

Le *jobbing*. Une enquête sociologique sur le travail de plateforme

Synthèse

Marine SNAPE et Marion PLAULT

Recherche coordonnée par Jérôme Deauvieux au Centre Maurice Halbwachs (ENS-EHESS)

Le développement des activités de plateforme a mis en lumière **les limites de la protection sociale pour des travailleurs non salariés, se traduisant par une absence de revenus de remplacement en cas d'immobilisation** de ces travailleurs ou de chômage (fréquent lors de la crise pandémique). En France, le législateur (loi El Khomri en 2016, Loi d'Orientation des Mobilités en 2019) a répondu à ce besoin par la reconnaissance de « chartes sociales » prévoyant la participation des plateformes à des assurances couvrant les accidents de la circulation. Dans le même temps, la mobilisation des chauffeurs *Uber* ou des livreurs *Deliveroo* dans les métropoles mondiales a conduit à des arrêts de cours suprêmes, comme aux États-Unis, en Grande-Bretagne ou en France, requalifiant les prestations de service liant ces travailleurs et travailleuses aux plateformes en contrats de travail, et transformant donc ces plateformes en *employeurs* tenus à des obligations d'assurance sociale de leurs *salarié-es*.

Le *jobbing* conduit à changer de perspective sur les travailleurs et travailleuses de plateformes : les *jobbers* peuvent en effet avoir des statuts d'activité très divers, ils peuvent être en situation de pluriactivité, au chômage ou considérés comme « inactifs ». Parce que les *jobbers* sont susceptibles d'adopter une multiplicité de statuts, le *jobbing* incite à modifier la perspective sur les travailleurs et les travailleuses de plateformes, souvent centrées sur le statut de micro-entrepreneur. Les plateformes de *jobbing* mettent en relation des individus qui voudraient faire réaliser une tâche et des individus qui s'engagent à répondre à cette demande contre rémunération. Cette *économie de la commande* repose sur des missions variées (fixer une tringle à rideaux, faire un montage photo, effectuer une prestation de ménage, tondre une pelouse, aider à un déménagement, etc.). Le *jobbing* regroupe un grand ensemble d'activités qui recouvrent assez largement le secteur des Services à la personne (SAP) mais ne s'y limitent pas. Ces activités se situent à la frontière entre loisir et travail. Notre recherche amène ainsi à poser le problème de la *catégorisation* de ces emplois de plateforme, tant par les *jobbers* eux-mêmes tentés de n'y voir qu'une activité occasionnelle et marginale, que par les statistiques publiques de l'emploi, pour appréhender des activités à la limite du travail, où se mêlent indépendance, travail au noir et salariat.

Le *jobbing* est en développement en France depuis 2010 : c'est donc un phénomène récent. Ce rapport a pour ambition d'exposer de premiers résultats sur ce champ de recherche qui n'a pas encore fait

l'objet d'études approfondies afin d'identifier les enjeux méthodologiques et sociaux associés au travail par l'intermédiaire de plateformes numériques. Pour ce faire, nous avons choisi d'opter pour une démarche à la fois quantitative et qualitative. Les regards croisés adoptés dans ce rapport mettent en lumière **trois résultats principaux** :

- Loin de constituer une population homogène, **les *jobbers* se caractérisent par la diversité de leurs profils, de leurs usages des plateformes et de leurs motivations.**
- Le travail de plateforme ne peut être réduit à l'auto-entrepreneuriat. **Le *jobbing* s'exerce sous des formes variées** (saliariat, auto-entrepreneuriat, indépendance « classique ») **et s'insère souvent dans une situation de cumul d'activités** pour des individus par ailleurs couverts par le système de protection sociale (emploi principal ou chômage en particulier). Les besoins en termes de protection sociale des *jobbers* diffèrent selon leur situation.
- Le *jobbing* s'avère actuellement **un phénomène impossible à repérer d'un point de vue statistique** à partir des bases de données usuelles. Le recours à des **données ethnographiques** issues de l'enquête de terrain permet cependant de caractériser les profils des *jobbers* inscrits sur deux plateformes : elles mettent à jour une importante division genrée des activités, une surreprésentation des personnes sans emploi mais aussi des diplômés du supérieur.

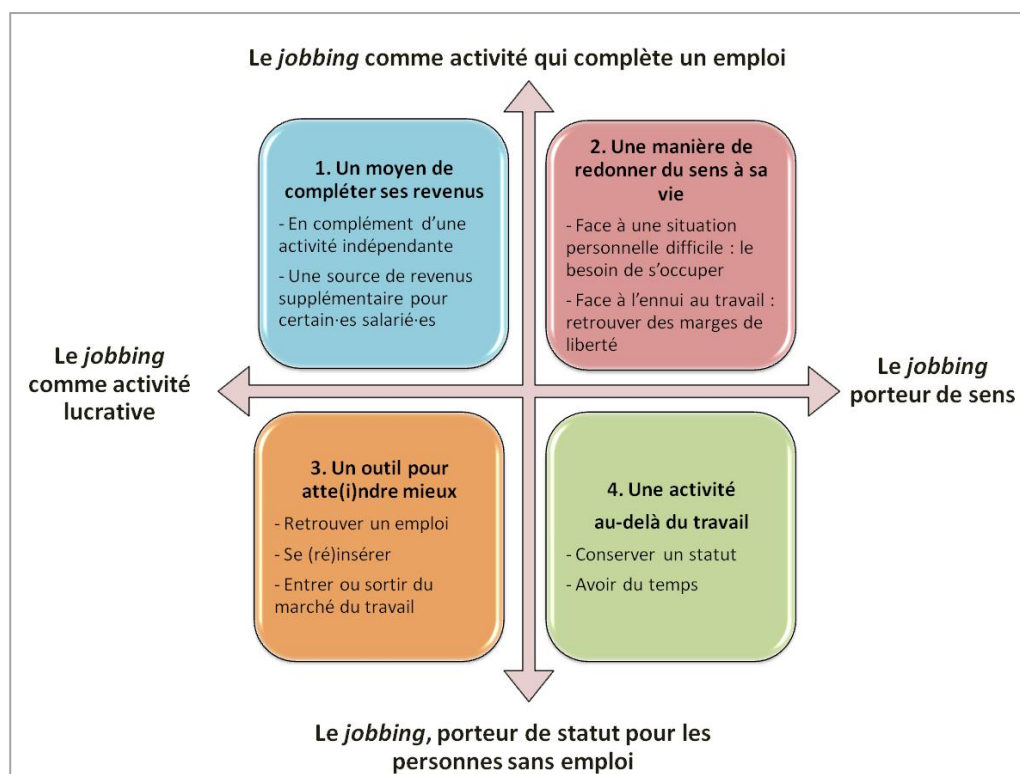
1. Les *jobbers*, une population hétérogène caractérisée par une diversité d'usages et de motivations.

Pour David Ménascé, l'essor rapide des plateformes et la création régulière de nouvelles *startups* apparaît comme « un baromètre révélateur de l'état du marché du travail »¹. Le travail de plateforme serait ainsi le « miroir de la crise de l'emploi peu qualifié en France » (*ibid.*) poussant les individus à se tourner vers le micro-entrepreneuriat dans un contexte de chômage massif. Durant nos entretiens, nous avons observé plusieurs cas de figure qui poussent au *jobbing* : chômage, reconversion, difficultés à maintenir une activité indépendante à flot, *burnout*, etc. Autant de situations qui donnent à voir des rapports différenciés au monde du travail et aux plateformes de *jobbing*. Le rapport dépeint la population de 43 *jobbers* et donne à voir la pluralité de leurs profils en partant de leur situation à l'entrée sur la plateforme. Cette approche met en lumière une mosaïque de situations et permet de dépasser l'image d'une population homogène ou polarisée entre *self made man* et *working poor*. Nous proposons une **typologie générale établie à partir de deux critères principaux. Le premier oppose les *jobbers* en emploi aux *jobbers* sans emploi au moment de leur entrée sur la plateforme. Le second porte sur les motivations qui président au recours au *jobbing* : celles-ci peuvent être économiques ou symboliques.** Ces deux axes font ressortir quatre grandes façons d'envisager l'activité :

¹ Ménascé David (2015). « La France du Bon Coin. Le micro-entrepreneuriat à l'heure de l'économie collaborative », *Les notes de l'Institut de l'entreprise*, septembre, p. 10.

- **Le *jobbing*, un moyen de compléter ses revenus.** Ce profil regroupe majoritairement des hommes, indépendants ou salarié·es du secteur privé. Ces *jobbers* perçoivent le *jobbing* comme une « bonne affaire », un moyen de trouver facilement des client·es et donc des revenus.
- **Le *jobbing*, une manière de redonner du sens à sa vie.** Ce profil regroupe des hommes salariés du secteur privé qui s'appuient sur une expérience professionnelle pour proposer leurs services (souvent en bricolage). Le *jobbing* se conçoit pour eux comme un moyen de développer des rapports au travail positifs, différents de ceux de leur activité principale.
- **Le *jobbing*, un outil pour atte(i)ndre mieux.** Cette catégorie est la plus représentée parmi nos enquêté·es. Elle regroupe à la fois des chômeurs et chômeuses (indemnisés ou non) ainsi que des étudiant·es, des primo-entrant·es sur le marché du travail et des retraité·es. Tous et toutes ont pour point commun de voir dans le *jobbing* une activité rémunératrice flexible et peu qualifiée qui leur permet d'attendre ou d'atteindre une situation qu'ils et elles considèrent comme plus désirable (emploi salarié, emploi indépendant, retraite, etc.).
- **Le *jobbing*, une activité au-delà du travail.** Ce profil regroupe des individus qui se retrouvent sans emploi après une longue période d'activité. Ces personnes ne cherchent pas à réintégrer immédiatement un emploi, elles veulent avant tout s'investir dans une activité qui viendrait nuancer leur statut d'inactif ou d'inactive.

Typologie des profils des *jobbers*



Source : schéma élaboré par les autrices

Notre recherche donne par ailleurs à voir sous différents angles les pratiques **professionnelles des jobbers et leurs rapports à l'activité et à la protection sociale**. Partant du constat que les plateformes de *jobbing* ont contribué à modifier le cadre dans lequel s'effectuent des activités auparavant disparates, nous montrons d'abord que **les plateformes de *jobbing* se placent comme intermédiaires de mise en relation entre client·es et jobbers** : elles offrent aux client·es la garantie d'un travail bien fait et aux *jobbers* la possibilité de trouver une activité flexible et rémunératrice. Pour autant, à travers leurs discours de communication, les plateformes placent l'activité comme une forme d'entraide, euphémisant *de facto* le lien marchand qui s'y développe. À travers l'observation d'une entreprise de *jobbing*, nous avons pu identifier les différents pôles qui permettent en pratique l'intermédiation : il apparaît que **le rôle de la plateforme peut s'étendre au-delà d'un simple appariement**, avec un degré d'implication plus fort pour les plateformes de *jobbing* organisé. Ensuite, bien que le *jobbing* soit souvent présenté comme un complément de revenu par les plateformes elles-mêmes, nos résultats montrent que **certains jobbers retirent un revenu substantiel** – qui devient alors leur revenu principal – de cette activité. La rémunération des *jobbers* s'avère dépendante de quatre critères : leur degré d'investissement, la catégorie dans laquelle leurs services sont proposés, leurs disponibilités objectives et le nombre de tâches proposées sur la plateforme.

2. Des besoins en termes de protection sociale qui diffèrent selon les statuts d'activité.

Depuis quelques années, des travaux ont cherché à cerner les contours de l'économie collaborative et à évaluer ses conséquences économiques et sociales. Si les enquêtes ethnographiques se sont majoritairement centrées sur le modèle d'*Uber* et des livreurs à vélo, les études portant sur d'autres plateformes ont montré la grande diversité de profils de ces travailleuses et travailleurs. Notre recherche sur le *jobbing* prolonge ces travaux, en sortant de la focalisation sur l'indépendance de ces travailleurs et travailleuses. **Les jobbers ne sont pas nécessairement des auto-entrepreneur·euses** : certains annonceurs peuvent être des particuliers payés théoriquement en Cesu ; des entreprises « classiques » ont également recours à ces plateformes pour prospecter une nouvelle clientèle. Le *jobbing* s'insère au sein d'un *halo de l'activité professionnelle* qui dépasse donc largement le cadre du micro-entrepreneuriat. Les entretiens menés dans le cadre de l'enquête qualitative et les statistiques ethnographiques à notre disposition montrent en outre qu'**une partie des jobbers se trouve dans une situation de cumul de statuts d'activité** : les *jobbers* peuvent occuper par ailleurs un emploi « classique », être au chômage ou encore à la retraite. **Leur intérêt pour les droits sociaux associés à l'activité de *jobbing* est donc très minime dans la mesure où celle-ci est souvent déjà prise en charge par ailleurs**. Ce désintérêt est renforcé par l'absence de projection à long terme dans l'activité de *jobbing*, conçue le plus souvent comme **de la bricole « en attendant mieux »**. **La mosaïque de configurations mise à jour exclut l'idée d'une réponse unique en matière de couverture sociale adaptée à l'ensemble des situations de *jobbing***.

3. Tentatives de quantification autour du *jobbing*.

Les données ethnographiques issues de monographies détaillées sur deux plateformes de *jobbing* livrent des informations sur les *jobbers* qui y sont inscrits. Exploitées quantitativement, ces données permettent d'abord de souligner une **importante division genrée** entre d'un côté les activités de bricolage, travaux, déménagement et informatique, quasi exclusivement masculines, et de l'autre les activités de ménage ou de garde d'enfants, caractéristiques de la population féminine. Nos résultats permettent également de mettre en évidence une surreprésentation des personnes sans emploi sur l'une des plateformes étudiées, traduisant le rôle d'insertion de cette dernière. Par ailleurs, alors qu'on aurait pu s'attendre à voir des individus jeunes confrontés à des difficultés pour s'insérer sur le marché du travail ou au contraire des personnes âgées cherchant à occuper leur temps libre, on constate que la majorité des *jobbers* est d'âge intermédiaire. De plus, et de façon inattendue, alors que le *jobbing* est associé à l'emploi non qualifié, on constate une surreprésentation des diplômé·es du supérieur parmi les *jobbers* rencontrés. **Ces statistiques présentent toutefois la limite de ne pas être généralisables.**

Le *jobbing* et, de façon plus globale, **le travail de plateformes, est à ce jour mal saisi par l'appareil statistique** : l'ampleur du phénomène reste imprécise, les profils des emplois et des travailleurs et travailleuses concerné·es demeurent inconnus. Bien qu'*a priori* marginaux, ces phénomènes sont toutefois souvent présentés comme au cœur des évolutions récentes qui touchent le monde de l'emploi (Ménascé, 2015, 2016 ; Flichy, 2017 ; Amar et Viossat, 2016 ; Conseil National du Numérique, 2016 ; Abdelnour et Bernard, 2018, etc.). Il s'agit donc d'un enjeu majeur dans le cadre d'une réflexion sur la protection sociale de cette population.

Pour tenter de quantifier l'ampleur du *jobbing*, nous avons choisi de ne pas nous appuyer sur les effectifs de *jobbers* ou client·es communiqué·es par les plateformes dans la mesure où ces derniers nous semblent largement surestimés. Nous nous sommes ainsi tourné·es prioritairement vers les bases de données de la statistique publique. Il s'avère que l'identification des individus inscrits sur les plateformes est particulièrement complexe puisque le *jobbing* relève de champs d'activités mal identifiés dans les données administratives et dans les enquêtes de la statistique publique. **Cinq types de difficultés se heurtent à ce repérage statistique** : en premier lieu, et en dépit de nombreuses propositions visant à remédier à cette situation, l'emploi par l'intermédiaire de plateformes numériques constitue toujours à ce jour **un angle mort de la statistique publique** ; **la définition du périmètre du *jobbing* peine en outre à être stabilisée** ; **le caractère ponctuel des activités et la fréquence de la pluriactivité** constituent également des freins à l'appréhension des tâches de *jobbing* dans le cadre d'enquêtes portant sur le champ de l'emploi ; **la multiplicité des statuts d'emploi** des *jobbers* complique par ailleurs leur identification statistique ; enfin, le *jobbing* constitue **un phénomène émergent** dont la faible fréquence est un obstacle au repérage statistique. La population des *jobbers* peut être approchée par défaut en recourant à des approches « classiques » relativement faciles à mettre en œuvre mais qui présentent une limite importante : il est délicat d'expliquer les évolutions constatées par l'émergence des plateformes numériques de travail. La mobilisation de telles

approches peut donc au mieux fournir des indices complémentaires à l'analyse de l'emploi en plateforme en général et du *jobbing* en particulier.

Aucune source administrative ni aucune enquête statistique réalisée par des institutions publiques ne fournit les informations nécessaires pour estimer le nombre de *jobbers* et pour caractériser leurs profils. La dernière édition de l'enquête Sine (Système d'information sur les nouvelles entreprises) comporte certes des questions qui permettent d'étudier le travail de plateforme mais son champ est celui des entreprises^o: elle n'apparaît donc pas adaptée pour saisir l'ampleur du phénomène du *jobbing* qui concerne de nombreuses personnes qui n'ont pas un statut d'indépendant. Parce qu'elle pourrait permettre de saisir les personnes qui travaillent par le biais de plateformes numériques mais qui n'ont pas un statut d'indépendant et parce qu'elle constitue l'une des pièces centrales du dispositif statistique français de connaissance de l'emploi, l'enquête Emploi en continu nous apparaît comme le support le plus approprié pour étudier les différentes formes de travail en plateforme dans toute leur diversité. Notre tentative de quantification du *jobbing* à partir de l'enquête Emploi 2019 souffre néanmoins d'importantes limites. L'absence de sources statistiques fiables sur le *jobbing* constitue donc une réelle limite à l'étude du phénomène.

Notre enquête de terrain a pour principal objectif de fournir des informations susceptibles d'être mobilisées dans une réflexion autour de la couverture sociale des multiples d'activités que pratiquent les *jobbers*. Ces derniers se caractérisent par la diversité de leurs profils, de leurs usages des plateformes et de leurs motivations. En étudiant cette mosaïque de configurations, l'enquête met en lumière le faible degré de préoccupation des *jobbers* à l'égard de la protection sociale, compte-tenu de la couverture dont ils bénéficient par le biais de leur statut principal.