

Document de réflexion :

Future of Work



Comment la numérisation transforme
le monde de travail

Mentions légales

Document de réflexion The Future of Work
: comment la numérisation change le
monde du travail

Date de publication: Zurich, le 29 août
2023

Date de traduction: Zurich, le 2 novembre
2023

Bien qu'un grand soin ait été apporté à la
réalisation de cette publication, les
auteurs et les collaborateurs ne sont pas
responsables de l'exactitude des données,
des informations et des conseils, ni des
éventuelles erreurs d'impression.

Tous les droits sont réservés, y compris
ceux de la traduction dans d'autres
langues. Aucune partie de cette
publication ne peut être reproduite,
réécrite et/ou traduite dans un langage
informatique, y compris un langage de
traitement de l'information, sous quelque
forme que ce soit, sans l'autorisation
écrite préalable des auteurs.

Les droits sur les marques citées
appartiennent à leurs propriétaires
respectifs.

Responsables de communication : Colin
Wallace et Melanie Holenweger

Conception graphique : Agence graphique
Hyperraum, Tobias Aeschbacher et
Vincent Grand

À propos des auteurs

Ce document ainsi que le groupe de travail qui en est responsable ont été élaborés entre fin avril et début août 2023 et font suite à la définition des priorités thématiques lors du Public Affairs Committee Strategy Workshop de digitalswitzerland du 12 janvier 2023.

Auteur-e

Alain Gut, directeur des affaires publiques, IBM

Damian Müller, conseiller senior, La Mobilière

Christian Hunziker, directeur, SwissICT

Andreas Hinterberger, directeur des affaires publiques, Uber

Mattia Balsiger, chef de projet senior Public Affairs, digitalswitzerland

Valentina Rötheli, Interne Public Affairs, digitalswitzerland

Co-direction du projet :

Mattia Balsiger (mattia@digitalswitzerland.com)

Valentina Rötheli (valentina.roetheli@digitalswitzerland.com)

À propos de digitalswitzerland

digitalswitzerland est une initiative intersectorielle à l'échelle nationale dont l'objectif est de transformer la Suisse en une nation numérique de premier plan. Avec notre réseau de plus de 200 membres et partenaires non politiques, dont plus de 1000 cadres supérieurs, nous nous engageons dans plus de 25 projets afin d'inspirer, d'initier, de participer et de conduire le changement numérique en Suisse.

Remerciements

Nous souhaitons remercier Andreas Dummermuth, directeur de la caisse de compensation / de l'office AI de Schwyz, Andreas Schollin-Borg, CEO de Batmaid, les professeurs Reinhard Riedl et Caroline Straub de la Haute école spécialisée bernoise, Edgar Weber, fondateur et CEO de PayrollPlus, et Christian Klinner, fondateur et CEO de We Talents, pour leur consultation et leur contribution d'experts.

Nous remercions également Guillaume Gabus et Dominique Reber ainsi que le Public Affairs Committee de digitalswitzerland pour leur engagement et leur soutien interne.

L'avenir du travail

Comment la numérisation change le monde du travail

La "plateformisation" du travail : une tendance à la hausse

La numérisation permet des méthodes de travail qui n'étaient pas possibles jusqu'à présent. Depuis la pandémie du Covid, le travail quotidien de millions de personnes en Suisse a fondamentalement changé. Les revendications politiques en faveur d'un meilleur équilibre entre vie familiale et professionnelle ainsi que de nouveaux modèles de travail utilisant des plateformes numériques, se font de plus en plus pressantes et renforcent la tendance vers de nouvelles formes de travail.

L'économie de plateforme¹ englobe tous les secteurs de services. Les services de livraison, les comptables, les graphistes, les spécialistes en informatique et bien d'autres forment un réseau dense. La part actuelle des prestataires de services de plateforme en Suisse est toutefois encore relativement faible par rapport à d'autres économies nationales - elle ne représente que 0,4 % de la population adulte.² Cela peut être dû à différentes circonstances. D'une part, le partenariat social, les filets de sécurité sociaux et la réintégration sur le marché du travail sont très développés en Suisse.³ D'autre part, les nombreuses procédures judiciaires en cours depuis des années ont sans doute un effet inhibiteur sur les plateformes, car la sécurité juridique dans ce domaine n'est pas encore garantie en Suisse.

Il est toutefois fort probable que la part des personnes effectuant des services utilisant des plateformes augmentera substantiellement en Suisse aussi au cours des prochaines années.⁴ Selon une étude de l'Office fédéral de la statistique, les deux principales raisons d'exercer un travail via une plateforme numérique sont, outre la possibilité de gagner plus, la flexibilité en termes de temps et de lieu.⁵ Dans l'UE, plus de 28 millions de personnes travaillent déjà via des plateformes de travail numériques, et la tendance est à la hausse. Et à l'échelle mondiale, on estime que d'ici 2025, 540 millions de personnes chercheront du travail sur les plateformes.

Mais les bases juridiques n'ayant pas suivi le nombre croissant de prestataires de services de plateformes, la nouvelle réalité ne se reflète par exemple pas encore dans la loi sur le travail et la sécurité sociale. Il faut ici davantage d'éclaircissement⁶ et la voix politique est sollicitée. Aujourd'hui, la situation reste la même : le travail flexible et la protection sociale ne sont possibles que de manière limitée et avec des charges administratives relativement élevées. Les nouvelles formes de travail nécessitent donc des adaptations réglementaires qui permettent à la fois de laisser une place à l'innovation et de protéger les prestataires de services de plateforme contre les risques sociaux. Le principe selon lequel toutes les

¹ Dans ce qui suit, l'économie de plateforme est utilisée à la place du terme "gig economy", plus connu à l'origine, qui trouve son origine dans l'économie américaine et qui est associé à de courtes commandes sans engagement telles que la livraison de repas ou les services de transport ("gigs"). L'économie de plateforme, en revanche, englobe l'ensemble de l'activité économique, tous secteurs confondus.

² OIT ; https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-dgreports/-dcomm/-publ/documents/publication/wcms_771749.pdf

³ Les plateformes peuvent offrir un accès à bas seuil au marché du travail pour les chômeurs de longue durée.

⁴ BFH ; <https://www.bfh.ch/de/aktuell/news/2021/podcast-zukunft-der-arbeit/>

⁵ Deux enquêtes menées par Uber en 2021 dans toute la Suisse le confirment : 78% des personnes interrogées ont indiqué que la flexibilité et/ou l'indépendance étaient la principale raison pour laquelle elles avaient choisi de travailler comme chauffeur indépendant. Parmi les coursiers indépendants qui utilisent Uber Eats, ce sont même 86 % des personnes interrogées qui ont indiqué cette raison.

⁶ Autour du thème de l'économie de plateforme et de ses implications s'est par exemple formée l'alliance Denkplatz Schweiz, une alliance temporaire, indépendante et non partisane de différentes organisations et associations, qui se penche sur le thème d'une loi flexible sur le travail et les assurances sociales. D'autres initiatives visant à étudier le travail de plateforme en Suisse émanent de l'Institut de recherche sur le travail et les mondes du travail de l'Université de Saint-Gall, de la Haute école spécialisée bernoise ou d'Avenir Suisse.

modifications réglementaires potentielles doivent accroître la prospérité tout en préservant la sécurité sociale est essentiel.

L'économie de plateforme mondiale comme opportunité

La diffusion du travail via les plateformes est une grande opportunité pour l'innovation et la croissance économique. Il offre aux individus d'immenses possibilités de mettre à disposition leurs connaissances et leurs services à l'échelle mondiale et en temps réel. En outre, les prestataires de services de plateformes peuvent développer des compétences, telles que l'autogestion, qu'ils n'acquiescent pas ou pas dans la même mesure dans le cadre d'un emploi fixe. En même temps, ils peuvent gérer librement leur temps et décider eux-mêmes quand, où et pour combien de temps ils souhaitent travailler. Cette flexibilité entraîne une grande satisfaction au travail, car les prestataires de services de plateformes numériques effectuent des activités qui correspondent davantage à leur propre intérêt et ils jouissent d'une plus grande autonomie en ce qui concerne le contenu des services, les horaires de travail et les personnes impliquées. Pour les indépendants, l'utilisation des plateformes numériques de travail est un complément bienvenu pour élargir leur clientèle.⁷ Pour les clients, l'économie de plateforme présente l'avantage de pouvoir accéder à une offre de services plus large, sans contrainte de lieu ni de temps. De leur côté, les entreprises utilisatrices de plateformes profitent de la disponibilité aisée du travail, qu'elles peuvent multiplier par le biais de leurs systèmes. Une économie de plateforme qui fonctionne favorise donc le développement économique, car le potentiel peut être exploité plus efficacement et les exigences de tous les acteurs économiques peuvent être mieux satisfaites.

Relier facilement l'offre et la demande

La plateforme *We Talents* offre une possibilité d'exploiter efficacement le potentiel économique existant. L'offre se concentre avant tout, mais pas uniquement, sur les prestataires de services des industries créatives. Il s'agit par exemple de photographes, d'experts en marketing ou de coachs. *We Talents* offre une valeur ajoutée en permettant aux "talents"⁸ d'entrer facilement en contact avec des entreprises ou des particuliers à la recherche d'une personne qualifiée pour réaliser une mission. Afin de garantir un haut niveau de protection sociale, *We Talents* prend en charge le payrolling, y compris le paiement des salaires, les assurances et les cotisations sociales, c'est-à-dire qu'il assume le rôle de l'employeur qui serait autrement responsable de cette tâche. Ainsi, les ambiguïtés dans les domaines de compétence des entreprises de la plateforme, des donneurs d'ordre et des prestataires de services de la plateforme peuvent être en grande partie résolues. Il y a plus de transparence et de sécurité pour les "talents" quant à la manière dont leur paiement et leur protection sociale sont garantis. Les talents peuvent aussi régler leurs prestations directement avec leurs mandants. Cela implique toutefois qu'ils doivent s'occuper eux-mêmes de la charge administrative qui en découle, afin de ne pas risquer une couverture sociale lacunaire.⁹

⁷ Des informations ont été obtenues lors d'un échange direct avec Caroline Straub et Reinhard Riedl, HESB. Pour plus d'informations : <https://www.bfh.ch/de/forschung/referenzprojekte/plattformarbeit-schweiz/>

⁸ We Talents compte aujourd'hui près de 10'000 "talents".

⁹ Les informations ont été obtenues lors d'un échange direct avec Christian Klinner, We Talents. Pour plus d'informations : <https://wetalents.net/>

Défis à relever

Avec un système similaire au concept de "flexicurité"¹⁰, la Suisse s'est profilée comme une place économique attractive. Les cadres traditionnels sont dépassés par l'économie de plateforme. Il faut de nouveaux modèles qui garantissent que la flexibilité du marché du travail et la sécurité sociale ne s'excluent pas mutuellement - indépendamment du fait qu'il s'agisse de travailleurs classiques ou de prestataires de services de plateforme. Aujourd'hui, avec une rente AVS et une petite caisse de pension, il n'est pas nécessaire, dans la plupart des cas, de recourir aux prestations complémentaires.¹¹ Celui qui n'a pas payé correctement ses cotisations aux assurances sociales ou qui ne dispose pas d'un deuxième pilier est menacé de pauvreté. En Suisse, il y a relativement peu de travailleurs de plateformes numériques qui travaillent pour un salaire très bas et qui pourraient donc tomber dans cette catégorie critique. Néanmoins, le grand défi consiste à décompter correctement le travail ou les mandats avec les assurances sociales. Les cadres juridiques complexes (droit des assurances sociales et droit du travail) constituent un obstacle non seulement pour les freelances, mais aussi, par exemple, pour les PME qui ont des relations "classiques" d'employeur à employé.¹²

Simplifier les processus de facturation

Pour simplifier ces processus de facturation relativement compliqués et assurer une protection sociale tant aux employés qu'aux prestataires de services de plateforme, *PayrollPlus* a développé deux modèles. D'une part, sa plateforme salariale offre une simplification du processus de décompte pour les services de plateforme, dans la mesure où les donneurs d'ordre ne versent pas le salaire directement aux prestataires de services de plateforme, mais à la plateforme salariale de *PayrollPlus*. *PayrollPlus* verse ensuite le salaire aux freelances après déduction des assurances sociales (AVS, LPP, LAA, IJM). D'autre part, les PME peuvent confier l'ensemble du processus salarial à *PayrollPlus*. Elles concluent comme d'habitude un contrat de travail avec leurs employés, mais ne versent plus le salaire directement à leurs collaborateurs, mais à *PayrollPlus*. La plateforme traite l'ensemble des coûts salariaux (salaire, assurances et cotisations AVS) et verse les salaires aux employés des PME après déductions.¹³ Ces deux solutions permettent de s'affranchir de la relative complexité de l'administration et du versement correct des cotisations sociales, ainsi que d'assouplir le travail quotidien en conservant la même protection sociale.

Retour à la relation de travail classique

Il est difficile de combiner flexibilité économique et niveau élevé de sécurité sociale, en particulier dans certains secteurs économiques qui emploient principalement des personnes peu qualifiées. Ainsi, certaines entreprises ont délibérément abandonné le modèle de la plateforme pour revenir à un modèle employeur-employé classique. *Batmaid*, l'entreprise de services de nettoyage, en est un exemple. A l'origine, *Batmaid* fonctionnait comme une plateforme qui servait d'intermédiaire entre les clients à la recherche d'une femme de ménage et les fournisseurs de ces services. Les conditions d'exécution de la mission et le rapport de facturation restaient l'affaire des deux parties - *Batmaid* n'a joué qu'un rôle administratif. L'objectif déclaré de la plateforme était de lutter contre le marché noir tout en

¹⁰ Voir <https://de.wikipedia.org/wiki/Flexicurity>. Le Conseil fédéral a déjà entrepris les premiers tests dans ce sens avec le "Flexi-Test". Voir : <https://www.news.admin.ch/news/message/attachments/68678.pdf>

¹¹ Des informations ont été obtenues lors d'un échange direct avec Andreas Dummermuth, AK Schwyz. Pour plus d'informations : <https://www.aksz.ch/>

¹² Les informations ont été obtenues lors d'un échange direct avec Edgar Weber, PayRollPlus. Pour plus d'informations : <https://payrollplus.ch>

¹³ Les informations ont été obtenues lors d'un échange direct avec Edgar Weber, PayRollPlus. Pour plus d'informations : <https://payrollplus.ch>

préservant la flexibilité et la liberté des agents de nettoyage. Cependant, un nombre important d'agents de nettoyage sont restés au marché noir (et donc sans protection sociale) ou leurs employeurs n'ont pas eu le courage de s'occuper d'une protection sociale suffisante en raison de la charge administrative relativement élevée. Depuis 2021, *Batmaid* s'est transformée en employeur "classique" et a engagé environ 4'500 nettoyeurs.¹⁴ Cet exemple montre d'une part les limites de la responsabilité individuelle des clients et des prestataires de services de la plateforme: La protection sociale est négligée si ces derniers ne s'occupent pas des obstacles administratifs. D'autre part, le cas de *Batmaid* montre aussi que le cadre légal empêche encore aujourd'hui une économie de plateforme de fonctionner.

Ways to Go : nouvelles réglementations et modèles innovants

En théorie, le fait qu'une personne soit salariée ou indépendante ne joue donc aucun rôle pour l'AVS. Dans la pratique, la situation est toutefois plus compliquée en ce qui concerne les personnes qualifiées d'indépendantes et la manière dont elles doivent être traitées. La prétendue séparation entre le droit du travail et le droit de la sécurité sociale devient floue. Il est nécessaire de clarifier ce point. Il existe aussi bien des prestataires de services qui devraient être considérés comme des employés et que les donneurs d'ordre laissent délibérément dans le statut non contraignant de "prestataire de services de plateforme", que des personnes qui sont classées contre leur gré comme employés par les autorités d'exécution. Il est essentiel que la volonté des prestataires de services concernés soit prise en compte.¹⁵ La transparence, respectivement des rapports clairs concernant les obligations lors de la convention du mandat offrirait une sécurité tant aux mandants qu'aux mandataires.¹⁶

Mieux définir l'indépendance professionnelle

Une définition claire de l'indépendance professionnelle contribuerait à garantir la protection sociale des personnes concernées tout en répondant aux évolutions du marché du travail. L'initiative parlementaire 18.455 constitue un premier pas en ce sens : elle propose d'adapter la loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales (LPGA) de manière à ce que le degré de subordination organisationnelle et le risque entrepreneurial ainsi que les éventuels accords entre les parties soient pris en compte pour la qualification d'indépendant ou de salarié.¹⁷ La volonté des personnes concernées de travailler de manière autonome et indépendante est légitime et doit être appréciée. Les entreprises de plateformes numériques ont toutefois la responsabilité de veiller à ce que la protection sociale des prestataires de services de plateformes ne soit pas négligée.

Modèle de paquet

Une autre possibilité consiste à découpler ou à réorganiser les processus et les réglementations existants, par exemple en simplifiant le décompte des cotisations aux assurances sociales. Une entreprise pourrait s'inscrire à un "paquet de protection sociale" complet d'une caisse de compensation, qui inclurait toutes les prestations (AVS/AI/APG/AC/AFC/impôts et AA). A la fin de l'année, l'entreprise recevrait un formulaire

¹⁴ Les informations ont été obtenues lors d'un échange direct avec Andreas Schollin-Borg, Batmaid. Pour plus d'informations : <https://batmaid.ch/de/>

¹⁵ La complexité de la classification en tant qu'indépendant ou non est illustrée par l'exemple de l'assurance-accidents : si une personne prétendument indépendante, qui met 80% de ses services à la disposition d'un client pendant plus de trois mois et qui n'effectue pas d'autres offres à côté de manière indépendante, est victime d'un accident, elle est qualifiée d'employée.

¹⁶ Les informations ont été obtenues lors d'un échange direct avec Edgar Weber, PayRollPlus. Pour plus d'informations : <https://payrollplus.ch>

¹⁷ Parlement : <https://www.parlament.ch/de/ratsbetrieb/suche-curia-vista/geschaefte?AffairId=20180455>

d'attestation de salaire par lequel le prénom, le nom, le domicile, le numéro AVS ainsi que la somme des salaires bruts des personnes qui font du service seraient annoncés. La caisse de compensation établira un décompte final global pour l'entreprise pour l'année écoulée et un certificat fiscal pour les personnes faisant du service. L'ensemble du processus se déroulerait sur une plateforme centrale en ligne.¹⁸

Modèle de protection sociale individualisé

Les plateformes peuvent également conclure des accords individuels ("wordings") avec les assurances sociales pour déterminer dans quelle mesure elles garantissent la protection sociale des prestataires de services de la plateforme. Après une évaluation préalable par la caisse de compensation, l'entreprise de la plateforme fournit une description individuelle et concrète de son modèle d'affaires ainsi que de sa qualification au regard du droit de l'AVS.¹⁹ De tels modèles sont déjà répandus en Suisse, mais pourraient certainement être développés. En effet, les "wordings" laissent suffisamment de flexibilité aux entreprises et aux prestataires de services des plateformes et offrent en même temps la garantie que leur modèle est socialement assuré.

Conclusions

Ce document de réflexion montre comment la numérisation modifie et modifiera à l'avenir le travail quotidien en Suisse. Dans ce contexte, le travail sur plateforme est un phénomène qui a pris de l'importance et s'est répandu au cours des dernières années, en particulier depuis la pandémie de Covid. Elles permettent tant aux entreprises qu'aux individus d'organiser l'offre et la demande de services de manière plus flexible et plus efficace. Elle peut aussi être essayée par curiosité, pour se mettre à son compte, pour combler une phase de transition dans sa carrière ou pour prendre pied sur le marché du travail.²⁰ Cela comporte toutefois des risques et des défis. Les solutions qui enferment les personnes concernées dans le corset légal existant et dépassé ne sont pas porteuses d'avenir. L'économie de plateforme nécessite des adaptations réglementaires et de nouveaux modèles innovants de protection sociale. Il manque aujourd'hui les conditions politiques et juridiques qui offrent à la fois une flexibilité économique suffisante et la protection sociale nécessaire. Cette dernière doit continuer à être garantie dans tous les cas. Il s'agit de faire évoluer le modèle de "flexicurité" vers l'avenir afin de supprimer les restrictions inutiles et de promouvoir le développement économique et l'innovation. Dans une économie de plateforme qui fonctionne, le potentiel, les ressources et les exigences de tous les acteurs économiques sont exploités de manière optimale.

¹⁸ Avec son application AHVeasy, l'AK Schwyz met déjà à disposition une plateforme qui simplifie les processus. Le "paquet de protection sociale" pourrait par exemple être intégré dans ce système. Pour plus d'informations : <https://www.ahveasy.ch/> et <https://www.aksz.ch/>

¹⁹ Des informations ont été obtenues lors d'un échange direct avec Andreas Dummermuth, AK Schwyz. Pour plus d'informations : <https://www.aksz.ch/>

²⁰ Les informations ont été obtenues lors d'un échange avec Caroline Straub et Reinhard Riedl, HESB. Pour plus d'informations : <https://www.bfh.ch/de/forschung/referenzprojekte/plattformarbeit-schweiz/>