

POLICY BRIEF

SEAD TRAVAIL DE PLATEFORME



©123rf.com

# LE TRAVAIL DE PLATEFORME EN BELGIQUE

**SEAD**

  
**belspo**

## Introduction

Ceci est la première note de politique formulée sur la base du projet de recherche SEAD, financé par Belspo, qui étudie les possibilités d'emploi durable à l'ère de la digitalisation. Ce document contient les premières constatations et les conclusions provisoires au sujet du phénomène de l'économie de plateforme en Belgique.

## 1. Le travail de plateforme en Belgique

### 1.1 Aperçu des types de plateformes et d'activités

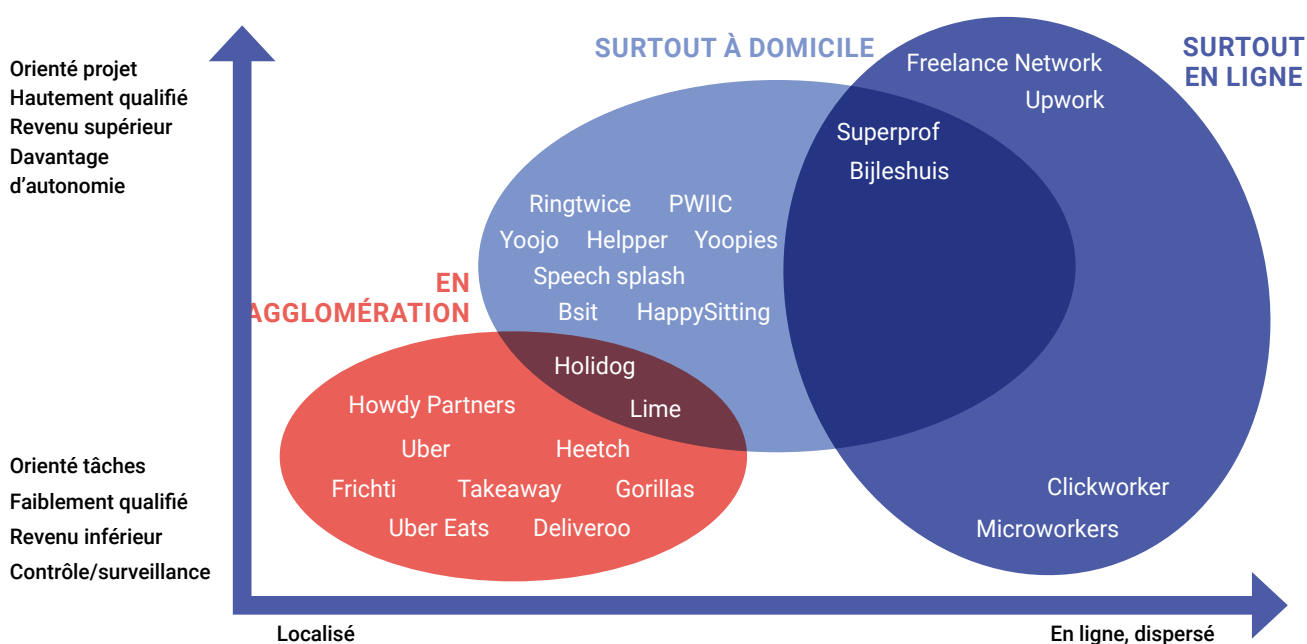
L'économie de plateforme est particulièrement difficile à caractériser, principalement en raison de la grande diversité d'organisations et d'activités qui en font partie. Fournir une définition précise de ce qu'est exactement une plateforme digitale constitue donc un défi. Plusieurs organisations se situent dans la zone grise entre l'économie de plateforme et les secteurs plus traditionnels. De manière générale, nous pouvons affirmer que les caractéristiques suivantes distinguent une plateforme digitale des autres entreprises : (1) une forte dépendance vis-à-vis d'une infrastructure digitale et de moyens de production digitaux, (2) l'utilisation d'algorithmes pour générer et coordonner, en tant

qu'intermédiaire, des transactions économiques entre différents acteurs, (3) le fait de prélever de la valeur sur ces transactions économiques et (4) l'exercice d'un certain degré de contrôle sur l'organisation et l'exécution du processus de production<sup>1</sup>.

Au sein de cette définition très vaste et générale des plateformes digitales, on rencontre naturellement diverses nuances. Il est possible d'opérer une distinction entre les sortes de plateformes sur la base du type d'activité, du profil des acteurs impliqués ou du modèle commercial et organisationnel. En effet, les activités peuvent être effectuées localement ou dispersées géographiquement, être réalisées en ligne ou hors ligne, être liées à des personnes (comme dans le cas des travailleurs freelance) ou être publiques (comme pour le crowd work) et le contenu des tâches peut varier en fonction du niveau de compétence nécessaire. En outre, toutes les plateformes ne disposent pas du même degré de compétence décisionnelle et de contrôle sur l'organisation et le contenu du travail, l'interaction entre les utilisateurs et la fixation des prix<sup>2</sup>.

En nous basant sur une étude approfondie de la littérature et une étude empirique exploratoire de ce secteur dans notre pays, nous avons élaboré une représentation schématique de ces facteurs pour l'économie de plateforme belge (voir figure 1<sup>3</sup>). Cette analyse met en évidence l'importance de prendre en compte toute la complexité du phénomène et d'éviter ainsi une focalisation unilatérale du débat scientifique et public sur les plateformes liées au transport, telles que Uber et Deliveroo.

**Figure 1.** Représentation schématique de l'économie de plateforme belge en fonction de la délimitation spatiale des plateformes ainsi que du revenu, du niveau de qualification et de l'autonomie des travailleurs de plateforme



<sup>1</sup> Casilli, A. A. (2019). *En attendant les robots—Enquête sur le travail du clic*. Le Seuil.  
<sup>2</sup> Srnicek, N. (2017). *Platform Capitalism*. John Wiley & Sons.

<sup>3</sup> Schmidt, F. A. (2017). *Digital Labour Markets in the Platform Economy*. Friedrich-Ebert-Stiftung.  
 Kilhoffer, Z., De Groen, W. P., Lenaerts, K., Smits, I., Hauben, H., Waeyaert, W., Giacomacatos, E., Lhernould, J.-P., & Robin-Olivier, S. (2020). *Study to gather evidence on the working conditions of platform workers VT/2018/032 Final Report 13 December 2019 (VT/2018/032)*. European Commission Directorate-General for Employment Social Affairs and Inclusion.

<sup>3</sup> Il est clair que les critères de diversification utilisés ne fournissent qu'un aperçu provisoire de l'économie de plateforme en Belgique. La suite de l'étude et l'analyse approfondie des données empiriques permettront d'affiner cet aperçu et de le modifier là où nécessaire.

## SEAD TRAVAIL DE PLATEFORME

### 1.2 Le statut des travailleurs de plateforme

Le modèle commercial appliqué au sein de l'économie de plateforme est souvent présenté comme « disruptif ». Or, il s'agit fréquemment de la continuation de processus qui influencent l'économie depuis longtemps : entre autres la fragmentation des structures organisationnelles ou l'externalisation du travail et des moyens de production. Toutefois, le fait est que les plateformes digitales font en sorte que la frontière entre entreprise et marché s'estompe de façon croissante. Les plateformes se considèrent également davantage comme des intermédiaires que comme des employeurs, la gestion automatisée brouillant encore la relation de subordination.

Le flou quant à l'existence ou non d'une relation de subordination représente également un défi important pour la régulation et la représentation des travailleurs. Le modèle organisationnel adopté mine le cadre établi pour les négociations collectives et la solidarité. Étant donné que les plateformes se positionnent comme des intermédiaires « neutres » et du fait de la confusion entre l'entreprenariat indépendant et l'indépendance de fait, la qualification du statut constitue un enjeu central dans le contexte de l'économie de plateforme. Analyser de façon critique la « neutralité » que revendiquent les plateformes est essentiel dans l'étude des relations de travail et des droits en matière d'emploi qui y sont liés.

En matière de défense collective des intérêts des travailleurs de plateforme, il est possible que les collectifs de travailleurs aient un rôle important à jouer, bien que, pour eux aussi, la mobilisation des travailleurs de plateforme soit difficile. La dispersion géographique, l'individualisation du travail et la compétition entre travailleurs de plateforme rendent moins probable l'action collective. Pour les travailleurs individuels, la fragmentation et la nature temporaire du travail font que leurs exigences salariales sont moins convaincantes et qu'il y est plus difficilement donné suite. L'activité syndicale est également entravée par la judiciarisation des conflits, comme c'est aussi le cas dans d'autres secteurs.

### 1.3 La qualité du travail de plateforme

Le fait que les principales caractéristiques du travail de plateforme varient tellement au sein du secteur génère également des résultats très divers sur le plan des conditions de travail et de la durabilité des emplois. De ce fait, l'intensité du travail, le degré d'autonomie et de contrôle des travailleurs et des temps de travail peuvent fortement varier selon le type de travail de plateforme. Pour le travail orienté tâches, comme le microtasking, la fragmentation et la standardisation extrêmes du travail mènent

potentiellement à une situation aliénante et précaire, dans laquelle l'exécutant ne comprend plus le lien entre sa propre tâche et le produit final<sup>4</sup>. La gestion algorithmique (utilisée entre autres par les services de livraison) peut entraîner un contrôle poussé, l'indépendance des travailleurs indépendants de jure semblant de ce fait plutôt fictive. La relation triangulaire entre travailleur, plateforme et client peut également entraîner des situations dans lesquelles l'évaluation du travail par les clients a un impact excessif sur la situation de travail des travailleurs de plateforme.

Bien que le travail de plateforme, de par son caractère accessible et sa flexibilité temporelle et spatiale, offre peut-être un accès au marché du travail à des individus qui en sont normalement exclus, cela comporte également un risque<sup>5</sup>. En effet, il ouvre la voie à une potentielle exploitation d'individus vulnérables totalement dépendants du travail de plateforme pour subvenir à leurs besoins.



## 2. Le profil socio-démographique et professionnel des travailleurs de plateforme belges

Malgré la grande attention accordée à l'économie de plateforme, on sait actuellement peu de choses sur le profil des travailleurs de plateforme en Belgique. Sur la base de données issues de profils publics sur quelques plateformes belges connues et de données back-end (c'est-à-dire des données provenant de la partie du site web non visible publiquement, comme le nombre de missions accomplies, etc.) obtenues directement par l'intermédiaire des plateformes, nous pouvons esquisser le profil socio-démographique et professionnel des travailleurs de plateforme en Belgique.

Le tableau 1 présente un aperçu de plusieurs caractéristiques socio-démographiques et professionnelles importantes des utilisateurs de 8 plateformes actives en Belgique, ainsi qu'un aperçu des mêmes données collectées au moyen d'une enquête menée auprès des livreurs de repas bruxellois (N=123). Il est frappant à quel point les caractéristiques des travailleurs varient

<sup>4</sup> Huws, U. (2014). *Labor in the global digital economy: The cyberariat comes of age*. NYU Press.

<sup>5</sup> De Groen, W. P., Kilhoffer, Z., Lenaerts, K., & Mandl, I. (2018). *Employment and working conditions of selected types of platform work*. Eurofound.

## SEAD TRAVAIL DE PLATEFORME

d'une plateforme à l'autre. En d'autres mots, il s'avère impossible d'établir le profil type du travailleur de plateforme en Belgique. De plus, les caractéristiques figurant dans le tableau démontrent clairement que l'hétérogénéité au sein du groupe des travailleurs de plateforme est fortement associée au type de services/activités réalisés par l'intermédiaire des plateformes. En outre, ces chiffres semblent indiquer que la plupart des utilisateurs

n'ont recours à la plateforme que de manière sporadique. Les données dont nous disposons ne permettent toutefois pas de tenir compte 1) des utilisateurs qui sont actifs sur plusieurs plateformes et 2) des utilisateurs qui ont été associés les uns aux autres par l'intermédiaire de la plateforme, suite à quoi les tâches ont été réalisées de manière informelle (en dehors de la plateforme).

**Tableau 1.** Caractéristiques socio-démographiques et professionnelles des utilisateurs de 8 plateformes belges et d'un échantillon de livreurs de repas bruxellois

	Formation/ cours particuliers	Services professionnels (freelance)	Baby- sitting	Plateforme pour jobs intérimaires (plateforme 1)	Plateforme pour jobs intérimaires (plateforme 2)	Service de bricolage	Service de taxi	Livraison de repas	Échantillon de livreurs de repas bruxellois
Enregistré	8.767	38.526	1.266	<i>Pas d'information</i>	277.430	38.534	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'application</i>
Actif (%)	1.633 (19%) A réalisé au moins 1 job	17.446 (45%) Membre depuis au moins 1 an, connecté >12 fois	579 (45%) Formé par la plateforme	9.262 (in 2020) Engagé par la plateforme	45.393 (20%) A réalisé au moins 1 job	12.064 (31%) A réalisé au moins 1 job	Échantillon: 219 interviewés de Bruxelles	± 12.000 A réalisé au moins 1 job	
<b>Caractéristiques socio-démographiques des utilisateurs (actifs)</b>									
Sexe	Homme: 46% Femme: 54%	Homme: 55% Femme: 45%	Homme: 6% Femme: 94%	Homme: 60% Femme: 40%	Homme: 40% Femme: 60%	Homme: 68% Femme: 32%	Homme: 98% Femme: 2%	Homme: 94% Femme: 4%	Homme: 74% Femme: 7%
Âge moyen	33 ans	<i>Pas d'information</i>	25 ans	30 ans	29 ans	38 ans	30-39 ans : 38%	21-30 ans : 36% 31-40 ans : 25%	27 ans
Niveau de qualification	Master ou plus: 65%	<i>Pas d'information</i>	Encore étudiant: 79%	Encore étudiant: 44%	Master: 6%	<i>Pas d'information</i>	Enseignement supérieur: 43%	<i>Pas d'information</i>	Scolarisation courte: 2% Secondaire supérieur: 27% Enseignement supérieur: 36%
<b>Caractéristiques professionnelles des utilisateurs (actifs)</b>									
Top 3 des métiers	Experts de l'enseignement	Métiers intellectuels et artistiques; techniciens; personnel administratif	Prestataires de services (baby-sitting)	Métiers élémentaires; prestataires de services et vendeurs; personnel administratif	Prestataires de services et vendeurs	Métiers élémentaires (p.ex. bricolage, aide ménagère et soins, jardinage)	Chauffeurs de voitures et taxis	Livreurs de repas	Livreurs de repas
Statut d'emploi	Économie de partage: 85% Indépendants: 14%	Tous indépendants	<i>Pas d'information</i>	Principalement ouvriers	Étudiants: 68% Flexi-jobs: 22% Saliariés: 9%	Indépendants: 15% Autres: 85%	<i>Pas d'information</i>	Économie de partage: 97% Indépendants: 3%	Ont un autre emploi: 17% Encore étudiants: 34% Chercheurs d'emploi: 16% Uniquement livreur: 10%
Rémunération moyenne	Par heure: €19,5 (gagnés)	Par heure: €15,7 (annoncés)	Par heure: €7 (gagnés)	Par heure: €12,42 (gagnés)	Par heure: €11,71 (gagnés)	Par job: €46 (gagnés)	Unique source de revenus: 64%	>2.500€ (en 2020): 82%	Revenu mensuel brut médian: €603
Quantité de travail	Nombre moyen d'heures prestées depuis l'inscription: 62 heures	Disponible pour 5 jours de travail: 35%	Nombre d'heures/ job: 4 heures et 10 minutes	<i>Pas d'information</i>	Nombre moyen d'heures prestées depuis l'inscription: 116 heures	Nombre moyen de jobs effectués depuis l'inscription: 24	<i>Pas d'information</i>	Nombre d'heures/ semaine: <10 heures: 35% 10-20 heures: 31% 20-30 heures: 18% >30 heures: 17%	Nombre médian d'heures de travail par semaine: 28 heures

## SEAD TRAVAIL DE PLATEFORME

### 3. Précarité et bien-être des livreurs de repas bruxellois

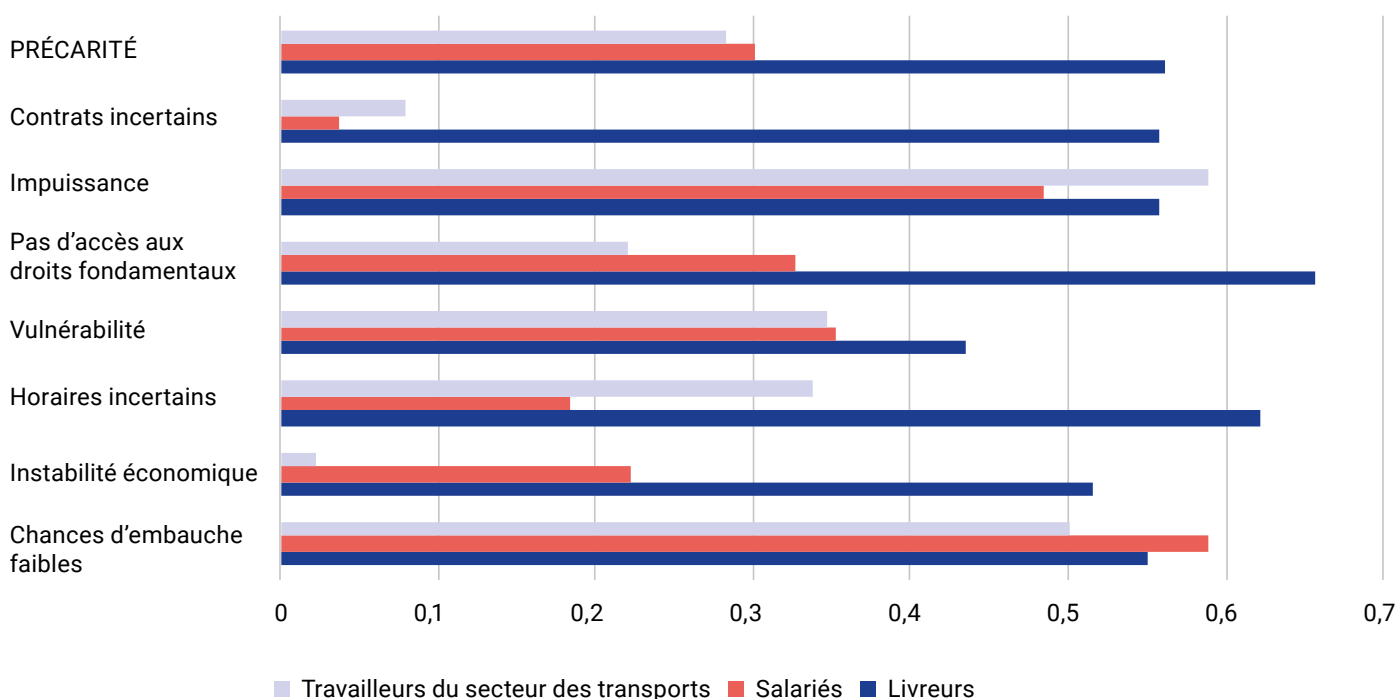
Au moyen d'une étude de terrain et d'une enquête (N=123) portant sur la qualité du travail, nous avons acquis une certaine connaissance quant à la présence d'éléments précaires dans l'emploi de livreur de repas par l'intermédiaire des plateformes digitales à Bruxelles

Sur la base d'une méthode de mesurage scientifiquement étayée permettant d'identifier la précarité, nous constatons que les livreurs étudiés obtiennent en moyenne un score plus élevé sur cette échelle en comparaison avec d'autres groupes de salariés (voir figure 2). Cela signifie que leur situation de travail – plus que pour d'autres groupes de travailleurs – est caractérisée par l'insécurité dans de nombreux domaines. Même lorsqu'on les compare aux travailleurs du secteur des transports qui exécutent un travail similaire du point de vue du contenu, les livreurs qui travaillent par l'intermédiaire d'une plateforme digitale obtiennent un score plus élevé sur l'échelle de précarité.

Ce score élevé sur l'échelle de précarité est principalement imputable aux contrats incertains, aux horaires de travail longs et asociaux, aux salaires en moyenne bas et instables et à l'absence de droits fondamentaux (p.ex. assurance en cas d'accident ou pour dommages causés à des tiers) auxquels sont confrontés les livreurs de repas bruxellois (voir figure 2). L'impact de cette insécurité sur plusieurs plans peut cependant varier au sein du groupe de livreurs. Ainsi, la situation d'un étudiant qui livre des repas pour gagner un peu d'argent de poche diffère clairement de celle de quelqu'un pour qui cette activité est pratiquement la seule manière de percevoir un revenu. Néanmoins, dans notre échantillon, les scores élevés sur l'échelle de précarité vont de pair avec de mauvais scores en matière de bien-être.

L'étude de terrain et les discussions informelles avec des livreurs de repas bruxellois ont également fourni une série d'informations importantes concernant la façon dont ils exécutent leur travail. Il s'est ainsi avéré que la location de comptes sur les plateformes – généralement par le biais de groupes de livreurs virtuels sur les médias sociaux – était une pratique courante à Bruxelles, notamment chez les livreurs sans papiers et chez les mineurs.

**Figure 2.** Score de précarité des livreurs de repas bruxellois (N=99), comparé à celui des travailleurs dans le secteur des transports (N=50) et des travailleurs en général (N=2332)<sup>6</sup>



<sup>6</sup> Cette comparaison doit être interprétée avec une certaine prudence, en premier lieu en raison du caractère non représentatif de l'échantillon de livreurs de repas bruxellois et ensuite parce que les données concernant les travailleurs datent de 2019, tandis que celles relatives aux livreurs datent de 2021.

## Conclusion

La question qui se pose est de savoir dans quelle mesure le travail de plateforme peut actuellement être considéré comme durable et comment il pourrait être organisé de façon plus durable à l'avenir. La discussion actuelle sur le statut contractuel est intéressante car un contrat plus stable peut donner accès à une série de droits fondamentaux qui font actuellement défaut à certains travailleurs de plateforme. Cependant, l'ensemble des conditions de travail (salaire, protection sociale, horaires...) et des circonstances de travail (autonomie, contrôle...) est encore bien plus important pour la durabilité d'un emploi et pour le bien-être des travailleurs concernés.

De plus, il est crucial que soit prise en compte, dans cette recherche, la grande hétérogénéité au sein du groupe des travailleurs de plateforme. En effet, la présence d'éléments précaires dans ce type de travail n'a pas un impact identique sur tous les travailleurs de plateforme. Beaucoup dépend de la place que le travail de plateforme occupe dans la vie et la carrière de quelqu'un, ainsi que du degré de dépendance au travail de plateforme pour subvenir à ses besoins. Il existe probablement

un segment de situations de travail très précaires, mais il y a également un grand groupe de personnes pour lesquelles le travail de plateforme est simplement une source de revenus complémentaires flexible et surtout temporaire. La précarité joue surtout un rôle là où il est question d'une très grande dépendance vis-à-vis de la plateforme, comme pour les personnes qui (quelle qu'en soit la raison) ne peuvent pas trouver un autre emploi.

Les avantages liés au caractère flexible et accessible du travail de plateforme ne peuvent être niés, mais il importe de passer au crible la face sombre de ce modèle organisationnel également. Les horaires difficiles, le caractère imprévisible de la quantité de travail et de la rémunération ainsi que le manque de protection sont des éléments qui peuvent mettre en péril la durabilité du travail de plateforme. Dans ce contexte, une évolution vers une régulation et une protection accrues est certainement souhaitable, par exemple en augmentant la responsabilité des plateformes en matière de sécurité des travailleurs qui sont engagés par leur intermédiaire, en donnant aux travailleurs de plateforme plus d'influence (structurelle) ou en palliant les éléments du travail qui menacent le bien-être par une protection sociale de base.

