

Feuille d'information 129

Travail de plateforme et promotion de la santé

Résumé

La généralisation de l'accès à internet et de la numérisation a permis le développement du travail de plateforme, également appelé « gig work » ou « crowd work ». Ce terme désigne la mise en relation de client-e-s et de prestataires par le biais d'une plateforme internet détenue par une société tierce. Les individus peuvent y gagner en autonomie, en liberté et en possibilités de gains financiers, et les entreprises en flexibilité de la main d'œuvre et en réduction des coûts. Toutefois, des interrogations émergent au sujet de la santé des personnes concernées, en lien avec les contraintes temporelles, l'isolement des travailleur-euse-s et diverses pressions, surtout en l'absence d'alternative salariée. La gestion de la santé en entreprise se trouve confrontée à de nouveaux défis, liés en particulier à la difficulté d'accéder à ces personnes qui échappent aux dispositifs traditionnels de prévention et de santé au travail.

1 Introduction

Livraison de repas et de courses à domicile, transport de personnes par des privés, travaux de nettoyage, prestations juridiques, traduction, conception graphique, etc. : depuis quelques années, ces activités peuvent être confiées à des tiers par l'intermédiaire de plateformes web. La pandémie de coronavirus a donné une visibilité et une dynamique accrues à ce type de services.

Pour les entreprises, les avantages résident dans la flexibilité de la main-d'œuvre et la réduction des coûts, tels que les cotisations de sécurité sociale, la taille et l'aménagement des locaux ou encore l'acquisition de matériel (Gandini, 2019). Quant aux individus, ils peuvent y trouver des possibilités de gains financiers, indépendamment de leur niveau de qualification. Toutefois, dans certains domaines, le travail de plateforme entre en concurrence avec l'em-

ploi ordinaire, voire devient la norme imposée aux travailleur-euse-s (Tran & Sokas, 2017 ; Gross et al., 2018 ; Mattmann et al., 2017). Ces évolutions peuvent avoir des conséquences négatives sur la santé des travailleur-euse-s, lorsqu'elles conduisent à de l'isolement, à de l'insécurité économique ou à une pression de productivité accrue.

Table des matières

1 Introduction	1
2 Le travail de plateforme : définitions et situation en Suisse	2
3 Impacts sur la santé psychique	4
4 Défis et opportunités pour la gestion de la santé en entreprise	7
5 Recommandations d'action	9
6 Conclusion	9
7 Bibliographie	10

En quoi cette forme de travail influence-t-elle la santé psychique? Quels défis et opportunités présente-t-elle pour la gestion de la santé en entreprise (GSE)? En tant que fournisseur de plateformes et de travailleur-euse de plateforme, que peut-on faire pour promouvoir la santé des collaborateur-trice-s et sa propre santé? Au travers de cette feuille d'information, Promotion Santé Suisse souhaite répondre à ces questions, à partir d'éléments tirés de publications scientifiques et institutionnelles, ainsi que des expériences réalisées par ses partenaires.

2 Le travail de plateforme : définitions et situation en Suisse

2.1 Définitions

Le principe de l'économie de plateforme consiste à mettre en contact des prestataires avec des demandeurs (entreprises ou privés) via des plateformes fournies par des sociétés (Gandini, 2019 ; Mattmann et al., 2017 ; Bajwa et al., 2018 ; Huws et al., 2017a). Quatre éléments caractérisent ces services (Tran & Sokas, 2017) :

- Ils facilitent les transactions en utilisant des plateformes en ligne ou des applications mobiles.
- Ils utilisent des systèmes de notation des prestataires par les utilisateur-trice-s.
- Ils offrent aux travailleur-euse-s une certaine flexibilité pour déterminer leurs horaires.
- Ils imposent aux travailleur-euse-s de fournir eux/elles-mêmes les outils ou biens nécessaires pour accomplir leur travail.

La plateforme détermine les tâches, les délais et le montant de sa commission. Dans certains cas, les travailleur-euse-s reçoivent des notifications via une application, leur indiquant que du travail est disponible. Dans d'autres cas, ils/elles doivent consulter proactivement des offres de travail via une application ou un site internet. Parfois, ils/elles sont également amené-e-s à soumettre un devis dans le cadre d'un appel d'offres (H. M. Government, 2018). La plateforme contrôle très souvent la rémunération ainsi que, sur la base des évaluations des client-e-s, l'exécution du travail et le rendement du/de la travailleur-euse (Gandini, 2019 ; Huws et al., 2017a).

Les tâches peuvent être exécutées dans une certaine proximité géographique, voire en contact direct avec le/la client-e. C'est le cas, par exemple, dans le transport de personnes, la livraison ou les travaux d'entretien. D'autres activités peuvent être réalisées n'importe où dans le monde, sur le cloud (p. ex. travaux de graphisme, rédaction ou petites tâches administratives), offrant ainsi une grande flexibilité géographique et, souvent, temporelle. Dans les deux cas, les tâches peuvent être des micro-activités (plutôt brèves et en général relativement simples) ou des macro-activités (plus complexes et nécessitant davantage de temps et de qualifications) (Mattmann et al., 2017).

Certains travailleur-euse-s de plateforme tirent l'entier de leurs revenus de ce travail, d'autres un revenu d'appoint permanent, et d'autres encore un revenu d'appoint occasionnel, voire très épisodique (H. M. Government, 2018 ; Huws et al., 2017b). Il n'existe, à ce jour, pas de définition reconnue et harmonisée de ces travailleur-euse-s. Leur statut contractuel reste également flou. Des procédures sont en cours dans différents pays afin de le clarifier. En 2024, le Parlement européen a adopté de nouvelles règles visant à améliorer les conditions d'emploi des travailleur-euse-s de plateforme (Parlement européen, 2024 ; cf. encadré à la page 3). Ces règles n'ont toutefois pas été reprises en Suisse jusqu'à présent. La majorité des fournisseurs de plateformes considèrent toujours les travailleur-euse-s de plateforme comme des indépendant-e-s. De ce fait, ces travailleur-euse-s doivent assumer l'entier de leurs charges (acquisition du matériel, formation, assurances sociales, etc.) et ne sont pas couvert-e-s par l'obligation légale des employeur-euse-s de protéger la santé et la sécurité de leurs employé-e-s. Ils/elles échappent en outre aux dispositifs volontaires de GSE mis en place par les employeur-euse-s pour promouvoir le bien-être de leur personnel.

En ce sens, le travail de plateforme fait partie d'un mouvement plus général de décomposition des entreprises en réseaux complexes d'unités, équipes délocalisées, sous-traitant-e-s et travailleur-euse-s ayant des statuts non conventionnels (Weil, 2014). On observe une tendance à la flexibilisation, avec une augmentation du nombre d'indépendant-e-s, des personnes pratiquant le télétravail (déjà avant la crise sanitaire de 2020/21), des travailleur-euse-s intérimaires, des contrats à durée déterminée, ainsi que des travailleur-euse-s en sous-emploi (Weissbrodt, 2019).

2.2 Situation en Suisse

La proportion de travailleur-euse-s de plateforme est difficile à quantifier en raison de l'absence d'une définition uniformisée et de l'extension internationale du phénomène, qui complique l'acquisition de données (Gandini, 2019 ; Tran & Sokas, 2017 ; H. M. Government, 2018). En 2024, l'Office fédéral de la statistique (OFS) a réalisé une enquête auprès de la population active en Suisse portant sur les services via les plateformes numériques. Celle-ci a révélé que près de 1% des personnes interrogées fournissaient de tels services. En 2019, ce pourcentage s'élevait à 1,6%, ce qui indique un léger recul du travail via les plateformes (Office fédéral de la statistique, 2024). Selon une étude menée en Suisse auprès de personnes âgées de 16 à 70 ans, le travail de plateforme sert notamment à constituer un revenu occasionnel. Cette enquête a également été menée en Allemagne, en Autriche, en Grande-Bretagne, aux Pays-Bas, en Italie et en Suède. Par rapport à la Suisse, seule l'Autriche affiche une proportion plus élevée de travailleur-euse-s de plateforme (Huws et al., 2017b). Le taux de travailleur-euse-s de plateforme varie d'une région à l'autre de la Suisse (figure 1). Les 16-34 ans sont plus nombreux-euses à recourir au travail de plateforme que les autres classes d'âge, quels que soient le niveau de revenu et la fréquence. Les participant-e-s ont indiqué chercher essentiellement des travaux à exécuter en dehors de leur domicile. Cependant, les travaux les plus courants concernent des tâches effectuées chez soi, souvent sur ordinateur. De nombreuses personnes ont également relevé chercher différents types de travaux.

En avril 2024, le Parlement européen a adopté de nouvelles règles visant à améliorer les conditions d'emploi des travailleur-euse-s de plateforme (Parlement européen, 2024). La directive de l'UE sur le travail de plateforme comprend les points essentiels suivants :

- Les travailleur-euse-s de plateforme ne sont plus automatiquement considéré-e-s comme des travailleur-euse-s indépendant-e-s. Ils/elles ont désormais le statut d'employé-e-s et il incombe à la plateforme et non plus au/à la travailleur-euse de prouver l'absence de relation de travail.
- Transparence et réglementation accrues pour l'utilisation d'algorithmes et de données
- Les licenciements automatisés via des algorithmes sont interdits ; les décisions concernant les conditions de travail doivent être vérifiées par des personnes.
- Les plateformes ne sont pas autorisées à traiter des données sensibles à caractère personnel (p. ex. conversations privées ou convictions personnelles).
- Les plateformes doivent indiquer si les décisions concernant les conditions de travail, la rémunération ou les contenus contractuels sont prises par des systèmes algorithmiques.

En Suisse, ces nouvelles prescriptions n'ont pas encore été adoptées. Il est néanmoins important de suivre de près l'évolution et les adaptations des réglementations relatives au travail de plateforme dans nos pays voisins.

FIGURE 1

Distribution géographique des travailleur-euse-s de plateforme en Suisse



Source : Huws et al. (2017a)

Cette forme de travail relève-t-elle d'un choix ou représente-t-elle plutôt la dernière chance pour des personnes ne trouvant pas d'emploi stable ? Le spectre semble large, entre l'activité accessoire bien rémunérée et la dernière chance de gagner sa vie (Huws et al., 2017b). On observe toutefois une sur-représentation de groupes vulnérables : des adolescent-e-s, qui connaissent un taux de chômage plus élevé, ainsi que des personnes à faibles revenus, qui cumulent parfois plusieurs emplois. Un autre profil comprend des personnes très qualifiées, qui se trouvaient auparavant dans des situations d'emploi traditionnel (Tran & Sokas, 2017 ; Bajwa et al., 2018 ; Huws et al., 2017b). En Suisse, les travaux de graphisme, de rédaction et de développement informatique semblent en effet les plus courants, juste après les petits mandats et tâches administratives (Huws et al., 2017a). Les données actuelles ne permettent pas de déterminer si le type de travail de plateforme est un réel choix. Compte tenu du nombre élevé de personnes concernées par le travail de plateforme, la question de ses impacts sur la santé psychique se pose avec acuité. Pour les évaluer, les auteur-e-s procèdent souvent par extrapolation à partir d'emplois atypiques. La section suivante présente une synthèse de ces travaux.

3 Impacts sur la santé psychique

Le travail de plateforme présente certains aspects positifs, mais également des risques, résumés dans la figure 2.

3.1 Ressources et impacts positifs sur la santé

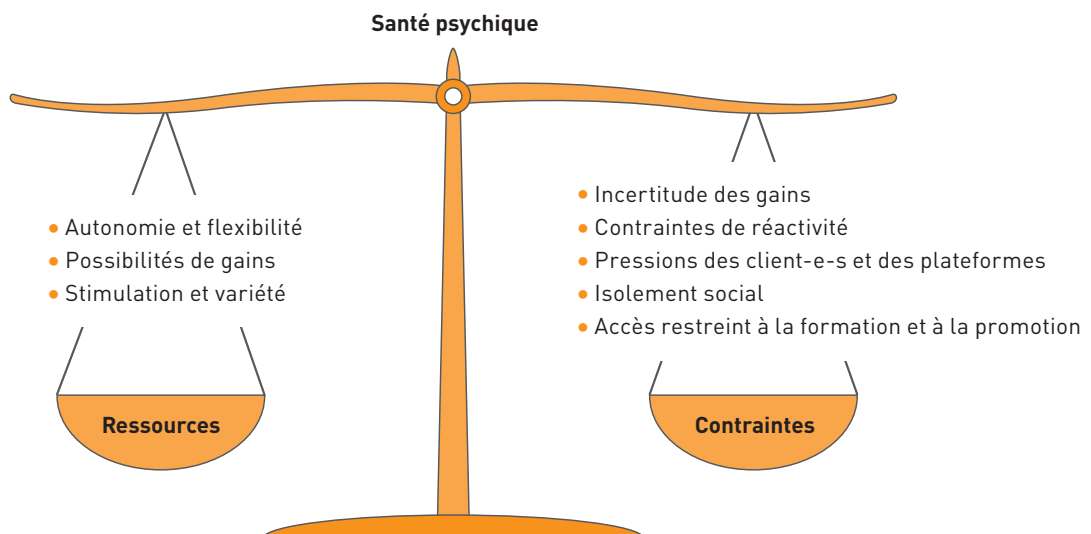
Plusieurs caractéristiques du travail de plateforme peuvent contribuer à la santé psychique. La documentation scientifique mentionne l'autonomie et la flexibilité ainsi que, de manière plus indirecte, la possibilité d'acquérir un revenu, notamment pour des personnes souffrant de problèmes de santé.

a) Autonomie et flexibilité

Selon la nature de l'activité, cette forme de travail peut offrir davantage d'autonomie qu'un emploi traditionnel salarié, ainsi qu'une flexibilité accrue aux niveaux géographique, temporel et de gestion de la charge de travail (Mattmann et al., 2017 ; Bajwa et al., 2018 ; Huws et al., 2017b ; Pekruhl & Vogel, 2017). Cette liberté semble très appréciée par les travailleur-euse-s concerné-e-s ; en effet, elle peut faciliter la recherche d'un équilibre entre vie professionnelle et vie privée – du moins quand les revenus sont suffisamment élevés pour ne pas devoir cumuler les mandats. En outre, cette flexibilité pourrait per-

FIGURE 2

Ressources et contraintes du travail de plateforme pour la santé psychique



mettre de réguler plus facilement la charge de travail ou d'éviter les contraintes des trajets pendulaires. De plus, la liberté de travailler de manière indépendante ainsi que la capacité à s'autogérer constituent des ressources importantes susceptibles d'améliorer le bien-être des travailleur-euse-s de plateforme (Zwettler & Straub, 2024).

b) Possibilités de gains

Le travail de plateforme peut constituer un revenu d'appoint intéressant pour les personnes qui ont une activité salariée suffisamment rémunératrice et leur assurant une protection sociale. Dans ces conditions, les gains supplémentaires peuvent constituer une ressource protectrice pour la santé, en facilitant l'accès aux loisirs, aux soins, aux biens matériels et à des prestations facilitant la vie quotidienne.

Dans certains cas, le travail de plateforme pourrait représenter une source de revenu pour des individus souffrant de problèmes de santé et trouvant le statut d'employé-e trop stressant. Enfin, certaines personnes semblent appréhender le travail de plateforme comme une situation transitoire aidant à revenir à un emploi ; la question de savoir si cette fonction de tremplin est avérée reste ouverte (H. M. Government, 2018).

c) Stimulation et variété du travail

Des études (Wood et al., 2019 ; Zwettler et al., 2024) montrent que les travailleur-euse-s de plateforme traversent différentes phases impliquant des tâches et des compétences plus ou moins exigeantes. À cet égard, le travail de plateforme peut servir de tremplin ou de « terrain de jeu » permettant aux travailleur-euse-s de tester différentes missions pour mettre leurs capacités à l'épreuve et développer un profil entrepreneurial. La diversité et la complexité des tâches offrent la possibilité de choisir des projets en fonction de ses propres intérêts, rendant ainsi le travail plus varié. De plus, cette autonomie favorise le développement continu, contribue à donner un sens à son activité et est aussi une source de motivation et de bien-être.

Ces ressources peuvent renforcer la santé psychique des travailleur-euse-s de plateforme. Néanmoins, les travailleur-euse-s de plateforme font état d'une santé psychique moins bonne que les personnes qui sont passées du chômage à un emploi traditionnel (Zwettler & Straub, 2024).

3.2 Facteurs de risque et impacts négatifs

La littérature met en évidence plusieurs facteurs de risque pour la santé psychique des travailleur-euse-s de plateforme, listés dans la figure 2 et repris dans la suite de ce chapitre. Ces éléments peuvent générer du stress, de la fatigue, de l'épuisement, de l'anxiété, voire de la dépression (Gross et al., 2018 ; Huws et al., 2017b).

a) Incertitude des gains

Le travail de plateforme se caractérise par une charge de travail fluctuante, des périodes d'inactivité et une imprévisibilité des revenus (Gross et al., 2018 ; Mattmann et al., 2017 ; H. M. Government, 2018 ; Huws et al., 2017b). Des contrats peuvent être annulés à court terme, voire à la dernière minute. Certaines personnes ont l'impression de se débrouiller de semaine en semaine, ou ne sauraient comment faire face à une dépense imprévue (H. M. Government, 2018). Cette insécurité peut avoir des impacts négatifs sur la santé mentale, le stress et la fatigue (Tran & Sokas, 2017). L'instabilité financière rend la planification de vie plus difficile, que ce soit au niveau des conditions de logement, du temps libre ou encore de la prise de vacances (Gross et al., 2018).

En règle générale, les travailleur-euse-s de plateforme ont des revenus inférieurs aux salarié-e-s ; ils/elles sont plus susceptibles de vivre dans la pauvreté et de cumuler plusieurs emplois (H. M. Government, 2018 ; McKinsey, 2016). Par ailleurs, le temps de démarchage et d'acquisition n'est pas payé (Mattmann et al., 2017). Pour les personnes dont les revenus sont bas et fluctuants, les possibilités d'épargner et de constituer un capital retraite sont plus restreintes. De plus, les travailleur-euse-s de plateforme n'ont pas accès aux prestations d'assurances sociales (maladie, perte de gain, maternité, etc.) dont bénéficient les salarié-e-s (Tran & Sokas, 2017 ; Bajwa et al., 2018 ; H. M. Government, 2018 ; Huws et al., 2017b). Le risque de précarité semble particulièrement présent pour les personnes réalisant des micro-tâches peu complexes. Comme celles-ci peuvent être effectuées indépendamment du lieu, la mondialisation permet la course à la rémunération la plus basse (Mattmann et al., 2017 ; Bajwa et al., 2018 ; H. M. Government, 2018).

Ces constats rejoignent les conclusions d'autres travaux montrant que les relations de travail non standards sont associées à une mortalité accrue (Tran & Sokas, 2017). Dans le même ordre d'idées, la littéra-

ture met en évidence des liens entre les régimes de rémunération incitative – tels que le salaire à la tâche caractéristique du travail de plateforme – et l’augmentation des risques d’accidents et de blessures, de stress et d’autres effets émotionnels négatifs (Davis & Hoyt, 2020).

b) Contraintes de réactivité

En général, les travailleur-euse-s de plateforme ont des journées de travail plus longues que les salarié-e-s. Ils/elles sont plus nombreux-euses à travailler plus de dix heures par jour et plus de cinq jours par semaine (Huws et al., 2017b; Pekruhl & Vogel, 2017). Selon leur domaine d’activité, ils/elles doivent également composer avec des variations quotidiennes, hebdomadaires, saisonnières ou annuelles de la demande (H. M. Government, 2018). Dans des activités comprenant surtout des micro-tâches, il est fréquent que les travailleur-euse-s ne connaissent pas leur emploi du temps plus d’une semaine à l’avance (H. M. Government, 2018). Les travailleur-euse-s de plateforme composent également avec une importante pression liée aux délais. Ils/elles doivent répondre rapidement à la sollicitation de la plateforme, afin d’avoir une chance d’être engagé-e-s, même pour des tâches qui se déroulent sur un plus long terme (H. M. Government, 2018; Huws et al., 2017b). Ces contraintes temporelles et cette nécessité de connexion et de réactivité permanentes peuvent engendrer un stress important, diminuer les possibilités de récupération, ainsi que porter préjudice à l’équilibre entre vie privée et vie professionnelle, et donc porter atteinte à la santé des travailleur-euse-s.

c) Pressions liées aux relations avec les client-e-s et les plateformes

Les client-e-s évaluent l’exécution de la tâche et, parfois, le prestataire lui-même, au moyen de scores et de commentaires. Ces évaluations sont affichées sur la plateforme. Certaines plateformes calculent des scores de réputation, voire établissent un classement des travailleur-euse-s. Ces avis impactent directement l’employabilité. Non seulement les client-e-s et les plateformes s’y réfèrent comme indicateurs de confiance et de performance dans le cadre de futures attributions de tâches, mais en plus certaines plateformes désactivent le compte d’une personne ne donnant pas satisfaction ou ne travaillant pas assez régulièrement. Or, il arrive que la

plateforme commette des erreurs de classement, qu’il est parfois très difficile de faire rectifier (Bajwa et al., 2018), d’autant plus que les droits individuels du travail sont insuffisants pour pouvoir poursuivre une plateforme (syndicom, 2017). En cas d’évaluation négative, les travailleur-euse-s ont souvent l’impression que les plateformes prennent parti pour le client ou la cliente; de plus, certaines n’offrent pas la possibilité au travailleur ou à la travailleuse de se défendre en répondant aux commentaires (Huws et al., 2017b). Dans le travail effectué sur le cloud, il n’y a parfois aucun échange entre prestataires et client-e-s; lorsque seules les tâches considérées comme exécutées correctement sont payées, le travailleur ou la travailleuse n’a aucun moyen d’argumenter (Gandini, 2019). Sans pouvoir répondre ou faire corriger des commentaires ou des erreurs de classement, il ou elle n’a pas de contrôle sur sa situation. Cette impuissance et les sources de pression évoquées plus haut constituent des facteurs de risque pour la santé psychique et la sécurité. Du stress et de la fatigue mentale peuvent en résulter, surtout s’il s’agit de la source de revenu principale (Bajwa et al., 2018). De plus, afin d’éviter de mauvaises évaluations, la personne est poussée à accepter des travaux dangereux et à tolérer des attitudes inappropriées de la part des client-e-s (Gandini, 2019; H. M. Government, 2018; Huws et al., 2017b). Enfin, l’exposition à des critiques et à des commentaires permanents, ainsi que la comparaison incessante avec les autres travailleur-euse-s, peuvent impacter négativement l’estime de soi (Gross et al., 2018).

d) Isolement social

Les travailleur-euse-s de plateforme sont confronté-e-s à différentes sources d’isolement pouvant impacter leur santé. D’une part, ils/elles effectuent la plupart du temps leurs tâches de manière solitaire. De ce fait, les échanges sont rares, tant avec le personnel de la plateforme qu’avec les autres travailleur-euse-s, avec lesquelles ils/elles sont souvent mis-es en concurrence (Tran & Sokas, 2017; Gross et al., 2018; Bajwa et al., 2018). Ceci entrave la création de liens personnels et l’émergence d’un sentiment d’appartenance. Cet isolement contribue également à réduire la possibilité d’agir collectivement sur les conditions de travail (Gandini, 2019). D’autre part, les travailleur-euse-s de plateforme n’ont généralement pas de personne de référence ou

de manager vers qui se tourner (Gandini, 2019). Les informations transmises par la plateforme consistent, dans la plupart des cas, en notifications anonymes. En l'absence de référent-e, les travailleur-euse-s ne peuvent s'appuyer que sur eux/elles-mêmes pour gérer les cas d'urgence et les problèmes avec les client-e-s, pour s'adapter aux changements de fonctionnement de la plateforme, ainsi que pour faire face aux problèmes techniques rencontrés (p. ex. en lien avec le site internet ou le système de paiement). Ces éléments peuvent être une source de stress importante (H. M. Government, 2018 ; Huws et al., 2017b). Enfin, le travail isolé peut accentuer l'exposition des travailleur-euse-s aux risques de leur activité, tels que les agressions, le harcèlement, la discrimination et les dangers d'accidents.

e) Accès restreint à la formation et à la promotion

Les travailleur-euse-s de plateforme doivent financer par eux/elles-mêmes leur formation continue et se former sur leur temps de travail, au détriment de leur revenu. Ces difficultés sont accrues pour les personnes cumulant plusieurs activités, ainsi que pour les travailleur-euse-s réalisant des micro-tâches peu qualifiées (McKinsey, 2016). Par ailleurs, le travail de plateforme offre peu d'opportunités d'évolution de carrière (Bajwa et al., 2018). Or, les possibilités de réalisation de soi et de développement sont des dimensions importantes pour la santé psychique.

Les effets négatifs des contraintes présentées ci-dessus dépendent vraisemblablement en partie du caractère choisi ou contraint du travail de plateforme. Ceci n'est pas spécifique à ce type d'activité. Par exemple, une étude menée auprès de travailleuses temporaires a montré que celles qui exerçaient une activité temporaire par nécessité présentaient davantage de signes de détresse et de plaintes somatiques que celles qui le faisaient par choix (Connelly & Gallagher, 2004).

4 Défis et opportunités pour la gestion de la santé en entreprise

Promouvoir la santé des travailleur-euse-s de plateforme représente un défi considérable. Premièrement, cette population est confrontée à des contraintes et des risques professionnels accrus, comme décrit précédemment. Il s'agit d'un enjeu de

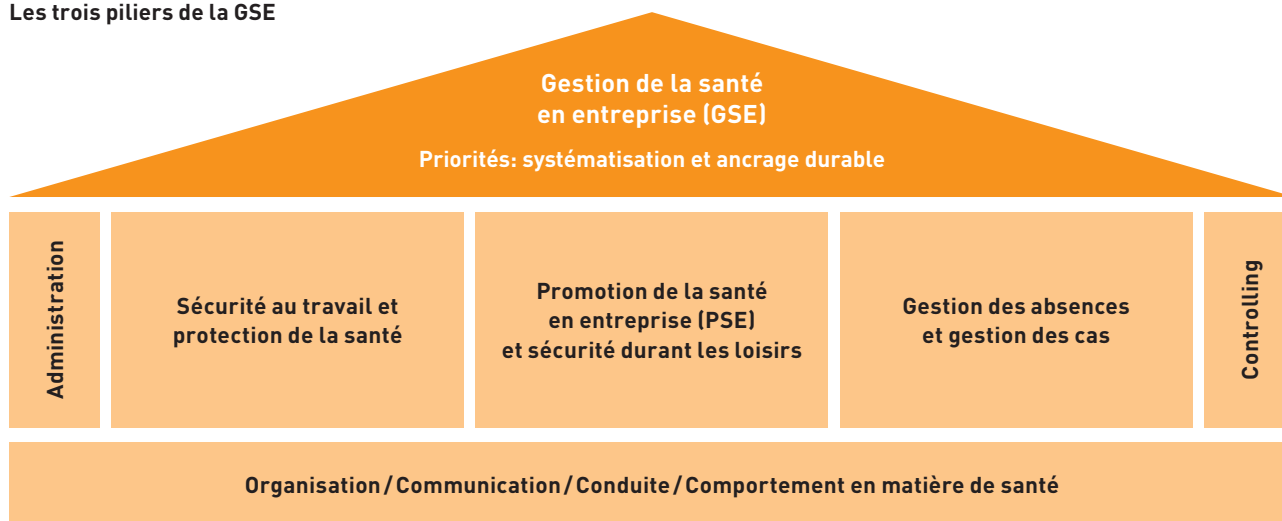
santé publique important, d'autant plus si le nombre de personnes recourant à ce type de travail devait augmenter. Deuxièmement, les travailleur-euse-s de plateforme constituent une population particulièrement difficile à atteindre pour les institutions actives dans la GSE. On peut l'illustrer en reprenant les trois piliers et le socle de la GSE (figure 3):

- Pilier 1 (sécurité au travail et protection de la santé) : comme les travailleur-euse-s de plateforme ne sont généralement pas considérés-e-s comme des employé-e-s, ils/elles échappent à la réglementation sur la santé, la sécurité et les horaires de travail.
- Pilier 2 (promotion de la santé en entreprise) : ces personnes ne bénéficient pas des mesures mises en place, à titre facultatif, par les employeur-euse-s pour leur personnel, par exemple en matière d'alimentation, de gestion du stress ou d'équilibre entre vie privée et travail.
- Pilier 3 (gestion des absences) : comme les plateformes disposent d'un grand bassin de recrutement – du moins pour des tâches peu qualifiées ou réalisables à l'étranger –, elles ont moins d'intérêt à fidéliser leurs prestataires et à mettre en place des mesures de soutien et de suivi en cas d'absence ou de problème de santé.
- Socle (organisation, conduite et comportement en matière de santé) : la GSE repose sur une organisation interne et des compétences managériales favorables à la santé en entreprise. Avec le travail de plateforme, ces notions disparaissent ; en effet, les propriétaires de plateformes se considèrent comme des intermédiaires facilitant des transactions entre client-e-s et prestataires indépendants. Dès lors, les travailleur-euse-s se retrouvent seuls responsables de leur santé.

Par ailleurs, les travailleur-euse-s de plateforme ne disposent pas d'un droit collectif du travail qui leur permettrait de défendre leurs intérêts via des syndicats. Or, dans le partenariat social, ces derniers constituent des acteurs importants de la santé au travail. Enfin, le fait que les plateformes soient souvent hébergées à l'étranger complique les efforts visant à changer le statut juridique des travailleur-euse-s et à mettre en place des mesures de GSE. La gestion de la santé des travailleur-euse-s de plateforme reste un champ peu exploré. La suite du texte présente une série de pistes de réflexion, en se fondant sur la figure 3.

FIGURE 3

Les trois piliers de la GSE

**Pilier 1**

Plusieurs publications recommandent de clarifier le flou juridique autour du statut de ces travailleur-euse-s, par exemple en les considérant comme des salarié-e-s (Tran & Sokas, 2017; Gross et al., 2018; Mattmann et al., 2017; Bajwa et al., 2018; Huws et al., 2017b; McKinsey, 2016). En 2024, le Parlement européen a édicté de nouvelles règles qui abordent entre autres cette thématique (Parlement européen, 2024; cf. encadré à la page 3). Quelques entreprises suisses, par exemple dans les domaines du nettoyage et de la livraison, offrent d'ailleurs déjà cette possibilité à leurs prestataires. Une piste supplémentaire consisterait à mettre en place des systèmes de certification afin de labelliser les plateformes qui s'engagent à lutter contre le travail non déclaré et à respecter les normes fondamentales de l'Organisation internationale du travail (syndicom, 2017). Ces aspects font également partie des nouvelles règles du Parlement européen (Parlement européen, 2024; cf. encadré à la page 3).

Pilier 2

La mise en place de mesures facultatives de promotion de la santé pourrait passer notamment par deux canaux. D'une part, il s'agirait de convaincre les propriétaires de plateformes que la santé de leurs travailleur-euse-s présente différents intérêts pour l'entreprise elle-même, en termes d'image, de réputation, de qualité des prestations et de sécurité juridique. D'autre part, les institutions actives dans

la GSE pourraient mettre en place des offres de promotion de la santé s'adressant directement aux individus.

Ces offres pourraient comprendre la mise en place de services de soutien pour la santé psychique tels que la création d'un service d'assistance téléphonique (Gross et al., 2018). Les institutions pourraient également favoriser le développement des compétences individuelles suivantes (H. M. Government, 2018):

- apprendre à gérer les commentaires des client-e-s, de manière à préserver l'estime de soi et la stabilité émotionnelle;
- renforcer les compétences informatiques pour mieux gérer les profils personnels sur les plateformes et les réseaux sociaux;
- développer les compétences d'auto-organisation et de gestion du temps afin de contribuer à préserver un équilibre de vie et à prévenir l'épuisement.

Ces mesures de formation posent toutefois des questions de financement et d'accessibilité.

Pilier 3

Le thème de la gestion des absences et de la gestion des cas est lié à celui du statut juridique des travailleur-euse-s de plateforme. La couverture de ces personnes par le système d'assurances sociales fait actuellement l'objet de débats politiques et de travaux juridiques (Pärli, 2019).

Socle

Des auteur-trice-s suggèrent que la mise en place d'un revenu de base universel aurait des effets positifs sur les conditions économiques et, par conséquent, sur la santé des personnes concernées (Gross et al., 2018). Par ailleurs, la défense collective des intérêts des travailleur-euse-s de plateforme, via des syndicats et des associations professionnelles, serait susceptible de faire évoluer la situation (Tran & Sokas, 2017). In fine, il s'agirait de structurer le dialogue entre les plateformes et leurs prestataires, par le biais du système de partenariat social.

5 Recommandations d'action

5.1 Du point de vue des employeur-euse-s (plateformes)

L'autonomie, la flexibilité et la variété des activités, mais aussi l'insécurité, le manque de protection et les contraintes psychosociales sont autant de facteurs qui influencent la réalité professionnelle des travailleur-euse-s de plateforme. Il est donc important de prendre des mesures ciblées qui favorisent le bien-être et la protection de cette main-d'œuvre et lui garantissent un traitement équitable. Les plateformes de travail numériques, les mandant-e-s et les décideur-euse-s politiques doivent créer conjointement des conditions-cadres propices à la mise en place de structures transparentes, d'une protection sociale et de relations de travail saines.

Les recommandations d'action ci-dessous montrent comment les plateformes et les autres acteur-trice-s peuvent contribuer concrètement à une organisation plus juste et plus saine du travail de plateforme (Zwettler & Straub, 2024).

- Réduction du stress technologique (stress engendré par l'utilisation des technologies numériques) grâce à des algorithmes transparents et à des critères clairs pour l'attribution des tâches
- Diminution du stress et promotion du bien-être grâce à des contrôles moins nombreux et à une plus grande autonomie (p. ex. horaires de travail flexibles, libre choix des mandats)
- Protection contre les agressions verbales et la discrimination grâce à :
 - la possibilité de signaler des abus
 - l'évaluation des client-e-s par les travailleur-euse-s (évaluation mutuelle)
 - la promotion du respect et du sens des responsabilités

- Protection financière grâce à :
 - un salaire horaire minimum ou des plans d'épargne
 - des horaires de travail fiables et des plans d'affectation prévisibles pour réduire les contraintes et le stress

D'une manière générale, s'aligner sur les nouvelles règles du Parlement européen constitue à n'en pas douter un avantage.

5.2 Du point de vue des employé-e-s

- Développement de routines personnelles pour prendre soin de soi
- Utilisation de techniques actives pour gérer son propre stress
- En cas de besoin, demande d'aide à un stade précoce
- Si nécessaire, recours à des services professionnels externes

6 Conclusion

L'émergence du travail de plateforme illustre de manière exacerbée les avantages et les dangers de l'individualisation dans le monde du travail. D'un côté, l'individu gagne en liberté, en flexibilité et en variété du travail ; il peut également avoir accès facilement à des sources de revenus supplémentaires ou alternatives à un emploi. De l'autre, le travail de plateforme induit davantage d'insécurité et d'imprévisibilité. Il offre moins de possibilités de formation et de carrière, et ne permet pas de s'insérer dans un collectif de travail. Les répercussions sur la santé psychique peuvent être conséquentes, en particulier si le recours au travail de plateforme répond à une nécessité financière plutôt qu'à un véritable choix. Avec les nouvelles dispositions du Parlement européen visant à améliorer les conditions d'emploi des travailleur-euse-s de plateforme, l'Union européenne franchit une étape importante vers l'avenir. Même si ces directives n'ont jusqu'à présent pas encore été adoptées en Suisse, il est essentiel de continuer à suivre l'évolution de la situation. Le travail de plateforme restera une composante à part entière du monde du travail.

7 Bibliographie

- Bajwa, U., Gastaldo, D., Di Ruggiero, E. & Knorr, L. (2018). The health of workers in the global gig economy. *Global Health*, 14(1):124.
- Connelly, C. E. & Gallagher, D. G. (2004). Emerging Trends in Contingent Work Research. *Journal of Management*, 30(6):959-83.
- Davis, M. E. & Hoyt, E. (2020). A longitudinal study of piece rate and health: evidence and implications for workers in the US gig economy. *Public Health*, 180:1-9.
- Gandini, A. (2019). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 72(6):1039-56.
- Gross, S.-A., Musgrave, G. & Janciute, L. (2018). *Well-Being and Mental Health in the Gig Economy*. University of Westminster Press [cité le 22.05.2020]. www.jstor.org/stable/j.ctv5vdf26
- H. M. Government (2018). *The experiences of individuals in the gig economy* [cité le 22.05.2020]. https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/679987/171107_The_experiences_of_those_in_the_gig_economy.pdf
- Huws, U., Spencer, N. H. & Syrdal, D. S. (2017a). *Crowd working survey: First survey results reveal high levels of crowd work in Switzerland* [cité le 26.01.2021]. <https://feps-europe.eu/wp-content/uploads/2023/07/Work-in-the-European-Gig-Economy-Employment-in-the-era-of-online-platforms-Short.pdf>
- Huws, U., Spencer, N. H., Syrdal, D. S. & Holts, K. (2017b). *Work in the European Gig Economy: Research Results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy*. University of Hertfordshire [cité le 22.05.2020]. <https://uhra.herts.ac.uk/handle/2299/19911>
- Mattmann, M., Walther, U., Franck, J. & Marti, M. (2017). *L'évolution des emplois atypiques précaires en Suisse*. Secrétariat à l'économie SECO [cité le 22.05.2020]. https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsmarkt/Informationen_Arbeitsmarktforschung/entwicklung_atypisch_prekaererarbeitsverhaeltnisse.html
- McKinsey Global Institute (2016). *Independent Work: Choice, necessity, and the gig economy* [cité le 22.05.2020]. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/employment-and-growth/independent-workchoice-necessity-and-the-gig-economy>
- Office fédéral de la statistique OFS (2024). *Services de plateformes numériques*. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/travail-remuneration/activite-professionnelle-temps-travail/conditions-travail/services-plateformes-numeriques.html>
- Parlement européen (24.04.2024). *Le Parlement adopte la directive sur le travail des plateformes*. <https://www.europarl.europa.eu/news/fr/press-room/20240419IPR20584/le-parlement-adopte-la-directive-sur-le-travail-des-plateformes>
- Pärli, K. (2019). *Arbeits- und sozialversicherungsrechtliche Fragen der Sharing Economy: Problemstellung und Lösungsansätze bei der Plattform-Erwerbstätigkeit*. Schulthess.
- Pekruhl, U. & Vogel, C. (2017). *Travailleurs indépendants en Suisse – Analyse de l'Enquête Européenne sur les conditions de travail en 2005 et 2015*. Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse et Secrétariat d'État à l'économie [cité le 27.03.2020]. https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Studien_und_Berichte/auswertung_euro_erhebung_arbeitsbedingungen.html
- syndicom (2017). *Crowdwork in der Schweiz: Wie verbreitet sie ist. Welche Tätigkeiten ausgeführt werden. Wer die Crowdworker sind. Und welches die gewerkschaftlichen Handlungsfelder*. syndicom [cité le 25.01.2021].
- Tran, M. & Sokas, R. K. (2017). The Gig Economy and Contingent Work: An Occupational Health Assessment. *J Occup Environ Med*, 59(4):e63-e66.
- Weil, D. (2014). *Why work became so bad for so many and what can be done to improve it*. Harvard University Press.
- Weissbrodt, R. (2019). *L'intervention des inspecteurs du travail en matière de prévention des risques psychosociaux. Effets des contrôles en entreprises et stratégies d'intervention des inspecteurs*. Université de Lausanne.
- Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V. & Hjorth, I. (2019). Good gig, bad gig: autonomy and algorithmic control in the global gig economy. *Work, employment and society*, 33(1), 56-75.
- Zwettler, C. & Straub, C. (2025). *Taking inventory of the effects of new forms of work on health – Gig Work*.
- Zwettler, C., Straub, C. & Spurk, D. (2024). Kicking off a gig work career: unfolding a career learning cycle of gig workers. *Journal of Career Assessment*, 32(4), 650-677.

Impressum

Édité par

Promotion Santé Suisse

Auteur-trice

- Stéphanie Hannart, Haute école de santé du Valais, HES-SO Valais-Wallis, Sion
- Dr Rafaël Weissbrodt, Haute école de santé du Valais, HES-SO Valais-Wallis, Sion

Crédit photographique image de couverture

iStock

Série et numéro

Promotion Santé Suisse, Feuille d'information 129

© Promotion Santé Suisse, janvier 2026

Renseignements et informations

Promotion Santé Suisse
Wankdorffallee 5, CH-3014 Berne
Tél. +41 31 350 04 04
office.bern@promotionsante.ch
www.promotionsante.ch/publications