



# TRAVAIL ET APPRENTISSAGE EN LIGNE À L'ÈRE DU CORONAVIRUS

## Une étude du Cedefop révèle les risques et avantages pour les travailleurs à la tâche de la «gig economy»

La pandémie de COVID-19 a mis en évidence les nombreux avantages du travail et de l'apprentissage numériques. C'est l'une des raisons pour lesquelles la Commission européenne, dans sa [communication du 27 mai 2020](#) <sup>(1)</sup> sur le prochain budget de l'UE, a réitéré son engagement à «contribuer à stimuler la compétitivité et la souveraineté technologique ... [en] ... investissant dans l'infrastructure et les compétences numériques». Elle a également indiqué que «la crise a montré l'importance des compétences numériques, afin de nous permettre à tous, enfants, étudiants, enseignants et formateurs, de communiquer et de travailler».

En ces temps exceptionnels, où une grande partie de la main-d'œuvre a été obligée de travailler à distance en raison du confinement à domicile et des mesures de distanciation sociale, les travailleurs à la tâche organisés sur plateformes (*gigworkers* ou *crowdworkers*) <sup>(2)</sup> ont bénéficié de l'«avantage du terrain»: le travail et l'interaction numériques ont toujours été leur mode de fonctionnement dominant. Que pouvons-nous apprendre de ces travailleurs en ligne qui maîtrisaient l'art de travailler et d'apprendre à distance bien avant la crise sanitaire?

### LE TRAVAIL À LA TÂCHE DE LA «GIG ECONOMY» À L'ÉPOQUE PRÉ-CORONA

D'après les estimations de l'enquête [Colleem 2018](#) commandée par le Centre commun de recherche de la Commission européenne, 11 % des adultes dans l'UE fournissent occasionnellement des services payants via des plateformes, tandis qu'entre 1,4 et 2 % dépendent fortement du travail organisé sur plateforme pour gagner leur vie. Ces chiffres pourraient bien augmenter dans les mois et les années à venir en raison de l'impact durable de la crise, qui

<sup>(1)</sup> COM(2020) 442 final.

<sup>(2)</sup> Les travailleurs à la tâche [ou travailleurs du clic] (*crowdworkers* ou *gigworkers*) sont définis comme des personnes utilisant des sites web ou applications intermédiaires pour obtenir des travaux rémunérés à durée déterminée.

a relancé les modalités de travail digital à distance. Selon des estimations récentes, environ un tiers des activités professionnelles dans les pays de l'UE et les autres économies avancées pourraient être accomplies à distance <sup>(3)</sup>. Un certain nombre d'entre elles pourraient être reprises par la main-d'œuvre de la «gig economy».

FIGURE 1. POURQUOI TRAVAILLER DANS L'ÉCONOMIE DES  
PLATEFORMES?



Source: Enquête CrowdLearn du Cedefop.

En des temps meilleurs, de nombreux travailleurs de plateformes, principalement les travailleurs les plus qualifiés, ont vu la flexibilité et l'autonomie du travail, par opposition aux contraintes du travail de bureau, comme des avantages. Près de la moitié des participants à l'enquête récente du Cedefop sur les pratiques d'apprentissage, le développement des compétences et l'adaptation des compétences des

<sup>(3)</sup> Boeri, T.; Caiumi, A.; Paccagnella, M. (2020). Mitigating the work-safety trade-off. *Covid economics: vetted and real-time papers*. Numéro 2, 8 avril. CEPR.

Dingel, J.; B. Neiman (2020). *How many jobs can be done at home?* Document de travail 26948. NBER.

OIT (2020). Working from home: Estimating the worldwide potential. Dossier politique d'avril.

travailleurs de plateformes <sup>(4)</sup> ont déclaré qu'ils aimeraient être leur propre patron et avoir le contrôle de leur emploi du temps. 44 % ont indiqué être heureux d'avoir une deuxième source de revenus et la même proportion s'est déclarée ravie de pouvoir travailler de n'importe où. Plus d'un tiers apprécie que leur travail en ligne leur permette de s'adonner à leur passion ou au moins d'avoir le choix de leurs projets. Seuls 10 % ont répondu qu'ils travaillaient en ligne par nécessité, parce qu'ils n'ont pas pu trouver un emploi traditionnel.

## UN «NOUVEL ÉTAT DE NORMALITÉ»: LE TRAVAIL À LA TÂCHE DE LA «GIG ECONOMY» POST-CORONA

La pandémie de COVID-19 présente des risques pour les moyens de subsistance des travailleurs, y compris les travailleurs à la tâche de la «gig economy». Cela a largement minimisé les avantages (perçus) de cette forme de travail. La plupart des entreprises européennes étant confrontées à des pertes de revenus, l'impact global de la crise sur ces travailleurs dépend de la question de savoir si les **efforts de réduction d'échelle des entreprises, qui se traduisent par une diminution des perspectives d'emploi, l'emportent sur la distance physique** qui constitue le principal avantage concurrentiel des télétravailleurs.

Des données probantes récentes ont montré que si les entreprises ont pu réduire les activités indépendantes non essentielles, telles que le marketing et les ventes, les **tâches essentielles à la poursuite des activités commerciales, telles que l'assistance technique et la gestion des bases de données, ont augmenté**.

La pandémie a permis à de nombreuses entreprises de prendre conscience du potentiel d'une main-d'œuvre numérique. Alors que nous sortons de la crise pour retrouver un nouvel état de normalité, l'exposition accrue aux technologies numériques peut inciter les entreprises à réévaluer leurs méthodes de travail traditionnelles hors ligne. Elles peuvent s'interroger sur les mérites de l'embauche d'une main-d'œuvre permanente sur site, éventuellement en favorisant une main-d'œuvre en ligne plus flexible, y compris un plus grand nombre de «travailleurs à la

tâche» occasionnels, après avoir constaté la valeur du travail numérique.

### Diminution du risque de distanciation sociale

L'**analyse du Cedefop** a souligné que la crise du coronavirus est susceptible de laisser une empreinte importante sur les marchés du travail. Les méthodes conventionnelles de travail et d'interaction devraient changer sensiblement à la suite des mesures de distanciation sociale. Comme le résume l'**indice Cov19R**, les emplois qui dépendent fortement de la proximité physique et du contact avec d'autres personnes continueront probablement d'être perturbés à moyen terme. En revanche, les emplois qui dépendent davantage des compétences et des technologies numériques et qui ont une plus grande propension à être réalisés à distance, ont permis aux entreprises d'atténuer les conséquences négatives de la crise sur la productivité et les pertes d'emploi.

Qu'est-ce que cela implique pour les travailleurs à la tâche de la «gig economy»? Pour la plupart d'entre eux, le travail est une expérience solitaire. L'**étude CrowdLearn du Cedefop** révèle qu'une majorité écrasante des prestataires de services en ligne travaillent seuls pour accomplir leurs tâches - 62 % très fréquemment et 25 % fréquemment - alors que 17 % seulement collaborent avec d'autres personnes. 83 % communiquent rarement ou jamais en face à face avec d'autres travailleurs organisés via des plateformes.

Les travailleurs à la tâche de la «gig economy» sont confrontés à un risque de distanciation sociale induit par la pandémie de COVID-19 plus faible que les travailleurs de l'économie traditionnelle. Cela peut devenir un élément d'attractivité lorsque les entreprises décident de leurs besoins en personnel à la fin de la première vague de la crise.

### Précarité durable du travail à la tâche via plateforme

Si l'on s'oriente vers une augmentation du travail numérique, des politiques visant à protéger les travailleurs de la «gig economy» contre la précarité de l'emploi et les mauvaises conditions de travail pourront être nécessaires. Il a été avancé que ces travailleurs, en particulier ceux des services de livraison et de l'assistance technique, ont vu leur charge de travail augmenter fortement pendant la pandémie. Déjà dans la période précédant la crise de la COVID-19, 48 % des travailleurs à la tâche organisés via des plateformes estimaient être soumis à une cadence de travail très élevée et 54 % à des délais serrés, selon les données de l'étude CrowdLearn.

<sup>(4)</sup> L'**étude CrowdLearn du Cedefop** est la première étude approfondie portant spécifiquement sur la manière dont les travailleurs de l'UE développent et adaptent leurs compétences, en vue d'en tirer des enseignements pour la politique de l'UE en matière de compétences et d'éducation. Elle a été menée entre janvier 2018 et décembre 2019 en coopération avec l'Internet Institute de l'Université d'Oxford et la Business School de Copenhague. Rapport complet à venir. Les premières analyses de l'auteur figurent dans le **Skills panorama du Cedefop**.

En outre, les mécanismes de protection de la sécurité sociale et les mesures d'urgence adoptées par les gouvernements ont principalement visé la main-d'œuvre traditionnelle (les employés) et n'ont que partiellement contribué à compenser les conséquences d'une inactivité économique prolongée ou d'une interruption de travail pour les travailleurs à la tâche de la «gig economy».

## DES COMPÉTENCES POUR PROSPÉRER DANS LE TRAVAIL ORGANISÉ VIA LES PLATEFORMES

### Étude CrowdLearn du Cedefop

Lorsque le travail est abondant, les *crowdworkers* ont une certaine marge d'action pour ajuster leurs conditions de travail et **choisir des projets qui correspondent à leurs compétences** <sup>(5)</sup> ou fournir la meilleure source de revenus.

Cependant, en période de turbulence et d'incertitude économique, les individus ont tendance à compter sur leurs compétences existantes pour survivre. Pourtant, pendant la pandémie, et surtout face à la récession qui menace, le développement des compétences et l'apprentissage continu sont les outils les plus puissants dont disposent tous les travailleurs, y compris les travailleurs de la «gig economy», pour rester compétitifs.

Un aperçu des compétences que les travailleurs à la tâche acquièrent et dont ils ont besoin pour réussir dans la «gig economy» nous donne quelques indices sur ce qui sera nécessaire pour adapter l'offre d'enseignement et de formation professionnels (EFP) aux besoins émergents du marché du travail. À bien des égards, la «gig economy» est l'exemple le plus visible des transformations induites par la technologie sur les marchés du travail européens: augmentation de l'emploi indépendant et des prestations de travail ponctuelles, remplacement de la gestion hiérarchique par les retours clients, augmentation du télétravail et du travail en équipe virtuelle, utilisation par les entreprises de données et d'algorithmes pour gérer leurs travailleurs. Ces tendances de la «gig economy» sont révélatrices de la manière dont une grande partie de la main-d'œuvre d'aujourd'hui pourra apprendre et travailler demain.

### Développer les compétences

Selon une nouvelle typologie inductive des compétences élaborée dans le cadre du projet, les compétences les plus cruciales pour prospérer dans

l'économie des plateformes numériques sont les compétences techniques/fondamentales, y compris les compétences numériques de haut niveau et spécialisées. Mais pour réussir dans le milieu des plateformes, les *crowdworkers* ont également besoin d'une conjugaison unique de compétences en matière d'entrepreneuriat, de *self-branding*, de communication et d'organisation, ainsi que de dispositions personnelles ciblées.

Certaines compétences se démarquent. «Obtenir un travail via une plateforme» exige un ensemble de compétences nécessaires pour naviguer avec succès dans l'environnement unique de ce type de travail. Il s'agit notamment de maîtriser les interfaces utilisateur des plateformes, d'optimiser son profil pour apparaître fréquemment dans les résultats de recherche, d'analyser le marché pour présenter et évaluer correctement ses services et d'autres compétences spécialisées similaires. «S'établir en tant que travailleur indépendant» requiert des compétences plus générales permettant l'exercice d'une activité indépendante, l'enregistrement comme entrepreneur ou la gestion des finances et de la fiscalité. «Être capable d'autodiriger son apprentissage» désigne la capacité à comprendre et à identifier les exigences en matière d'évolution de ses propres compétences, à être proactif dans l'obtention de retours clients, à pratiquer l'introspection et à être capable de modifier ses stratégies d'apprentissage en dehors de son travail: tous ces éléments sont jugés essentiels pour réussir dans la «gig economy».

Afin d'acquérir les compétences fondamentales nécessaires à l'accomplissement de tâches spécifiques, les travailleurs à la tâche ont tendance à s'appuyer sur l'acquisition de connaissances en flux tendu. Les tutoriels vidéo en ligne gratuits et les sites web comptent parmi les ressources les plus importantes, tandis que les formations formelles proposées par les prestataires de formation sont souvent perçues comme trop longues et trop générales.

De l'autre côté du marché, les entreprises de plateformes s'engagent dans certaines initiatives pour soutenir le développement des compétences de leurs travailleurs. Il s'agit notamment de recommandations, de partenariats commerciaux ou de cours communs avec des prestataires de formation, de la facilitation de cours entre pairs et de la création d'espaces sociaux numériques pour l'apprentissage. Les initiatives comprennent également la publication de listes des compétences recherchées par les clients des plateformes et la facilitation des retours clients sur les performances des travailleurs.

<sup>(5)</sup> 20 % des répondants à l'étude CrowdLearn ont répondu que leur travail de plateforme leur permettait de développer leurs compétences (voir figure 1).

FIGURE 2. COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES DANS LE CADRE DU «CROWDWORKING»



Source: Enquête CrowdLearn du Cedefop.

L'étude CrowdLearn du Cedefop révèle toutefois que les entreprises de plateformes hésitent généralement à s'impliquer directement dans la formation, car cela pourrait les exposer au risque d'être considérées juridiquement comme des employeurs. Il en résulte un «marché de la formation défaillant» et un sous-investissement potentiel dans la formation des travailleurs à la tâche de la «gig economy»..

### Adaptation des compétences

L'une des promesses clés des plateformes de travail en ligne est leur capacité déclarée à faire correspondre les compétences des travailleurs aux besoins des employeurs. Toutefois, l'étude CrowdLearn du Cedefop a identifié certains obstacles à une adaptation efficace des compétences dans ce domaine.

L'adaptation des compétences dans les marchés des plateformes numériques se fait en grande partie par le biais de systèmes exclusifs de classification des compétences. Les plateformes les communiquent souvent publiquement sous la forme de listes des compétences les plus demandées et de classements des retours clients/de la réputation. Mais elles utilisent également des algorithmes d'appariement non transparents qui approuvent le placement des travailleurs

grâce à un classement automatisé sur leurs portails web; elles organisent les conditions d'entrée et sélectionnent les nouveaux travailleurs indépendants en fonction de leurs compétences et de leur expérience avant leur entrée sur la plateforme.

Les qualifications obtenues dans le cadre d'une éducation formelle, qui sont les moyens traditionnels de signalisation et de sélection des travailleurs sur le marché du travail, sont considérées comme un faible signal de la fiabilité du travailleur sur plateforme, subordonné à l'évaluation ou aux scores de classement des clients. Trois travailleurs à la tâche sur quatre n'ont eu besoin ni de qualifications spécifiques aux plateformes, ni de tests de compétences, pour obtenir des projets.

La portabilité limitée des compétences et de la réputation des travailleurs entre plateformes est également préoccupante. 57 % des travailleurs interrogés par le Cedefop estiment qu'ils ne peuvent pas passer à une autre plateforme sans que cela ait un impact négatif sur leurs revenus. Cela limite la mobilité des travailleurs entre les plateformes et aussi entre le travail à la tâche et l'emploi traditionnel.

## LES POLITIQUES EN MATIÈRE DE COMPÉTENCES POUR L'AVENIR DU TRAVAIL À LA TÂCHE DE LA «GIG ECONOMY»

### L'intégration sur le marché du travail

Les données de l'étude CrowdLearn révèlent que le travail à la tâche de la «gig economy» permet de favoriser l'intégration sur le marché du travail et l'inclusion sociale. On constate que les femmes et les immigrés acquièrent plus fréquemment leurs compétences dans ce type de travail que les hommes et les travailleurs autochtones. Cependant, de nombreux nouveaux venus font état de difficultés pour démarrer, faute de disposer d'un historique des retours clients. Pour leur offrir des conditions de concurrence équitables, le Cedefop suggère de mettre en place un système de «micro-stages» subventionnés, dans le cadre duquel les clients des plateformes se voient proposer un tarif subventionné par des travailleurs à la tâche qui n'ont pas d'expérience professionnelle antérieure du travail de plateforme, en échange d'un retour sur leurs performances pour orienter leur formation/perfectionnement.

La mise au point d'un système de validation des compétences par «pré-notation» pris en charge par les plateformes numériques elles-mêmes ou par un tiers neutre est également préconisée. Cela peut donner aux nouveaux arrivants un point de départ en termes de réputation en fonction de leur niveau d'instruction, de leur expérience professionnelle antérieure et de leurs résultats à l'évaluation des compétences.

Le travail de plateforme est parfois considéré comme un outil de lutte contre le chômage des jeunes. Toutefois, les travailleurs qui réussissent sont généralement hautement qualifiés et possèdent un niveau élevé de compétences numériques et techniques avant de s'y engager. Les actions de lutte contre le chômage des jeunes dans le domaine du travail à la tâche via une plateforme numérique peuvent ne pas avoir d'effet si les jeunes n'acquièrent pas les compétences requises avant de commencer ce travail.

### Faciliter la correspondance entre offre et demande de compétences

Pour pallier la portabilité et la transparence limitées des compétences, des expériences et des scores de réputation des travailleurs sur les plateformes et sur les marchés du travail, l'étude CrowdLearn encourage également l'adoption d'une fonction de portefeuille portable faisant office de «passeport numérique», en s'inspirant du nouvel **Europass**, ou éventuellement en s'appuyant sur celui-ci. L'utilisation d'un tel

passeport, conjointement à la création de comptes d'apprentissage en ligne, permettrait aux travailleurs de présenter, de faire de la publicité et de transférer leurs qualifications dans différents contextes. Les décideurs politiques, les ONG ou les syndicats pourraient jouer un rôle de médiateur et travailler avec les plateformes pour encourager les travailleurs en ligne à développer et adopter un tel système de portefeuille, qui permettrait de transcender les limites spécifiques des plateformes et d'améliorer leurs perspectives de mobilité.

La création d'un portail public de validation des compétences respectant les normes de l'UE et internationales en matière de travail et d'apprentissage dans l'économie des plateformes peut également contribuer à ce processus.

Toutefois, pour parvenir à une portabilité totale des qualifications, il convient de lever des obstacles importants aux efforts de normalisation: l'absence perçue d'argument commercial en faveur des principales plateformes, la constante évolution des ontologies de compétences, les spécificités des plateformes et l'absence d'interopérabilité des architectures techniques, ainsi que les réglementations en matière de protection des données.

### Adapter l'enseignement et la formation professionnels initiaux et continus

Les tendances des pratiques d'apprentissage adoptées par les marchés de plateformes en ligne montrent qu'il est urgent que les systèmes d'EFPP s'adaptent. Ils doivent reconnaître et valider l'apprentissage, essentiellement informel, des travailleurs à la tâche via plateforme, faciliter la portabilité de leurs qualifications et fournir une assurance qualité adéquate pour les plateformes qui pourraient devenir des prestataires d'éducation et de formation.

Pour réussir, les travailleurs à la tâche doivent acquérir un large éventail de compétences par le biais de l'éducation et de la formation formelles avant de commencer à travailler dans l'économie des plateformes. L'adaptation et le développement de nouveaux cours, en mettant davantage l'accent sur les compétences numériques et les compétences fondamentales/techniques, l'autorégulation et l'esprit d'entreprise, y compris l'apprentissage des risques et des avantages du travail de plateforme numérique, devraient faire partie intégrante de l'élaboration des programmes d'études, et préparer tous les apprenants à un marché du travail en ligne en expansion.

Le rôle des partenaires sociaux dans l'encouragement à l'éducation et la formation continues est crucial. Les syndicats et les entreprises de plateformes

pourraient s'appuyer sur leurs ressources existantes et développer des partenariats pour étendre les possibilités de formation des travailleurs indépendants en ligne et fournir des orientations à ceux-ci et aux clients.

Pour répondre aux besoins d'apprentissage en flux tendu des travailleurs, les prestataires d'EFP devront reconsidérer leurs partenariats avec des acteurs du marché non conventionnel. Ils devront également adapter leur cadence, leur mode et leurs outils d'enseignement - des cours en ligne courts et spécifiques - aux nouvelles réalités du marché de l'emploi numérique.

**CEDEFOP**Centre européen pour le développement  
de la formation professionnelle

---

**Note d'information** – 9148 FR

Cat. N°: TI-BB-20-004-FR-N

ISBN 978-92-896-3003-0, doi:10.2801/00073

Copyright © Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (Cedefop), 2020

Creative Commons Attribution 4.0 International

---

Les notes d'information sont publiées en allemand, anglais, espagnol, français, grec, italien, polonais et portugais, ainsi que dans la langue du pays assurant la présidence de l'UE. Pour les recevoir régulièrement, abonnez-vous à l'adresse suivante:

[www.cedefop.europa.eu/fr/user/register](http://www.cedefop.europa.eu/fr/user/register)

---

D'autres notes d'information et publications du Cedefop sont disponibles à l'adresse suivante: [www.cedefop.europa.eu/EN/publications.aspx](http://www.cedefop.europa.eu/EN/publications.aspx)

---

Europe 123, Thessaloniki (Pyléa), GRÈCE

Adresse postale: Cedefop service post, 57001, Thermi, GRÈCE

Tél. +30 2310490111, Télécopie +30 2310490020

Courriel: [info@cedefop.europa.eu](mailto:info@cedefop.europa.eu)

---

[www.cedefop.europa.eu](http://www.cedefop.europa.eu)

---