Je voudrais donner l'exemple de la suspension pour partage de compte. » (Représentant syndical ; secteur de la livraison ; groupe de discussion 2024)

Pour certains chauffeurs de VTC, ces données constituent la preuve d'une relation de travail dissimulée, remettant en cause le discours officiel sur le statut d'entrepreneur indépendant.

« Comme je l'ai dit au début, ils utilisaient les données pour les retards, parfois de 5 ou 10 minutes. Ou parce que la personne avait refusé une commande qui dépassait une certaine distance. Nous avons cependant des limites sur les distances de livraison. Et ensuite, nous avons utilisé les données personnelles pour contester les décisions prises par l'application. Et aussi pour les affaires portées devant le tribunal du travail. Et maintenant, nous les avons utilisées. Je sais qu'ils essaient de négocier à l'amiable avec certains chauffeurs, afin de ne pas avoir à aller devant le tribunal pour

violation de l'accord collectif. » (Membre d'un syndicat ; secteur de la livraison ; groupe de discussion 2024)

Les actions en justice, en particulier devant les conseils prud'hommaux, sont donc considérées comme une voie possible pour obtenir une reclassification ou une indemnisation. Cependant, ce tournant juridique n'est pas accueilli sans critique. Certains participants expriment leur ambivalence ou leur scepticisme à l'égard des procédures judiciaires. La crainte de représailles, telles qu'une visibilité réduite sur l'application, une diminution de l'attribution du nombre de courses ou une désactivation brutale, est fréquemment mentionnée. Le recours à une action judiciaire est perçu comme asymétrique et éprouvant sur le plan émotionnel.

« En général, c'est par le biais des données (...) Parce qu'en général, la stratégie des plateformes consiste à discréditer le livreur et à dire : « Oui, mais ce chauffeur n'était pas professionnel, il a été signalé ». Donc, vous utilisez leur propre arme contre eux en disant : « Non, ce n'est pas possible, sur 1 000 livraisons, il a eu 998 pouces vers le haut et 2 pouces vers le bas ». (Membre d'un syndicat ; secteur de la livraison ; groupe de discussion 2024)

Il en résulte non pas une tendance homogène à la judiciarisation, mais plutôt un éventail de réponses stratégiques : de la confrontation judiciaire aux demandes de réparation morale ou financière, en passant par la négociation collective et d'autres alternatives telles que l'adhésion à des coopératives. L'accès aux données constitue donc un point d'entrée essentiel pour analyser la gouvernance algorithmique du travail, mais son utilisation reste diverse, tactique et façonnée par l'expérience individuelle et les connaissances collectives des travailleurs de plateforme. Certains travailleurs peuvent accepter le risque d'une baisse potentielle de leurs revenus si la plateforme leur envoie moins de courses. Cependant, pour d'autres, en particulier les travailleurs sans papiers, prendre un tel risque est perçu comme extrêmement dangereux, car toute réduction de leur activité peut menacer leurs moyens de subsistance déjà précaires et les exposer à une plus grande vulnérabilité. La citation suivante illustre comment la crainte des sanctions imposées par les plateformes peut conduire à l'autocensure et à un report de l'exercice de leurs droits :

« ... pour des raisons personnelles, je ne voulais pas m'en prendre directement à Uber, même si j'étais conscient de la nécessité de demander mes données personnelles. Et puis, tout récemment, j'ai décidé de faire la demande RGPD. Et juste après, j'ai remarqué que mon niveau d'activité avait vraiment baissé. » (Chauffeur, groupe de discussion, 2024)

Ce témoignage souligne le lien tangible entre l'exercice de droits, tels que les demandes d'accès aux données, et les formes de représailles algorithmiques, qui se traduisent par une réduction des missions attribuées et une perte de revenus conséquente. Ces pratiques fonctionnent comme des mécanismes de sanction numérique, grâce auxquels la plateforme impose le respect des règles et décourage toute contestation. Loin d'être purement symboliques, ces effets se traduisent concrètement par une modification des rythmes de travail, une diminution de la stabilité économique et une vulnérabilité accrue, en particulier pour les personnes situées en marge de la protection juridique et institutionnelle.

Conclusions

L'opacité des algorithmes affecte la capacité des travailleurs à influencer et à négocier de meilleures conditions de travail. Plutôt que d'accepter passivement, les travailleurs produisent des explications situées qui reflètent les formes perçues et réelles du contrôle algorithmique. En contrôlant l'accès aux données et aux informations communiquées aux organisations syndicales, les plateformes acquièrent un avantage dans les négociations. En demandant l'accès aux données, conformément à l'article 15 du RGPD, les travailleurs

ont la possibilité de réduire cet avantage. S'ils n'ont pas la capacité de produire directement une synthèse de leurs données, ils peuvent recourir à des services tiers (y compris les visualisations produites dans le cadre du projet par les chercheurs) pour obtenir une synthèse quantifiée de leur activité. De ce point de vue, les données représentent un moyen de rééquilibrer les rapports de force dans la relation entre les plateformes et les travailleurs. Agrégées par les syndicats, ces données pourraient à terme constituer un contrepoids au discours des plateformes. Dans un contexte de précarité, celles-ci tentent en effet de maximiser leurs efforts et de tirer parti de toutes les informations auxquelles elles peuvent avoir accès.

4. La mise en œuvre des accords collectifs dans l'économie de plateformes

Introduction

Ce dernier chapitre aborde la question de la mise en œuvre des accords collectifs. Il commence par présenter les stratégies utilisées par les syndicats et les employeurs des plateformes pour mettre en œuvre, contrôler et faire respecter ces accords. La partie suivante s'appuie sur les données fournies par les travailleurs, ainsi que sur les conclusions des groupes de discussion et des entretiens, afin d'évaluer si les accords évoqués dans le présent rapport ont été appliqués comme prévu. Enfin, nous réfléchissons aux principaux défis auxquels sont confrontés les partenaires sociaux pour garantir la mise en œuvre effective de ces accords.

Quelles stratégies les militants, les syndicats et les employeurs utilisent-ils pour mettre en œuvre les accords négociés dans l'économie de plateformes ?

Syndicats : stratégies de négociation et de mise en œuvre des accords collectifs

Dans les secteurs français de la livraison et du transport à la demande, les syndicats ont déployé diverses stratégies en matière de négociation collective, soit pour signer et mettre en œuvre les accords négociés, soit pour dénoncer l'architecture institutionnelle de l'ARPE.

Engagement institutionnalisé par le biais de l'ARPE et des voies juridiques

Certains syndicats émergents ont tenté de renforcer leur influence institutionnelle et d'obtenir la reconnaissance du gouvernement et des entreprises-plateforme. Une stratégie formelle a alors consisté à s'engager dans les activités coordonnées par l'ARPE.

Compte tenu de l'asymétrie structurelle de l'information entre les plateformes et les travailleurs, les représentants des livreurs ont demandé un audit technique externe de l'algorithme utilisé par les principales plateformes. Cette demande, présentée comme une ressource nécessaire à des négociations équitables et éclairées sur les conditions de travail, a marqué une initiative institutionnelle importante. Cependant, en mai 2025, aucune conclusion définitive n'avait été communiquée aux travailleurs, et la frustration grandissait face au manque de transparence et de résultats.

Parallèlement, certains syndicats, en particulier ceux qui ont une position plus critique, ont mobilisé des instruments juridiques pour faire valoir les droits des travailleurs, comme ils le font depuis six ans. Ils ont notamment engagé des poursuites judiciaires devant les tribunaux français et soutenu des efforts réglementaires plus larges, tant au niveau national qu'europpéen, afin de mieux encadrer et faire respecter les protections sociales dans l'économie de plateformes.

Des personnalités de FO et de la CGT avaient déjà engagé et soutenu des actions en justice visant à faire reclasser les travailleurs de plateforme en tant que salariés. Les deux organisations ont explicitement déclaré qu'elles considéraient le travail sur plateforme comme relevant du travail salarié et que le fait de mener des négociations sous le statut d'indépendant constituait une distorsion du Code du travail plutôt qu'un processus visant à établir de nouveaux droits. Par exemple, un dirigeant de la CGT a déclaré :

« C'est une question fondamentale pour nous. Dans sa position actuelle, la CGT ne peut signer aucun accord qui entérine le statut d'indépendant. La négociation ne sert

qu'à cela : c'est une négociation sectorielle, elle n'a aucune autre fonction. C'est ce que nous soupçonnions depuis le début, et cela a été confirmé depuis. Donc, s'il y a des accords qui offrent quelque chose aux travailleurs uniquement pour consolider le statut d'indépendant, cela n'est pas acceptable. » (Représentant syndical ; secteur de la livraison ; 2025)

Actions collectives controversées et mobilisation populaire

Les syndicats historiquement plus conflictuels, tels que la CGT et, plus récemment, FO, souvent alignés sur des luttes ouvrières de longue date et soutenus par des syndicalistes expérimentés de chaque secteur, continuent de privilégier l'action directe. Il s'agit notamment de grèves, de blocages de bâtiments d'entreprises et de manifestations publiques visant à attirer l'attention des médias et du public sur les revendications des travailleurs de plateforme. Ces actions sont particulièrement répandues parmi les syndicats représentant les coursiers et les chauffeurs de VTC, qui ont une longue histoire de mobilisation. Récemment, la FNAE et Union-Indépendants ont également appelé à des manifestations publiques.

Des approches fragmentées mais convergentes

Au départ, deux approches principales coexistaient au sein de l'ARPE. D'un côté, les syndicats historiques prônaient un changement structurel par le biais de manifestations et d'actions en justice. De l'autre, des organisations plus récentes et plus modérées privilégiaient un dialogue continu avec les plateformes, cherchant des solutions rapides aux griefs individuels tels que les suspensions de compte ou les désactivations injustifiées. Malgré ces différences, les syndicats se sont progressivement rapprochés d'une stratégie intermédiaire de dénonciation et de refus de tout compromis sur leurs principes fondamentaux. Le silence persistant et l'absence de réponse des plateformes ont conduit à l'organisation d'actions collectives publiques, notamment des manifestations coordonnées et des conférences de presse. Cette convergence reflète un mécontentement plus large parmi les travailleurs et leur volonté d'accroître la pression politique et sociale.

Outils juridiques et institutionnels pour faire respecter la loi

Les syndicats ont également exploré les outils juridiques disponibles pour garantir l'application des accords collectifs. Si la France ne dispose pas encore d'une commission de conciliation ou d'arbitrage spécifique à l'économie de plateformes, les syndicats se sont appuyés sur les tribunaux du travail généraux et ont soutenu l'extension des mandats de l'inspection du travail afin de traiter les questions spécifiques aux plateformes. Au niveau européen, de nombreux syndicats sont engagés dans un plaidoyer stratégique pour la défense des droits des travailleurs de plateforme. Les syndicats français affiliés à la Confédération européenne des syndicats (CFDT, CGT, FO, CFTC et UNSA) ont également joué un rôle important dans la promotion d'une directive européenne forte qui inclut une présomption de relation de travail.

Dans l'ensemble, le répertoire d'actions des syndicats dans l'économie de plateformes combine participation institutionnalisée, mobilisation conflictuelle et contestation juridique (comme le montre également Srnec, 2025). Cette stratégie hybride reflète à la fois la nature controversée du dialogue social dans ce secteur et le déséquilibre structurel persistant entre les travailleurs et les plateformes numériques.

Les plateformes

Deux modèles de représentation sectorielle

L'API regroupe des plateformes opérant sur des marchés multiples, à la fois dans la livraison et le VTC, et rassemblées autour d'enjeux transversaux liés au travail indépendant. Elle se présente comme une interface technique et sectorielle engagée dans une dynamique de concertation, mais sans exclusive sur un seul métier.

La FFTPR, au contraire, s'est constituée historiquement autour des plateformes VTC françaises ou européennes, dans une logique de régulation concertée et de différenciation vis-à-vis d'acteurs jugés historiquement agressifs. Elle revendique une approche plus ancrée localement et centrée exclusivement sur les enjeux des chauffeurs VTC.

Positions de négociation : entre réactivité défensive (API) et structuration proactive (FFTPR)

Les représentants de l'API adoptent une posture globalement réactive face aux revendications syndicales : l'agenda social est construit en réponse aux demandes, et les plateformes ne proposent pas de thématiques alternatives. Cette stratégie repose sur une logique du « minimum requis », visant à sécuriser les équilibres existants sans initier de réformes structurelles. Le dialogue social est ainsi perçu comme un cadre de validation plus que comme un espace de transformation.

« Il est normal qu'il y ait une force motrice peut-être plus importante du côté des représentants des travailleurs que du côté des plateformes, car dans ce cas, nous sommes ici pour discuter de nouveaux droits pour les travailleurs et donc de l'objectif de tout l'édifice législatif qui a été construit. La philosophie qui sous-tend ce dialogue social est précisément de donner à ces organisations de travailleurs la possibilité de nous dire ce qu'elles pensent qu'il faut faire pour améliorer la vie quotidienne de ces travailleurs. Il est donc normal que les organisations de travailleurs aient la priorité ou, en tout cas, la première parole sur ces sujets, qui seront ensuite discutés, à condition que, en tant que plateforme, tout sujet, tout thème susceptible de contribuer à la préservation de l'écosystème dans son ensemble soit abordé ». (Membre de l'API ; secteur de la livraison ; entretien 2025)

Au cours de la deuxième période de négociations, après les deuxième élections de mai 2024, l'API a adopté une approche plus prudente à l'égard des propositions. Interrogés sur les tarifs, nous avons demandé aux représentants des plateformes si une position commune sur la tarification était envisageable. Leurs réponses ont mis en évidence un problème central : la concurrence intense entre les plateformes, qui constitue un obstacle à une action coordonnée.

« Je serais prudent avant de parler d'harmonisation tarifaire, car il s'agit d'une question de concurrence. Enfin, ses commentaires ne nous appartiennent pas du tout, ils sont les vôtres. Il est important de préciser que tout cela a été négocié secteur par secteur. Chacun est libre de fixer ses propres tarifs. Je tiens à le souligner très fortement ». (Membre de l'API ; secteur de la livraison ; entretien 2025)

Cependant, un acteur majeur, Uber Eats, a récemment fait une déclaration publique¹⁸ et mis en œuvre une augmentation minimale des tarifs¹⁹ de sa propre initiative, sans aucune action coordonnée avec les autres plateformes (voir les réactions des syndicats dans la dernière section).

À l'inverse, la FFTPR insiste sur sa volonté de structurer une position collective cohérente entre les plateformes, d'abord en interne, puis en concertation avec l'API. Son président souligne l'importance d'une participation constructive :

« Tout le monde est d'accord sur un point : il existe une conviction commune que la conclusion d'accords est bénéfique pour le secteur et que, pour y parvenir, il est nécessaire de s'engager avec les syndicats. Deuxièmement, je pense que tout le monde

¹⁸ Annonce d'un tarif minimum de trois euros. Voir : <https://www.radiofrance.fr/franceinfo/podcasts/le-decryptage-eco/un-tarif-minimum-de-3-euros-par-course-instaura-par-uber-eats-pour-ses-livreurs-6701203>

¹⁹ Même si en mai 2025 un minimum de 3 euros par course a été annoncé, dès août, les livreurs ont constaté un allongement significatif des distances de livraison. Ce tarif, sans plafond de distance, s'est vite révélé peu rentable. En septembre, cela s'est traduit par une rémunération équivalente à seulement 0,33 euro par kilomètre – comme en témoigne une course proposée à 12,59 euros pour 33,6 km.

considère également qu'il est sain pour la profession d'avoir une forme de pratique collective. Lorsque nous parlons de conditions de travail, il s'agit avant tout de revenus. Et pour l'instant, il n'y a pas vraiment de négociations en cours. » (Dirigeant de la FFTPR ; secteur des VTC ; entretien 2025)

Cette orientation se traduit par une reconnaissance explicite d'une approche du dialogue social basée sur la concession.

Circulation des données

Sur la question cruciale des données d'activité et des données personnelles des travailleurs, les deux organisations convergent sur un point : elles affirment respecter les obligations légales découlant du RGPD, de la loi LOM et du décret statistique ARPE. Néanmoins, lors de nos recherches documentaires, nous n'avons pas pu confirmer le respect de la loi LOM concernant la publication des rapports d'activité annuels par toutes les entreprises. Même certains membres du personnel de l'ARPE ont souligné que l'accès aux données constitue un obstacle persistant à l'avancement des négociations : « *Une négociation loyale nécessite un certain équilibre dans l'accès à l'information [...] Or, les plateformes détiennent une grande partie des données et ne les partagent pas toujours.* » (Fonctionnaire de l'ARPE, entretien 2025).

Toutefois, l'API insiste davantage sur les contraintes concurrentielles, justifiant l'intervention de tiers (experts indépendants) pour agréger les données, et sur l'impossibilité technique d'un partage homogène. Dans la pratique, cela a retardé les négociations et fortement limité l'accès autonome des travailleurs à leurs propres données. Comme le reconnaît un fonctionnaire : « *Les plateformes voulaient consolider les données avant de les transmettre à l'expert [...] cela a entraîné un retard de deux mois.* » (entretien 2025).

La FFTPR, pour sa part, revendique une approche plus ouverte : elle affirme avoir répondu à toutes les demandes de données formulées par les syndicats et souligne l'existence d'un corpus substantiel de données disponibles via l'observatoire des Transports Publics Particuliers de Personnes (T3P), l'ARPE, les obligations fiscales et les sites web des plateformes. Tout en reconnaissant que certaines données restent sensibles ou difficiles à comprendre (primes, affectations raciales), cette fédération insiste sur le fait qu'il n'y a aucune intention de les dissimuler.

Les accords collectifs négociés dans les plateformes de livraison et de VTC sont-ils correctement mis en œuvre ?

Afin d'évaluer si les accords collectifs négociés dans les secteurs des plateformes de VTC et de livraison sont effectivement mis en œuvre, nous avons élaboré deux tableaux empiriques : « Mise en œuvre des accords dans le secteur des VTC » et « Mise en œuvre des accords dans le secteur de la livraison ». Ces tableaux (voir tableaux 7 et 8) sont basés sur un ensemble de données quantitatives et qualitatives composé de données relatives au travail et de documents personnels des travailleurs. Ces informations ont été obtenues à partir de deux sources complémentaires : (1) des demandes d'accès aux données soumises par des travailleurs actifs en vertu du règlement général sur la protection des données (RGPD) et (2) des groupes de discussion, des ateliers et des entretiens menés avec ces mêmes personnes et des syndicats.

Table 7. Mise en œuvre des accords dans le secteur des VTC

N°	Accord	Uber	Bolt
1	Accord sur le revenu minimum par course pour les VTC : Le revenu ne peut pas être inférieur à 7,65 € par course entre le 1er février 2024 et le 26 juin 2024, et ne peut pas être inférieur à 9 euros par courses, après déduction de la commission après le 2 avril 2024.	Vérifiable via les données des <i>shifts</i> . La compensation s'effectue sous forme de prime, versée toutes les semaines, lorsque les courses de la semaine, prises dans leur ensemble, ne parviennent pas à un montant respectant l'accord.	Vérifiable via les données des <i>shifts</i> .
2	Accord relatif aux suspensions de compte et aux recours possible pour les chauffeurs VTC : Les plateformes sont dans l'obligation de communiquer aux travailleurs la constitution d'indicateurs chiffrés relatif aux notes données par les clients, et aux courses annulées par les chauffeurs. Elles ont de plus l'obligation de communiquer les raisons des suspensions de comptes, qui doivent toujours correspondre "au non-respect d'une obligation.	Pas vérifiable hors entretiens. Mise en œuvre non homogène et inconsistante (entretiens).	Pas vérifiable hors entretiens. Mise en œuvre non homogène et inconsistante (entretiens).
3	Revenu minimum garanti par trajet pour les conducteurs : à partir du 1er mai 2024, les courses ne peuvent pas être payées à moins de 30 €/heure (hors temps d'attente), et à moins de 1 €/km.	Vérifiable via les données des <i>shifts</i> . La compensation s'effectue sous forme de prime, versées toutes les semaines, lorsque les courses de la semaine, prises dans leur ensemble, ne parviennent pas à un montant respectant l'accord.	Vérifiable via les données des <i>shifts</i> .

Table 8. Mise en œuvre des accords par secteur

N°	Accord	Uber Eats	Deliveroo
1	Garantie d'un revenu minimum pour les livreurs : à compter du 28 novembre 2023, la rémunération des livreurs ne pourra être inférieure à 11,75 € par heure d'activité sur la plateforme (entendue comme le temps écoulé entre l'acceptation d'une livraison et la livraison de la commande).	Théoriquement vérifiable à partir des données relatives aux shifts de travail, mais très peu de données sont disponibles en raison du faible nombre de livreurs participant à l'étude qui seront actifs sur la plateforme après 2023. La compensation prend la forme d'une prime, versée chaque semaine, lorsque le nombre de courses hebdomadaires, pris dans leur ensemble, n'atteint pas un montant conforme à l'accord.	Non vérifiable directement, les factures individuelles au format PDF rendent l'automatisation impossible avec les outils standard.
2	Accord visant à lutter contre toutes les formes de discrimination sur les plateformes : accord instituant un observatoire de la discrimination sur les plateformes et établissant un ensemble d'obligations pour les plateformes en matière de soutien et d'indemnisation des livreurs en cas de discrimination.	Non vérifiable en dehors des entretiens.	Non vérifiable en dehors des entretiens.

Dans le contexte français, la mise en œuvre des accords négociés s'inscrit dans le cadre institutionnel de l'ARPE. Comme mentionné précédemment, l'ARPE n'est pas chargée de faire respecter ou de contrôler l'application de ces accords. L'évaluation de leur mise en œuvre reste difficile en raison du manque de données disponibles. Les plateformes ne sont pas tenues de partager des informations avec les autorités publiques ou les syndicats au-delà de ce qui est requis par la réglementation en vigueur. Les syndicats ne sont donc pas en mesure de vérifier directement l'application des accords sans demander l'accès aux données personnelles des chauffeurs. Même l'ARPE ne reçoit pas de données systématisées à analyser. L'accès du public à l'information reste lié à la loi LOM, et les informations ne sont pas suffisamment détaillées ni homogénéisées et ne permettent pas, à ce jour, d'évaluer les accords. Cette loi devrait être modifiée afin d'obtenir des informations plus détaillées à cette fin. La loi LOM impose aux plateformes de publier chaque année un certain nombre d'indicateurs décrivant l'activité des travailleurs opérant au sein de celles-ci²⁰. Toutefois, ces indicateurs ne représentent qu'une moyenne calculée sur la base de l'ensemble des services fournis, ce qui limite considérablement leur utilité pour évaluer le respect des accords. Par exemple, elles sont tenues de fournir des données sur les heures « de travail »²¹ (durée et rémunération moyenne), par type de travailleur (volume de services élevé ou faible) et pour différentes tranches horaires (entre 6 h et 22 h, puis entre 22 h et 6 h).

Livreurs

Les informations publiées par Deliveroo en mars 2025, conformément à la loi LOM, concernant l'année 2024, ne fournissent pas suffisamment de détails pour vérifier le salaire horaire. L'entreprise a publié la moyenne des revenus par commande, le temps moyen de livraison (uniquement entre le point de retrait – le restaurant – et le client) et le temps moyen d'attente d'un livreur avant de recevoir une commande (qu'il peut refuser)²². Nous ne disposons pas des informations nécessaires pour calculer le salaire horaire exact, car le temps « d'approche » n'est pas pris en compte, ce qui nous empêche de prendre en compte l'ensemble du temps travaillé. En outre, le temps moyen d'attente d'une proposition prend en compte à la fois les commandes acceptées et refusées. Les livreurs refusent généralement les commandes inférieures à 5 euros, ce qui augmente le temps d'attente. Si l'on considère hypothétiquement qu'un livreur a passé une demi-heure à attendre une commande dans un point de retrait, ce temps n'est pas rémunéré.

Néanmoins, selon les statistiques nationales officielles de Deliveroo (tableau 9), le salaire horaire brut, calculé uniquement sur la base de l'attente d'une proposition de commande et du temps de la livraison de la commande au consommateur, était de 9,35 euros. Ce chiffre ne tient pas compte de toutes les tâches nécessaires à la réalisation d'une commande, car il exclut le temps passé à se rendre au point de retrait (pick-up) et à attendre la commande. À titre de comparaison, en France, le salaire horaire brut minimum légal (salaire minimum interprofessionnel de référence, SMIC)²³ était de 10,43 euros²⁴ entre janvier 2017

²⁰Ces indicateurs doivent être rendus publics au plus tard le 31 mars de chaque année. En mai 2025, nous avons rencontré des difficultés pour accéder aux informations publiées en ligne par de nombreuses plateformes.

²¹La définition du « temps de travail » a été discutée dans le texte, car elle fait spécifiquement référence à la période comprise entre la prise de la commande et la livraison au client.

²²Comme mentionné précédemment, les entreprises respectent la loi LOM concernant la publication des données et le temps d'attente. Dans ce contexte, nous avons vu que le « temps d'attente » désigne l'intervalle entre deux propositions de service, qu'elles soient acceptées ou refusées, ou entre la fin d'un service (tel qu'une livraison ou un trajet) et le service ou la proposition de service suivant.

²³Le SMIC brut (salaire minimum) comprend les cotisations sociales de l'employé. Cependant, l'employeur est responsable d'une partie des cotisations sociales, qui comprennent les cotisations pour le chômage, la retraite et les risques de la vie, ainsi que l'assurance maladie et l'assurance professionnelle. Un contrat de travail, même pour une personne touchant le SMIC, donne droit à des congés payés et à des garanties en matière de chômage, qui ne sont pas exactement équivalentes à celles offertes dans le cadre du modèle des travailleurs indépendants.

²⁴Calculs basés sur des informations officielles. Source INSEE, « Salaire minimum interprofessionnel de croissance

et avril 2023.

Table 9. Livreurs Deliveroo. Rémunération et temps d'attente pour une commande (données publiques, 2024)

Temps -catégorie-	Compensation	Minutes
En attente d'une proposition de commande		0:10:35
Service (livraison de la commande au client final)	5,70 €	0:13:00
Durée du service		0:36:35
Source : Données officielles de l'entreprise, indicateurs d'activité publiés conformément aux obligations légales (loi LOM).		

Notre ensemble de données Deliveroo (voir tableau 10 ci-dessous), obtenu grâce au système de demande prévu par le RGPD, repose sur l'activité de deux livreurs et décrit un total de 12 277 livraisons effectuées entre août 2017 et mai 2023 dans des villes de taille moyenne. Selon nos calculs, le cycle de livraison moyen dure 39 minutes et 20 secondes, réparties comme suit : 22 minutes et 59 secondes d'attente pour une commande acceptée par le livreur²⁵, 3 minutes et 55 secondes pour se rendre au point de retrait (pick-up, en général un restaurant) (dont 43 secondes pour confirmer sa présence) et 12 minutes et 25 secondes pour la livraison finale au client (ce qui inclut le temps passé à attendre la commande au point de retrait (pick-up))²⁶. Ces chiffres sont cohérents avec ceux que les plateformes sont légalement tenues de communiquer (loi LOM), même si le nombre de livreurs participant à l'échantillon reste limité à deux.

Nos deux sujets étaient des livreurs expérimentés qui sélectionnaient généralement les commandes les mieux rémunérées et combinaient cette activité avec un autre emploi. Cela peut expliquer leur capacité à choisir de manière stratégique les restaurants et les zones à forte demande, ainsi que les créneaux horaires les plus rentables sans avoir besoin de rester connectés toute la journée. Avant la pandémie de COVID-19, il était possible de réserver des créneaux horaires exclusifs pour travailler sur Deliveroo, ce qui limitait la concurrence entre les travailleurs en réduisant le nombre de livreurs connectés simultanément.

Table 10. Cycle de livraison Deliveroo par commande (2017-2023) basé sur le RGPD.

Temps – catégorie -	Compensation	Minutes
Attente entre commandes acceptées		00:22:59
Approche au point de retrait (pick-up)		00:03:55
Service (récupération de la commande à la livraison au client) (*)		00:12:25
Durée totale du service (en incluant le temps d'attente)		00:39:20
Source : les données statistiques ont été calculées sur la base de 12 277 commandes passées par les livreurs figurant dans notre base de données (toutes récupérées conformément au RGPD).		
(*) Y compris l'attente de la commande au point de retrait (le restaurant).		

(SMIC) Données annuelles de 1980 à 2024 » (consulté sur <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1375188>).

²⁵ Le temps d'attente entre les propositions de commande (qu'elles soient refusées ou acceptées) est en moyenne de 19 minutes et 25 secondes.

²⁶ Nos deux sujets travaillaient dans des villes de taille moyenne. En l'absence de données ventilées par région, nous ne sommes pas en mesure de comparer leur expérience avec celle des travailleurs des grands centres urbains ou des petites villes, où les différences de distance et de densité de la population peuvent avoir une incidence sur les temps d'attente.

Pour Deliveroo, lorsque l'on tient compte de la durée totale d'un cycle de livraison complet, estimée à 39 minutes et 20 secondes par commande, et que l'on considère le revenu moyen par commande (5,56 euros) déclaré par la plateforme entre 2021 et 2023, le salaire horaire brut est ramené à 8,48 euros. Ce montant reste inférieur au salaire minimum légal pour les périodes correspondantes, sans tenir compte de l'inflation.

Parallèlement, les conclusions préliminaires du premier audit technique et indépendant, réalisé entre fin 2024 et début 2025 à la demande des syndicats du secteur de la livraison de repas et sous la médiation de l'ARPE, ont révélé, selon les représentants syndicaux, que seuls 5 % des livreurs bénéficiaient de l'accord et percevaient une compensation destinée à garantir un revenu horaire brut (temps de livraison uniquement) de 11,75 euros. Il est important de noter qu'entre janvier et novembre 2024, le salaire horaire minimum légal moyen (SMIC) était de 11,77 euros. Une fois encore, la prudence est de mise, car le SMIC devrait couvrir un cycle complet de livraison (y compris les temps de connexion et d'attente).

Deliveroo fournissant les données relatives aux paiements exclusivement sous forme de factures PDF individuelles, il n'a pas été possible de comparer ces chiffres avec les données accessibles aux livreurs en vertu du RGPD.

Analysons le cas d'Uber Eats.

Table 11. Livreurs Uber Eats. Rémunération et temps d'attente pour une prestation (données publiques, 2024)

Temps -catégorie-	Compensation	Minutes
Temps d'attente entre services (chaque proposition de prestation)		00:13:34
Durée du service		00:13:58
Revenu	4,64 €	
Source : Données officielles de l'entreprise, indicateurs d'activité publiés conformément aux obligations prévues par la loi LOM.		

Table 12. Livreurs Uber Eats. Rémunération et temps d'attente pour une prestation (données publiques, 2023)

Temps -catégorie-	Compensation	Minutes
Temps d'attente entre service (chaque proposition de prestation)		00:15:27
Durée du service		00:12:12
Revenu	4,61 €	
Source : Données officielles de l'entreprise, indicateurs d'activité publiés conformément aux obligations prévues par la loi LOM.		

Nos ensembles de données les plus complets couvrent l'année 2023, plutôt que 2024 pour laquelle nous ne disposons que de quelques livraisons, et ce uniquement jusqu'au mois d'octobre. Nous avons donc choisi de comparer notre échantillon aux données de 2023. Les formats des ensembles de données étant presque identiques à ceux d'Uber, les données agrégées ont été composées de la même manière (voir ci-dessous). Nous disposons de quatre ensembles de données sur les livreurs Uber Eats, dont l'un n'a exercé qu'une activité de très courte durée sur la plateforme. Au total, les données décrivent 3 783 « *shifts* de travail » (entendus comme une période de travail sans interruption de plus d'une heure) et 9 833 courses effectuées entre juin 2017 et octobre 2024. Le revenu moyen par course sur toute la période est de 5,15 euros, et de 5,44 euros en 2023, ce qui illustre la stagnation des revenus des livreurs sur la période (et une

baisse conséquente des revenus si l'on tient compte de l'inflation). La durée moyenne d'une course sur la période est de 9 minutes et 78 secondes, et de 11 minutes et 93 secondes en 2023. Les chiffres obtenus sont donc comparables à ceux publiés par la plateforme, malgré le faible nombre de livreurs qui nous ont fourni leurs données individuelles. De plus, les données publiées par Uber ne contiennent pas certaines informations essentielles pour estimer le temps de travail. Il s'agit notamment du temps moyen nécessaire à un livreur pour se rendre à un restaurant ou point de retrait (8 minutes et 40 secondes dans notre échantillon) et du temps moyen passé par un livreur à attendre une commande dans un restaurant (3 minutes et 29 secondes dans notre échantillon). Ensemble, ces chiffres représentent un tiers du temps de travail.

Table 13. Uber Eats 2017-2024 - Extrait du RGPD

Temps -catégorie-	Compensation	Minutes
Attente entre services (propositions de prestations acceptées)**		00:41:00
Temps passé à se rendre au point de retrait		00:08:40
Temps passé à attendre la commande au point de retrait		00:03:29
Temps passé à se rendre chez le client		00:08:55
Durée totale du service (incluant le temps d'attente entre services)		01:01:64
Revenu par prestation de livraison	5,15 €	
Revenu par heure (brut)	5,13 €	
Source : les données statistiques ont été calculées sur la base de 9 833 commandes passées par les livreurs de notre base de données (toutes récupérées via une demande RGPD). (**) : Le temps d'attente entre les services correspond exclusivement aux intervalles entre les propositions de livraison (prestations) acceptées.		

Un seul accord concernant la rémunération a été signé entre les plateformes et les livreurs, qui fixe la rémunération minimale horaire pour les livraisons à 11,75 euros après le 28 novembre 2023. Les données montrent que 2 115 courses ont été effectuées après cette date. Parmi celles-ci, 35 ont été rémunérées à moins de 11,75 euros de l'heure. Si, une fois encore, l'accord semble avoir été globalement respecté, il convient de noter qu'aucun des livreurs qui nous ont fourni leurs données n'a bénéficié d'une prime liée aux accords. De plus, sur l'ensemble de la période, seuls 74 services (sur 2 115) ont été rémunérés à moins de 11,75 euros de l'heure. Là encore, l'accord signé sur le revenu minimum n'a pas d'incidence significative sur la rémunération des livreurs. De plus, si l'on tient compte du temps d'attente entre deux commandes acceptées (41 minutes), le salaire horaire brut tombe à 5,13 euros, soit près de la moitié du salaire minimum légal.

Chauffeurs

Pour les chauffeurs Uber, en 2023, les chiffres communiqués par la plateforme sont les suivants :

Table 14. Chauffeur Uber. Rémunération et temps d'attente pour une prestation (données publiques, 2023)

Temps -catégorie-	Compensation	Minutes
Temps d'attente entre deux propositions de prestations		00:29:02
Durée du service		00:21:01
Revenu	18,30 €	
Source : Données officielles de l'entreprise, indicateurs d'activité publiés conformément aux obligations prévues par la loi LOM.		

Les chiffres proposés ci-dessus montrent que, en moyenne, le prix de la course (c'est-à-dire, la prestation de service) est déjà bien supérieur au prix minimum introduit en 2024 (présenté ci-dessus). Dans l'ensemble, les chiffres semblent être du même ordre de grandeur que ceux qui sont fournis par les plateformes. Le prix moyen de la course dans notre échantillon est de 15,73 euros sur l'ensemble de la période, et de 18,51 euros pour 2023. De même, la durée moyenne des services est de 19,9 minutes dans notre échantillon sur l'ensemble de la période, et de 22,2 minutes en 2023. Enfin, le temps d'attente moyen entre les services (offres acceptées uniquement) est de 29,8 minutes dans l'ensemble de notre échantillon, et de 38,28 minutes en 2023. Sur la base de ces indicateurs, notre échantillon semble donner une image assez fidèle de l'ensemble des chauffeurs opérant sur la plateforme Uber, à l'exception du temps d'attente entre deux propositions de services, qui est nettement plus élevé.

Afin d'évaluer le respect des accords par la plateforme, le nombre de courses effectuées, le temps de travail (en distinguant le temps d'approche et le temps de course), le nombre de kilomètres parcourus et les revenus générés au cours de la semaine sont calculés chauffeur par chauffeur. Comme toutes ces informations sont diffusées dans des fichiers séparés avec des structures différentes, les données ont été préalablement agrégées à l'aide des horodatages des différentes observations. Par exemple, le nombre d'heures passées sur la route figure dans le fichier « Driver Online Offline », tandis que la rémunération est disponible en partie dans le fichier « Driver Lifetime Trip Data » (pour le prix de la course avant ajustement), en partie dans le fichier « Driver Payments » (qui répertorie les pourboires, les taxes et les commissions) et en partie dans le fichier « Driver Fare Adjustments » (qui répertorie les ajustements de tarif effectués a posteriori par la plateforme). Toutes ces informations sont agrégées jour après jour à partir des différents horodatages, avant d'être agrégées semaine après semaine afin d'inclure les primes liées au respect des accords (versées une fois par semaine). Des sous-ensembles de données ont été créés par la suite pour toutes les périodes à vérifier : entre le 1er février 2024 et le 26 juin 2024 pour le premier accord, puis après le 26 juin 2024 pour la modification de l'accord. Et après le 1er mai 2024 pour le troisième accord. Il n'est pas possible de vérifier la bonne application du deuxième accord à partir des ensembles de données des chauffeurs.

Le premier accord, dans sa version initiale, introduisait une rémunération minimale par trajet de 7,65 euros. Pour évaluer le respect de cet accord, pour chaque semaine et chaque chauffeur, le revenu net total est divisé par le nombre de trajets effectués au cours de la semaine. Aucune violation de l'accord n'a été constatée au cours des 1 104 semaines testées. Dans sa version modifiée, la rémunération minimale passe à 9 euros à compter du 26 juin 2024. Cette fois-ci, 3 semaines sur 1 191 (après le 26 juin 2024) ne sont pas conformes aux termes de l'accord, selon les données mobilisées. Il convient ici de souligner les difficultés considérables rencontrées pour estimer les violations des termes de l'accord. En effet, plusieurs indices (notamment des divergences entre les déclarations fiscales communiquées aux chauffeurs par la plateforme et les chiffres observés) suggèrent que certains travailleurs n'ont reçu que des données fragmentaires, ou qu'une consolidation ultérieure a modifié les chiffres relatifs aux paiements. En outre, il est difficile d'estimer le nombre exact de courses concernées par des ajustements de tarif a posteriori.

Le deuxième accord fixe une rémunération minimale de 30 euros par heure d'activité (comprenant le temps de trajet vers le point de récupération et le temps de course) et de 1 euro par kilomètre parcouru. Il est important de noter ici qu'Uber a cessé de collecter la distance parcourue lors de la phase d'approche en 2022, ne conservant que l'estimation donnée au chauffeur au moment de la proposition de la course. Le revenu estimé par kilomètre est obtenu en divisant le revenu de la semaine par le nombre de kilomètres parcourus au cours de la semaine. Aucune semaine n'est en violation de l'accord. Enfin, le montant horaire moyen n'est jamais inférieur à 30 euros au cours d'une semaine.

Si les violations des termes des accords conclus sont rares de la part d'Uber, il est important de noter ici que, dans l'ensemble, ces accords n'améliorent que marginalement la rémunération des chauffeurs sur la

plateforme. En effet, sur l'ensemble de la période (de 2016 à 2025), pour l'ensemble des chauffeurs, il n'y a eu que 353 semaines où la rémunération par course était inférieure à 7,65 euros (sur 18 742 semaines), et 818 semaines où elle était inférieure à 9 euros. De plus, il n'y a eu que 83 semaines où le revenu moyen par kilomètre était inférieur à 1 euro et 457 semaines où le revenu horaire était inférieur à 30 euros. Sur l'ensemble de la période, pour l'ensemble des chauffeurs, 8 347 euros ont été versés par Uber aux chauffeurs dans le cadre des accords, ce qui représente 0,10 % du montant total des revenus nets des chauffeurs sur la période (7 761 155 euros). Dans notre échantillon, 35 chauffeurs (sur 52) ont reçu une compensation liée aux accords, mais le montant reçu est extrêmement variable, allant de 0,03 euros à 2 298,85 euros. Pour le chauffeur qui a reçu l'indemnisation maximale, les revenus liés à l'application des accords représentent 2 % du revenu net total perçu et 3,74 % du revenu perçu après l'entrée en vigueur du premier accord (revenu total après le premier accord : 61 402 euros). Au vu des conclusions présentées dans la quatrième sous-section, ces résultats ne sont guère surprenants. En effet, la baisse observée du revenu horaire est presque entièrement due à l'allongement des temps d'attente entre deux courses, qui ne sont pas pris en compte dans le calcul des prestations.

Pour Bolt, en 2023, les chiffres fournis par la plateforme sont les suivants :

Table 15. Chauffeurs Bolt. Rémunération et temps d'attente pour une prestation (données publiques, 2023)

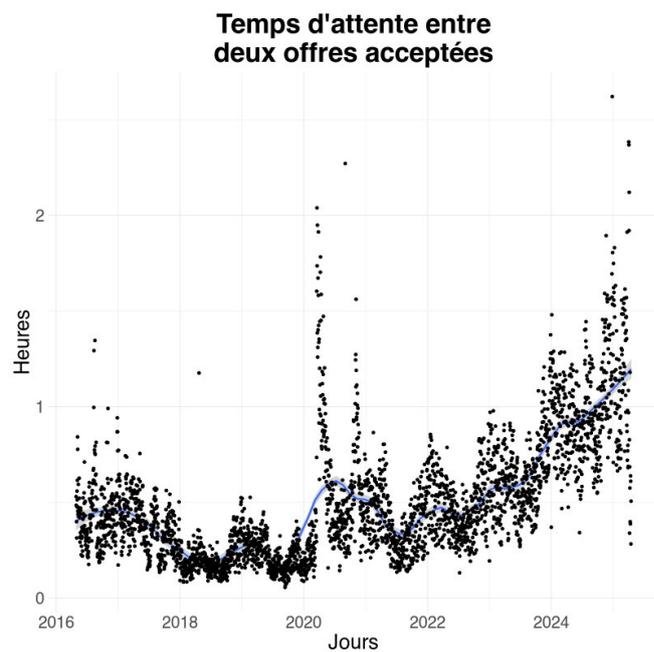
Temps -catégorie-	Compensation	Minutes
Temps d'attente entre deux propositions de prestation		00:08:10
Durée du service (une prestation)		00:21:75
Revenu	17,98 €	
Source : Données officielles de l'entreprise, indicateurs d'activité publiés conformément aux obligations prévues par la loi LOM.		

Les données envoyées par la plateforme aux travailleurs (suite à une demande RGPD) sont particulièrement incomplètes, ce qui rend difficile l'évaluation du respect des accords. Les fichiers récapitulant les courses (orders_n) et les temps de connexion (status_n) sont divisés en plusieurs sous-fichiers, selon la structure suivante : un fichier par année et un fichier par mois.

D'autre part, pour les 6 fichiers RGPD collectés, les deux ensembles de fichiers ne correspondent pas, et nous avons un nombre plus important de jours travaillés dans le fichier décrivant l'activité sur l'application que dans celui décrivant les missions.

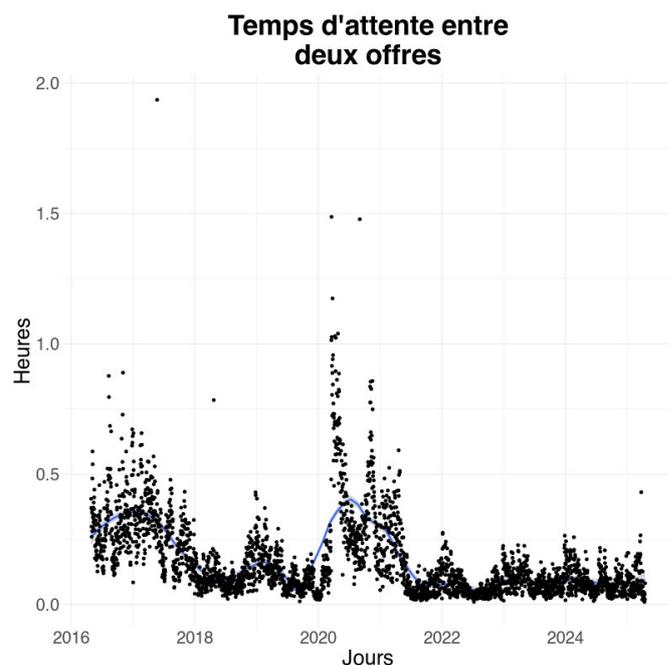
Comme pour Uber, les courses sont agrégées par jour, à partir des fichiers de connexion, puis les détails des courses sont ajoutés au tableau résultant, à partir des horodatages. L'un des fichiers ne contient pas les données relatives aux trajets et a donc été laissé de côté. Les six autres fichiers décrivent 1 322 jours ouvrés, entre août 2022 et décembre 2024. Une fois supprimés les jours pour lesquels les données relatives aux courses sont manquantes, il reste 451 jours travaillés dans nos données. Les données indiquent un tarif moyen de 18 euros et une durée moyenne de service de 19 minutes sur l'ensemble de la période, ainsi qu'un tarif moyen de 16,19 euros en 2023, pour une durée moyenne de service de 14,48 minutes. Les données disponibles donnent des valeurs légèrement inférieures à celles qui sont fournies par la plateforme. Il n'y a pas eu de violation des accords au cours de la période, mais les données disponibles ne couvrent que 58 semaines, dont la plupart sont antérieures aux accords. Dans ces conditions, il est particulièrement difficile d'évaluer le respect des accords par la plateforme sur la base des données disponibles.

Figure 18. Temps d'attente des chauffeurs Uber entre deux prestations (acceptées ou non), analyse RGPD



Remarque: Source données issues d'une requête RGPD, 73033 observations

Figure 19. Temps d'attente des chauffeurs Uber entre deux prestations acceptées, analyse RGPD



Remarque: Source données issues d'une requête RGPD, 73033 observations

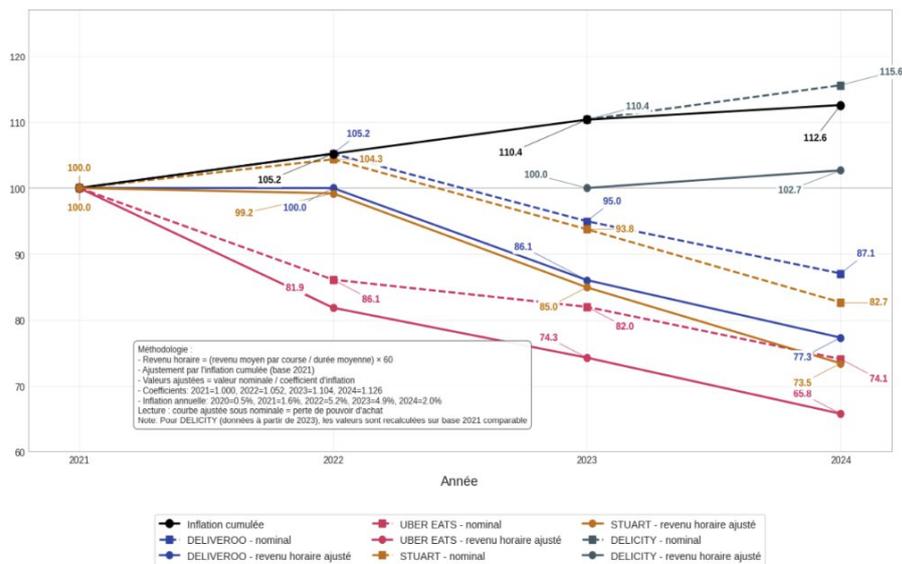
De manière générale, les données fournies par les plateformes en application de l'article 15 du RGPD sont souvent incomplètes et de qualité insuffisante. Uber (et Uber Eats) est la seule plateforme pour laquelle nous disposons d'ensembles de données complets en nombre suffisant pour donner une bonne estimation du respect des accords par la plateforme, et l'obtention de ces données a nécessité de nombreux rappels et demandes supplémentaires de la part des travailleurs auprès des plateformes.

Dans l'ensemble, les données montrent que les accords n'améliorent pas les revenus des travailleurs et ne parviennent même pas à les stabiliser. Comme mentionné ci-dessus, Uber a constaté une baisse des revenus des travailleurs liée à l'augmentation du temps d'attente entre deux courses. Entre 2016 et 2024, ce temps d'attente a explosé, passant de 26 à 58 minutes entre deux courses acceptées. Dans le même temps, le temps d'attente entre deux offres faites par la plateforme a paradoxalement diminué, puis stagné au cours de la période (de 18,88 minutes en 2016 à 5,18 minutes en 2024), ce qui suggère une augmentation conséquente des offres de courses jugées non rentables par les chauffeurs.

Ces résultats peuvent être généralisés à l'ensemble du secteur de la livraison, ainsi qu'à celui du VTC, sur la base des données publiées par l'ARPE (figures 22 et 23) dans le cadre de son analyse des chiffres publiés par les plateformes en 2024. L'institution montre ainsi que les temps d'attente ont considérablement augmenté entre 2021 et 2024 pour toutes les plateformes, ce qui, combiné à une stagnation des revenus par course pour la plupart des plateformes, entraîne un effondrement des revenus horaires des chauffeurs de VTC et des livreurs.

Figure 20. Évolution du revenu horaire des livreurs (ARPE)

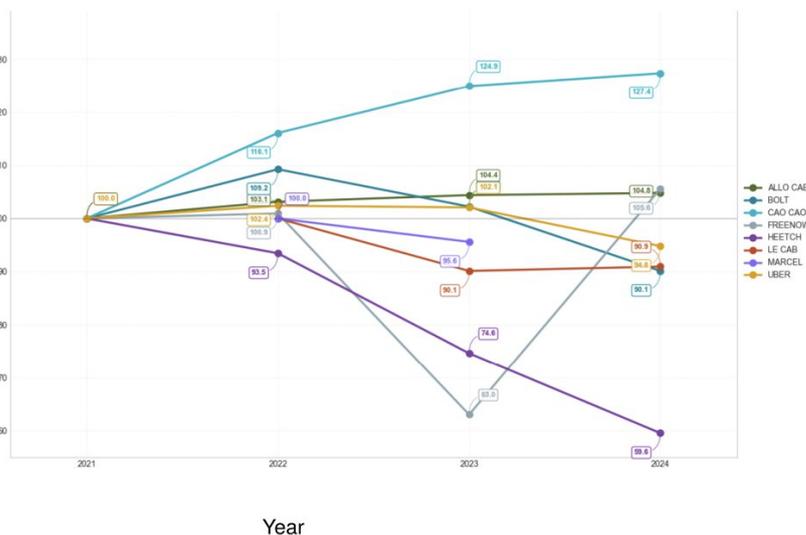
Livreurs : Evolution du revenu par heure, par rapport au revenu 2021, Ajusté pour l'inflation



Source: ARPE, Analyse 2025 des indicateurs publiés par les plateformes de livraison

Figure 21. Évolution du revenu horaire des chauffeurs de VTC (ARPE)

Chauffeurs VTC: Evolution du revenu par heure, par rapport au revenu 2021, Ajusté pour l'inflation



Source: ARPE, Analyse 2025 des indicateurs publiés par les plateformes de VTC

Quels sont les défis auxquels sont confrontés les partenaires sociaux dans la mise en œuvre des accords négociés ?

Même si la plupart des accords semblent être respectés par les plateformes, un certain nombre de facteurs limitent la capacité des syndicats et des associations de travailleurs à vérifier que les accords sont correctement mis en œuvre et à négocier des accords efficaces, notamment en matière de rémunération des travailleurs. En effet, les organisations syndicales semblent rencontrer des difficultés pour accéder aux données. Elles dépendent pour cela entièrement des travailleurs (qui font des demandes d'accès en vertu de l'article 15 du RGPD) et des données agrégées communiquées par les plateformes, dans le cadre de leurs obligations au titre de la loi LOM (voir ci-dessus) ou dans le cadre des négociations encadrées par l'ARPE. En outre, les algorithmes mis en œuvre par les plateformes sont particulièrement opaques. Nous avons déjà mentionné, par exemple, la complexité des procédures de paiement des compensations liées aux accords mis en place par Uber. Cette complexité se reflète dans la manière dont les paiements sont décrits dans les fichiers de données à caractère personnel (les données relatives aux paiements étant réparties dans trois tableaux différents, avec très peu de documentation connexe), dans les factures émises par Uber (où la rémunération n'apparaît tout simplement pas) et dans les « récapitulatifs fiscaux » émis chaque mois par l'entreprise (où la rémunération est agrégée avec les primes et autres bonus, dans un encart intitulé « divers »). Pour toutes les plateformes, les informations sur le mode de calcul des primes, des bonus et des multiplicateurs de prix sont introuvables, tant dans les données que dans les factures, et rien n'indique comment ils affectent la rémunération liée aux contrats. Dans l'ensemble, il est particulièrement compliqué pour les travailleurs et les syndicats de reconstituer a posteriori avec précision les détails des paiements liés aux différentes courses. Bolt, par exemple, ne fournit pas de détails sur les paiements dans les fichiers de données communiqués aux travailleurs qui demandent l'accès à leurs données personnelles, mais uniquement le montant total par course. Le contrôle de l'information par les plateformes renforce particulièrement leur position, notamment dans le cadre des négociations. Comme mentionné ci-dessus, l'accord le plus soutenu par les syndicats est celui qui concerne la désactivation des comptes.

Dans le cadre du dialogue social, les syndicats peuvent « demander un avis d'expert » sur un point spécifique présentant une « complexité technique ». Le directeur de l'ARPE décide de la suite à donner à la demande, en fonction de son contenu et de sa justification. Dans le cadre de cette procédure, les plateformes sont tenues de fournir les données nécessaires à la réalisation de l'expertise, dans un périmètre validé par l'ARPE. Une procédure d'expertise concernant la rémunération est actuellement en cours, mais il n'est pas possible de donner un retour d'information au moment de la rédaction du présent rapport, car le rapport final n'a pas encore été communiqué aux partenaires.

Au-delà de son rôle de médiation, l'ARPE n'a aucun pouvoir de contrôle ni de coercition sur les plateformes ou les syndicats. Elle n'a pas non plus accès à des informations complémentaires ni le pouvoir de demander de telles données. Seul un juge peut exiger des informations spécifiques dans le cadre d'une procédure judiciaire. L'expérience française de l'ARPE, qui visait à améliorer les conditions de travail dans le secteur, se heurte à d'importantes asymétries d'information qui entravent la réalisation de cet objectif. Cette asymétrie dans le dialogue a conduit certains syndicats à s'interroger sur l'utilité de l'institution.

« Ce qui compte pour le ministère et l'ARPE, c'est de signer des accords, de dire que ça marche, que le modèle français fonctionne. Ils se moquent de savoir si cela améliore les conditions des livreurs » (Représentant élu, association de travailleurs, entretien 2024).

Pour l'ARPE, si le premier mandat a été marqué par la signature de nombreux accords, notamment sur les revenus, la discrimination et la désactivation des comptes, le second est confronté à des difficultés de mise en œuvre. D'un côté, les associations qui représentent les plateformes affirment avoir fait des concessions

sur de nombreux points, notamment concernant les accords encadrant la rémunération minimale, et de l'autre, les organisations qui représentent les travailleurs constituant le deuxième mandat sont perçues comme plus affirmées et plus promptes à mener des actions collectives en dehors du cadre des négociations.

« Beaucoup d'accords ont été signés, honnêtement plus que prévu. Nous n'aurions jamais pensé aller aussi loin. Certains sont un peu contestés, mais presque autant dans leur mise en œuvre que dans leur contenu. Ils n'ont pas été signés par toutes les organisations, loin de là. Mais certains accords ont été signés, qui ont créé des niveaux de revenu minimum. Beaucoup de choses positives se sont passées pendant le premier mandat. Aujourd'hui, nous n'en sommes pas encore tout à fait là. Et puis, du côté syndical, nous avons des organisations qui ont des stratégies individuelles, mais il est difficile de voir se dessiner une stratégie collective globale. » (Fonctionnaire de l'ARPE, entretien 2025)

Enfin, le personnel administratif de l'ARPE estime que l'absence de définition d'une stratégie commune de la part des organisations représentant les travailleurs pèse sur l'asymétrie du rapport de force dans les négociations. En revanche, l'association patronale des plateformes a fait preuve d'une plus grande unité en proposant un agenda et en présentant des positions communes sur les thèmes de discussion :

« En d'autres termes, il faut dire qu'ils [l'API] ont été très actifs dans la formulation de propositions et qu'ils ont vraiment essayé de structurer les échanges (...) par le biais de comptes rendus réguliers des réunions de négociation et d'ordres du jour établis de manière non militaire, mais au moins très rigoureuse. » (Fonctionnaire de l'ARPE, entretien 2025)

Les entreprises et la mise en œuvre des accords

Les stratégies de mise en œuvre des accords signés dans le cadre de l'ARPE varient en fonction de la structure et des ressources des entreprises membres de chaque association de plateformes. Dans les deux cas, le respect des engagements est affirmé, mais les modalités diffèrent.

Pour les entreprises de l'API, la mise en œuvre est souvent présentée comme un défi technique et organisationnel, en raison notamment de la diversité des plateformes concernées. L'un des points récurrents soulevés est l'impossibilité de mutualiser les solutions ou les outils informatiques : « *chaque plateforme a dû adapter ses propres outils internes* » pour intégrer les nouvelles règles relatives au revenu horaire minimum (sur le temps de livraison ou d'une course) ou les procédures encadrant les désactivations. La direction d'Uber insiste sur la difficulté de créer des systèmes automatisés robustes capables de vérifier le respect des seuils horaires dans des conditions opérationnelles variées.

Au sein de la FFTPR, le président Yves Weisselberger, souligne que les accords n'ont pas posé de difficultés majeures pour des plateformes telles que LeCab, qui respectaient déjà des normes plus strictes que celles fixées par les accords. Il précise toutefois que la mise en œuvre de l'accord de désactivation a nécessité un travail organisationnel considérable : « nous avons dû former le personnel, structurer les procédures, mettre en place un interlocuteur dédié pour les chauffeurs, archiver les notifications... ». Ce travail est considéré comme normal, mais non négligeable : « ce n'était pas difficile, mais cela a nécessité des ressources humaines et techniques ».

Dans les deux cas, les représentants des entreprises soulignent que la mise en conformité n'est pas synonyme de transformation structurelle. Il s'agit avant tout de respecter les obligations négociées, plutôt que de reconfigurer fondamentalement le fonctionnement des plateformes.

Pour les plateformes, la mise en œuvre des accords a un coût en termes de développement et d'adaptation de leurs solutions logicielles, qui est absorbé par les plateformes. De plus, en raison des caractéristiques spécifiques de leurs systèmes, chaque plateforme est responsable de la conception et de la mise en œuvre de sa propre solution une fois l'accord conclu. Certaines, comme Uber, choisissent de verser une compensation unique chaque semaine, tandis que d'autres adaptent l'algorithme utilisé pour calculer les tarifs. Il n'existe pas de stratégie coordonnée pour harmoniser la mise en œuvre des accords entre les plateformes. Certaines revendications des syndicats, notamment l'introduction d'un *numerus clausus* limitant l'entrée de nouveaux travailleurs sur le marché, sont considérées comme des infractions graves au droit de la concurrence et comme un risque juridique pour les plateformes, limitant leur marge de négociation. Ce dernier point souligne la position complexe dans laquelle se trouve l'ARPE : quel dialogue social pourrait être mis en place entre les entreprises et les travailleurs indépendants, sans déroger au droit de la concurrence ni instaurer de facto une relation de subordination entre les travailleurs et les plateformes ?

De ce point de vue, l'ARPE est considérée comme un moyen d'éviter une réglementation « descendante » du secteur. Nous analysons ensuite les attentes et les stratégies pour la transposition de la directive européenne.

Perspectives futures

Les plateformes

Les deux associations patronales anticipent une complexification du dialogue social dans les mois à venir. Du côté de l'API, les plateformes évoquent des délais encore plus courts, des revendications syndicales croissantes et des coûts de mise en conformité en hausse. Elles soulignent l'importance de préserver le modèle actuel, fondé sur la représentation sectorielle et la co-construction avec les représentants élus de l'ARPE, sans ouvrir le champ à d'autres formes de représentation ou de régulation plus contraignantes.

Pour la FFTPR, les perspectives sont également marquées par la vigilance sur les questions émergentes. Son président estime que les représentants syndicaux récemment élus sont « plus radicaux » et « forment des revendications difficiles à satisfaire », notamment en ce qui concerne le *numerus clausus*. Il met également en garde contre le risque d'impasse structurelle : « Nous avons connu deux années très productives, mais nous entrons maintenant dans une phase plus complexe. Il est normal que les choses ralentissent ».

Concernant la transposition de la directive européenne 2024/2831, les deux fédérations adoptent une position similaire : elles considèrent que la directive ne doit pas entraîner une transformation du statut des travailleurs ni une modification des équilibres existants. La FFTPR met notamment en garde contre une « surtransposition » nationale, qui ajouterait des obligations au-delà de celles imposées par Bruxelles. Le dialogue social est ici dissocié du cadre politique : les plateformes entendent rester des partenaires sociaux, mais pas des interlocuteurs législatifs.

Ces perspectives révèlent une double tension : d'une part, la volonté de maintenir une régulation contrôlée du secteur ; d'autre part, la nécessité d'adapter les pratiques aux nouvelles exigences, sans remettre en cause les fondements du modèle indépendant revendiqué par les plateformes.

Le gouvernement adopte une position similaire, préconisant une solution intermédiaire qui vise à préserver le statut des travailleurs indépendants tout en leur offrant une meilleure protection :

« Nous pensons qu'il y aura toujours des travailleurs indépendants. Il faut donc maintenir un cadre similaire à celui établi pour le dialogue social. » (Fonctionnaire de l'ARPE, entretien 2025)

Les syndicats

Les perspectives pour les syndicats engagés dans l'économie de plateformes semblent de plus en plus pessimistes. Plusieurs syndicats parmi les plus anciens et les plus importants ont suspendu ou définitivement quitté l'ARPE, dénonçant publiquement son inefficacité et affirmant que l'expérience institutionnelle n'avait pas apporté d'améliorations concrètes pour les travailleurs. D'autres restent impliqués, mais continuent de dénoncer l'intransigeance des entreprises-plateforme, qui ont jusqu'à présent refusé tout compromis significatif lors des négociations.

Début mai 2025, les syndicats ont réagi de manière critique à l'annonce par Uber Eats, le 7 mai, d'un nouveau tarif minimum de 3 euros par commande (soit une augmentation de 15 centimes par rapport au tarif précédent de 2,85 euros). Ils ont souligné qu'aucun accord n'avait été signé et que cet ajustement était une décision unilatérale de l'entreprise. Le caractère controversé de cette annonce, ainsi que les réactions négatives qu'elle a suscitées, doivent être compris dans le contexte plus large du gel des négociations dans le secteur.

Selon les organisations de travailleurs, cette augmentation reste insuffisante, car elle ne s'applique qu'aux livraisons sur de courtes distances. Aucun ajustement n'a été prévu pour les commandes longue distance, qui sont souvent payées moins d'1 euro par kilomètre. Un représentant syndical a déclaré que « c'est grâce à la mobilisation des livreurs que la plateforme s'est sentie obligée d'augmenter légèrement les salaires ». L'organisation Union-Indépendants a noté qu'« *une plateforme a fait un geste pour la première fois* » (07/05/2025), même si l'augmentation était limitée et n'a pas été suivie par d'autres entreprises telles que Deliveroo ou Stuart.

Parallèlement, Uber Eats a également annoncé la distribution d'un kit de sécurité, une autre mesure mise en œuvre en dehors du cadre du dialogue social officiel. Ces annonces et décisions n'ont pas été coordonnées par le biais des mécanismes officiels facilités par l'ARPE. Les dernières réunions officielles de dialogue social pour le secteur de la livraison, qui se sont tenues en mai, ont été considérées comme un échec par Union-Indépendants et la FNAE, qui y étaient présents, tandis que la CGT n'y a pas participé. Les dernières délibérations sur le travail dans le secteur du VTC n'ont abouti à aucun résultat tangible et ont donc été jugées infructueuses :

« ... nous disons à ces gens qu'il est inutile de discuter autour d'une table de négociation, où Uber, présent ou non, fait ce qu'il veut. Je ne vois pas l'intérêt de leur parler ; à part être payé chaque mois via une taxe, pour participer à des réunions qui ne servent à rien, où tout est absurde, où ils ne disent rien qui ait du sens ». (Représentant syndical du secteur du VTC, entretien 2025)

La seule confédération historique encore engagée dans le dialogue social est la CFDT, par l'intermédiaire d'Union-Indépendants, tandis que la CGT a abandonné le processus dans le secteur de la livraison et que FO est extrêmement critique dans le secteur des VTC, exprimant un manque d'espoir quant à de réelles améliorations ou à des compromis de la part des plateformes.

Dans l'ensemble, les syndicats expriment une profonde insatisfaction à l'égard des accords proposés par les plateformes, qui sont largement perçus comme des gestes symboliques sans impact réel sur les conditions de travail ou la rémunération. La plupart des syndicats s'accordent à dire qu'aucun changement substantiel n'est envisageable sans une pression directe et soutenue du gouvernement sur les entreprises-plateforme.

Dans ce contexte, de nombreux syndicats français réclament désormais explicitement la suppression de l'ARPE et préconisent à la place l'intégration d'une véritable présomption d'emploi par la mise en œuvre de la directive européenne sur le travail via des plateformes. En accord avec la Confédération Européenne des Syndicats (CES), les syndicats français ont pris l'initiative d'organiser sur le sol français en 2024, la troisième édition de Platfor(u)m, une assemblée de syndicalistes européens réunis pour délibérer et adop-

ter des stratégies coordonnées concernant le travail sur les plateformes, dans le but de faire pression sur le gouvernement national pour qu'il transpose de manière ambitieuse la directive. Ces syndicats affirment que seules des obligations juridiques contraignantes et une application rigoureuse de la réglementation aux niveaux national et européen permettront de réaliser des progrès substantiels dans la lutte contre les inégalités structurelles et les conditions précaires inhérentes au travail sur plateforme.

Cependant, tous les syndicats n'ont pas appelé à la suppression de l'ARPE. Certains continuent de défendre l'importance stratégique de maintenir un espace de dialogue institutionnel, en particulier pour faire progresser le statut des travailleurs indépendants. Ces syndicats préconisent un modèle qui permettrait aux travailleurs de rester indépendants tout en bénéficiant d'une meilleure protection et d'une rémunération plus équitable. Pour eux, le défi ne consiste pas à démanteler le cadre institutionnel, mais à le rendre véritablement fonctionnel et réactif aux demandes des travailleurs.

Conclusions

Malgré l'élection de représentants des travailleurs et la création officielle d'une agence publique, l'ARPE, chargée de faciliter le dialogue entre les plateformes et les travailleurs, aucun acteur n'a le pouvoir d'imposer une mise en œuvre équitable et cohérente des accords collectifs. Dans la pratique, la mise en œuvre dépend en grande partie de la volonté, de la capacité et de la réactivité des entreprises de plateforme. Le gouvernement français, bien qu'il ait joué un rôle déterminant dans l'organisation et le soutien du processus de négociation, n'a aucun pouvoir contraignant et sert principalement de canal de communication. D'autres organismes publics, tels que l'Inspection du travail, ont besoin de déclencheurs juridiques spécifiques et de ressources supplémentaires pour intervenir, ce qui rend le contrôle externe à la fois limité et conditionnel. Les travailleurs des plateformes étant employés sous le statut de travailleurs indépendants, les inspecteurs du travail n'ont actuellement pas compétence pour contrôler leurs conditions de travail, une limitation qui devrait évoluer avec la transposition de la directive européenne.

Conclusions

Le projet **GDPower** en France a permis une étude collaborative entre chercheurs et travailleurs grâce à la participation de syndicats et d'associations de travailleurs. Il a mis en lumière les expériences, les récits interprétatifs et les souffrances causées par la gestion algorithmique dans l'économie de plateformes. Notre étude a identifié les obstacles auxquels les travailleurs se heurtent individuellement et collectivement pour comprendre et utiliser leurs propres données dans le cadre de négociations ou même simplement pour communiquer avec la plateforme pour laquelle ils travaillent en tant qu'indépendants. L'exercice du droit d'accès aux données relatives à leur activité en tant que travailleurs utilisant une plateforme s'est avéré difficile, voire impossible sans l'aide d'un avocat. Les données, qui constituent une source d'informations essentielles pour permettre aux travailleurs de prendre des décisions éclairées et de s'engager dans des négociations importantes avec les entreprises-plateforme, restent difficiles à obtenir.

L'expérience française d'institutionnalisation du dialogue social dans l'économie de plateformes, à travers la création de l'Autorité des Relations sociales des Plateformes d'Emploi (ARPE), met en évidence à la fois les ambitions et les limites structurelles de la régulation du travail numérique par le biais d'une gouvernance souple. Si l'ARPE a été conçue pour améliorer les conditions de travail des travailleurs indépendants sur les plateformes, elle a principalement servi de mécanisme pour éviter une intervention réglementaire descendante. Dans ce contexte, l'ARPE est considérée par la plupart des acteurs, y compris les entreprises, comme un moyen de prévenir une réglementation imposée par l'État. Par conséquent, la mise en œuvre prochaine de la directive européenne concernant le travail sur plateforme n'a pas suscité de préoccupations majeures parmi les entreprises opérant en France.

Depuis la création de l'ARPE, aucune modification significative n'a été apportée à la législation nationale du travail ou du commerce, ce qui a renforcé un modèle d'autorégulation favorisant les intérêts des plateformes. En outre, cette configuration institutionnelle a donné des résultats décevants dans les secteurs de la livraison de repas et de colis ainsi que de la VTC, bien que de manière différente. Les profondes asymétries d'information et le manque de réactivité significative des plateformes dans le secteur de la livraison de repas ont fortement entravé le dialogue social. En négociant directement avec les chaînes de distribution, les plateformes dépassent leur fonction d'intermédiaire et assument un rôle plus central dans la relation commerciale, auquel les travailleurs n'ont ni accès en termes de données, ni voix au chapitre dans le processus de négociation. Les syndicats continuent de négocier sans avoir accès à des données essentielles, telles que les règles algorithmiques d'attribution des missions, la surveillance ou les disparités de revenus. Ce manque de transparence affaiblit leur pouvoir de négociation. En l'absence d'outils institutionnels permettant de contrôler les pratiques des plateformes, ils sont contraints de recourir à des actions en justice pour prouver l'existence d'une discrimination ou d'un traitement inéquitable. En conséquence, les accords existants ont eu un impact limité, se contentant souvent de formaliser les niveaux de rémunération déjà appliqués avant leur signature. Ils ne tiennent pas non plus compte de l'allongement des temps d'attente entre les commandes, qui est pourtant un facteur central dans la baisse effective du revenu horaire concret. Si les entreprises mettent en avant des augmentations nominales des paiements par commande, celles-ci ne compensent pas les périodes sans prestation plus longues, en particulier pour les livreurs.

De plus, les plateformes des deux secteurs ont refusé de rouvrir les négociations sur la rémunération avec une offre améliorée, arguant que des concessions suffisantes avaient déjà été faites. Le refus de négocier les temps d'attente (sans offre de prestation) empêche également le dialogue social d'influencer la gestion de la main-d'œuvre, y compris la régulation du nombre de travailleurs actifs. Un accord final qui rendrait les plateformes financièrement responsables des temps d'attente pourrait inciter à limiter l'offre excédentaire de travail, comme le réclament les syndicats, mais aucune mesure de ce type n'a été prise.

Cela a conduit à une désillusion croissante parmi les syndicats du secteur de la livraison de repas. À partir de 2025, seule une confédération syndicale historique, la CFDT, par l'intermédiaire d'Union-Indépendants, restera engagée dans le dialogue social institutionnel, mais avec une prudence manifeste. En revanche, la CGT s'est retirée, estimant que les plateformes ne sont pas disposées à faire de véritables compromis. Leur sortie de la table des négociations reflète une crise de confiance et de légitimité du processus et révèle les limites des dispositifs de gouvernance actuels pour garantir des gains matériels aux travailleurs.

Dans le secteur des VTC, la situation diffère en ce qui concerne l'engagement syndical, mais converge en termes de résultats. Force Ouvrière, qui détient la majorité, est largement reconnue pour la légitimité de ses représentants et son ancrage local. Malgré cette forte position organisationnelle, aucun accord substantiel n'a été conclu et les conditions de travail restent précaires. Cela souligne le fait que même une participation syndicale bien structurée et représentative est insuffisante pour produire des changements significatifs lorsque les plateformes conservent le contrôle sur des variables clés, notamment l'accès aux données, les paramètres algorithmiques et le cadre économique de la prestation de services.

Dans les deux secteurs, l'architecture institutionnelle de l'ARPE est limitée, car l'administration n'est pas censée disposer de pouvoirs coercitifs ni faciliter les négociations, et ses obligations en matière de partage des données sont restreintes. En conséquence, les négociations ont peu de chances d'aboutir à des accords contenant des dispositions contraignantes allant au-delà des droits sociaux minimaux déjà prévus par la loi. Il en résulte une forme de dialogue social qui risque de devenir purement procédural ou symbolique, déconnecté des dynamiques concrètes des marchés du travail numériques. Le détachement de la réalité de la main-d'œuvre signale un abandon des responsabilités publiques alors qu'une grande partie de la population des livreurs est exclue des discussions et souffre de conditions de survie extrêmement précaires.

Sans mécanismes solides de transparence, de responsabilité et d'application, ni cadre juridique plus strict obligeant les plateformes à négocier et à mettre en œuvre des normes sectorielles, la gouvernance des plateformes en France reste biaisée en faveur de l'unilatéralisme des entreprises. En bref, le modèle français illustre les limites du dialogue social institutionnalisé lorsqu'il considère comme des égaux fictifs les entreprises-plateforme et les travailleurs de plateforme, indépendants et précaires. Si la législation actuelle semble créer un espace de négociation, elle n'a pas établi les conditions nécessaires pour que cet espace puisse servir à assurer le bien-être des travailleurs, la protection du travail ou une réglementation équitable et démocratique du travail sur les plateformes.

Références

Livres et chapitres

- Abdelnour, S. (2017). *Moi, petite entreprise : Les auto-entrepreneurs, de l'utopie à la réalité*. Presses Universitaires de France.
- Antonmattei, P.-H. (2024). *Droit du travail (4e éd.)*. LGDJ.
- Auzero, G., Baugard, D., & Dockès, E. (2024/2025). *Droit du travail (37e éd.)*. Dalloz.
- Bernard, S. (2023). *UberUsés: Le capitalisme racial de plateforme à Paris, Londres et Montréal*. Presses universitaires de France.
- Castells, M. (2010). *The rise of the network society (2nd ed.)*. Wiley-Blackwell.
- Dumortier, G., Loiseau, G., Lokiec, P., & Pécaut Rivolier, L. (2024). *Droit de la négociation collective (2e éd.)*. Dalloz.
- Favennec-Héry, F., Verkindt, P.-Y., & Duchange, G. (2024). *Droit du travail (9e éd.)*. LGDJ.
- Li, W., & Toh, J. (2023). Data Subject Rights as a Tool for Platform Worker Resistance: Lessons from the Uber/Ola Judgments. In H. Matsumi, D. Hallinan, D. Dimitrova, E. Kosta, & P. De Hert (Eds.), *Data Protection and Privacy In Transitional Times*; Hart Publishing; 119-156.
- Lokiec, P. (2022). *Droit du travail (2e éd.)*. Presses Universitaires de France.
- Simonnet, D. (2024). *Face à Uber: Enquête sur un scandale d'État*. Paris: Fayard. ISBN 9782213727004.
- Srnec, C. (2025). From local protests to international strategies: The mobilisation of platform delivery riders in France. In L. Rouleau-Berger & W. Jun (Eds.), *Digital work and digital workers in Europe and China* (Chapter 12). Routledge.
- Srnicek, N. (2017). *Platform capitalism*. Polity Press.

Articles scientifiques

- Abdelnour, S. et Bernard, S. (2019). Communauté professionnelle et destin commun Les ressorts contrastés de la mobilisation collective des chauffeurs de VTC. *Terrains & travaux*, 34(1), 91-114. <https://doi.org/10.3917/tt.034.0091>.
- Asser, M., Frouin, J.-Y., Lokiec, P., & Pinatel, F. (2022). Les travailleurs de plateforme numériques : regards croisés. *La Semaine Juridique Social*, 1136.
- Ausloos, J., & Veale, M. (2020). Researching with Data Rights. *Technology and Regulation*, 136-157.
- Bossu, B. (2024, April 18). Chronique de droit du travail. *La Semaine Juridique Entreprise et Affaires*, (16), 1114.
- Bossu, B. (2025, January 14). Plateformes numériques, dialogue social et accords collectifs. *La Semaine Juridique Social*, (1-2), 1002.
- Dirringer, J., & Ferkane, Y. (2021). Modéliser la négociation collective dans le champ économique. *Droit social*, (7-8), 598.
- Escande-Varniol, M.-C., & Fabre, A. (2017). Le droit du travail peut-il répondre aux défis de l'ubérisation ? *Revue de droit du travail*, 166.
- Fabre, A. (2018). Les travailleurs de plateforme sont-ils des salariés ? *Droit social*, (6), 547.

- Gabroy, F. (2021). Une représentation « collective » des travailleurs des plateformes numériques (à peine) ébauchée. *Les Petites Affiches*, (2-3), 23.
- Gomes, B. (2020). Constitutionnalité de la « charte sociale » des plateformes de « mise en relation » : censure subtile, effets majeurs. *Revue de droit du travail*, 42.
- Gomes, B. (2021). Réguler les plateformes numériques de travail : lecture critique du « rapport Frouin ». *Droit social*, (3), 207.
- Gomes, B. (2022, May 23). Deliveroo, condamnation d'un travail dissimulé érigé en système d'organisation. *Semaine Sociale Lamy*.
- Gossart, C., & Srnc, C. (2024). Responsible innovation and digital platforms: The case of online food delivery. *Journal of Innovation Economics & Management*, 43(1), 21-246.
- Habu, A. A., & Henderson, T. (2023). Data subject rights as a research methodology: A systematic literature review. *Journal of Responsible Technology*, 16.
- Heeks, R., Gomez-Morantes, J. E., Graham, M., Howson, K., Mungai, P., Nicholson, B., & Van Belle, J.-P. (2021). Digital platforms and institutional voids in developing countries: The case of ride-hailing markets. *World Development*, 145, 105528. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2021.105528>
- Jeammaud, A. (2020). Le régime des travailleurs de plateformes, une œuvre tripartite. *Droit ouvrier*, (861), 181 et s.
- Favennec-Héry, F. (2044). Contrat de travail - Quel régime pour les travailleurs de plateforme ? *La Semaine Juridique Social*.
- Favennec-Héry, F. (2020). Les travailleurs des plateformes collaboratives : en attendant Godot. *Semaine Sociale Lamy*, (1925), 8.
- Loiseau, G. (2020, January 14). Travailleurs des plateformes : un naufrage législatif. *La Semaine Juridique Social*, (1-2), 1000.
- Loiseau, G. (2020). Situation des travailleurs de plateformes : la confrontation des options, la réalisation des choix. *La Semaine Juridique Social*, (2045).
- Loiseau, G. (2021, February 8). Travailleurs de plateformes : le néo-salariat. *La Semaine Juridique Édition Générale*, (6), 165.
- Loiseau, G. (2021, May 25). Travailleurs des plateformes de mobilité : où va-t-on ? *La Semaine Juridique Social*, (21), 1129.
- Loiseau, G. (2021, May 31). Travailleurs des plateformes de mobilité - L'amorce d'un droit de la négociation collective. *La Semaine Juridique Édition Générale*, (22), 590.
- Loiseau, G. (2022, February 15). Les micro-tâches sont-elles une prestation de travail ? *La Semaine Juridique Social*, (6), 1039.
- Loiseau, G. (2022, May 9). La réglementation prévenante des plateformes de mobilité. *La Semaine Juridique Édition Générale*, (18), 577.
- Loiseau, G. (2022). Le droit tourmenté des travailleurs des plateformes. *JCP S*, 1137.
- Loiseau, G. (2023). Travailleurs des plateformes numériques - Le droit déboussolé des travailleurs de plateforme. *JCP S*, 1267.
- Loiseau, G. (2024, June 10). L'imposture du travail temporaire non salarié. *Droit social*, (6), 538.
- Loiseau, G. (2025, January 14). Les contrats unissant les travailleurs aux plateformes. *La Semaine Juridique Social*, (1-2), 1001.
- Lokiec, P. (2024). Les contours récents du pouvoir de direction. *Droit social*, 1015.
- Palli, B. (2023, November 17). Les accords collectifs de secteur des plateformes d'emploi. *Revue de droit du travail*, (11), 679.
- Pasquier, T. (2023, March 27). Les travailleurs de plateforme sur le modèle de la subordination - À propos des arrêts Uber du 25 janvier 2023 et Bolt du 15 mars 2023. *Semaine Sociale Lamy*.
- Pidoux, J., Kypraiou, S., & Dehay, P.-O. (2025). Gaining transparency in Uber's algorithmic management: How Parisian drivers achieve autonomy in calculating working time. *Socio, Dossier Le travail des algorithmes*.
- Radé, C. (2022, May 14). Plateformes et contrat de travail : l'équation imparfaite. *Droit social*, (6), 522.
- Van Den Bergh, K. (2019). Plateformes numériques de mise au travail, mettre en perspective le particularisme français. *Revue de*

droit du travail, 101.

Van Den Bergh, K. (2020). La charte sociale des opérateurs de plateforme. *Droit social*, 439.

Rapports

ANSES. (2025, mars). *Travailleurs des plateformes numériques de livraison de repas : Connaître, évaluer, protéger. Avis de l'Anses. Rapport d'expertise collective* (Rapport n° AP2021-SA-0045). Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail. <https://www.anses.fr/sites/default/files/AP2021-SA-0045RA.pdf>

ARPE, 2025a. Rapport du Groupe de travail n°2 : Santé, sécurité et prévention des risques des travailleurs indépendants des plateformes dans le secteur des VTC et de la livraison. Autorité des relations sociales des plateformes d'emploi.

ARPE, Avril 2025b. Revenus et temps de travail : Analyse de l'activité des chauffeurs VTC des plateformes de mobilité

ARPE, Avril 2025c. Revenus et temps de travail : Analyse de l'activité des livreurs des plateformes de mobilité

Assemblée nationale. (2023, 11 juillet). Rapport relatif aux révélations des Uber Files : l'ubérisation, son lobbying et ses conséquences (Rapport d'enquête n° 1521; Président : M. Benjamin Haddad ; Rapporteuse : Mme Danielle Simonnet). https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/16/rapports/cion_fin/l16b1521_rapport-enquete

Beatriz, M. (2024). Les travailleurs de plateforme : quels profils et quelles conditions de travail ? *Dares Analyses*, n°69, Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques (DARES). <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/publication/les-travailleurs-de-plateforme-quels-profils-et-quelles-conditions-de-travail>

INSEE. (2023). *Emploi, chômage, revenus du travail - Insee Références - Édition 2023*. Institut national de la statistique et des études économiques. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/7620715>

Ben Ali, B.; FO, TPN by INV (2025, March 6). Enquête sur les Conditions de Travail et la Santé des Chauffeurs VTC : Identifier les Risques et proposer des Solutions. Force Ouvrière Syndicat des Travailleurs des Plateformes et Intersyndicale Nationale VTC.

Frouin, J.-Y. (2020). Réguler les plateformes numériques de travail. Rapport remis au Premier ministre, décembre 2020.

Keim-Bagot, M. (2018). Le nouveau droit de la négociation collective. *JT*, (208), 18.

Maison des Livreurs. (2025). *Rapport Annuel 2024*.

Organisation internationale du Travail. (2025). *Réaliser le travail décent dans l'économie de plateformes* (ILC.113/Rapport V(1)). Conférence internationale du Travail, 113e session.

Thèses

Gomes, B. (2018). Le droit du travail à l'épreuve des plateformes numériques [Doctoral dissertation, Université Paris Nanterre].

Lebayle, S. (2023). Économie de plateformes et mutations productives : le rôle des plateformes de livraison dans la branche de la restauration [Doctoral dissertation, Université Paris-Nord - Paris XIII].

Pacquetet, A. (2020). Les plateformes numériques : Essai de qualification en droit du travail [Doctoral dissertation, Université Paris II].

Vicente, M. (2022). Les droits collectifs des travailleurs de plateformes : étude sur le champ d'application personnel des droits collectifs dans le contexte des plateformes numériques [Doctoral dissertation, Université de Strasbourg].

Articles de presse et documents organisationnels

Aizicovici, F. (2022, mars 2). Chez Just Eat, il ne reste qu'un quart des 4 500 livreurs à vélo embauchés en CDI. *Le Monde*.

Bowyer, A., Pidoux, J., Gursky, J., & Dehaye, P.-O. (2022). Auditing the Data Economy through Personal Data Access. *A Meth-*

odology and Case Studies Report. Hestia.ai

Dekonink, B. (2021, November 26). Dix ans après l'arrivée d'Uber, le cimetière bien rempli des VTC français. Les Echos. <https://www.lesechos.fr/industrie-services/tourisme-transport/dix-ans-apres-larrivee-duber-le-cimetiere-bien-rempli-des-vtc-francais-1367379>

Geyer, L. (2024). Research Design Addendum II - Data Management Plan. GDPowerR - Recovering workers' data to negotiate and monitor collective agreements in the platform economy.

Geyer, L., & Gillis, D. (2024). Research Design Addendum I - Data requests, information letters & consent forms. GDPowerR - Recovering workers' data to negotiate and monitor collective agreements in the platform economy. Retrieved from <https://www.euro.centre.org/downloads/detail/4946>

Geyer, L., Kayran, E. N., & Danaj, S. (2024). Research Design and Data Recovery Protocol. GDPowerR - Recovering workers' data to negotiate and monitor collective agreements in the platform economy.

The Guardian. (2022). *The Uber Files* [News series]. <https://www.theguardian.com/news/series/uber-files>

Statistiques officielles

ARPE. Autorité des relations sociales des plateformes d'emploi. <https://www.arpe-plateformesemploi.fr>

INED. Institut national d'études démographiques. <https://www.ined.fr>

INSEE. Institut national de la statistique et des études économiques. <https://www.insee.fr>

Statista. Statistics and Market Data. (2022), Revenue of the Online Food Delivery Market in France from 2017 to 2026. <https://www.statista.com>

Statista (2025) Net income of Uber Technologies from 2016 to 2024. <https://www.statista.com/statistics/995335/uber-net-income/>

Décisions juridiques

Conseil de prud'hommes de Paris. (2023, January 9). Judgment No. 20/05493.

Conseil de prud'hommes de Paris. (2023, December 19). Judgment No. 21/03963.

Conseil de prud'hommes de Paris. (2024, April 4). Judgment No. 21/04739.

Conseil de prud'hommes de Créteil. (2024, October 3). Judgment No. 23/00710.

Cour d'appel de Paris. (2023, May 11). Judgments Nos. 22/08225, 22/08217, 22/08219, 22/08221, 22/08228, 22/08229, 22/08230, and 22/08231.

COORDINATEUR

European Centre for Social Welfare Policy and Research (AT)

PARTENAIRES

HIVA-KU Leuven (BE)

ACV-Innovatief (BE)

ThEMA CY Cergy (FR)

Universidad de Castilla-La Mancha (ES)

Fundación 1º de Mayo (ES)

IBS - Institute for Structural Research (PL)

