

**« Ces petits boulots qui privent de sécurité financière, de dignité et de tout rêve d'avenir »**

*Think tank* anglais spécialisé dans les technologies dites responsables, Doteveryone dresse un constat amer de la situation des travailleurs de la *gig economy* en Grande-Bretagne, appelée économie des petits boulots en français. Entre les bas salaires, les coûts cachés, la pression permanente d'être toujours disponible et l'absence totale de perspectives, ces travailleurs se sentent pris « *dans des sables mouvants* » et abandonnés par l'État.

Les auteurs du rapport se sont penchés sur le sort des travailleurs britanniques de la *gig economy*. Ils constituent une main-d'œuvre payée à la tâche et gérée *via* des applications mobiles proposées par des plateformes numériques. Alors qu'un Britannique sur sept a déjà eu recours à ce type d'emploi, et qu'un sur dix en accepte au moins une fois par semaine, « *les services qu'ils fournissent - courses en taxi presque instantanées, nettoyage, manucure ou baby-sitting - sont désormais considérés comme allant de soi par les consommateurs* ». Entre 2016 et 2019, le nombre de travailleurs de la *gig economy* a doublé en Grande-Bretagne, représentant désormais un marché estimé à 2 milliards de livres (2,35 milliards d'euros).

Loin de se limiter aux chauffeurs Uber et livreurs Deliveroo, la *gig economy* regroupe aussi « *des graphistes et des traducteurs, des masseurs et des esthéticiennes, des bricoleurs et des nettoyeurs* », dont certains tirent d'ailleurs un revenu correct de ce statut. Si ces emplois constituent une opportunité pour certains ayant déjà des compétences et des moyens, ils deviennent en revanche « *un piège* » pour ceux qui n'en ont pas. Ces petits boulots « *les privent de sécurité financière, de dignité et de tout rêve d'avenir* ». Ils se sentent pris « *comme dans des sables mouvants dont il est très difficile de se sortir* » et « *les bas salaires deviennent des salaires non viables une fois les coûts pris en compte* ». La promesse de flexibilité n'est qu'une façade, puisqu'ils doivent être « *disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et se démener pour chaque mission disponible* », sous peine de ne plus en recevoir s'ils en refusent une seule. L'attribution des commandes, gérée par des algorithmes, les font se sentir « *comme des robots et non des personnes* ».

Doteveryone formule trois recommandations en indiquant pour chacune les évolutions que devraient mettre en œuvre les plateformes responsables de cette économie des petits boulots. La première serait d'offrir à ces travailleurs « *une sécurité financière* » par la mise en place d'un salaire minimum « *qui prenne en compte le coût du travail à la tâche* », accompagnée d'une meilleure information aux clients concernant le prix du service « *et la manière dont il est partagé entre le travailleur et la plateforme* ». Le rapport cite le témoignage d'un chauffeur à Londres : « *Je fais 60 heures [par semaine], je gagne 750 £. Mais il faut ensuite déduire les dépenses, environ 150 £ pour le carburant. Je pourrais gagner 600 £, mais vous devez alors payer l'assurance, la TVA pour les voitures. [...] Vous ne faites que gérer vos dépenses et vous ramenez 150 à 200 £ à la maison.* »

La deuxième recommandation, intitulée « Dignité », suggère que l'automatisation des tâches au sein des plateformes ne justifie pas de faire l'économie de « *structures de gouvernance* » afin de recueillir les questions ou les remarques des travailleurs concernant le fonctionnement des plateformes, afin notamment de pouvoir demander réparation en cas de litige. Un livreur Deliveroo explique ainsi que « *si vous avez un problème et que vous les appelez, ils feront de leur mieux pour ne rien faire. Ils en sont arrivés à un point où ils avaient des centres d'appel aux Philippines, où les gens n'avaient que des scripts* [guides de conversation téléphonique à suivre à la lettre avec un client, NDLR] ».

La troisième recommandation, intitulée « Rêves », propose au gouvernement britannique d'adapter le « *programme national de reconversion* » (*National Retraining Scheme*), adopté à l'automne 2017, pour aider ces travailleurs qui n'y ont pas accès. Les plateformes pourraient leur fournir des « *Help Hotspots* », services d'aide à la vie quotidienne pour qu'ils puissent se reconvertir. À Birmingham, un *microtakster*, (personne payée pour la réalisation d'une micro-tâche numérique - voir [La rem n°37, p.70](#)), témoigne en ce sens : « *Je n'ai pas le temps d'améliorer mes compétences car ma priorité numéro un est de gagner suffisamment pour survivre et être à l'aise* ».

Sollicités par l'AFP après la publication du rapport, Deliveroo et Uber n'ont pas répondu.

[Better work in the gig economy](#), Perera K, Ohrvik-Stott, J and Miller C., Doteveryone, January 2020.