PROJET DIGI-SERV : RAPPORT DU VOLET 1, NOTE JURIDIQUE

UNE APPROCHE DES ENJEUX EN DROIT DE LA NUMERISATION DANS LES SERVICES A LA PERSONNE

---

1. Introduction

La présente note fait partie intégrante du rapport compilant les résultats du premier volet du projet DIGI-SERV consacré à l'impact de la digitalisation sur le secteur des services à la personne. Ce volet avait pour but, notamment, de cibler les principaux enjeux et controverses liés aux effets de la digitalisation dans les services à la personne. La présente note est dédiée, parmi ces enjeux et controverses, à ceux qui sont spécifiquement d'ordre juridique.

Plus particulièrement, elle propose d'identifier les problématiques juridiques essentielles que pose le développement de la digitalisation dans les services à la personne. L'approche choisie est celle d'un cadrage large. L'objectif est de présenter une sorte d'inventaire des différentes questions juridiques soulevées par la digitalisation dans les services à la personne, sans les développer.

Les ressources mises à disposition dans le cadre de ce projet ne permettant pas une analyse juridique transversale et approfondie de ces problématiques, la méthodologie privilégiée en vue de l'élaboration de la présente note s'inscrit dans le prolongement de celle arrêtée dans le cadre du premier volet du rapport. En ce sens, les développements qui suivent reflètent uniquement les points qui ont été abordés lors de 5 entretiens exploratoires menés avec des experts juristes, issus de divers domaines de spécialisation en droit de façon à pouvoir balayer rapidement un nombre varié de problématiques. Les sources traditionnelles de la recherche juridique (loi, doctrine, jurisprudence) n'ont donc pas été mobilisées à ce stade.

2. La digitalisation dans les services à la personne

2.1. Des manifestations de la digitalisation

En substance, trois types d'évolutions liées à la digitalisation dans les services à la personne ont été envisagés :

- L'utilisation des nouvelles technologies en vue de faciliter la prestation du service par la personne qui l'accomplit ;
- L'apparition de nouveaux intermédiaires comme les plateformes numériques, en particulier les plateformes numériques dites collaboratives qui mettent en relation des utilisateurs autour de l'accomplissement de prestations de travail ;

- Le développement de l'intelligence artificielle, de la robotisation, des procédés informatiques automatisés qui viennent se substituer à l'être humain pour réaliser certaines tâches.

2.2. Des enjeux et controverses en général

Plusieurs aspects de l'impact de la digitalisation sur le secteur des services à la personne ont été répercutés, tant du point de vue de l'emploi, des processus organisationnels que de l'innovation de services.

Les éléments qui suivent ont été mentionnés spécifiquement :

a) Les transformations des rapports humains et des attentes

Les rapports humains sont accélérés. La digitalisation implique un accès plus rapide aux informations, aux services. Elle crée aussi un certain rapprochement, la possibilité d'être en contact direct avec des personnes à l'autre bout du monde (*exemple* : email). C'est le cas dans les services à la personne également : le service doit alors être rendu rapidement, et il est en principe possible de faire appel à un plus grand nombre de prestataires. Les nouvelles technologies permettent en outre une connexion constante.

Une mise en garde doit toutefois être faite : il peut s'agir seulement d'un ressenti, d'une impression de rapprochement. Certains services prennent du temps et ne peuvent pas être rendus par n'importe qui (*exemple* : un patient en Belgique ne peut faire appel à une infirmière qui vit en Australie).

Les attentes sont plus importantes au niveau de la qualité également, une qualité irréprochable est attendue (*exemple* : les robots ne peuvent pas se tromper). On assiste par ailleurs à la nécessité aujourd'hui de diversifier et personnaliser à la fois les services.

b) L'apparition de nouvelles inégalités

Certaines personnes ne savent pas ou ne veulent pas utiliser internet ou les outils numériques en général. Cela peut créer des discriminations. Les enjeux pour les politiques publiques sont importants en termes de formation. Cela concerne tant les travailleurs que les bénéficiaires des services.

c) Les données à caractère personnel, une nouvelle valeur d'échange

Grâce à la digitalisation, des données à caractère personnel peuvent être traitées très facilement. Ces informations sont recueillies, circulent et sont utilisées.

En particulier, les données personnelles sont souvent revendues et servent à faire de la publicité ciblée, permettant la personnalisation des services. L'exploitation des données personnelles peut être très lucrative (*exemple* : les assurances). Ces flux de données

incontrôlables, c'est la grande évolution du numérique à laquelle il faut être attentif d'après certains experts.

d) L'humain évincé, doit se réinventer sans cesse

Les robots ou certains procédés informatiques automatisés rendent des services qui étaient rendus par des êtres humains auparavant (*exemple* : les robots qui viennent aider les personnes âgées à faire leurs exercices ou les robots qui font le ménage). Se pose alors la question de la perte d'emplois que cela peut entraîner.

Aujourd'hui, il devient normal et nécessaire de changer plusieurs fois d'emploi, voire de métier dans une carrière. C'est lié aussi à la digitalisation. Le problème de la désuétude de l'activité humaine est posé. Cela pose un défi énorme pour les pouvoirs publics en matière de formation (*exemple* : un chauffeur qui est formé et après 5 ans, le véhicule devient autonome). En cas d'automatisation des services, d'autres limites peuvent apparaître, liés au fait notamment que le robot doit être programmé par quelqu'un pour réagir. Des nouvelles catégories de métiers apparaissent. Parce que dans la robotisation, il y a celui qui génère l'algorithme, celui qui l'entraine et celui qui l'exploite/l'utilise.

Les robots rendent des services, mais ils peuvent être défaillants ou causer des dommages. Lorsque l'être humain est remplacé par un robot, certaines conditions propres à l'être humain viennent à manquer (*exemple* : le fait de pouvoir donner son consentement).

Dans les relations de travail également, derrière l'outil numérique, le travail et celui qui le preste s'effacent, deviennent invisibles.

e) Les aspirations des travailleurs à plus d'autonomie et de liberté, les dangers de la flexibilité

Il est souvent invoqué que la digitalisation permet une flexibilité réclamée et appréciée par les travailleurs concernés. Ceux-ci peuvent choisir de travailler quand ils le veulent, en dehors de tout horaire de travail fixe, ce qui leur offre la possibilité de concilier ces prestations avec d'autres activités. Il s'agit certainement d'un point positif, mais qui doit nécessairement être mis en balance avec d'autres aspects.

Notamment, les plateformes numériques et leurs systèmes d'évaluation en ligne rendent possible une concurrence entre les travailleurs sans précédent, qui a une influence sur l'accès au travail et son prix. Des heures de travail chaque fois plus longues doivent alors être prestées, le cas échéant à des moments qui empiètent sur les autres activités du travailleur et ce, sans pour autant gagner plus. Ce travail ne leur offre aucune stabilité de revenus.

f) Les cadres réglementaires bousculés voire contournés

En particulier, l'apparition des plateformes numériques, parmi lesquelles celles qui mettent en relation des travailleurs et des utilisateurs, bouscule les cadres protecteurs existants. Ces gros intermédiaires privés ont une position dominante, et échappent aux réglementations

actuelles. Le rôle intermédiaire des plateformes numériques pose toutefois question. La plateforme va se retrancher derrière ce rôle. Les droits et obligations de ces plateformes doivent être clarifiés.

3. Les problématiques juridiques identifiées

3.1. En droit des libertés fondamentales

Ces considérations peuvent concerner tant les bénéficiaires de services que ceux qui les rendent, les travailleurs. Des développements spécifiques quant à ces derniers sont repris dans le point consacré au droit social.

a) Droit au respect de la vie privée

Les questions qui concernent la protection de la vie privée et des données à caractère personnel sont importantes. Il y a déjà eu quelques avancées dans ces domaines.

Avant, quand il n'y avait pas ces outils numériques, les atteintes potentielles à la vie privée étaient moindres. Aujourd'hui, avec la digitalisation et ses nouvelles applications, ces atteintes sont beaucoup plus grandes. Dans le secteur des services à la personne, un point d'attention en particulier est épinglé : les données en jeu sont souvent des données sensibles (médicales, génétiques, etc.). Les atteintes potentielles sont encore plus importantes.

Il y a une législation en matière de protection des données à caractère personnel (1992). Le cadre est assez souple, pas trop contraignant. Mais quand on développe tel ou tel service, il faut en tenir compte. En particulier, les concepteurs de plateformes ou de robots n'échappent pas à ces obligations. Actuellement, cette législation existe mais elle n'est pas respectée par une majorité des entreprises. C'est le problème de son effectivité qui est dénoncé. Il y a une méconnaissance de la réglementation. Cette réglementation va encore évoluer très prochainement en raison de l'adoption d'un Règlement européen, qui va bientôt entrer en vigueur.

b) Droit à la dignité humaine, interdiction de traitements inhumains ou dégradants et lutte contre les discriminations

Face aux développements de la digitalisation dans les services à la personne, une réflexion est en cours auprès de certains juristes autour de l'idée de pouvoir faire valoir un droit à ne pas être en relation avec des robots, un droit à la non-digitalisation, un droit à avoir des relations humaines ou à ne pas être soumis à un algorithme.

L'apparition de situations discriminatoires préoccupe également, liées au constat de la fracture numérique (chiffres OCDE : 32 % de la population n'a pas accès internet). Dans le secteur des services et des services à la personne, en se concentrant sur la digitalisation, on favorise les personnes qui ont accès à internet et qui savent utiliser ces nouveaux outils, sans tenir compte des autres. Cela peut conduire à des situations discriminatoires. On peut

toutefois difficilement freiner la digitalisation. Face à ce constat, il est nécessaire de développer des politiques publiques d'intégration digitale, de formation aux outils numériques. Un accompagnement spécifique des pouvoirs publics doit être prévu.

4. En droit des obligations

a) L'engagement ou la mise en cause de la responsabilité

De manière générale, les difficultés qu'implique la digitalisation dans l'engagement ou la mise en cause de la responsabilité, contractuelle ou extracontractuelle, ont été mises en évidence.

L'intelligence artificielle, notamment, interroge les mécanismes et notions classiques du Code civil qui apparaissent peu adaptés face aux évolutions qu'elle introduit.

En matière de responsabilité contractuelle, la question du consentement par exemple se pose différemment (*exemple* : une cuve à mazout intelligente et connectée, qui est remplie automatiquement quand elle est vide). Il n'y a pas nécessairement un consentement sur la commande générée. Le contrat passé avec un robot pose problème. Ces questions ne sont pas réglées par le Code civil actuellement, et cela n'est pas anticipé dans la réforme du Code civil à venir.

Concernant la responsabilité extracontractuelle, le robot ne peut être tenu pour responsable en cas de disfonctionnement. La responsabilité revient à son propriétaire ou son concepteur. Il y a toujours quelqu'un derrière un algorithme. Pour le moment, il est possible de se débrouiller avec les règles du droit civil existantes, c'est-à-dire les mécanismes et notions classiques du Code civil (*exemple* : la responsabilité du fait des choses dont on a la garde et la notion de gardien, la protection en cas de chose viciée et la notion de vice, etc.), mais le droit civil devrait évoluer pour prendre en charge ces questions spécifiquement. Il y a lieu de trouver des mécanismes et des notions plus adaptés. Le régime en vigueur montre ses faiblesses par rapport aux dommages que l'intelligence artificielle peut générer. Des problèmes spécifiques doivent être réglés, en ce compris le fait d'envisager par exemple une assurance obligatoire ou une responsabilité objective généralisée. C'est un débat qu'il faut avoir.

Face au développement des plateformes numériques, les modèles contractuels traditionnels de l'intermédiation ou du courtage montrent leurs limites également.

Les plateformes numériques, parmi lesquelles celles qui mettent en relation des utilisateurs autour de l'accomplissement d'une prestation de travail ou service (*exemple* : deux startups belges qui voulaient mettre en relation des utilisateurs autour de services à domicile de soins de beauté et de coiffure, ou de prestations de traduction), revendiquent l'application de ces modèles. L'idée dans ces modèles est que chaque utilisateur loue les services de la plateforme gratuitement ou moyennant une contribution, et qu'un seul contrat se noue directement entre l'utilisateur et le prestataire quand il y a prestation. La plateforme échappe alors à toute responsabilité, elle bénéficie d'une exonération en matière de responsabilité

civile. Elle n'a pas l'obligation de contrôler ce qui se passe entre les utilisateurs, elle n'intervient pas dans la relation contractuelle qui se crée entre eux, elle est un intermédiaire neutre. Les intermédiaires de l'internet ne sont pas non plus responsables des infractions commises suite à l'utilisation de la plateforme. Leur responsabilité peut être engagée uniquement en l'absence de réaction lorsqu'un problème a été notifié par un utilisateur.

En particulier, les plateformes qui mettent en relation des utilisateurs autour de l'accomplissement d'une prestation de travail ou service semblent toutefois être plus que de simples intermédiaires (*exemple* : Uber, qui a été jugé par la Cour de Justice comme une société de transport). De nombreux indices permettent d'appuyer cette thèse : la plateforme prélève d'autorité sa commission, choisit les algorithmes, effectue un contrôle sur le service, intervient directement dans la relation entre le chauffeur et l'utilisateur qui n'ont parfois pas de contact au moment de conclure la transaction, etc. Dans cette hypothèse, elle vend véritablement un service et expose sa responsabilité.

b) Les questions de preuve

L'accès à l'information est amélioré grâce à la digitalisation. Cela a des répercussions en matière probatoire (*exemple* : accès au dossier médical). Le développement des nouvelles technologies a également fait évoluer les questions de preuve de façon importante (*exemple* : la signature électronique). Le Code civil a déjà été modifié pour intégrer ces évolutions, pour assurer plus de sécurité juridique. La matière relative à la signature électronique est vraiment nouvelle.

5. En droit social

a) Le travail à domicile

La digitalisation permet aujourd'hui aux travailleurs d'effectuer certaines tâches à distance, et en particulier depuis leur domicile.

De plus en plus de travailleurs prennent ainsi l'habitude de traiter leurs emails, de réaliser certaines tâches plus administratives de comptabilité ou de classement, en dehors des heures de travail, en soirée ou le weekend, lorsqu'ils sont chez eux. Les technologies numériques permettent une connexion constante. Cela peut avoir des répercussions importantes sur la santé et le bien-être des travailleurs, que la réglementation actuelle ne prend pas en charge spécifiquement. Il est important d'envisager des pistes pour préserver et promouvoir l'équilibre vie privée-vie professionnelle. Imposer un cadre protecteur prévoyant certaines limites et interdictions en est une. Des mesures visant à instaurer un droit à la déconnexion, comme celles qui ont été adoptées en France récemment, sont débattues actuellement.

Le développement des plateformes numériques, en particulier celles de *crowdwork*, doit également faire l'objet de l'attention du législateur. Des réglementations existent en matière de travail à domicile ou de télétravail, mais elles ne sont pas adaptées à ces nouvelles formes de travail dans lesquelles un employeur n'est pas clairement identifié. Une attention

particulière doit être portée à cet égard aux droits fondamentaux de représentation et négociation collectives des travailleurs qui sont mis à mal dans le cadre de la normalisation de ces lieux de travail dits « liquides ». Des initiatives comme la création de collectifs ou de syndicats alternatifs ont vu le jour, mais sans le soutien du législateur, leur impact reste limité.

b) Le travail indépendant et les formes d'emploi atypique

La digitalisation transforme le travail et le monde du travail. Les aspirations des travailleurs à plus d'autonomie et de liberté ont été évoquées en particulier. De leur côté, les entreprises ont toujours réclamé un marché du travail plus flexible.

Les catégories juridiques actuelles qui distinguent les travailleurs indépendants des salariés sont alors interrogées. On dénonce l'existence et l'extension d'une sorte de « zone grise ». Le critère déterminant selon la jurisprudence actuelle est le lien de subordination juridique. Même voulue par les parties au moment de la conclusion d'une convention de collaboration indépendante, une relation de travail dite indépendante peut être requalifiée en contrat de travail lorsque dans les faits, la manière dont le travail est exécuté révèle l'existence d'une relation de travail subordonnée. Toutefois, il arrive que ce lien d'autorité ne puisse être établi.

Or, le statut social des travailleurs indépendants n'offre pas la même protection que celui des travailleurs salariés, et peut enfermer certains travailleurs indépendants jugés « dépendants économiquement » dans des situations de précarité importante. Privés de l'application du droit du travail et sans couverture sociale appropriée, le sort de ces travailleurs interpelle. Le droit du travail inclut de nombreuses règles protectrices fondamentales, en matière de rémunération minimum, de temps de travail, de représentation et négociation collective, de santé et sécurité, etc. Le régime de sécurité sociale des travailleurs indépendants n'offre pas en droit belge de couverture contre les risques de chômage et d'accidents de travail, ou en matière de vacances annuelles. Il ne donne pas droit aux mêmes prestations ou garanties en cas d'incapacité de travail liée à une maladie ou un accident, en cas de pension, de congé de maternité. Les questions de responsabilité civile et d'assurances, de lutte contre les discriminations, de protection de la vie privée, etc. se posent également différemment en présence d'un employeur.

En particulier, le développement du travail par l'intermédiaire des plateformes numériques pose la question de la « *commodification* » du travail et de la multiplication des formes d'emploi atypique ou précaire. Des mesures visant la création d'un statut intermédiaire entre les travailleurs salariés et indépendants, ou des mesures de défiscalisation pour encourager le développement de cette nouvelle économie, sont souvent proposées. Ces options qui peuvent contribuer à la dérégulation des marchés du travail ou à la « *demutualization of risks* » font toutefois l'objet de vives critiques.

c) L'insertion professionnelle et la lutte contre les discriminations

Des questions au regard du droit de l'emploi se pose également. Ce sont toutes les mesures, les normes, qui viennent règlementer le marché du travail pour l'améliorer afin que chacun

trouve un travail/un emploi qui lui correspond. Ce sont les réglementations liées à l'insertion socio-professionnelle et aux politiques d'emploi. Les pouvoirs publics mènent une politique active en matière de mise à l'emploi (*exemples* : Activa, points APE, etc.).

Ces réglementations et politiques en faveur de l'emploi devraient être repensées suite à la digitalisation dans les services à la personne. Comme évoqué plus haut, beaucoup de personnes parmi lesquelles des personnes très éloignées du marché du travail, ne savent pas utiliser ces nouveaux outils numériques. Dans l'accès et le maintien à l'emploi, sont donc favorisés les travailleurs pour lesquels ce n'est pas un problème. Cela peut conduire à des situations discriminatoires. Face à ce constat, il est nécessaire pour les pouvoirs publics dans le cadre des politiques d'emploi qu'ils mènent, de penser l'intégration digitale et la formation aux outils numériques.

Dans le cas des plateformes numériques plus particulièrement, une nouvelle approche s'impose. Il faut en effet admettre que les politiques d'insertion professionnelle sont plus faciles à mener lorsqu'elles visent des entreprises traditionnelles, qui ont des avantages directs à les appliquer. Sans employeurs, elles ne peuvent plus être menées. Il y a une perte de levier pour les pouvoirs publics, pour tenter d'améliorer le marché du travail et tendre vers l'égalité des travailleurs. La déprofessionnalisation liée à ces plateformes est également problématique, en particulier dans les services à la personne, qui est un secteur très réglementé : des agréments, des qualifications spécifiques en ce qui concerne le personnel, des conditions à remplir pour exercer certaines activités, la quantité de personnel, etc. Des formations sont proposées pour rencontrer cette offre d'emploi (*exemple* : maisons de repos). Sans ces conditions et agréments, on ne mène plus de politique d'emploi.

La question des discriminations se pose également dans le cadre du travail par l'intermédiaire de plateformes numériques. La nécessité de réguler pour lutter contre les discriminations de manière plus efficace apparaît. Par exemple, il pourrait être envisagé d'introduire au niveau de la plateforme une obligation d'influencer les algorithmes pour que les personnes éloignées du marché du travail apparaissent plus souvent et que certaines données comme la photo ne puissent pas être diffusées.

6. Autres

a) En droit de la concurrence

Des interrogations ont été évoquées spécifiquement concernant le développement de plateformes numériques comme *Uber*, *Airbnb*, *Immoweb*, etc. Ces plateformes viennent concurrencer des secteurs d'activités réglementés (taxis, hôtellerie, agents immobilier, etc.). La question d'une concurrence déloyale entre services digitaux et non-digitaux est posée. L'arrêt de la Cour de justice dans lequel celle-ci s'est prononcée sur la qualification d'Uber comme société de transport est un arrêt clé en la matière. Le régime fiscal et social spécifique pour les plateformes agréées est également décrié en ce qu'il introduit une concurrence déloyale.

b) En droit de la consommation

Les consommateurs ont des prérogatives importantes qui ont été mises en place progressivement (exemple du droit de rétractation). Ils bénéficient d'un cadre assez protecteur par rapport à tous ces contrats à distance.

Dans le cas de services rendus par l'intermédiaire de plateformes numériques, des questions se posent toutefois, dans la mesure où beaucoup d'utilisateurs – prestataires de service ne sont a priori pas des professionnels (*exemple* : une personne qui de temps en temps cuisine et vend quelques repas aux gens du quartier), et d'autres utilisateurs – petites entreprises a priori pas des consommateurs (*exemple* : le chauffagiste du coin qui fait appel à un service de référencement). Il y a des modèles de plateformes qui sont très agressifs, ont recours à des procédés commerciaux agressifs. Le cadre protecteur des consommateurs devrait être étendu aux entreprises. Donner un droit de rétractation par exemple aux entreprises. Cela a toujours été consommateurs versus entreprises. Mais la Commission européenne est maintenant bien consciente que ces arnaques se sont déplacées, et affirme sa volonté de développer un cadre protecteur pour les TPME.

c) En droit judiciaire

Le développement des plateformes numériques, en particulier, pose la question de la privatisation de la justice et du développement des modes alternatifs de résolution des conflits (*exemple* : Paypal, qui a développé son propre service de médiation. En cas de litige entre un vendeur et un acheteur, les paiements sont suspendus jusqu'à la décision de ce service. Mais des réserves sur l'indépendance des arbitres/médiateurs peuvent être émises dans certains cas).

d) En droit fiscal, droit de la propriété intellectuelle, etc.

Comme précisé plus haut, les plateformes numériques se présentent souvent comme de simples intermédiaires. Les transactions effectuées par leur intermédiaire échappent alors aux réglementations actuelles. Ce rôle intermédiaire des plateformes numériques pose question, et les droits et obligations des plateformes et de leurs utilisateurs doivent être clarifiés en droit fiscal, en droit de la propriété intellectuelle également.

7. Conclusion

Les questions juridiques soulevées par le développement de la digitalisation dans le secteur des services à la personne sont multiples. La présente note ne prétend ni être exhaustive ni refléter les résultats d'une recherche juridique substantielle à cet égard. Selon la méthodologie arrêtée, il s'agissait d'identifier les problématiques juridiques essentielles que pose la digitalisation dans les services à la personne.

Les consultations menées en vue de l'élaboration de la présente note nous permettent toutefois de saisir toute l'actualité, la complexité et l'étendue des enjeux en droit de la

digitalisation des services à la personne. Elles mettent aussi en lumière les limites des réglementations et des catégories juridiques en vigueur. En ce sens, la présente note est une invitation à poursuivre la réflexion autour de l'adaptation du cadre légal existant aux évolutions liées à la digitalisation qui sont cours.

8. Liste des experts juristes consultés

Antoine Delforge est titulaire d'un Master en droit de l'UCL et d'un Master complémentaire en droit des TIC de l'Université de Namur. Il est chercheur au CRIDS. Il est impliqué dans plusieurs projets de recherche, mais se consacre principalement à un projet financé par la Région Wallonne, qui porte sur les questions juridiques liées aux Big Data, intitulé « *Mining and Optimization of Big Data Models. Developing and Applying Efficient Algorithms for Very Large-Scale Structured Models*".

Valerio De Stefano est docteur en sciences juridiques de l'*Università Commerciale Luigi Bocconi* à Milan, et a été chargé de cours à la *Bocconi Law School*. Depuis le 1er octobre 2017, il est professeur à la Faculté de droit de la KULeuven. Il a travaillé à l'Office International du Travail à Genève, où il a consacré ses recherches aux formes d'emploi atypique, au travail dans la gig-economy, ainsi qu'aux droits sociaux fondamentaux.

Elise Dermine est professeure à la Faculté de droit de l'ULB. Elle y enseigne les matières liées au droit du travail. Ses recherches portent principalement sur le droit de l'emploi, les transformations de l'Etat social et les droits sociaux fondamentaux. Elle a réalisé son doctorat en sciences juridiques à l'UCL. Sa thèse est intitulée *Droit au travail et politiques d'activation des personnes sans emploi*. Elle y mène une réflexion sur le rôle du droit international des droits de l'homme dans la recomposition des politiques sociales nationales.

Jean-Benoît Hubin est licencié en droit de l'UCL et titulaire d'un diplôme de spécialisation en droit européen de l'Université de Gand. Il est assistant dans le cadre du projet Namur LegalLab lié au master complémentaire en droit des TIC et chercheur au CRIDS. Il est également avocat au Barreau de Namur, Juge suppléant au Tribunal de première instance de Namur et membre du Comité de rédaction de la Revue du Droit des Technologies de l'Information (R.D.T.I.) et de la collection La jurisprudence du Code judiciaire commentée. Il mène ses recherches en droit du commerce électronique, en droit de la propriété intellectuelle, droit des contrats et droit économique.

Enguerrand Marique est doctorant en sciences juridiques à l'UCL. Ses recherches portent sur l'économie du numérique/digitale et ses conséquences sur le comportement humain. Plus particulièrement, il réfléchit sur les questions de confiance entre les acteurs de l'économie du numérique/digitale, avec des aspects de fiscalité directe et indirecte, de perspectives contractuelles (protection des consommateurs, agence commerciale) et de droit social.

9. Table des matières

1. Introduction 1
2. La digitalisation dans les services à la personne 1
   2.1. Des manifestations de la digitalisation 1
   2.2. Des enjeux et controverses en général 2
      a) Les transformations des rapports humains et des attentes 2
      b) L'apparition de nouvelles inégalités 2
      c) Les données à caractère personnel, une nouvelle valeur d'échange 2
      d) L'humain évincé, doit se réinventer sans cesse 3
      e) Les aspirations des travailleurs à plus d'autonomie et de liberté, les dangers de la flexibilité 3
      f) Les cadres réglementaires bousculés voire contournés 3
3. Les problématiques juridiques identifiées 4
   3.1. En droit des libertés fondamentales 4
      a) Droit au respect de la vie privée 4
      b) Droit à la dignité humaine, interdiction de traitements inhumains ou dégradants et lutte contre les discriminations 4
   4. En droit des obligations 5
      a) L'engagement ou la mise en cause de la responsabilité 5
      b) Les questions de preuve 6
   5. En droit social 6
      a) Le travail à domicile 6
      b) Le travail indépendant et les formes d'emploi atypique 7
      c) L'insertion professionnelle et la lutte contre les discriminations 7
   6. Autres 8
      a) En droit de la concurrence 8
      b) En droit de la consommation 9
      c) En droit judiciaire 9
      d) En droit fiscal, droit de la propriété intellectuelle, etc. 9
7. Conclusion 9
8. Liste des experts juristes consultés 10
9. Table des matières 11