



Note d'éducation permanente
de l'ASBL Fondation Travail-Université (FTU)
N° 2016 – 03, mars 2016
www.ftu.be/ep

Exploiter la multitude : le crowd working

Les enjeux sociaux d'une nouvelle forme de travail

Parmi les nouvelles formes de travail liées à l'expansion des plateformes sur internet, le crowd working occupe une place particulière. Le crowd worker trouve sur internet des demandes de réalisation de tâches diverses, adressées à la multitude (crowd) par des entreprises ou par des particuliers. Il offre ses services, tantôt aux enchères, tantôt selon un tarif fixé. S'il est sélectionné, il est payé par le demandeur quand la tâche est effectuée et si le demandeur est satisfait. La plateforme prélève bien entendu une commission. Il peut s'agir de tâches réalisables en ligne, n'importe où dans le monde, ou de tâches matérielles à réaliser au niveau local. Ni taxe, ni cotisation sociale, ni droit du travail, rien qu'un strict minimum de droit commercial, selon des termes déterminés par les plateformes, bien souvent localisées à l'étranger.

S'agit-il de la version 21^{ème} siècle du « travail à la pièce » du 19^{ème} siècle ? Ou bien cette forme de travail préfigure-t-elle une nouvelle forme d'organisation des activités économiques dans le « capitalisme numérique » ? Ce document propose quelques pistes pour une analyse plus approfondie. Il est extrait d'une étude sur les nouvelles formes d'emploi et de travail dans l'économie digitale, réalisée à la demande de la CSC (voir bibliographie).

DU CROWDSOURCING AU CROWD WORKING

Le terme *crowdsourcing* est un néologisme (*outsourcing to the crowd*) qui désigne, littéralement, une « externalisation ouverte à la foule ». D'autres traductions françaises sont « externalisation vers la multitude », ou « externalisation à grande échelle », ou encore « impartition ouverte ». Le crowd working n'est rien d'autre que le crowdsourcing appliqué au travail.

Ce terme désigne des travaux réalisés à partir de plateformes en ligne, qui permettent à des organisations ou des individus d'accéder via internet à un

groupe indéfini et inconnu d'autres organisations ou individus pour résoudre des problèmes spécifiques ou fournir des services ou des produits spécifiques, en échange de paiement.

LES ORIGINES DU CROWD WORKING

Le crowd working est né au même moment dans des deux milieux très différents : les associations d'ingénieurs et le volontariat associatif.

Au début des années 2000, diverses associations internationales d'ingénieurs créent des plateformes web destinées à détecter, parmi la multitude des spécialistes de diverses technologies dans le monde entier, ceux qui sont capables de résoudre des problèmes techniques pointus que les grandes entreprises et les bureaux d'ingénierie parviennent difficilement à résoudre. Il s'agit notamment de problèmes de maintenance d'équipements industriels anciens, de développement informatique dans des langages particuliers, de connaissances sur les propriétés de certaines molécules, de problèmes techniques liés au vieillissement des ouvrages de génie civil, etc. Ces plateformes lancent des appels à projet, puis les demandeurs sélectionnent une offre et l'attribuent, un peu sur le modèle des marchés publics. Ces plateformes s'adressent à des professionnels ; elles recueillent un certain succès notamment parmi les ingénieurs préretraités ou retraités, ainsi que parmi les étudiants de l'enseignement supérieur.

Au même moment, les premières plateformes de volontariat associatif naissent en Grande-Bretagne. La plateforme Do-it joue un rôle de pionnier. Créée en 2001 à l'initiative d'un réseau d'aide à la jeunesse (YouthNet), cette plateforme s'est étendue à d'autres domaines du volontariat et elle a bénéficié jusqu'en 2012 d'une subvention gouvernementale qui lui a permis de construire une base de données nationale des volontaires et de développer un logiciel pour mettre en correspondance les offres et les demandes de volontariat, en fonction de la localisation géographique et des compétences recherchées. En Belgique, la Fondation Roi Baudouin est également à l'origine d'une telle plateforme (www.bonnescauses.be), sur laquelle 4400 associations à la recherche de volontaires sont déjà inscrites.

LE CROWD WORKING AUJOURD'HUI

En dépit de ses origines professionnelles et associatives, le *crowdsourcing* du travail a pris rapidement une tournure commerciale, marquée par le lancement de la plateforme Mechanical Turk d'Amazon (www.mturk.com), en 2006. Il s'agit typiquement d'un marché à deux versants, selon les modalités exposées dans une Note d'éducation permanente précédente¹. Sur un versant, celui de la demande de travail, on trouve des entreprises ou des particuliers qui recherchent de la main-d'œuvre occasionnelle pour des travaux réalisables à distance : traductions, transcriptions, encodage, identification et classement d'images, réalisation de sondages en ligne, réécriture ou correction de textes, etc. Amazon appelle ces travaux des HITs (*Human intelligence tasks*). Sur le second versant, celui de l'offre de travail, on trouve des individus prêts à vendre leur force de travail pour des tâches intellectuelles de courte durée. La plateforme fonctionne sur un modèle d'enchères, à l'échelle mondiale. Il en résulte inévitablement une compétition qui tire les prix vers le bas – on ose à peine parler de salaires.

Depuis lors, les plateformes de *crowd working* se sont multipliées, sous la forme de places de marché tantôt pour des « micro-travaux », tantôt pour des tâches de plus grande ampleur. On peut distinguer plusieurs catégories de plateformes.

¹ Note d'éducation permanente 2015-16 : *Uber et l'argent d'Uber. Une analyse du modèle économique des plateformes en ligne* (septembre 2015). On y trouvera notamment une explication de la dénomination bizarre du « Turc mécanique » d'Amazon.

- ❖ Les plateformes « généralistes » qui proposent du travail virtuel, indépendamment de la localisation géographique des offreurs et des demandeurs. Outre Amazon Mechanical Turk, on peut citer les exemples de PeoplePerHour ou Clickworker, qui proposent divers types de tâches : développement web, design graphique, programmation informatique, identification d'objets sur des photos ou vidéos, duplication de données, traductions, transcription d'enregistrements, recherche de détails dans des données ou des images, participation à des concours créatifs (créer un logo), etc. Ces plateformes ont souvent une envergure mondiale, puisqu'il s'agit de travail virtuel.
- ❖ Des plateformes spécialisées dans certains domaines : la traduction et la réécriture de documents (elance-odesk.com, par exemple), la programmation informatique, l'encodage de références documentaires, etc. Certaines fonctionnent sur le principe des enchères, d'autres affichent une tarification des tâches.
- ❖ Des plateformes généralistes qui proposent des petits boulots qui n'ont rien de virtuel : faire les courses pour quelqu'un d'autre, faire du baby-sitting, promener le chien ou nourrir le chat, arracher les mauvaises herbes, repeindre un mur et bien d'autres petits travaux qui, le plus souvent, ne requièrent aucune qualification particulière. Une des plateformes les plus connues est TaskRabbit, qui a des « filiales » dans de nombreux pays. La plateforme belge Listminut.be fonctionne sur le même principe.

Ce type de plateforme se distingue des précédentes par le fait que la place de marché met en présence des demandes et des offres de travail dans une zone géographique forcément limitée. Les tâches concernées ne sont pas vraiment nouvelles. Elles peuvent également passer par d'autres réseaux que le web, comme des réseaux de baby-sitters, des réseaux d'entraide ou d'échange de services, ou tout simplement des réseaux d'affinités dans un quartier ou une communauté locale. Une plateforme comme TaskRabbit ou Listminut concerne essentiellement à ce stade des petits boulots, situés dans une zone grise entre l'économie informelle et le travail non déclaré. Encore que Listminut s'ouvre aussi à des professionnels indépendants, notamment dans le domaine du bâtiment.

LE CAS DE LA PLATEFORME LISTMINUT.BE

Début mars 2016, près de 15000 prestataires étaient enregistrés sur cette plateforme belge. La plateforme propose des tâches dans les catégories suivantes : bricolage, animaux, aide-ménagère, organisation d'événements, jardinage, cours particuliers, transport, baby-sitting, dépannage informatique, soins et bien-être. Elle se présente comme une plateforme collaborative. À première vue cependant, rien de bien différent des rubriques « petites annonces » des anciens journaux toutes-boîtes.

Dans la section « support » du site Listminut.be, on trouve une explication du lien de subordination qui lie le demandeur d'un service au prestataire : « La relation qui lie le demandeur de service au prestataire est bien une relation indépendante. Cependant, la plupart des prestataires restent des particuliers et effectuent des prestations de manière occasionnelle. Ce type de prestations occasionnelles n'entraîne pas l'assujettissement au statut social d'indépendant. Pour cette raison, les prestataires ne sont donc généralement pas en mesure de vous fournir une facture (...). Nous pouvons cependant vous fournir un reçu pour le paiement de chaque prestation, étant donné que l'entièreté de la transaction doit se faire en ligne. Si vous avez absolument besoin d'une facture, vous pouvez toujours spécifier dans votre demande que vous cherchez un prestataire professionnel qui vous fournira lui-même une facture en bonne et due forme. Les prestataires professionnels, bien que moins nombreux actuellement, sont identifiables grâce au badge 'Pro' sur la photo de leur profil. »

LES QUESTIONS SOULEVÉES PAR LE CROWD WORKING

Ces dernières années, de nombreux outils ont été créés pour organiser des relations entre certaines entreprises et des travailleurs aux statuts ambigus, dans une zone grise entre le salariat et le travail indépendant. Cela concerne un éventail croissant d'activités : la création, le design, l'informatique, l'écriture, le transport, le tourisme, les multiples tâches à l'ombre d'internet, mais aussi des tâches « matérielles » comme la garde d'enfants, la promenade du chien, etc.

Les profils de travailleurs sont variés, tantôt qualifiés (profils IT, créatifs, etc.) tantôt peu qualifiés. Le plus souvent, il s'agit de personnes jeunes, qui cherchent un revenu d'appoint comme des étudiants, des demandeurs d'emploi ou des personnes qui ont des responsabilités de care. Bien souvent, les personnes n'envisagent pas de faire de ce travail leur emploi principal.

L'externalisation ouverte du travail met en concurrence les travailleurs, en mêlant les particuliers aux professionnels, ceci de manière explicite dans le cas de concours concernant, par exemple, la création d'un logo. Dans ce cas, seul le vainqueur recevra une rémunération. La mise en concurrence est moins explicite mais tout aussi vive dans des secteurs comme l'hôtellerie ou le transport. En mettant en place un système d'enchères, certaines plateformes favorisent une surenchère vers le bas en matière de rémunération.

Selon un document de travail de l'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail (EU-OSHA), les impacts de l'externalisation ouverte sur les conditions de travail sont substantiels, avec davantage d'incidences négatives que positives². Côté positif, on peut retenir la grande flexibilité, l'autonomie dans les horaires, le développement de compétences numériques. Côté négatif, des aspects essentiels du travail et du statut dans l'emploi sont atteints. En matière de rémunération, il s'avère que les salaires sont bas voire extrêmement bas. Le paiement est souvent empreint d'incertitude et il n'y a aucune possibilité d'accéder à des bénéfices. En termes de statut, il n'y a pas de protection sociale et pas de systèmes de référence fiable pour la résolution des conflits. Pour le travailleur, l'Agence EU-OSHA relève aussi l'ennui lié à la pauvreté des tâches et à leur caractère répétitif, l'isolement social, le stress de l'auto-organisation, et enfin le brouillage des frontières entre la vie privée et professionnelle et une possibilité de violation de la vie privée.

À l'échelle du marché du travail, les défenseurs de cette forme de travail mettent en avant les opportunités de travail qui sont largement offertes, notamment aux créatifs, les possibilités de revenus et de mobilité, l'ouverture de l'offre à des personnes plus éloignées des formes traditionnelles d'emploi et finalement la création d'emplois dans l'administration de la plateforme. À ce stade néanmoins, le bilan pour le marché du travail est plutôt négatif. Parmi les risques, on pointera le développement d'un marché orienté sur la tâche plutôt que sur l'emploi et une baisse de la qualité du travail, mais aussi plus fondamentalement, un détournement des normes d'emploi.

Cependant, « une façon d'observer la croissance exponentielle récente des plateformes en ligne dans la prestation de services est de la considérer comme une formalisation de l'économie informelle, où la transparence d'un marché ouvert remplace les vieilles méthodes de bouche-à-oreille pour trouver un job, et où les paiements de la main à la main sont remplacés par des paiements en ligne qui sont traçables et qui ouvrent au moins la possibilité de prélever des taxes et de faire prévaloir l'équité. »³

Ces nouvelles formes de travail virtuel se situent aux frontières des territoires couverts par la relation d'emploi et son cadre juridique. Elles favorisent le paiement à la tâche (ou à la micro-tâche), elles n'offrent aucune garantie de rémunération ou de protection sociale, elles contournent de

² EU-OSHA (2015), *A review of the future of work: online labour exchanges or « crowdsourcing »: implications for occupational safety and health*, Discussion paper of the European Agency for Safety and Health at Work, Bilbao.

³ Huws U. (2016), *Logged in. The new economy makes it harder than ever to untangle capitalism from our daily lives*, Jacobin. <https://www.jacobinmag.com/2016/01>

nombreuses réglementations fiscales, sociales ou professionnelles, elles isolent les individus dans des rapports de forces défavorables face à des acteurs économiques mondialisés et puissants, elles s'alimentent des conditions d'emploi déjà précaires qui existent dans certains métiers ou dans certains pays, elles exacerbent tout à la fois la flexibilité des lieux de travail, des temps de travail, des contrats de travail et des liens de subordination dans le travail.

Gérard VALENDUC et Patricia VENDRAMIN

Pour en savoir plus :

- Patricia Vendramin et Gérard Valenduc (2016), *Le travail virtuel. Nouvelles formes d'emploi et de travail dans l'économie digitale*, Rapport pour la CSC.
http://www.ftu-namur.org/csc/tendances_perspectives.html
- Gérard Valenduc et Patricia Vendramin (2016), *Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures*, Working Paper 2016.03, Institut syndical européen (ETUI) [également disponible en anglais : *Work in the digital economy : sorting the old from the new*]
<http://www.etui.org/fr/Publications2/Working-Papers/Le-travail-dans-l-economie-digitale-continuites-et-ruptures>

Protection de la propriété intellectuelle : la FTU utilise le système de licences et de partage des connaissances Creative Commons
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/be/deed.fr>



Les notes d'éducation permanente sont mises à disposition selon les termes de la [licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage à l'Identique 3.0 non transposé](#).

Les autorisations au-delà du champ de cette licence peuvent être obtenues à gvalenduc@ftu-namur.org.

**FTU – Association pour une
Fondation Travail-Université**

Rue de l'Arsenal, 5 – 5000 Namur
+32-81-725122
Chaussée de Haecht, 579 – 1030 Bruxelles
+32-2-2463851

Site éducation permanente : www.ftu.be/ep
Site recherche : www.ftu-namur.org

Éditeur responsable : Pierre Georis



Avec le soutien de la Communauté française / Fédération Wallonie Bruxelles