

Conseil des acteurs des plateformes

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 »

I- Composition du GT, contributions

Travaux présentés par le groupe de travail n°2 du conseil des acteurs de l'ARPE, composé de Jérémie Giniaux-Kats, pilote du GT ; Joseph Atangana (Union-indépendants), et de Sabrina Sabena (UDVTC 0683).

Avec la participation ponctuelle d'un représentant de l'API et de données envoyées au GT qui ont utilement enrichi les réflexions.

Le GT remercie par ailleurs Pierre Peylet (FNAE) pour sa contribution, ainsi que la FFTPR pour les échanges organisés autour des sujets du GT.

Accompagnement du GT assuré par l'ARPE (Alice Letellier).

II- Méthodologie

D'un point de vue méthodologique, le GT s'est réuni à six reprises (27 février 2024, 20 juin, 25 octobre, 29 novembre, 12 décembre et 20 janvier 2025).

Les travaux ont été menés à partir de la constitution d'un fond documentaire (ANSES, travaux universitaires, journalistiques, Maison des livreurs...), du savoir expérimental des représentants, et d'éléments recueillis auprès des plateformes (API livraison et VTC ; FFTPR).

III- Réflexions du GT autour de la santé, sécurité et prévention des risques des travailleurs indépendants des plateformes dans le secteur des VTC et de la livraison

Les secteurs des VTC et de la livraison de marchandises présentent des enjeux forts autour de la santé physique et mentale, mais également en matière de sécurité, avec certaines similitudes, notamment la faiblesse de l'accompagnement existant, mais également des spécificités fortes qu'il convient de prendre en considération en vue de proposer des solutions répondant aux besoins réels de ces deux secteurs. Au préalable, la réalisation d'un état des lieux juridique relatif à la prise en considération des sujets de santé/sécurité au travail dans le dispositif normatif en vigueur s'est avéré nécessaire (première partie). Il a notamment permis de disposer d'éléments de cadrage des travaux. Ceux-ci se sont ensuite poursuivis par un diagnostic opérationnel des principaux risques en matière de santé/sécurité auxquels sont confrontés les chauffeurs VTC et livreurs dans l'exercice de leur profession (deuxième partie), puis d'un examen des outils déjà mis en place par les plateformes (troisième partie), ce qui a amené le GT à un panel de préconisations volontairement resserrées autour de mesures considérées comme prioritaires (quatrième partie).

1- Etat des lieux juridique : un encadrement juridique moins développé pour les travailleurs indépendants que pour les salariés en matière de SST.

Le corpus normatif applicable aux travailleurs salariés en matière de santé, sécurité au travail (SST) demeure conséquent. Parmi les obligations incombant à l'employeur, celui-ci doit notamment prendre des mesures pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Il se doit de mettre en place des actions de prévention (article L.4121-1 et suivants du code du travail), d'information (article L.4141-1 du code du travail) et de formation (article L.4141-2 du code du travail). Il évalue en outre les risques professionnels au sein de son entreprise, en les insérant dans un document unique d'évaluation des risques (DUERP). Il se doit, par ailleurs, d'informer l'inspection du travail en cas d'accident du travail mortel. En cas de non-respect de ses obligations, sa responsabilité civile/pénale peut être engagée. La jurisprudence en matière de responsabilité dans le domaine de la SST des salariés

est abondante, avec une protection accrue en présence d'une situation de déséquilibre dans la relation de travail, souvent au bénéfice du travailleur.

S'agissant spécifiquement de la SST applicable aux travailleurs indépendants, le dispositif normatif s'avère beaucoup moins fourni, certainement pour partie en raison de l'émergence et du développement récent de ces nouvelles formes de travail. Le code du travail prévoit néanmoins des prescriptions techniques durant l'exécution de travaux de bâtiment et de génie civil, ou encore l'utilisation d'équipements de travail et de protection individuelle, ou des mesures de protection face aux risques électriques, chimiques. Cet encadrement ne concerne pas les travailleurs indépendants du secteur de la mobilité. En revanche, quelques dispositions législatives existent tout de même les concernant. Citons la loi travail n°2016-1088 du 8 août 2016 : elle impose par exemple aux plateformes de contribuer à la couverture des accidents du travail et des maladies professionnelles des travailleurs de plateforme. Ainsi, selon l'article L.7342-2 du code du travail, les plateformes doivent prendre en charge la cotisation accident du travail des travailleurs ou peuvent souscrire à une assurance équivalente et la proposer aux travailleurs, sous certaines conditions. Cette couverture inclut des indemnités journalières, la prise en charge des frais médicaux, l'indemnisation en cas d'incapacité permanente et une rente en cas de décès.

Au niveau européen, l'article 31 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne dispose que tout travailleur a droit à des conditions de travail justes et équitables qui respectent sa santé, sa sécurité et sa dignité.

La directive 89/391/CEE et des directives connexes dans le domaine de la sécurité et de la santé au travail peuvent trouver à s'appliquer aux travailleurs des plateformes.

La directive européenne relative à l'amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme, adoptée en 2024 et ayant vocation à être transposée d'ici à fin 2026 dans le droit national français, prévoit en outre des mesures relatives à une amélioration de l'information du travailleur indépendant préalablement à des changements affectant ses conditions de travail, l'organisation de son travail ou encore la surveillance de l'exécution de son travail, ainsi qu'une information accrue sur toute mise en œuvre d'un traitement automatisé et ses conséquences.

Par ailleurs, les plateformes de travail numériques seront assujetties à de nouvelles obligations dans le domaine de la SST pour leurs travailleurs. Elles devront ainsi évaluer les risques des systèmes de surveillance automatisés et des systèmes de décision automatisés sur la sécurité et la santé des travailleurs, plus spécifiquement ceux concernant les risques d'accident du travail, les risques psychosociaux ou les risques ergonomiques possibles. Elles auront pour mission d'évaluer si les garanties de ces systèmes sont adaptées aux risques recensés compte tenu des caractéristiques spécifiques de l'environnement de travail, et seront désormais dans l'obligation d'établir des mesures de prévention et de protection par rapport aux risques identifiés.

Cette directive représente un changement de paradigme car elle prend spécifiquement en considération l'existence de nouvelles formes de travail au travers notamment du recours à la gestion algorithmique et la nécessité de l'encadrer afin de permettre aux travailleurs des plateformes d'évoluer dans un cadre plus protecteur en matière de santé et de sécurité au travail.

En plus du droit européen, le dialogue social (français) représente une voie complémentaire pour faire évoluer les garanties des travailleurs indépendants, VTC comme livreurs. Selon l'ordonnance du 6 avril 2022, une négociation annuelle sectorielle doit intervenir sur certains sujets, parmi lesquels la prévention des risques professionnels ou encore les conditions d'exercice de l'activité professionnelle des travailleurs. Sur ce dernier sujet, l'on peut citer l'accord contre les discriminations dans le secteur de la livraison, en date du 7 mai 2024.

Ce bref tour d'horizon juridique, non exhaustif, témoigne d'un encadrement normatif moins ambitieux pour les travailleurs indépendants des plateformes d'emploi, avec vraisemblablement le spectre de la requalification par le juge. Cela étant, de réelles évolutions semblent se dessiner, avec une obligation d'information et de transparence accrue des plateformes envers les travailleurs indépendants concernant les conditions et modalités d'exercice de leur travail. Ces changements à venir devraient résulter de la future transposition de la directive européenne adoptée en 2024. Il s'agira notamment de voir quelles répercussions concrètes ils auront sur ces professions qui présentent des risques avérés, à la fois dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail.

2- Etat des lieux opérationnel : l'existence de risques multifactoriels au sein des deux secteurs

Les différentes sources documentaires analysées convergent vers l'existence de trois catégories principales de risques majeurs : le risque accidentogène, les risques pour la santé physique et mentale, et les risques pour la sécurité du travailleur indépendant. La nature de ces risques est globalement identique pour les VTC et les livreurs, avec quelques divergences.

✓ Risque routier ou accidentogène

S'agissant du secteur de la livraison, le risque routier ou accidentogène y semble très élevé, sans qu'il soit néanmoins possible de le quantifier. En effet, aucun recensement officiel du nombre d'accidents de travailleurs indépendants n'est réalisé par les plateformes. Les seuls éléments chiffrés en termes de décès ou accidents graves dont on dispose sont issus de la



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ARPE

Autorité des
Relations sociales des
Plateformes d'Emploi

veille informationnelle réalisée depuis 2019 par la maison des livreurs à travers la France (nombre de décès et d'accidents graves. A titre d'exemple, 8 décès en 2023).

L'enquête réalisée en 2022 par l'équipe de chercheurs de l'université Gustave Eiffel indique que 94,1% des livreurs interrogés (666 travailleurs à Paris et Courbevoie) estiment le risque d'accident élevé. 26% ont déjà eu un accident. A noter que 60% des livreurs interrogés lors de cette enquête utilisent un vélo et 36,6% un deux-roues motorisé pour effectuer leurs livraisons. La situation diffère en province avec un recours au deux-roues motorisé voire à la voiture, plus important.

Parmi les facteurs d'accroissement des risques routiers, les aléas climatiques (pluie, froid et vent) et la conduite de nuit (visibilité réduite) constituent un facteur de risque d'accident important, de même que les dangers de la voirie (plaques d'égout, travaux...).

La prise de risques résulte en grande partie de la méconnaissance du code de la route, des difficultés de maîtrise de la langue, du rythme de travail très soutenu résultant pour les livreurs de la nécessité de réaliser un nombre important de courses pour avoir un niveau de vie décent. L'équipement personnel peut être non adapté aux conditions climatiques (pas d'EPI, vêtements réfléchissants, gilet jaune...).

L'entretien du vélo (un vélo utilisé intensivement nécessite un changement régulier de la chaîne, des pneus, chambres à air, rayons, plateaux) affiche un coût très élevé, et peut dès lors s'avérer insuffisant ou défaillant, ce qui accroît le risque d'accident.

Concernant le secteur des VTC, dans le cadre de leurs missions, les chauffeurs passent une grande partie de la journée au volant de leur véhicule et sont, de ce fait, comme leurs collègues livreurs, exposés au risque routier (accident de la circulation...). Le risque accidentogène est accru en cas de maintenance insuffisante du véhicule ou du fait d'aléas climatiques, notamment.

Outre le risque accidentogène, les risques à la fois physiques et mentaux pour la santé du travailleur semblent assez nombreux.

✓ **Risques physiques et mentaux**

Risques physiques

Parmi eux, figurent des difficultés d'accès aux soins, aux droits et à la prévention des risques professionnels. Les travailleurs en situation de précarité, ne connaissant pas toujours leurs droits (accès à l'AME notamment). Certains ont de surcroît des difficultés à lire ou comprendre le français. C'est davantage le cas de la population des livreurs.

Les auto-entrepreneurs sont par ailleurs responsables des démarches à réaliser afin d'accéder à une couverture sociale et de toutes les mesures pour protéger leur santé par une affiliation au régime social des travailleurs indépendants. Cependant, les démarches complémentaires à effectuer afin de bénéficier de prestations en cas d'arrêt de travail, d'invalidité ou d'incapacité professionnelle sont particulièrement exigeantes avec des méthodes de calcul complexes pour les non-initiés et des cotisations supplémentaires (contrat de prévoyance, contrat de retraite complémentaire).

Par ailleurs, un travailleur exerçant son activité en sous-louant un compte ne peut pas bénéficier des prestations du régime des travailleurs indépendants. Si ces derniers sont de nationalité française ou possèdent un titre de séjour, ils peuvent réaliser des démarches pour bénéficier du régime général de la sécurité sociale, mais sans pouvoir déclarer leur activité professionnelle et accéder à certaines prestations, comme l'indique le rapport de Médecins du monde (2023).

Parmi les risques physiques très présents au sein des deux secteurs, figurent les troubles musculosquelettiques (TMS). Contrairement aux accidents du travail, les TMS ne résultent pas d'une lésion soudaine, mais de traumatismes de faible intensité, répétés sur de longues périodes (par exemple, position assise dans le véhicule, ou répétition des mêmes gestes dans le véhicule) et qui dépassent les capacités fonctionnelles de l'opérateur. Les TMS se traduisent principalement par des douleurs accompagnées d'une gêne fonctionnelle pouvant devenir invalidante. Leur gravité tient dans leurs conséquences humaines, sociales, économiques et professionnelles.

Des troubles urologiques sont également présents chez certains travailleurs indépendants dans le secteur de la livraison. Certains livreurs n'ont ainsi pas d'accès à des sanitaires (refus de certains restaurateurs de les faire accéder aux toilettes du restaurant), pas de temps de pause et livrent parfois jusqu'à dix heures par jour.

Les douleurs sciatiques résultent, quant à elles, du poids du sac important (une dizaine de kg) sur les épaules du livreur.

Des troubles érectiles peuvent exister et résultent d'une pratique intensive du vélo dans la durée.

Les livreurs interrogés et suivis par Médecins du monde recensent ce risque comme significatif et son traitement comme prioritaire. Certains livreurs expliquent avoir partiellement ou totalement perdu leur capacité érectile à cause de l'activité de livraison. Cela a logiquement des conséquences sur leur vie sexuelle et les relations avec leurs partenaires. Ainsi, ils témoignent de l'impact moral des troubles de l'érection et les tentatives de certains livreurs d'atténuer les douleurs physiques et morales par la consommation d'alcool et de stupéfiants (rapport de l'ANSES, mars 2024).

Les hémorroïdes, furoncles, desquamations, kystes sur les parties intimes ressortent également des témoignages de livreurs parus dans la presse.

L'exposition à des pesticides ou à la pollution de l'air représente également un risque réel pour les livreurs.

La pollution atmosphérique urbaine, en particulier due aux gaz d'échappement, peut être responsable d'irritations des yeux et de la gorge, de maux de tête, d'atteintes des voies respiratoires et d'allergies.

Si les risques physiques apparaissent très importants, ceux relatifs à la souffrance psychosociale et à la santé mentale semblent également majeurs et visent indifféremment les deux secteurs.

Risques mentaux

De manière plus générale, le rapport de l'INRS de juillet 2024 relatif au « Travail indépendant. Quels enjeux en matière de prévention des risques professionnels ? » dresse un constat intéressant sur les facteurs de risques inhérents au travail indépendant versus le salariat. Ainsi, « certaines dimensions inhérentes aux conditions de travail semblent discriminer le travail indépendant du travail en salariat, [notamment] la question des temps de travail, celle de l'autonomie et enfin celle de l'isolement ou du caractère solitaire de la réalisation de l'activité. L'importance de l'engagement et des contraintes économiques éprouvées par les travailleurs indépendants ont des effets sur les temporalités du travail, elles tendent à augmenter le volume horaire travaillé, pour une durée hebdomadaire du travail largement supérieure à la durée conventionnelle. Ainsi, c'est dans l'organisation temporelle de leur activité que se distinguent les indépendants : une dimension les réunit tous et les distingue des salariés, qu'il s'agisse du temps consacré au travail ou de la porosité entre les temps de travail ou privé, voire de « l'envahissement des temps sociaux ». Les non-salariés font plus souvent des horaires atypiques, soirs et week-ends et horaires variables. Un peu moins d'un tiers des indépendants considèrent leurs horaires de travail comme peu compatibles avec leur vie privée.

Par conséquent, l'organisation du travail en elle-même des travailleurs indépendants peut représenter un risque susceptible d'affecter parfois fortement la charge mentale du chauffeur VTC ou du livreur. Les études réalisées en ce sens attestent de difficultés liées au surmenage, l'existence de burn-out pour des travailleurs affichant un temps de travail parfois incompatible (amplitude horaire quotidienne trop élevée) avec le repos nécessaire leur permettant de récupérer.



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ARPE

Autorité des
Relations sociales des
Plateformes d'Emploi

Le cumul d'activités présent au sein des deux populations, sans qu'il ait été pour autant chiffré, augmente indéniablement le niveau de stress du travailleur, avec un risque d'épuisement. De la même manière, le travail multi-plateformes est susceptible d'accroître ce risque.

Parmi les risques mentaux fréquemment cités par les VTC comme les livreurs figure le relationnel parfois difficile avec les clients, les restaurateurs (pour les livreurs) ou les plateformes (manque voire absence de contact humain, perte de considération, frustration et manque de réponses adaptées aux difficultés rencontrées), avec à la clé un sentiment, pour certains travailleurs, d'isolement social.

En outre, le stress des contrôles de police, ou encore la peur de ne plus pouvoir travailler et de n'être plus en capacité de subvenir aux besoins de leur famille peut en outre représenter un facteur aggravant au stress déjà ressenti par le travailleur indépendant (notamment le livreur). Enfin, la note du client comme indicateur de performance peut renforcer son anxiété.

Les témoignages de certains représentants des travailleurs font enfin état de difficultés croissantes liées à l'alcoolisme ou la prise de substances illicites, notamment chez les VTC. Il n'a pas été possible d'accéder à des données quantitatives sur ce sujet.

✓ Risques relatifs à la sécurité

En plus du risque accidentogène, des risques pour la santé (physiques et mentaux), des risques en matière de sécurité existent. Le travail en horaires atypiques (notamment en soirée et une partie de la nuit) génère un risque d'agression plus élevé, principalement la nuit, pour les deux populations.

Des risques peuvent également exister à l'encontre du livreur (intégrité physique) avec des clients insatisfaits de la livraison (durée de livraison trop longue, nourriture froide...) et de son outil de travail (risque de dégradation ou de vol de son vélo).

S'agissant des VTC, les risques les plus fréquents semblent concerner le transport de clients en situation d'ébriété pouvant avoir des comportements inappropriés voire violents envers le chauffeur.

Les risques HDVS existent également.

De manière plus ponctuelle, le transport de personnes à l'hôpital, notamment dans les régions identifiées comme déserts médicaux, nécessite parfois pour le chauffeur d'être en capacité de gérer des situations stressantes ou d'urgence pour assurer la sécurité de ses clients, comme la sienne. Des boutons d'alerte/d'urgence directement reliés à la plateforme (contact humain) sont en principe actionnables pour accompagner le chauffeur en situation difficile.

Des risques pour la sécurité du chauffeur et surtout celle de ses passagers ont également été remontés par certaines organisations de travailleurs, pour des cas de suspension de permis de conduire qui n'entraînerait pas une suspension mécanique de la validité de la carte VTC, du

fait de l'absence de transmission d'informations entre les préfetures et les plateformes, suite aux suspensions prononcées. Il faudrait pouvoir avoir étayer ces éléments.

Cet état des lieux des risques présents tant pour les VTC que les livreurs met en exergue des risques multi-factoriels à l'encontre desquels il est parfois possible de lutter voire de les atténuer par le déploiement d'une politique de prévention et d'accompagnement des risques adaptée et volontariste. Les plateformes ont mis en place certaines mesures visant à accompagner les travailleurs indépendants sur ces sujets.

3- L'existence d'outils perfectibles au sein des plateformes en matière de SST

Certaines plateformes, notamment les plus grosses, ont mis en place des mesures destinées à accompagner le chauffeur ou le livreur, tant dans le domaine de la santé que de la sécurité. L'envoi d'éléments de la part de l'API et un échange avec la FFTPR permettent de dresser un panorama non exhaustif des principaux dispositifs déployés, résultant soit de l'application des obligations légales des plateformes, soit de mesures unilatérales volontaristes.

Ainsi, s'agissant de la protection du travailleur indépendant contre les accidents du travail et les maladies professionnelles (ATMP), certaines plateformes, parmi lesquelles Uber et Uber Eats offrent une couverture souscrite auprès d'AXA gratuite pour les chauffeurs et livreurs partenaires. Cette assurance couvre les accidents du travail, la responsabilité civile professionnelle et les maladies professionnelles, ainsi que la prise en charge des frais d'hospitalisation et le versement d'indemnités journalières en cas d'incapacité temporaire ou encore une compensation financière en cas de décès et frais funéraires. Bolt dispose d'un dispositif globalement similaire, tout en cherchant à l'améliorer avec de nouvelles garanties à venir pour les travailleurs indépendants. Heetch rejoint pour partie ses concurrents, avec la possibilité, si le chauffeur souscrit une assurance d'en prendre une partie à sa charge.

Deliveroo offre une assurance accidents du travail et responsabilité civile gratuite pour les livreurs partenaires de la plateforme. Les frais médicaux d'urgence et les indemnités journalières en cas d'incapacité temporaire sont couverts dès que le livreur est en service. Deliveroo propose également une couverture de responsabilité civile pour les dommages causés à des tiers pendant les livraisons, ainsi que des indemnités maladie. Une prévoyance accident entièrement gratuite est également proposée.

Stuart offre une assurance santé et prévoyance gratuite avec Onsi. Cette assurance couvre les accidents lorsque le livreur est en service, les frais médicaux et frais d'hospitalisation liés aux accidents, mais également les maladies et le versement d'indemnités en cas de d'incapacité temporaire ou permanente.

D'autres protections et couvertures existent par ailleurs, comme une allocation « nouveaux parents » ou un « forfait naissance » proposée par Uber, Uber Eats, Deliveroo ou Stuart.

Différentes mesures ont également été prises pour garantir la sécurité et la protection des travailleurs indépendants durant le COVID, avec des aides financières par exemple à destination des chauffeurs et livreurs de la part d'Uber et Uber Eats durant la période de confinement imposée par le gouvernement, une indemnisation en cas de déclaration du COVID pour les livreurs de Deliveroo, la fourniture de matériels de protection (masques, gel...) pour les livreurs, la mise en place de protocoles de livraison sans contact, l'instauration d'un système de téléconsultation gratuit (Qare), toujours de la part de Deliveroo. D'autres initiatives ont également été déployées, à l'instar du remboursement des parois de séparation pour les chauffeurs de la part de la plateforme majoritaire sur le marché.

Des équipements de sécurité peuvent être fournis par certaines plateformes aux travailleurs indépendants, dans le secteur de la livraison. En guise d'illustration, Stuart prête contre dépôt de garantie des équipements de protection individuels (EPI), incluant des casques de protection, des éclairages, ou des vestes avec marquage. Deliveroo fournit gratuitement à l'ensemble de ses livreurs partenaires, à leur demande, au moment de leur inscription un équipement adapté à leur moyen de transport. La plateforme a également développé un partenariat avec Clic Light, permettant aux livreurs partenaires qui le souhaitent de bénéficier de prix attractifs sur des équipements de lumière pour leur véhicule.

Uber a quant à elle investi 500 000 euros pour équiper les chauffeurs volontaires de caméras embarquées afin d'éclairer certains incidents de sécurité.

En matière de formation, Deliveroo propose un accès à Lynx Educate, en donnant gratuitement accès à plus de 1500 cours, formations en ligne et cours de langues aux livreurs partenaires. Un accès à des projets de reconversion professionnelle est également possible, par l'intermédiaire d'un partenariat avec le CEPROC, donnant la possibilité aux livreurs de se former à un nouveau métier.

Des formations destinées à lutter contre les discriminations sont par ailleurs proposées grâce au partenariat conclu par Uber (au profit d'Uber Eats) avec la LICRA en 2023. Ainsi, des formations sont dispensées à certains livreurs et partenaires restaurateurs en vue de lutter contre les comportements discriminatoires. Il serait intéressant d'obtenir des éléments chiffrés permettant de mesurer concrètement le nombre de personnes formées et par là même le succès de cette initiative.

Des équipes dédiées et formées ont également été mises en place au sein des plateformes de livraison, consécutivement à l'entrée en vigueur de l'accord discriminations, signé en 2024, pour traiter des signalements remontés par le livreur. Les comportements (des consommateurs, restaurateurs ou commerçants) considérés comme inappropriés peuvent être sanctionnés. Là encore, le fait de disposer d'une vision sectorielle du volume et de la nature des sanctions prononcées rapporté au nombre de plaintes de livreurs permettrait de mesurer les effets produits par l'accord signé sur ce sujet spécifique.



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ARPE

Autorité des
Relations sociales des
Plateformes d'Emploi

Toujours sur le sujet des formations, à noter que Bolt sensibilisera ses chauffeurs à compter de leur inscription, à partir de début 2025, via un module obligatoire de formation sur la sécurité, en physique ou en présentiel, d'une dizaine de minutes. En dehors de cette sensibilisation à venir, aucune autre démarche en ce sens n'a été recensée, si ce n'est, la possibilité d'accéder à des vidéos courtes sur le sujet sécurité, au sein d'autres plateformes, comme c'est le cas chez Heetch, par exemple.

En dépit de l'importance du risque accidentogène à la fois chez les VTC et les livreurs mais aussi des difficultés pouvant survenir pour leur sécurité et celle de leurs passagers, aucune formation initiale ou continue, de plusieurs heures, n'est spécifiquement prévue par les plateformes, lors de l'inscription ou au fil de l'eau.

Il ressort de ces différents éléments, l'instauration de mesures ou d'outils, à l'initiative des plateformes, pour accompagner le travailleur indépendant sur les sujets de santé et sécurité au travail. Pour autant, les dispositifs prévus sont très hétérogènes, les petites plateformes témoignant de l'absence de réelle prise en considération de ces sujets pour des raisons diverses, alors que les plus grosses disposent souvent de moyens plus conséquents à réserver à cette thématique. Les outils et aides proposés aux travailleurs apparaissent malheureusement souvent comme très ponctuels, peu connus des travailleurs indépendants et gagneraient certainement à être plus ambitieux notamment concernant la formation sur les sujets santé/sécurité qui recensent des risques en nombre significatif, comme l'atteste l'état des lieux précédemment réalisé.

Dès lors, quelles préconisations pourraient être faites afin d'améliorer la prise en compte et l'accompagnement des travailleurs indépendants dans le domaine de la santé/sécurité au travail ?

Plutôt que d'établir un long inventaire de mesures à la Prévert, le GT a souhaité se concentrer sur quelques propositions uniquement, lui apparaissant les plus importantes au regard des enjeux et des besoins identifiés.

4- La nécessité de mise en place d'actions prioritaires pour réduire le niveau de risque SST des travailleurs indépendants dans le secteur de la mobilité.

Préalablement à l'exposé des recommandations les plus urgentes, il convient de rappeler quelques éléments factuels dont la prise en compte est indispensable au caractère effectif des mesures prioritaires.

Les risques routiers, physiques et mentaux et de sécurité ont déjà été exposés. S'y ajoutent les constats suivants :

- L'absence de maîtrise de la langue française pour une frange non négligeable de la population des livreurs,



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ARPE

Autorité des
Relations sociales des
Plateformes d'Emploi

- De même, l'absence fréquente de maîtrise du code de la route,
- Les situations fréquentes de fraudes de diverses formes :
 - quantité non négligeable de livreurs en situation irrégulière (absence de titre de séjour, d'autorisation de travail, de statut),
 - manque d'efficacité des contrôles en ce que chauffeurs comme livreurs parviennent, de facto, pour certains à sous louer leur compte, notamment parfois à des personnes en situation irrégulière, aux risques et périls de chacun (le titulaire du compte, le travailleur effectif, le passager ou le client destinataire de la livraison),
 - absence de coordination entre les services administratifs relativement à ces travailleurs (par exemple, la carte VTC peut survivre à une suspension du permis de conduire),
- L'absence de traçabilité du cumul d'activités, chez les deux populations de travailleurs,
- Un problème fréquent de rapport aux autorités ou institutions, notamment pour les livreurs (contrôles des forces de l'ordre mais aussi contacts avec les structures médicales et d'accès au droit),
- Une quantité de travailleurs non rationalisée, notamment pour les livreurs en l'absence de tout contrôle de connaissances préalable au partenariat avec une plateforme, et pour les chauffeurs en présence d'un examen majoritairement jugé trop facile, ce qui augmente la compétition donc les risques et la précarisation,
- Une opacité algorithmique, remplaçant l'injonction par la suggestion ou l'influence (« nudge »), qui contribue à flouter le cadre d'intervention des travailleurs et constitue un facteur supplémentaire d'aggravation des risques déjà exposés.

Aussi, les trois axes de la réflexion sur la santé, la sécurité et la prévention des risques des travailleurs indépendants chauffeurs et livreurs devraient être : professionnaliser, contrôler et protéger.

- ✓ **La mise en place de formations obligatoires et la fourniture d'équipements en amont de l'exercice de l'activité professionnelle**

La prévention doit représenter l'axe d'efforts le plus important afin de permettre de lutter efficacement contre le risque accidentogène, d'assurer une meilleure sécurité du chauffeur ou du livreur dans l'exercice de sa mission, tout en tentant d'agir sur une diminution de sa charge mentale ou ses risques physiques.

Sur la base des réflexions échangées dans le cadre du GT, mais également lors des négociations, il est proposé pour les deux secteurs la mise en place d'une formation

obligatoire spécifique à chaque secteur, dont la réalisation conditionne l'activation du travailleur indépendant sur la plateforme et lui permet ensuite d'y travailler.

Pour le secteur de la livraison, cette formation obligatoire, en présentiel, pourrait se dérouler sur une journée comportant quatre séquences :

- un premier temps d'environ 4h de sensibilisation à la sécurité routière dispensée par un intervenant habilité sur la sécurité routière, avec des exercices théoriques et pratiques devant permettre au livreur de maîtriser les principaux panneaux de signalisation en adaptant son comportement (arrêt au feu rouge, gestion du passage piétons ou du sens interdit) aux obstacles rencontrés ;
- un deuxième temps d'environ 1h dédié à l'adoption des bons gestes pour prévenir ou diminuer les TMS et diverses gênes physiques précédemment décrites, avec un point sur la sensibilisation aux EPI (notamment la nuit) pour diminuer les risques d'accident ;
- un troisième temps d'environ 1h donnant des repères et réflexes au livreur pour gérer au mieux des situations stressantes (gestion des conflits, discriminations...) incluant la présentation des procédures de signalement mises en œuvre par la plateforme en cas de difficulté – accidents, conflit, etc.,
- un dernier temps de formation devrait être consacré à l'accès aux droits, soins et avantages, soit la nécessité d'un statut régulier, les risques encourus en cas de fraude, mais aussi les régimes assurantiels accessibles et les partenariats de la plateforme à cette fin, tous comme les autres partenariats à envisager (pour l'entretien et la réparation des deux roues par exemple).

A l'issue de la réalisation de cette journée, les travailleurs se verraient attribuer des Equipements de Protection Individuelle par la plateforme sur laquelle ils se sont inscrits. Ces EPI pourraient être financés par les plateformes par des achats mutualisés, afin de compenser les disparités de moyens d'actions entre elles.

L'absence de maîtrise de la langue française pour un grand nombre de livreurs constitue par ailleurs un défi, auquel une formation initiale ne peut répondre. Il est néanmoins vital que les acteurs du secteur s'en emparent, notamment dans le cadre du dialogue social.

Une capacité professionnelle de transport simplifiée pour la livraison de repas pourrait être envisagée ou considérée comme un objectif à moyen terme. Elle pourrait requérir une compréhension minimale de la langue française et inclure des éléments inspirés du code de la route destiné aux non-francophones, dans le cadre d'une professionnalisation croissante et par étapes du secteur.

Pour le secteur des VTC, la formation obligatoire, également en présentiel, pourrait se dérouler sur deux journées organisées de la manière suivante :

- 5 modules (formation aux premiers secours, sécurité, gestion de la relation client, pénibilité, accès aux droits, soins et avantages)

Il s'agit tout d'abord de permettre aux chauffeurs de porter secours via une formation PSC1.

Ensuite, le deuxième module doit sensibiliser le chauffeur à sa sécurité et à celle de ses clients (gestes systématiques à adopter pour s'assurer de la mise en sécurité des passagers (ceintures de sécurité), dispositifs de prise en charge des bébés et jeunes enfants, réflexes à avoir en cas de situation d'urgence (accident...)). Ce module devra également présenter les services d'accompagnement de la plateforme et notamment les procédures de signalement mises à la disposition des chauffeurs VTC.

Le troisième module relatif à la gestion de la relation client doit permettre une prise en charge professionnalisée des clients, avec une capacité renforcée à gérer les tensions pouvant survenir.

La pénibilité (amplitude horaire, équilibre vie professionnelle/personnelle, bonnes postures) constitue le troisième item de cette formation.

La formation relative à l'accès aux droits, soins et avantages, devrait couvrir les obligations statutaires, les droits et avantages des travailleurs et la prévention des fraudes sous un angle exclusivement pédagogique, pour réduire tant certaines causes de précarité que certaines prises de risques. Au-delà de l'exposé des droits et devoirs du travailleur, ce module peut aussi permettre à la plateforme de présenter ses partenariats pour des prestations assurantielles.

Cette formation obligatoire, outre le fait qu'elle devrait diminuer les risques routiers et ceux susceptibles d'altérer la santé physique et mentale des chauffeurs VTC et livreurs, permettra de les professionnaliser avec un accompagnement de plus grande qualité du client. Les travailleurs indépendants sont ainsi davantage responsabilisés, et par là-même mieux considérés.

Les plateformes pourraient par ailleurs être assujetties à un devoir de reddition de comptes sur le caractère effectif de ces formations, dans le cadre du dialogue social.



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ARPE

Autorité des
Relations sociales des
Plateformes d'Emploi

✓ **La mise en place de formations spécifiques facultatives dans le cadre d'une formation continue**

Un catalogue de formations sur certains sujets spécifiques (relationnel, gestes de premier secours, prévention des risques, éco-conduite, gestion des risques psychosociaux...) en lien direct avec l'exercice du métier de chauffeur VTC ou livreur pourrait leur être proposé. Une formation par an serait intégralement financée par la plateforme pour inciter le travailleur indépendant à se former et à parfaire ses compétences.

Un quota minimal de formations sur l'année pourrait être imposé aux chauffeurs VTC ou livreurs, conditionnant la poursuite de leur activité, tout en leur laissant le choix des modules. Le format de ces heures de formation pourra varier entre présentiel et outils éventuels tels que guides d'accompagnement, vidéos pédagogiques, ou e-learning selon le thème développé.

Outre le dispositif de formation initiale et continue qui pourrait être développé, un fonds d'indemnisation pourrait être créé au sein de chacun des secteurs en vue d'accompagner les livreurs ou VTC victimes d'accidents graves.

Les plateformes pourraient également rendre compte à intervalles réguliers du caractère effectif de cette formation continue dans le cadre du dialogue social.

✓ **L'instauration d'un fonds d'indemnisation pour les TI gravement touchés**

Un fonds d'indemnisation, financé par les organisations de plateformes dans chaque secteur, pourrait être créé à destination des travailleurs indépendants victimes d'accidents corporels ou développant des troubles psychiques médicalement caractérisés, avec constitution d'un dossier médical à l'appui.

Des critères d'indemnisation liés à la gravité des dommages subis nécessitent d'être définis. Les travailleurs indépendants indemnisés pourraient ainsi bénéficier d'un coup de pouce, notamment en cas d'incapacité à poursuivre leur activité.

La mise en œuvre de ce fonds peut être tant un outil de protection et de soutien, qu'un outil de contrôle et de professionnalisation en conditionnant l'octroi d'indemnités à la preuve de l'exercice légalement régulier de l'activité, ceci afin d'éviter les fraudes mais également de professionnaliser dans la durée et non simplement lors de l'accès à l'activité.



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ARPE

Autorité des
Relations sociales des
Plateformes d'Emploi

L'octroi des indemnités serait décidé collégalement dans le cadre d'un comité composé de représentants de plateformes, de représentants de travailleurs et de travailleurs. Il se réunirait à échéances régulières, selon une périodicité à arrêter (une fois par trimestre ?).

Un état des lieux de l'utilisation des fonds serait réalisé annuellement.

Le caractère effectif de la mise en œuvre du fonds d'indemnisation pourrait en outre, avec des éléments statistiques, constituer un item du dialogue social en ce qu'il constituerait un outil de visibilité pour les partenaires sociaux sur l'évolution de l'accidentologie des deux secteurs.