

Livreurs de repas des plateformes numériques: des conditions de travail qui dégradent leur santé

Nouvel avis et rapport de l'ANSES

(<https://www.anses.fr/fr/content/livreurs-de-repas-des-plateformes-numeriques>)

L'essor des plateformes numériques s'est accompagné de modifications des organisations de travail qui soulèvent des questions sanitaires pour les travailleurs, tels que les livreurs de repas. Dans son expertise, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) met en évidence des conséquences sur la santé des travailleurs effectuant la livraison de repas à deux roues en milieu urbain tout en étant soumis à un management algorithmique. Ces livreurs cumulent des effets à court et plus long termes liés notamment à une pression constante, un isolement et un environnement de travail difficile: accidents de la route, stress, épuisement, troubles musculo-squelettiques. Pour protéger la santé et renforcer la sécurité des livreurs de repas en France, l'ANSES recommande de rendre obligatoire, pour ces travailleurs, l'application des dispositions en matière de santé et sécurité prévues pour les salariés dans le Code du travail.

L'essor des plateformes numériques

Depuis les années 2010, des plateformes numériques de service se sont largement développées en France, avec un nombre croissant de consommateurs recourant à ces interfaces pour commander des biens ou des services, y compris la livraison de repas. En conséquence, le nombre de travailleurs associés à ces plateformes a augmenté pour répondre à cette demande, le plus souvent sous un statut de travailleur indépendant. À l'échelle européenne, des actions ont été mises en place pour améliorer les conditions de travail des livreurs dans le cadre des plateformes numériques. La Directive européenne (UE) 2024/2831, adoptée le 11 no-

vembre 2024, sera prochainement transposée en droit français. Dans ce contexte, l'ANSES a évalué les risques pour la santé des livreurs de repas des plateformes numériques. L'Agence a constaté que l'organisation spécifique du secteur et le statut d'indépendant des travailleurs compliquent le suivi de leurs conditions de travail. **Sur la base des données rassemblées et de ses analyses, l'Agence conclut à des effets à court, moyen et long termes sur la santé physique et mentale des livreurs de repas des plateformes numériques.**

De nombreux facteurs de risques identifiés, dont le management algorithmique

Afin d'identifier les risques pour la santé des livreurs de repas, l'ANSES a développé une approche innovante visant à étudier l'impact des facteurs de risques associés au modèle économique des plateformes, à leurs modalités d'organisation du travail, à l'environnement réglementaire, au statut des travailleurs, ainsi qu'à l'activité de livraison en elle-même.

Le management algorithmique utilisé par les plateformes fait partie des facteurs majeurs de risques. Il consiste à recourir à une intelligence artificielle pour attribuer des tâches aux travailleurs, dans le but d'optimiser le rendement économique de la plateforme. Ce système de management fonctionne sans interaction humaine directe, éliminant ainsi toute possibilité de discussion entre le travailleur et la plateforme. Les processus automatisés gérés par des algorithmes, tels que l'évaluation des prestations par les consommateurs, les évolutions des modalités de rémunération, les règles d'attribution des courses ou encore les sanctions infligées aux livreurs génèrent **une organisation du travail à risque pour leur santé.**

De plus, l'exercice d'une activité physique intense à vélo dans un environnement urbain expose les travailleurs à de multiples facteurs de risques. Ils sont confrontés aux risques liés à la circulation routière, souvent dans des environnements peu adaptés aux vélos, aux conditions météorologiques (pluie, vent, chaleur...), ainsi qu'aux pollutions observées dans ces espaces (pollution de l'air, bruit...). Enfin, en raison de leur statut majoritairement d'indépendant, des revenus souvent instables et bas et d'un possible isolement social, l'ANSES souligne que ces travailleurs ne bénéficient ni d'une politique de prévention des risques adéquate, ni d'une protection sociale suffisante.

Des effets cumulés à court, moyen et long termes sur la santé des livreurs

Toutes ces conditions organisationnelles et environnementales ont des effets sur la santé des travailleurs :

- **Effets à court terme** : traumatologie dus aux accidents de la route ou aux chutes pendant la livraison, ainsi que des troubles musculosquelettiques causés par une mauvaise ergonomie « humain-vélo » ;
- **Effets à moyen terme** : atteintes à la santé mentale (stress, fatigue, épuisement) liées à la pression constante des notifications, à l'isolement et à l'absence de relations professionnelles stables ;
- **Effets à long terme** : troubles du sommeil, maladies métaboliques, respiratoires ou cardiovasculaires liés à l'activité exercée en horaires atypiques et à l'environnement de travail (pollution urbaine, bruit...).

Faire évoluer la réglementation pour améliorer la santé et la sécurité des livreurs

Au regard de l'ensemble des effets observés sur la santé des livreurs de repas des plateformes, l'ANSES recommande :

- de rendre obligatoire l'application des dispositions du Code du travail garantissant une protection de leur santé et de leur sécurité équivalente à celle des salariés ;
- de veiller à ce que l'ensemble des éléments identifiés dans son expertise soient pris en compte lors de la transposition en droit français de la Directive européenne (UE) 2024/2831 relative aux travailleurs de plateforme ;

- de rendre obligatoire la collecte et la remontée de données statistiques concernant la santé des livreurs des plateformes, afin de poursuivre la documentation des effets de cette organisation de travail sur la santé.

Au-delà des activités de livraison étudiées dans la présente expertise, l'ANSES rappelle que ses conclusions sur les effets sanitaires du management algorithmique doivent également être prises en compte pour d'autres formes de travail *via* des plateformes.

POUR EN SAVOIR PLUS :

L'avis et le rapport relatifs à l'évaluation des risques sanitaires pour les travailleurs des plateformes numériques de livraison de repas en France (<https://www.anses.fr/fr/system/files/AP2021-SA-0045RA.pdf>).

La rédaction remercie l'ANSES de l'autoriser à reproduire ce texte.