



PREMIER MINISTRE

SYNTHÈSE DU RAPPORT SUR L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE

Mission confiée à Pascal Terrasse
Député de l'Ardèche

Hôtel de Matignon - Février 2016

Proposition n° 1 : Fiabiliser les conditions de référencement des offres.

Alors que les principales plateformes tendent à créer des monopoles autour de leur activité, il faut être vigilant sur le rôle qu'elles jouent en tant qu'intermédiaires, afin de protéger la liberté de choix du consommateur et le terrain concurrentiel.

Le législateur est déjà intervenu pour exiger des plateformes qu'elles soient parfaitement transparentes et loyales dans leurs modalités de référencement des contenus : la loi croissance en avait posé le principe¹, le projet de loi pour une République numérique vient préciser cette obligation², dont le contour sera fixé par voie réglementaire.

Dans cette perspective, la mission propose qu'il soit exigé des plateformes qu'elles fassent apparaître de manière lisible et accessible :

- ▶ le détail des éléments constitutifs du prix total à payer par le consommateur (par exemple : commission prélevée par la plateforme, frais de livraison ou de paiement, assurances souscrites) ;
- ▶ le critère retenu pour le référencement des contenus (qu'il soit choisi par l'utilisateur ou appliqué par défaut) ; le caractère exhaustif ou non des contenus référencés ; le caractère payant ou non du référencement.

Proposition n° 2 : Fiabiliser les avis en ligne en imposant aux plateformes d'informer sur le fait que les avis ont fait l'objet d'une vérification et le cas échéant d'en préciser les modalités.

La confiance est au cœur du modèle de l'économie collaborative et l'e-reputation en est le principal vecteur : le baromètre 2015 de l'institut *Opinion Way* sur le commerce entre internautes³ révèle que 74% d'entre eux considèrent que la possibilité de noter les acheteurs et les vendeurs est un élément fondamental de l'instauration de la confiance dans ce type de relation. Le baromètre 2014 révélait que 74% ont déjà renoncé à acheter un produit à cause de commentaires ou d'avis négatifs.

Pourtant, les systèmes de notation et d'avis en ligne ne sont pas parfaitement fiables : en 2014, sur 118 établissements contrôlés à cet égard, la DGCCRF a adressé 15 avertissements et dressé 6 procès verbaux.

1 - L'article L.111-5-1 du code de la consommation prévoit d'ores et déjà qu'une plateforme est « tenue de délivrer une information loyale, claire et transparente sur les conditions générales d'utilisation du service d'intermédiation et sur les modalités de référencement, de classement et de déréférencement des offres mises en ligne ».

2 - L'article 24 du projet de loi pour une République numérique vient préciser et rendre plus effective cette obligation en indiquant que la plateforme « fait notamment apparaître clairement l'existence ou non d'une relation contractuelle ou de liens capitalistiques avec les personnes référencées, l'existence ou non d'une rémunération par les dites personnes et, le cas échéant, l'impact de celle-ci sur le classement des contenus, biens ou services proposés ».

3 - Le Baromètre du CtoC PriceMinister/La Poste/OpinionWay 2015 est une étude quantitative réalisée auprès d'un échantillon de 1051 personnes, représentatives de la population des internautes français âgés de 15 à 69 ans, selon les critères de sexe, d'âge, de CSP de la personne interrogée, de région et de taille d'habitat. Le questionnaire a été administré du 22 au 30 septembre 2015. L'édition 2015 est la dixième édition.

Dès lors, il faut que le consommateur puisse évaluer la confiance qu'il peut accorder à ces dispositifs.

Le projet de loi pour une république numérique⁴ vient exiger que les sites qui publient des avis en ligne informent le consommateur sur la manière dont ils contrôlent, ou pas, ces avis.

De cette manière, et sans porter atteinte à la liberté d'expression sur internet, chacun sera en mesure d'accorder ou non sa confiance.

Proposition n° 3 : **Créer un « espace de notation » des plateformes**

Les utilisateurs doivent être à même de mieux comprendre les pratiques commerciales des plateformes, et de mieux les comparer. Or, il n'existe aujourd'hui aucun lieu, aucune instance dans laquelle les parties prenantes pourraient contribuer, par leurs connaissances, à l'intelligence collective sur les pratiques numériques afin de permettre aux pouvoirs publics, *in fine*, de mieux les contrôler.

L'espace de notation pourrait prendre la forme d'un site internet public ouvert aux contributeurs intéressés. Il serait alimenté de toute l'information disponible sur les pratiques des plateformes sur différents items : engagements pris en matière de responsabilité sociale, loyauté du référencement des offres, pratiques d'exploitation des données personnelles, fiabilité du système de notation, clarté des CGU, comportement fiscal de la plateforme.

Proposition n° 4 : **Offrir au consommateur une information claire, lisible et accessible sur les responsabilités de la plateforme, la qualité de l'offreur et les garanties associées à son statut.**

Les professionnels de l'économie traditionnelle s'inquiètent de la concurrence de l'offre de particuliers qui ne supportent ni les mêmes obligations, ni les mêmes charges, que des professionnels installés.

Ce phénomène, qui préexistait à l'émergence des plateformes collaboratives (en témoignent les chambres d'hôtes, les brocantes dominicales) est problématique dans la mesure où le consommateur n'est pas toujours averti des conséquences de son choix.

Il devrait être pleinement conscient que la protection et les garanties dont il bénéficie s'il s'adresse à un professionnel (qualification, respect des normes d'hygiène et de sécurité) n'existent pas dans le cadre d'une relation de particulier à particulier. Cette information, les plateformes doivent la mettre en évidence.

Elles y seront obligées par la loi, le cadre législatif actuel, et les évolutions proposées dans le cadre du projet de loi pour une République numérique⁵, répondant à ces préoccupations. Surtout, le gouvernement devra préciser par voie réglementaire comment rendre cette obligation opérationnelle.

4 - Article 24.

5 - Projet de loi pour une République numérique enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 9 décembre 2015.

À cet égard, la mission propose que les plateformes soient obligées de renseigner les informations suivantes :

► **le droit applicable aux transactions en fonction de la qualité du vendeur :**

à l'attention du consommateur : le statut de l'offreur (particulier ou professionnel), la non application du droit de la consommation aux ventes entre particuliers et notamment l'absence de droit de rétractation ou de garantie légale de conformité sur les produits.

à l'attention de l'offreur non professionnel : la responsabilité de tout vendeur à distance sur la bonne exécution du contrat (article 15 de la LCEN), la responsabilité de tout vendeur quant au produit vendu (garantie relative aux vices cachés, tromperie).

► **une information relative aux assurances :**

Inviter les utilisateurs à vérifier dans quelle mesure leurs assurances personnelles couvrent l'usage envisagé.

Une information relative aux assurances proposées par la plateforme (couverture, prix).

.....
Proposition n° 5 :

Poursuivre la trajectoire de convergence entre la protection sociale des indépendants et celle des salariés.

Il n'y a pas de "profil type" des travailleurs de plateformes : certains sont des professionnels installés (commerçants, artisans) qui profitent d'un affichage sur internet, d'autres sont de simples particuliers qui cherchent à amortir leur bien immobilier, leur véhicule.

Les intervenants sur les plateformes qui en ont fait une activité professionnelle choisissent le statut d'indépendant, et privilégient le plus souvent le régime de micro entrepreneur. Ainsi les difficultés que rencontrent les travailleurs de l'économie collaborative en matière de protection sociale ne sont pas différentes de celles que rencontrent l'ensemble des travailleurs indépendants.

Le gouvernement s'est engagé, à la suite du rapport remis en 2015 au Premier ministre par Sylviane Bulteau et Fabrice Verdier sur le fonctionnement du RSI, dans une trajectoire de convergence des régimes de protection sociale des salariés et des indépendants (au PLFSS 2016 : abaissement du délai de carence de 7 à 3 jours; validation automatique de 3 trimestres à la retraite au niveau de la cotisation minimum).

Il faut poursuivre cette politique pour que le niveau des garanties sociales ne constitue pas un frein aux mobilités professionnelles.

.....

Proposition n° 6 :

Mobiliser le compte personnel d'activité (CPA) pour instaurer une véritable portabilité des droits.

Les entretiens conduits à l'occasion de la mission révèlent que, pour nombre de "travailleurs de plateformes", cette modalité d'activité est transitoire avant une orientation vers un emploi salarié ou une activité indépendante classique.

Aussi, le CPA, qui consiste à attacher les droits à la personne et non à son contrat ou son statut professionnel, et à rendre possible une meilleure circulation des droits, est le bon outil pour organiser leur sécurité professionnelle.

Le déploiement du CPA, qui sera effectif au 1^{er} janvier 2017, fait l'objet d'une négociation inter professionnelle spécifique pour les indépendants. Le gouvernement devra donc veiller à ce que la situation des travailleurs de l'économie collaborative soit bien prise en compte à l'occasion de cette concertation.

.....

Proposition n° 7 :

Prendre en compte les périodes d'activité sur les plateformes dans le cadre de la procédure de validation des acquis de l'expérience (VAE)

La VAE a été conçue pour permettre à des personnes éloignées des sentiers balisés de valoriser leur parcours professionnel. Elle est donc le relais nécessaire pour des personnes qui auraient eu une première expérience professionnelle sur les plateformes et voudraient faire croître leur activité.

Concrètement, certains critères de mise en œuvre de la VAE devraient être assouplis pour permettre de prendre en compte la situation de ces personnes (comment apprécier la durée d'activité ? comment apporter des éléments de preuves de cette activité ?).

.....

Proposition n° 8 :

Définir clairement les conditions de rupture des relations avec les prestataires.

La visibilité qu'offre une plateforme peut être une chance pour certains prestataires, demain elle sera peut-être incontournable.

Or, les utilisateurs adhèrent aux CGU des plateformes sans les négocier, c'est-à-dire sans discuter les conditions de leur présence sur la plateforme ou les conséquences de leur notation. Pour revenir sur ces logiques de fort à faible, les plateformes devraient formaliser leurs conditions de rupture pour permettre aux utilisateurs, le cas échéant, de les contester.

Les prestataires doivent être, dès leur inscription sur la plateforme, avertis des conditions d'établissement et de gestion des notations et de l'incidence qu'elles peuvent avoir sur la suspension de leur compte utilisateur.

Les plateformes devraient mettre en place une procédure transparente permettant à l'utilisateur concerné de connaître les raisons qui ont motivé la suspension de son compte.

Proposition n° 9 :**Développer des sécurités annexes pour favoriser l'accès au logement, sécuriser l'accès au crédit et améliorer la couverture sociale des utilisateurs.**

Il est plus difficile pour certains indépendants de présenter les garanties nécessaires pour accéder au crédit, au logement. Si des services d'action sociale existent pour pallier ces difficultés, pour les salariés au travers d'*action logement*, pour les intérimaires à travers le *FASTT*, rien n'est prévu pour les indépendants.

À l'instar de certaines organisations professionnelles, les plateformes pourraient proposer, dans le cadre de leur responsabilité sociale, des mesures d'accompagnement qui soient adaptées aux difficultés rencontrées par leurs utilisateurs : accès au crédit, accès au logement, couverture sociale complémentaire.

Proposition n° 10 :**Organiser des actions de formation pour les prestataires.**

Devenir professionnel sur une plateforme est souvent l'occasion de lancer son activité, de mettre un pied dans l'emploi. Pour continuer à croître, ces initiatives individuelles doivent être accompagnées.

Parce qu'elles ont tout intérêt à rendre leurs utilisateurs plus performants, certaines plateformes accompagnent, par des formations "maisons", souvent collaboratives, la montée en compétences de leurs travailleurs. Ces initiatives doivent être encouragées.

Par ailleurs, en tant que travailleurs indépendants, les utilisateurs de plateformes contribuent à des fonds dédiés à la formation professionnelle qui financent, en retour, les formations auxquelles ils souhaitent participer. Les plateformes pourraient participer au financement des initiatives de formation prises par leurs utilisateurs.

Proposition n° 11 :**Assurer la contribution des plateformes aux charges publiques en France.**

Alors que les entreprises numériques sont appelées à capter une part importante de la création de valeur dans un nombre croissant de secteurs économiques, certaines mettent en œuvre des stratégies d'évitement de l'impôt.

La question de la répartition de la base d'imposition de ces sociétés appelle une action au niveau international. Les travaux conduits dans le cadre de l'OCDE (initiative BEPS), entérinés par les chefs d'Etat et de gouvernement à l'occasion du G20 d'Antalya le 15 novembre dernier, visent à combattre les montages fiscaux permettant le transfert international des bénéfices.

La France est fermement engagée sur cette voie et a transcrit en droit français, dès le PLF 2016, l'une des mesures du plan d'action BEPS (la déclaration pays par pays⁶).

Il faut continuer avec la même détermination à agir pour que ces grandes entreprises étrangères paient leurs impôts en France.

6 - L'obligation faite aux entreprises en loi de finances pour 2016 de déclarer à l'administration fiscale un rapport présentant, pays par pays, la nature des activités poursuivies et le montant des bénéfices réalisés, transpose l'une des mesures du plan d'action BEPS et permettra de construire une information complète sur la répartition de la base taxable. Article 86 de la loi n° 2015-1785 du 29 décembre 2015 de finances pour 2016.

.....

Proposition n° 12 :

Clarifier la doctrine de l'administration fiscale sur la distinction entre revenu et partage de frais et celle de l'administration sociale sur la notion d'activité professionnelle.

Les acteurs de l'économie traditionnelle s'accordent à dire que l'économie collaborative, et les transformations numériques qu'elle apporte, ne sont pas condamnables tant qu'elles ne consistent pas simplement à contourner les règles.

Les utilisateurs attendent à cet égard d'abord des clarifications : sur la notion de revenu imposable, sur la notion d'activité professionnelle.

Ces questions ne sont pas inédites et l'administration avait dû trouver des solutions bien avant l'émergence des plateformes internet (par exemple pour les revenus tirés de la location de sa résidence principale⁷ ou les ventes d'occasion⁸).

La clarification du cadre juridique qui leur est applicable est donc un enjeu d'équité, pour ne pas stigmatiser, ou favoriser, les plateformes collaboratives par rapport aux mêmes activités qui ne seraient pas exercées par internet. C'est pourquoi, le rapport ne retient pas l'idée d'un seuil spécifique, qui n'est d'ailleurs pas la voie privilégiée par les pays voisins. Il faut par contre rappeler le cadre applicable à chaque activité collaborative.

À compter du 1^{er} juillet 2016, les plateformes seront tenues d'informer leurs utilisateurs de leurs obligations en matière sociale et fiscale. Pour que leurs utilisateurs puissent, sur cette base, respecter leurs obligations, l'administration devra expliquer que certaines activités ne créent pas de revenu imposable (le covoiturage qui se limite à du partage de frais) et que, quand elles dépassent la pratique amateur, ces activités exigent que l'utilisateur s'enregistre en tant que professionnel, pour accumuler des droits sociaux.

.....

Proposition n° 13 :

Répondre aux difficultés de recrutement de professionnels du numérique dans le secteur de l'économie collaborative.

Alors que la performance des algorithmes, la qualité de l'expérience utilisateur sur les applications et la vitesse de déploiement, sont des facteurs clefs de succès des plateformes, les dirigeants regrettent la rareté de la ressource en compétences informatiques, notamment en développeurs.

La rapidité d'évolution de ces technologies peut rendre les cursus de formation traditionnels inadaptés. Il faut, en la matière, aller vers davantage de modularité dans les cursus, de réactivité aux besoins.

La mise en place de la « Grande École du Numérique » annoncée par le Président de la République le 5 février 2015 et dont les premières formations devraient être prochainement opérationnelles peut constituer une réponse aux besoins du secteur.

7 - Les revenus tirés de la location des pièces de sa résidence principale sont exonérés d'impôt dès lors que les recettes annuelles n'excèdent pas 760€ (article 35 bis du CGI).

8 - Les sommes perçues de la vente occasionnelle de biens acquis pour des besoins personnels dont le prix de cession n'excède pas 5 000€ ainsi que des meubles, des appareils ménagers et des automobiles sont exonérées d'impôt (article 150 UA du CGI). Ces dispositions s'appliquent pour les ventes « physiques » comme pour les ventes réalisées sur internet.

.....

Proposition n° 14 :

S'engager avec les plateformes dans une démarche d'automatisation des procédures fiscales et sociales.

Sans aller jusqu'à prendre en charge la collecte de l'impôt, les plateformes qui ont connaissance des revenus dégagés par leurs utilisateurs pourraient en communiquer les montants aux administrations sociales et fiscales en vue de fiabiliser les déclarations des contribuables.

Organiser cette télétransmission, qui est déjà la norme avec les employeurs pour les salaires ou avec les banques pour les revenus mobiliers, permettrait de mettre fin à l'idée selon laquelle l'économie collaborative organise la fraude fiscale.

Elle présente un véritable potentiel de sécurisation pour les utilisateurs, cohérente avec l'automatisation progressive du recouvrement de l'impôt : 84% des Français se disent d'ailleurs satisfaits⁹ de la procédure de déclaration en ligne dont les rubriques concernant les salaires et les revenus financiers sont préremplies¹⁰.

C'est une évolution qui n'est pas anodine : il faudra s'assurer au préalable du périmètre des plateformes concernées (celles qui gèrent les transactions) et surtout de la bonne coopération des plateformes qui sont présentes sur le marché français mais opèrent depuis l'étranger.

.....

Proposition n° 15 :

Simplifier la démarche entrepreneuriale en permettant aux plateformes d'agir comme tiers de confiance.

L'économie collaborative favorise une démocratisation de l'entrepreneuriat.

Pour que les utilisateurs continuent d'y participer activement, les démarches liées à la création d'entreprise doivent être simplifiées au maximum.

En cela les plateformes peuvent jouer un rôle : elles savent développer des interfaces simples, compréhensibles. Afin d'utiliser ce savoir faire, elles devraient être reconnues comme tiers de confiance auprès des pouvoirs publics pour procéder, à la demande de leurs utilisateurs, à leur enregistrement en tant que micro entrepreneurs.

9 - Sondage Odexa pour le Parisien Aujourd'hui en France et le Syntec Numérique, 2015.

10 - Le fait que certains revenus soient automatiquement renseignés dans la déclaration préremplie ne fait pas obstacle à la possibilité de corriger ces informations en retirant notamment les revenus exonérés d'impôt. Par exemple, les salaires perçus par les étudiants, automatiquement renseignés dans les rubriques de leur déclaration à l'IR, peuvent être diminués du montant des sommes exonérées.

.....

Proposition n° 16 :

Prendre en compte le développement de l'économie collaborative dans le cadre des politiques d'inclusion numérique.

L'économie collaborative se traduit, ce qui explique son succès, par des gains de pouvoirs d'achat, l'expression de nouvelles solidarités, la recherche de nouveaux modes de consommation, plus respectueux de l'environnement.

Pour que les personnes qui en bénéficieraient le plus (séniors, familles à revenu modestes, demandeurs d'emploi ...) ne restent pas isolées de ce mouvement, la puissance publique doit s'assurer qu'ils ont les moyens d'en tirer parti.

Du point de vue de l'infrastructure, l'engagement est pris : c'est le plan très haut débit.

Désormais, il faut accompagner sur les usages : former à l'utilisation d'un moteur de recherche, apprendre à gérer sa présence sur des réseaux sociaux, signaler des plateformes qui peuvent créer des opportunités pour les usagers.

.....

Proposition n° 17 :

Créer un observatoire de l'économie collaborative.

L'émergence de l'économie collaborative peut être, pour certaines professions, anxiogène. Par ailleurs, la puissance publique est mal renseignée sur ce phénomène de disruption des activités traditionnelles et sa réalité économique et sociale est méconnue. Enfin, le poids de cette économie en termes d'emploi reste quant à lui difficilement mesurable.

La création d'un observatoire de l'économie collaborative doit permettre à l'Etat d'en mesurer les conséquences sociales, en matière de création d'emplois, ainsi que les nouveaux potentiels économiques.

Cet observatoire serait un outil intéressant d'évaluation, de prospective et de médiation entre professionnels et pouvoirs publics. Il pourrait être amené à diffuser de l'information juridique et fiscale sur l'économie collaborative et rendrait au Parlement un rapport annuel permettant d'établir des perspectives d'évolution réglementaire au niveau national et européen.

Proposition n° 18 :**Promouvoir des territoires collaboratifs expérimentaux.**

En lien étroit avec les collectivités territoriales, les pouvoirs publics pourraient soutenir, dans le cadre d'appels à projets, des expérimentations innovantes d'économie collaborative sur les territoires.

Ces projets pourraient permettre de renforcer la formation des acteurs collaboratifs locaux, de favoriser l'émergence de nouvelles plateformes, d'investir dans des espaces de co-working et de mettre en place des outils locaux de partage de biens et services à l'échelle locale, en particulier dans les territoires ruraux.

Proposition n° 19 :**Favoriser le développement du travail à domicile et sécuriser les droits et devoirs des télétravailleurs.**

Les conditions de travail de nombreux salariés sont aujourd'hui impactées par des trajets souvent trop longs et coûteux, avec une empreinte carbone considérable. En parallèle, de nombreuses entreprises disposent d'espaces fonciers réduits et tendent à s'implanter dans des zones sensibles, aggravant parfois le phénomène d'artificialisation des terres agricoles. En ce sens, le numérique peut être un moyen d'aménagement du territoire à partir de la création d'emplois dans des fonctions « support ».

C'est pourquoi il est important de faire évoluer le télétravail et d'entamer des discussions avec les partenaires sociaux, notamment dans le cadre des réflexions sur le Code du travail. À cette occasion, il serait intéressant d'aborder la question des droits collectifs des télétravailleurs, leurs obligations et avantages matériels, le droit à la déconnexion.

**SYNTHÈSE DU RAPPORT
SUR L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE**

FÉVRIER 2016

Contact presse : 01 42 75 50 78/79 - communication@pm.gouv.fr