



Qu'ont fait les plateformes pour protéger les travailleurs pendant la crise du coronavirus (COVID-19) ?

21 septembre 2020

La pandémie du COVID-19 pose deux risques majeurs pour les travailleurs des plateformes : l'exposition au virus et la perte de revenu. Ces risques sont aggravés par un accès généralement moindre aux prestations par rapport aux individus occupant un emploi classique. La présente note examine les mesures prises par les entreprises des plateformes pour protéger la santé et les revenus des travailleurs qui les ont utilisées pendant la pandémie, et rend compte des points de vue des travailleurs des plateformes sur le caractère satisfaisant de ces mesures.



Principales conclusions

- La pandémie du COVID-19 pose deux risques majeurs pour les travailleurs des plateformes : l'exposition au virus et la perte de revenu. Face à la crise, les pouvoirs publics ont pris des mesures sans précédent pour venir en aide aux travailleurs en dehors des relations de travail traditionnelles, notamment aux travailleurs des plateformes. Cependant, les plateformes ont également pris elles-mêmes des mesures pour protéger la santé et les revenus des travailleurs à la demande qui passent par elles, comme en témoigne un exercice de collecte de données mené par l'OCDE en collaboration avec [AppJobs Institute](#).
- L'exercice s'est concentré sur les entreprises des plateformes qui fournissent des services sur place (plutôt qu'en ligne), afin d'appréhender non seulement le risque de perte de revenu potentielle, mais aussi le risque d'exposition au virus pendant les heures de travail. Plus de la moitié des plateformes interrogées ont indiqué appliquer des mesures pour promouvoir la distanciation sociale et/ou la prestation de services en toute sécurité, notamment en mettant en place la livraison sans contact ou en interrompant provisoirement les services à haut risque. Les plateformes ont été 25 % à déclarer fournir des équipements de protection individuelle ou des produits d'hygiène aux travailleurs (même si certains travailleurs n'étaient pas satisfaits de la qualité des articles fournis). Elles ont été 23 % à déclarer verser une rémunération totale ou partielle aux travailleurs malades ou auto-confinés, en général pendant une période maximale de deux semaines.
- Dans une enquête complémentaire auprès des travailleurs des plateformes (qui fournissent des services à la fois sur place et en ligne), 35 % des répondants ont indiqué que leur(s) plateforme(s) avai(en)t pris des mesures pour les aider pendant la pandémie, et un peu moins de la moitié (44 %) se sont déclarés satisfaits des mesures prises. Lorsqu'ils ont dû noter l'accessibilité des moyens mis à leur disposition, les répondants ont été plus nombreux à déclarer qu'il était facile/relativement facile (38 %) d'avoir accès à ces ressources qu'à estimer cette démarche difficile/relativement difficile (30 %). Certains travailleurs des plateformes ont utilisé l'enquête pour solliciter une aide supplémentaire. Beaucoup ont simplement demandé de meilleures possibilités d'emploi ou davantage de travail via la/les plateforme(s). D'autres requêtes ont concerné les aides financières, l'accès aux prestations, un environnement de travail plus sûr et un meilleur traitement général de la part des plateformes.

Introduction

Contexte

La pandémie du COVID-19 a provoqué la récession la plus grave depuis près d'un siècle, avec à la clé des dégâts considérables en matière de santé, d'emploi et de bien-être. La crise continue de prendre de l'ampleur, mais les économies et les marchés du travail sont déjà doublement frappés. Du côté de l'offre, de nombreux travailleurs sont tombés malades, ont été placés en quarantaine ou ont fait l'objet d'un confinement ; de nombreuses entreprises se sont retrouvées dans l'incapacité ou dans l'interdiction d'exercer leur activité. Du côté de la demande, les consommateurs n'étaient pas en mesure ou ne souhaitaient pas consommer, car les pertes d'emploi, le confinement et la crainte de contracter le virus ont modifié leurs habitudes de consommation.

Le préjudice pour l'économie sera considérable. Même dans le scénario le plus optimiste où une deuxième vague d'infection est évitée, les projections de l'OCDE (au 10 juin 2020) indiquent une baisse de l'activité économique mondiale de 6 % en 2020 et une hausse du chômage dans la zone OCDE, celui-ci atteignant 92 %, contre 54 % en 2019. En cas de deuxième vague de diffusion rapide du virus, entraînant un nouveau



confinement, la production économique mondiale devrait chuter de 76 % en 2020 et le chômage dans les pays de l'OCDE augmenter pour atteindre 126 % (soit plus du double du taux observé avant l'épidémie).

Les données dont on dispose à ce jour indiquent que les travailleurs vulnérables sont les premiers touchés par la crise, en particulier les personnes travaillant à leur compte ou dans l'économie des plateformes (OCDE, 2020^[1]), où des applications ou des sites Internet mettent en relation les clients avec des prestataires de services et jouent un rôle d'intermédiaire dans la transaction. Des travaux antérieurs d'AppJobs Institute ont montré que les travailleurs des plateformes (c'est-à-dire les individus qui proposent ces services) comptaient parmi les plus durement touchés par la crise (Moulds, 2020^[2]). En particulier, les travailleurs des plateformes sont confrontés à deux risques majeurs : *i*) certains jouent en effet un rôle clé dans la continuité des services essentiels pendant les périodes de confinement et, si leur activité a augmenté dans ce contexte, le risque d'exposition au virus a également été très élevé¹ ; et *ii*) d'autres subissent des pertes de revenu liées à la baisse de la demande ou au fait qu'ils ne peuvent travailler parce qu'ils sont malades, qu'ils observent une quarantaine ou qu'ils doivent s'occuper de leurs enfants ou d'un proche.

En ce qui concerne les travailleurs des plateformes, l'incidence et l'impact de ces risques varient en fonction du type de travail effectué (par exemple, la demande de services de livraison par le biais des plateformes a augmenté tandis que la demande de services de ménage, de garde d'enfants et de gardiennage a diminué (AppJobs, 2020^[3])), des caractéristiques individuelles et de la situation familiale, ainsi que des mesures prises par les pouvoirs publics et par les plateformes, entre autres facteurs. Certains éléments montrent également que la crise a fait davantage de victimes chez certaines catégories de travailleurs. Par exemple, les femmes sont surreprésentées dans les secteurs les plus touchés et occupent de manière disproportionnée des emplois précaires (OCDE, 2020^[1]). Dans le même temps, la fermeture généralisée des structures d'accueil des jeunes enfants et des établissements scolaires a sans nul doute alourdi la charge de travail non rémunéré dont elles s'acquittent à la maison.

Les risques que pose la crise actuelle sont aggravés par le fait que les travailleurs des plateformes bénéficient généralement d'un accès moindre aux allocations de chômage, à l'assurance maladie et au congé de maladie que les individus qui occupent un emploi classique (permanent, à temps plein, salarié). Si les définitions et les critères applicables aux différents statuts professionnels varient d'un pays à l'autre, de nombreux travailleurs des plateformes sont considérés comme indépendants, ce qui signifie qu'ils ne jouissent généralement pas des mêmes droits ni des mêmes protections que les salariés. Dans le même temps, beaucoup ont des points communs avec les salariés justement, et sont comme eux exposés, dans une certaine mesure, à la perte de revenu. Ce constat a conduit l'OCDE à affirmer que les droits et les protections de cette catégorie de travailleurs devaient être renforcés (OCDE, 2019^[4]).

Pendant la crise du COVID-19, les gouvernements des pays de l'OCDE ont pris des mesures sans précédent pour protéger les personnes occupant un emploi atypique, y compris les travailleurs indépendants (OCDE, 2020^[1]) : paiements en espèces à l'ensemble de la population, paiements spécifiquement destinés aux travailleurs indépendants (liés ou non aux revenus antérieurs), et extension (provisoire, dans de nombreux cas) aux travailleurs indépendants de l'accès aux indemnités de maladie et au congé spécial rémunéré pour prise en charge d'un proche dépendant (OCDE, 2020^[5]), aux allocations de chômage et aux dispositifs de chômage partiel. Cependant, comme en témoigne l'exercice

¹ Des données récentes (qui ne portent pas spécifiquement sur l'économie des plateformes) indiquent que certaines activités présentent un plus grand risque d'exposition au virus. Par exemple, des données de la Suède et du Royaume-Uni montrent que les conducteurs de transport routier (y compris les chauffeurs de taxis et de camionnettes) comptaient parmi les professions les plus exposées au risque d'infection/de décès lié au COVID-19. En Suède, il s'est avéré que les chauffeurs de taxi étaient 4.8 fois plus susceptibles d'être infectés par le COVID-19 que la population générale (Folkhälsomyndigheten, 2020^[13]). Au Royaume-Uni, il a été observé que les conducteurs de transport routier comptaient la plus forte proportion de décès (35.2 décès pour 100 000 hommes) (Office for National Statistics, 2020^[14]).



de collecte de données réalisé aux fins de la présente note, de nombreuses plateformes ont elles-mêmes pris des mesures pour protéger les travailleurs qui passent par elles.

Méthodologie

Pour étudier ces mesures, l'OCDE a mené en juin 2020 un exercice de collecte de données en collaboration avec [AppJobs](#) et [AppJobs Institute](#). AppJobs met en rapport les entreprises qui exploitent les applications ou les sites internet de gestion du travail des plateformes (ci-après, les « plateformes ») avec les individus qui cherchent du travail. AppJobs Institute a été créé dans le but d'utiliser les données d'AppJobs et son accès au marché pour étudier et analyser l'économie des plateformes et partager les informations avec les décideurs et les chercheurs.

Les données ont été recueillies selon trois méthodes : *i*) une enquête auprès des plateformes ; *ii*) une *recherche* documentaire visant à recueillir les informations publiées par les plateformes sur leurs sites web, dans des communiqués de presse, etc. ; et *iii*) une enquête auprès des travailleurs qui utilisent les plateformes via AppJobs. L'enquête auprès des plateformes et la recherche documentaire connexe se sont concentrées sur les plateformes qui figurent sur la liste de contacts d'AppJobs, qui mènent leur activité dans un pays membre de l'OCDE et qui proposent des services sur place, lesquelles sont par conséquent très durement touchées par la pandémie (les plateformes proposant des services fournis entièrement en ligne ont été exclues). L'exercice a permis de recueillir des renseignements auprès de 64 plateformes offrant des services aussi divers que la livraison (27 plateformes), les VTC (8 plateformes), la garde d'enfants (4 plateformes), la location de biens immobiliers (3 plateformes), le ménage (3 plateformes), le covoiturage (2 plateformes), les déménagements et le stockage (2 plateformes), le jardinage (2 plateformes), la garde d'animaux (2 plateformes) et divers autres services (11 plateformes). La liste des plateformes incluses dans l'exercice de collecte de données figure ici Annexe 1.A. Outre les informations recueillies auprès des plateformes, les membres² d'AppJobs (c'est-à-dire les personnes qui se sont inscrites sur ce site pour trouver des possibilités de travail flexibles) dans les pays membres de l'OCDE ont été invités à participer à l'enquête auprès des travailleurs des plateformes, et 745 inscrits ont choisi de le faire. L'enquête auprès des plateformes s'est concentrée sur les plateformes qui fournissent des services sur place (plutôt qu'en ligne) afin d'appréhender non seulement le risque de perte de revenu potentielle, mais aussi le risque d'exposition au virus pendant les heures de travail. Toutefois, aucune limite de ce type n'a été appliquée à l'enquête auprès des travailleurs, car de nombreux répondants ont recours à de multiples plateformes. Les répondants ont été invités à classer les plateformes qu'ils utilisent en fonction du type de services fournis. Les catégories les plus représentées sont les suivantes : livraison (25 %), travail indépendant (19 %)³, ménage (18 %), chauffeurs (17 %), enquêtes en ligne (12 %), enseignement/tutorat (8 %) et gardiennage (8 %).

L'exercice de collecte des données ne visait pas à offrir un échantillon représentatif. La recherche documentaire et l'enquête auprès des plateformes ciblent les plateformes qui figurent sur la liste de contacts d'AppJobs, lesquelles ne sont pas nécessairement représentatives de l'ensemble des plateformes. En outre, l'enquête auprès des travailleurs a peut-être attiré de façon disproportionnée des répondants qui souhaitaient formuler des commentaires positifs ou négatifs, ce qui pourrait entraîner un biais d'autosélection. Il se peut que les résidents des pays anglophones soient surreprésentés parce que l'enquête est uniquement menée en anglais. Par exemple, 37 % des répondants étaient basés aux États-Unis, 14 % au Royaume-Uni et 9 % au Canada.

² AppJobs compte plus de 1.7 million de membres, dont 1.4 million dans les pays membres de l'OCDE.

³ On entend par travail indépendant, par exemple, le graphisme, la programmation, l'écriture de contenu, le marketing numérique, etc.



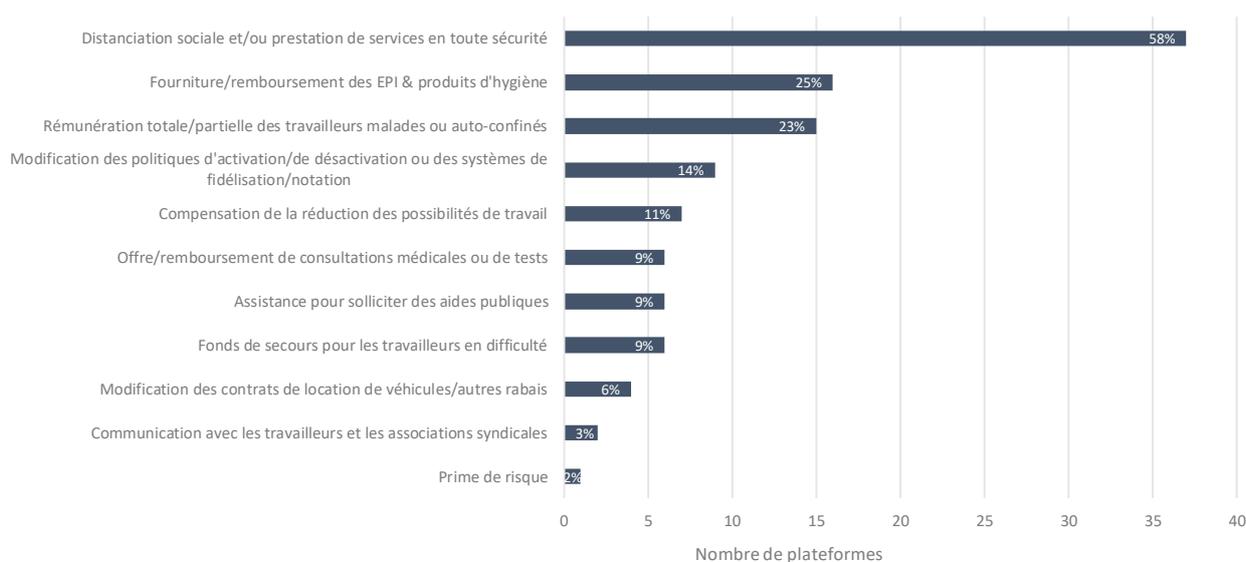
Mesures prises par les plateformes, selon leurs déclarations

D'après le Graphique 1, les plateformes ont indiqué avoir pris différentes mesures en réponse à la crise du COVID-19 afin d'atténuer les risques pour les travailleurs en termes de santé et de perte de revenu. Sur un total de 64 plateformes, 37 (soit 58 %) ont indiqué avoir pris des mesures pour promouvoir la distanciation sociale et/ou la prestation de services en toute sécurité, tandis que 15 (soit 23 %) ont indiqué avoir pris des mesures visant à garantir la rémunération totale ou partielle des travailleurs malades ou auto-confinés. Deux tiers des plateformes ont indiqué avoir pris au moins une des mesures présentées, et le nombre moyen de catégories de mesures prises par les plateformes était de 17 (sur 11 catégories, comme indiqué dans le Graphique 1). Toutes les mesures sont examinées plus en détail dans les sous-sections suivantes.

Les plateformes qui proposent des services de livraison, des missions pour les travailleurs indépendants et des services en ligne/à distance (services qui ont connu une augmentation de la demande pendant la crise du COVID-19 selon AppJobs (2020^[31])) ont indiqué avoir pris un plus grand nombre de catégories de mesures (24 catégories de mesures en moyenne) que les plateformes qui proposent des services de ménage, de garde d'enfants et de gardiennage (services ayant enregistré une baisse de la demande) (05 catégorie de mesures en moyenne).

Les plateformes qui ont enregistré une demande accrue pendant la crise auraient pris davantage de mesures de soutien en vue d'attirer de nouveaux travailleurs. Les plateformes dont la demande a faibli auraient moins ressenti le besoin d'épauler les travailleurs en raison de la baisse du niveau d'activité. Par exemple, les plateformes qui proposent des services de ménage, de garde d'enfants et de gardiennage (pour lesquels la demande a diminué) étaient deux fois moins susceptibles de déclarer avoir pris des mesures en faveur de la distanciation sociale et/ou de la prestation de services en toute sécurité par rapport à celles qui proposent des services de livraison, des missions pour indépendants et des services en ligne/à distance (dont la demande a progressé).

Graphique 1. Catégories de mesures prises par les plateformes en réponse à la crise du COVID-19 – telles que déclarées par les plateformes



Source : Exercice de collecte de données de l'OCDE/AppJobs Institute.



Santé et sécurité

De loin, les mesures les plus fréquemment citées par les plateformes visaient à promouvoir la distanciation sociale et/ou la prestation de services en toute sécurité, par exemple : dispenser des conseils pour travailler en toute sécurité, encourager la livraison sans contact, mettre en place un environnement de travail sûr et affiner l'offre de services. Ces résultats correspondent à ceux d'autres recherches récentes sur le sujet (Fairwork, 2020^[6]). Des mesures de ce type ont été mentionnées par 37 plateformes, soit plus de la moitié des 64 plateformes ayant participé à l'exercice. Nombre de ces mesures visaient à promouvoir un environnement sûr pour les clients comme pour les travailleurs, et dans la plupart des cas, il est difficile de distinguer les mesures destinées à protéger l'une ou l'autre des parties.

- Deux tiers des plateformes de livraison ont indiqué avoir pris des mesures pour encourager la livraison sans contact et/ou supprimer l'obligation d'obtenir la signature du client. La plateforme de livraison américaine GrubHub a non seulement mis en place la livraison sans contact, mais a aussi intégré une option permettant aux chauffeurs de rester dans leur véhicule tout en retirant une commande.
- De nombreuses plateformes ont indiqué dispenser des conseils aux travailleurs afin qu'ils ne prennent aucun risque pendant la pandémie. Si de nombreuses plateformes ont renvoyé les travailleurs aux directives nationales ou à celles de l'Organisation mondiale de la santé (OMS), certaines leur ont proposé des recommandations ciblées sur le type de service offert. Par exemple, la plateforme de livraison Quiqup a publié une vidéo pédagogique⁴ pour montrer étape par étape aux travailleurs basés à Dubaï comment effectuer une livraison sans contact.
- Certaines plateformes indiquent avoir pris des mesures pour empêcher l'utilisation de la plateforme à tout travailleur ou client pouvant présenter un risque. Par exemple, Uber a mis en place l'obligation pour les chauffeurs et les livreurs de se prendre en photo avant de se connecter afin de prouver qu'ils portent un masque et pour les clients de confirmer avant chaque course qu'ils ont pris certaines mesures d'hygiène, par exemple qu'ils se sont lavé les mains. La plateforme de livraison Roadie verrouille les comptes des travailleurs malades ou exposés au virus (pendant au moins 14 jours) jusqu'à ce qu'ils soient en mesure de confirmer qu'ils ne présentent plus de risque sanitaire. Clutter, une plateforme de stockage, a déclaré que ses services ne seraient pas disponibles pour les biens ou les individus en cas de symptômes ou de cas avérés de COVID-19.
- Quelques plateformes ont indiqué avoir affiné les services offerts en raison des nouveaux risques. TaskRabbit a suspendu son service de montage de meubles IKEA dans de nombreuses localités aux États-Unis conformément aux directives gouvernementales, tandis que l'application de covoiturage Poparide a déclaré que ses services devaient uniquement être utilisés pour les déplacements essentiels. Si le fait de se conformer à la réglementation ou aux recommandations des pouvoirs publics peut sembler une mesure triviale, il convient de noter que la plateforme a modulé les activités des travailleurs qui passent par elles en suspendant certains services afin de se conformer à la réglementation officielle en matière de santé et de sécurité – alors que sans la plateforme et son rôle d'intermédiaire, un travailleur indépendant fournissant des services similaires aurait seul la responsabilité de prendre une telle décision.
- Les travailleurs des plateformes n'ayant généralement pas la main sur leur environnement de travail, certaines plateformes ont privilégié les mesures permettant de mettre en place un environnement de travail sûr. Par exemple, TaskRabbit a demandé à ses clients de nettoyer leurs poignées de porte. La plateforme de garde d'enfants Sittercity a conseillé à ses clients comment échanger avec un(e) nouveau/nouvelle baby-sitter sur les pratiques d'hygiène chez eux.

⁴ <https://www.youtube.com/watch?v=vCopvlgoaYk>.



- Un petit nombre de plateformes ont indiqué laisser aux travailleurs une plus grande maîtrise des missions qu'ils acceptent, ce qui leur permet de cibler les tâches moins risquées et/ou plus rentables. Par exemple, Shipt a autorisé ses acheteurs à consulter la liste d'achats d'une commande avant de l'accepter, afin qu'ils puissent choisir les missions qu'ils se sentent plus à même d'accomplir. Des estimations de la disponibilité des produits ont également été ajoutées à l'application Shipt afin de réduire le temps que les acheteurs passent à faire la queue.

Un quart des plateformes de l'étude ont indiqué fournir les équipements de protection individuelle (EPI) ou rembourser leur achat, notamment des masques et des gants et/ou des produits d'hygiène, y compris les lingettes désinfectantes et les gels pour les mains. Dans certains cas, les EPI ont été envoyés au domicile des travailleurs ou mis à leur disposition dans des points de collecte, et dans d'autres, les plateformes ont remboursé les achats de matériel. Par exemple, au Royaume-Uni, Stuart a remboursé les équipements de protection à hauteur de 30 GBP par période de 30 jours aux coursiers qui effectuent des livraisons au moins 20 jours par mois. DoorDash a envoyé au domicile de ses travailleurs un kit comprenant un gel désinfectant pour les mains, des gants et des masques. Cependant, l'enquête auprès des travailleurs a révélé qu'un certain nombre d'entre eux n'étaient pas satisfaits du matériel fourni par les plateformes, comme on le verra plus loin.

Quelques plateformes ont indiqué avoir mis en place des partenariats avec des entreprises de télésanté afin de proposer des consultations ou des tests médicaux gratuits ou à moindre coût, principalement aux travailleurs basés aux États-Unis. La plateforme de livraison DoorDash et sa filiale Caviar ont organisé des consultations médicales virtuelles à 4 USD tandis que la plateforme de VTC Uber a proposé gratuitement à ses travailleurs d'évaluer leur risque d'exposition au COVID-19, ce qui permet d'orienter les travailleurs les plus exposés vers une consultation médicale virtuelle gratuite.

Soutien financier

Outre les mesures prises pour protéger la santé et la sécurité des travailleurs, certaines plateformes, en particulier celles basées aux États-Unis, ont indiqué fournir provisoirement un soutien financier aux personnes malades ou contraintes de s'isoler. Dans le cas des plateformes qui interdisent provisoirement aux travailleurs malades ou exposés au virus d'accéder à leurs offres de missions (comme on l'a vu dans la section précédente), un tel soutien financier serait particulièrement important. Au total, une plateforme sur quatre a fourni une aide financière aux travailleurs, qui correspondait en général à l'équivalent de deux semaines de travail (par exemple Uber, DoorDash, Postmates, Shipt, Caviar, Amazon Flex et Workforce Staffing) ; des critères d'admissibilité ont parfois été appliqués, par exemple un niveau minimum d'activité avant la crise. Par exemple, la plateforme de livraison Stuart a versé à ses travailleurs les deux tiers de leur salaire hebdomadaire moyen (sur la base d'une période de 6 semaines comprise entre le 10 février et le 22 mars), au prorata pour chaque jour où le travailleur était confiné – jusqu'à un maximum de 14 jours et avec un plafond fixé à 300 GBP par période de 7 jours. Seuls les travailleurs qui avaient effectué au moins 120 livraisons au cours de la même période de 6 semaines étaient admissibles. La plateforme italienne de travailleurs indépendants ProntoPro a alloué à ses travailleurs une « indemnité de convalescence » unique de 1 500 EUR en cas d'hospitalisation et un versement unique de 350 EUR en cas de quarantaine obligatoire. La plateforme de livraison DoorDash a mis en place un dispositif d'indemnisation pour les travailleurs devant garder leurs enfants chez eux, qui correspond à un versement unique équivalant à 85 % des gains moyens sur deux semaines pour les travailleurs bien notés et très actifs qui n'ont pas pu travailler en raison de la fermeture des établissements scolaires. Si plusieurs autres plateformes ont déclaré avoir aidé financièrement les travailleurs, on ne connaît pas vraiment la forme qu'a pris ce soutien ni les critères d'admissibilité qui ont été appliqués (par exemple Volt, Bolt, Instacart, GrubHub, Lyft).

Certaines plateformes ont indiqué apporter un soutien particulier aux travailleurs connaissant des difficultés financières. Amazon a créé un fonds spécial pour soutenir les chauffeurs-livreurs et les travailleurs intérimaires qui connaissent des difficultés financières après un diagnostic de COVID-19 ou



une mise en quarantaine (un plus large éventail de situations seront admissibles à l'avenir). Les candidats peuvent solliciter des subventions individuelles allant de 400 à 5 000 USD. D'autres plateformes ont créé des fonds de secours pendant la crise, notamment : GrubHub, Postmates et AirBnB, bien que le fonctionnement détaillé de ces fonds ne soit pas disponible.

De nombreuses plateformes de VTC et de livraison ont laissé les véhicules aux travailleurs qui n'en possèdent pas. Pendant la crise, plusieurs plateformes ont indiqué avoir pris des mesures pour supprimer les frais/pénalités imposés aux chauffeurs qui rendent leur véhicule de façon anticipée (Uber, Lyft), réduire les tarifs de location (Uber, Lyft) ou aider les chauffeurs à refinancer leurs prêts (Uber). Stuart (Royaume-Uni) a proposé à ses coursiers de bénéficier gratuitement d'un contrôle technique sécurité de leur véhicule, ainsi que de polices d'assurance à tarif réduit.

Pendant la crise, plusieurs plateformes ont indiqué avoir modifié leurs systèmes de notation afin de s'assurer que les notes des travailleurs ne pâtissent pas des mesures de confinement ou des périodes de maladie. Les annulations de dernière minute pour cause de maladie n'ont pas eu d'incidence sur les notes des travailleurs de la plateforme Task Rabbit (y compris lorsque le travailleur a annulé par crainte que le client ne soit malade), et plusieurs autres plateformes ont supprimé les notes inférieures à 5 étoiles pendant cette période (par exemple Shipt, Instacart). La plateforme de locations de vacances VRBO (États-Unis) a accordé aux particuliers l'équivalent d'une évaluation 5 étoiles s'ils ont remboursé intégralement leurs clients pendant la crise. La plateforme canadienne de covoiturage Poparide s'est engagée à lever toute pénalité pour les passagers ou les conducteurs qui annulent pour cause de maladie.

Des modifications similaires ont été apportées à certains des programmes de fidélisation des travailleurs des plateformes. Par exemple, la plateforme Uber a signalé qu'elle conservait les statuts Uber Pro et Uber Eats Pro de tous ses chauffeurs et de tous ses livreurs. De même, les Membres Premium de VRBO (Premier Partners) ont indiqué qu'ils conservaient leur statut (tant que les voyageurs recevaient un crédit de 100 % ou un remboursement de 50 % pour toute annulation) et les chauffeurs de Lyft ont pu conserver leur niveau de récompenses, même s'ils n'ont pas obtenu suffisamment de points au cours de la période.

Les plateformes ont déclaré avoir recours à un certain nombre d'autres solutions pour aider financièrement leurs travailleurs en cette période difficile. Par exemple, Uber a encouragé les clients à donner des pourboires aux chauffeurs tandis qu'Instacart a mis en place des primes pour les équipes en magasin, et plusieurs plateformes ont aidé les travailleurs à déposer une demande d'aides publiques (par exemple Uber, Instacart, VRBO, BidVine et Lyft).

Enfin, certaines plateformes ont indiqué qu'elles s'efforçaient d'aider les travailleurs à trouver des possibilités d'emploi différentes ou complémentaires pendant la crise. Uber a mis au point le service Work Hub pour aider les travailleurs à trouver des missions (avec Uber ou une autre entreprise) et les personnes qui travaillent depuis longtemps avec Uber à diversifier leur activité en livrant des repas par l'intermédiaire de Uber Eats. D'autres plateformes ont mis l'accent sur la possibilité de fournir des services virtuellement plutôt qu'en personne. AirBnB a lancé un nouveau service en ligne, Online Experiences, qui permet aux utilisateurs d'organiser des événements virtuels, comme des cours de cuisine.

Le point de vue des travailleurs

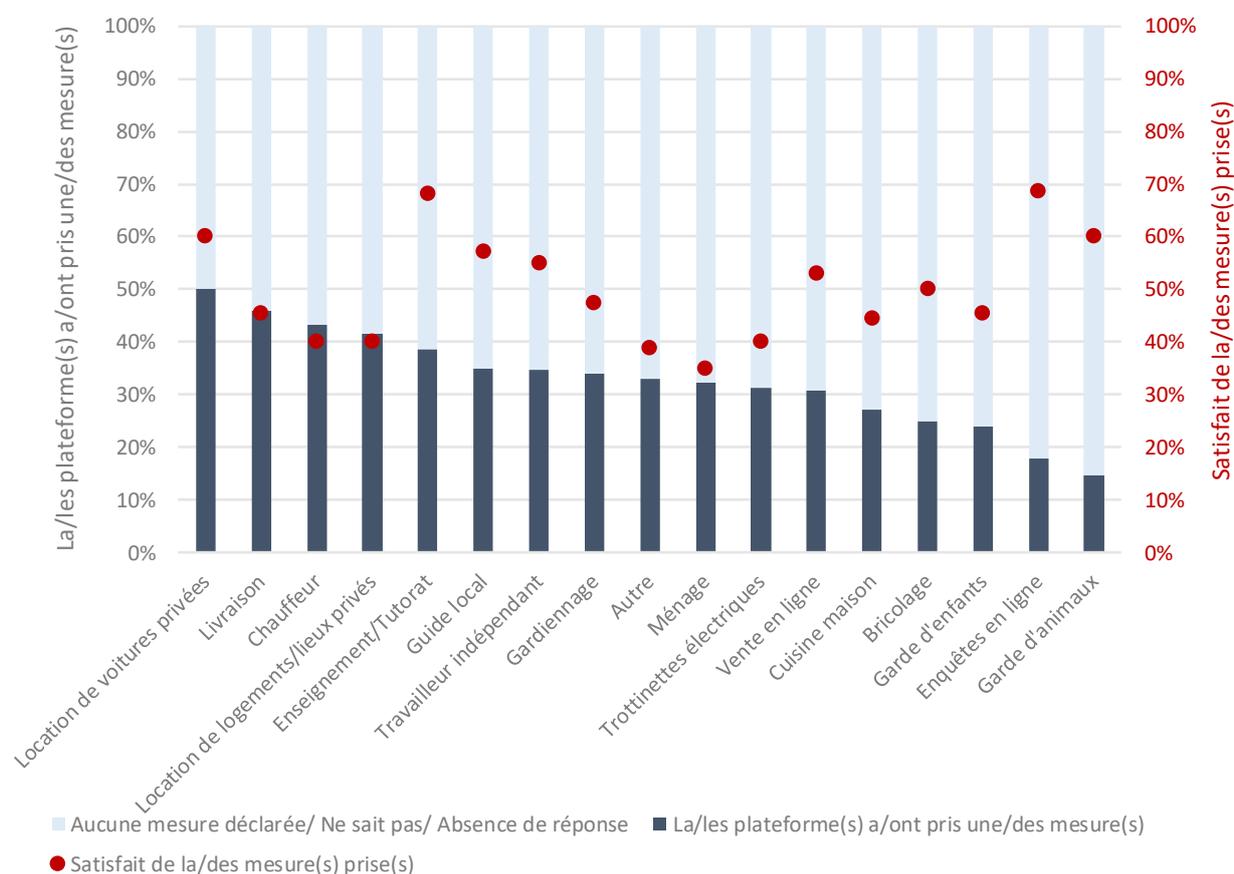
Une enquête complémentaire auprès des travailleurs a été menée pour s'assurer que les points de vue des travailleurs des plateformes étaient représentés, afin de compléter et de nuancer les informations communiquées par les plateformes. En particulier, quelques rapports externes donnent à penser que certains travailleurs des plateformes ont rencontré des difficultés pour accéder à l'aide fournie par les plateformes (Fairwork, 2020^[6]), notamment pour obtenir les EPI promis (Dickey, 2020^[7]), et pour satisfaire aux critères stricts et/ou opaques d'ouverture de droits aux indemnités de maladie (Brandom, 2020^[8]). D'autres travailleurs connaîtraient une dégradation de leurs conditions de travail en raison de modifications supplémentaires apportées par les plateformes pendant la crise, comme des baisses de rémunération



dues à des changements dans l'algorithme utilisé (Hussain, 2020^[9]). L'enquête auprès des travailleurs ne peut valider les mesures mentionnées par les plateformes, mais permet néanmoins aux points de vue des travailleurs d'être représentés.

Environ 35 % des répondants à l'enquête auprès des travailleurs ont indiqué que leur(s) plateforme(s) avai(en)t pris des mesures pour les aider pendant la pandémie, et un peu moins de la moitié (44 %) se sont déclarés satisfaits des mesures prises. Le Graphique 2 présente la prévalence des mesures prises et le niveau de satisfaction qu'elles ont suscité, ventilés par catégorie de plateforme, selon les déclarations des travailleurs. La plupart des travailleurs avaient recours à plusieurs plateformes appartenant à diverses catégories, et leurs réponses quant aux mesures prises et à leur niveau de satisfaction ont été prises en compte au niveau individuel, et non au niveau de la plateforme. Les mesures les plus fréquemment citées par les répondants étaient les indemnités de maladie totales/partielles (41 %), les mesures visant à encourager la distanciation sociale/l'utilisation des EPI (35 %), la communication avec les travailleurs/associations (24 %), la flexibilité quant à l'exécution des tâches (23 %).⁵

Graphique 2. Prévalence des mesures prises et niveau de satisfaction, par catégorie de plateforme, selon les déclarations des travailleurs



⁵ Les résultats ne sont pas directement comparables avec les informations recueillies auprès des plateformes pour de multiples raisons, par exemple : (i) les plateformes qui ne proposent que des services en ligne ont été exclues de l'enquête auprès des plateformes et de la recherche documentaire connexe ; (ii) l'enquête auprès des travailleurs donne naturellement plus de poids aux plateformes les plus populaires ; (iii) les plateformes et les travailleurs peuvent avoir décrit les mesures différemment.



Note : Le graphique se fonde sur les informations recueillies dans le cadre de l'enquête auprès des travailleurs et, à ce titre, ne correspond pas nécessairement à la prévalence des mesures prises par les plateformes qui figurent dans Annexe 1.A, ni au niveau de satisfaction qu'elles ont suscité. Questions : « La/les plateforme(s) a-t-elle/ont-elles pris des mesures pour vous aider pendant la pandémie ? (par exemple, des EPI, des produits désinfectants, un congé de maladie, etc.) » et « Êtes-vous satisfait des mesures prises par la plateforme ? », avec des options pour répondre « Oui », « Non », « Ne sait pas » ainsi que la possibilité de ne pas répondre. Pourcentage de répondants ayant déclaré que la plateforme avait pris une ou plusieurs mesures, calculé en fonction du nombre de répondants utilisant chaque catégorie de plateforme. Pourcentage de répondants s'étant déclarés satisfaits de la/des mesure(s) prise(s), calculé en fonction du nombre de répondants ayant mentionné la/les mesure(s) prise(s), pour chaque catégorie de plateforme.

Source : Enquête de l'OCDE/AppJobs Institute sur les travailleurs des plateformes.

Les travailleurs qui utilisent les plateformes pour fournir des services de location de voitures privées, de livraison, de chauffeur et de location de biens immobiliers/de logements privés étaient plus susceptibles de dire (40-50 %) que leur(s) plateforme(s) avai(en)t pris des mesures pour les aider pendant la pandémie (bien que le nombre de répondants fournissant les services de location soit faible). Parmi ceux qui fournissent des services de livraison et de chauffeur, 45 % et 40 % respectivement se sont déclarés satisfaits des mesures prises, ce qui correspond à peu près à la moyenne pour toutes les catégories de plateformes.

Les travailleurs qui utilisent les plateformes pour fournir des services tels que la garde d'animaux de compagnie et les enquêtes en ligne étaient moins susceptibles (respectivement 9 % et 12 %) de dire que leur(s) plateforme(s) avai(en)t pris des mesures pour les aider pendant la pandémie, même si ceux qui ont bénéficié d'un soutien ont déclaré des niveaux de satisfaction plus élevés (respectivement 60 % et 69 %) que la moyenne globale. On n'observe aucune différence manifeste en termes de prévalence des mesures prises entre les services généralement fournis sur place et les services en ligne.

Concernant l'accessibilité des moyens mis à leur disposition, les répondants ont été plus nombreux à juger qu'il était facile/relativement facile (38 %) de disposer de ces ressources, plutôt que difficile/relativement difficile (30 %).

Concernant les mesures que les plateformes devraient prendre pour aider les travailleurs pendant la crise du COVID-19, 44 % des répondants ont indiqué qu'ils souhaitaient ou avaient besoin que les plateformes prennent des mesures (en plus de celles déjà prises), tandis que 26 % ont répondu qu'il n'existait pas de telles mesures. Afin de recueillir leur avis sur les catégories de mesures qui étaient nécessaires, les répondants ont eu la possibilité de formuler un commentaire libre pour indiquer comment ils souhaiteraient que les plateformes les aident, et 38 % l'ont fait. Nombre de ces travailleurs ont exprimé le souhait de bénéficier de meilleures possibilités d'emploi ou de travailler plus par le biais de la plateforme⁶. Un certain nombre d'entre eux se sont également plaints des EPI, qui étaient soit fournis soit remboursés. Certains travailleurs ont en effet indiqué que les EPI avaient été promis mais n'avaient pas été livrés, que les EPI livrés étaient de mauvaise qualité, ou que la quantité des EPI livrés ou remboursés n'était pas suffisante pour couvrir la période considérée (par exemple, une seule bouteille de gel désinfectant ou un seul paiement effectué d'avance). D'autres travailleurs ont formulé les requêtes ci-dessous :

- Une aide financière, par exemple un soutien financier global, une prime de risque, des jours de congé, de l'aide pour certaines dépenses (remboursement du crédit pour le véhicule, nourriture, loyer et autres besoins essentiels), l'accès à des prêts, à des œuvres de bienfaisance ou à des fonds d'urgence ;
- l'accès à des prestations, telles que le congé de maladie, les indemnités de maladie, les congés et d'autres aides publiques ;

⁶ L'enquête n'a pas cherché à déterminer si de tels commentaires auraient été formulés en l'absence de la crise du COVID-19. À ce titre, il est impossible de dire si ces commentaires sont directement liés à la crise du COVID-19 ou s'il s'agit de commentaires plus généraux sur le travail des plateformes.



- un environnement de travail plus sûr, y compris en demandant aux clients de respecter la distanciation nécessaire et de porter un masque ;
- un meilleur traitement de la part des plateformes, lesquelles pourraient par exemple montrer qu'elles s'intéressent au bien-être des travailleurs malades, suspendre les licenciements, améliorer leur communication (y compris informer les travailleurs lorsqu'un de leurs collègues est testé positif), et faire preuve d'un respect général.



Annexe 1.A. Liste des plateformes

Tableau d'annexe 1.A.1. Liste des plateformes figurant dans l'exercice de collecte de données

Airbnb	Eatstreet	PiggyBee	Rapid
Amazon Flex	FedEx Ground	Pikkup	Ricepo
Amazon Workforce Staffing	Getaround	PLACE de la LOC	Roadie
Arro	Glovo	Plantez Chez Nous	Rover
Bark	Grubhub	PlateCulture	Shipt
Barkly Pets	GuruWalk	PlatinumSitters	Sittercity
Betreut/Care	Housekeeper	Pomoce Domowe	Stuart Car Delivery
Bidvine	iDriveyourcar	Pony Zero	TaskRabbit
Bolt	Instacart	Poparide	Thumbtack
Bzzt	Jolt	Porch	Tiptapp
Caviar	Kinougarde	Postmates	Uber
Citizenshipshipper	Lime	Pozamiatane	Uber Eats
Clutter	Lyft	ProntoPro	Viavan
Curb	Mobydish	Pyszne.pl	VRBO
Debono Group	Papa	QuiqUp	Wolt
DoorDash	Pick This Up	Qweex	

Note : Une plateforme de livraison basée en Asie a demandé l'anonymat et ne figure donc pas dans la liste. L'enquête a été envoyée à toutes les plateformes répertoriées, mais la plupart des informations ont été recueillies par le biais de la recherche documentaire.

Source : Exercice de collecte de données de l'OCDE/AppJobs Institute.

Références

- AppJobs (2020), *Coronavirus vs. Gig Economy - Many Left Jobless*, [3]
<https://www.appjobs.com/blog/coronavirus-effect-on-gig-economy> (consulté le 20 juillet 2020).
- Brandom, R. (2020), « The human cost of Instacart's grocery delivery », *The Verge*, [8]
<https://www.theverge.com/21267669/instacart-shoppers-sick-extended-pay-quarantine-leave-coronavirus> (consulté le 23 juillet 2020).
- Dickey, M. (2020), « Gig workers say they are struggling to get personal protective equipment from companies », *TechCrunch*, [7]
<https://techcrunch.com/2020/04/16/gig-workers-personal-protective-equipment/> (consulté le 23 juillet 2020).
- Fairwork (2020), *Fairwork Releases Report on Platform Responses to Covid-19*, [6]
<https://fair.work/fairwork-releases-report-on-platform-responses-to-covid-19/> (consulté le 15 septembre 2020).
- Folkhälsomyndigheten (2020), *Förekomst av covid-19 i olika yrkesgrupper*, [10]
<http://www.folkhalsomyndigheten.se/publicerat-material/> (consulté le 21 juillet 2020).



- Hussain, S. (2020), « Target-owned Shipt sparks worker protest with pay change », *Los Angeles Times*, <https://www.latimes.com/business/technology/story/2020-07-20/shipt-shoppers-protest-pay-algorithm-change> (consulté le 21 juillet 2020). [9]
- Moulds, J. (2020), « Gig workers among the hardest hit by coronavirus pandemic », *Forum économique mondial*, <https://www.weforum.org/agenda/2020/04/gig-workers-hardest-hit-coronavirus-pandemic/> (consulté le 4 mai 2020). [2]
- OCDE (2020), *Le congé de maladie payé pour protéger les revenus, la santé et les emplois pendant la crise du COVID-19*, Éditions OCDE, Paris, <http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/le-conge-de-maladie-paye-pour-protoger-les-revenus-la-sante-et-les-emplois-pendant-la-crise-du-covid-19-156ab874/>. [5]
- OCDE (2020), *OECD Employment Outlook 2020: Worker Security and the COVID-19 Crisis*, Éditions OCDE, Paris, <https://dx.doi.org/10.1787/1686c758-en>. [1]
- OCDE (2019), *Perspectives de l'emploi de l'OCDE 2019 : L'avenir du travail*, Éditions OCDE, Paris, <https://dx.doi.org/10.1787/b7e9e205-fr>. [4]
- Office for National Statistics (2020), *Coronavirus (COVID-19) related deaths by occupation, England and Wales*, <https://www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/healthandsocialcare/causesofdeath/bulletins/coronaviruscovid19relateddeathsbyoccupationenglandandwales/deathsregisteredbetween9marchand25may2020> (consulté le 21 juillet 2020). [11]

Contact

Stefano SCARPETTA (✉ stefano.scarpetta@oecd.org)

Stijn BROECKE (✉ stijn.broecke@oecd.org)

Marguerita LANE (✉ marguerita.lane@oecd.org)

Ce document est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

Ce document ainsi que les cartes qu'il peut comprendre sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

L'utilisation de ce contenu, qu'il soit numérique ou imprimé, est régie par les conditions d'utilisation suivantes : <http://www.oecd.org/fr/conditionsdutilisation>.

