

NOTE D'INFORMATION

Préparée pour la
2^e Réunion de la Commission mondiale sur l'avenir du travail
15-17 février 2018

#5

**Groupe 3: La technologie au service du développement social,
environnemental et économique**

La qualité de l'emploi dans l'économie des plates-formes numériques

L'établissement, en août 2017, de la Commission mondiale sur l'avenir du travail a marqué le début de la deuxième phase de l'Initiative du centenaire de l'OIT sur l'avenir du travail. Les six groupes thématiques serviront de base à la poursuite des discussions de la Commission mondiale. Ils portent sur les principaux enjeux à prendre en considération si l'on veut que le travail de demain assure la sécurité, l'égalité et la prospérité. Une série de notes d'information, préparées dans le cadre de chacun des groupes proposés, ont pour but d'encourager la discussion sur un certain nombre de questions relevant des différents thèmes. Les groupes thématiques ne sont pas nécessairement liés à la structure du rapport final.

Liste des notes d'information

Groupe 1: Rôle que joue le travail pour les individus et la société

#1. Individus, travail et société

#2. Répondre à la situation des jeunes et à leurs aspirations

Groupe 2: Mettre fin à l'inégalité systématique des femmes sur le lieu de travail dans le monde

#3. Répondre aux préoccupations liées aux marchés du travail inclusifs et à l'égalité des sexes

#4. Autonomisation des femmes qui travaillent dans l'économie informelle

Groupe 3: La technologie au service du développement social, environnemental et économique

#5. La qualité de l'emploi dans l'économie des plates-formes numériques

#6. Impact des technologies sur la qualité et la quantité des emplois

Groupe 4: Gérer le changement à toutes les étapes de l'éducation

#7. Gérer les transitions tout au long de la vie

#8. Systèmes et politiques de développement des compétences pour la main-d'œuvre de demain

Groupe 5: Nouvelles approches de la croissance et du développement

#9. Nouveaux modèles économiques pour une croissance inclusive

#10. Des chaînes de valeur mondiales pour un avenir inclusif et durable

Groupe 6: L'avenir de la gouvernance du travail

#11. Nouvelles orientations pour la gouvernance du travail

#12. Approches innovantes pour garantir une protection sociale universelle pour l'avenir du travail

Introduction

«L'économie des plates-formes numériques» est apparue au début des années 2000, parallèlement à l'expansion de l'Internet, offrant de nouvelles perspectives pour la production et la fourniture d'un éventail de services par l'intermédiaire de marchés en ligne (plates-formes). Les plates-formes de travail numérique revêtent des formes diverses, bien qu'il soit opportun d'établir une distinction entre le «microtravail» et le «travail sur appel par l'intermédiaire d'applications mobiles» (De Stefano, 2016). Le terme «microtravail» désigne le plus souvent des activités ou des services qui sont effectués en ligne, quel que soit le lieu d'exécution. Si certains emplois impliquent le passage d'un travail exécuté hors ligne à un travail relevant de l'économie en ligne, dans d'autres cas il s'agit de tâches nouvelles qui favorisent le bon fonctionnement de secteurs d'activité en ligne, telles que la modération des contenus sur les sites de réseaux sociaux, le catalogage de produits en ligne et la transcription de vidéos sur YouTube. Le terme «travail sur appel par l'intermédiaire d'applications mobiles» désigne des activités ou des services physiques qui sont effectués au niveau local; les activités caractéristiques sont notamment les services de transport et de livraison, ainsi que les services à domicile. Dans ces cas, une application est utilisée pour appairer la demande et l'offre de travail, généralement dans une zone géographiquement délimitée.

Si le taux d'emploi par l'intermédiaire de plates-formes de travail numérique reste faible – les estimations varient entre 0,5 pour cent de la main-d'œuvre aux Etats-Unis (Farrell et Greig, 2016) et 5 pour cent de la main-d'œuvre en Europe (Parlement européen, 2017)¹ –, il est prévu que le taux de travail numérique augmente à l'avenir, dans la mesure où de plus en plus d'emplois, ou de tâches, ne seront plus exécutés hors ligne mais relèveront de l'économie en ligne. En outre, les gouvernements de certains pays en développement, notamment la Malaisie et le Nigéria, ont déjà adopté des stratégies en vue d'encourager leurs travailleurs à s'engager sur la voie du travail numérique (Graham, Hjorth et Lehdonvirta, 2017). Toutefois, force est de constater que l'on sait encore peu de choses sur la qualité des emplois créés dans l'économie des plates-formes numériques.

La présente note d'information résume certaines études empiriques portant sur la qualité de l'emploi dans l'économie des plates-formes numériques, en particulier pour ce qui est des plates-formes de microtravail, en s'inspirant des études sur les microtravailleurs réalisées par le BIT ainsi que de la documentation existante.

Principaux constats

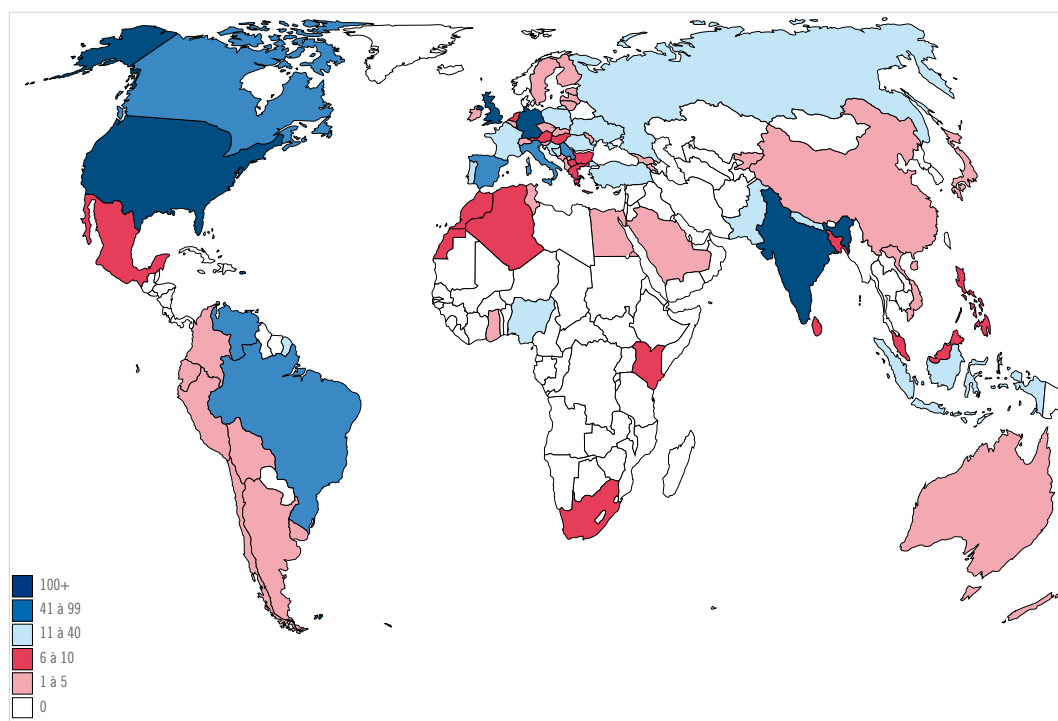
Les entreprises numériques en ligne servent d'intermédiaire entre des prestataires de services et des consommateurs pour la fourniture de travail ou de services. De fait, la relation se compose généralement de trois parties: le *crowdsourcer* (qui désigne souvent le client ou le demandeur), l'intermédiaire (la plate-forme) et les travailleurs. Bien qu'elles diffèrent considérablement l'une de l'autre, les plates-formes de travail

¹ L'étude réalisée par le Parlement européen, dans laquelle une définition plus large est appliquée, montre qu'entre 1 et 5 pour cent de la population adulte au sein de l'UE a participé à un moment donné à un travail rémunéré dans l'économie des plates-formes numériques» (Parlement européen, 2017, p. 38).

numérique remplissent toutes trois fonctions précises: 1) apparier les travailleurs et la demande de travail; 2) fournir un ensemble d'outils et de services communs qui permettent l'exécution d'un travail en échange d'une rémunération; et 3) établir des règles de gouvernance qui visent à récompenser les bons acteurs et à décourager tout mauvais comportement (Choudary, à paraître). Les plates-formes numériques présentent des différences en matière d'architecture; si certaines permettent d'échanger des services facilement substituables ou normalisés (il s'agit de plates-formes comme Uber ou CrowdFlower), d'autres fournissent un espace aux travailleurs pour qu'ils puissent développer des services plus spécialisés et créer un réseau (par exemple Toptal). En conséquence, l'architecture de la plate-forme a de grandes incidences sur l'autonomie des travailleurs, ainsi que sur leurs conditions de travail et sur leurs revenus. En leur qualité de «gardiennes» de la demande, les plates-formes peuvent assimiler les travailleurs à des «marchandises», et ce à différents niveaux. Un ensemble de facteurs permet de définir si une plate-forme donnée peut être considérée comme un levier pour l'entrepreneuriat et une agence libre, ou comme un terreau pour l'exploitation des travailleurs (Choudary, à paraître).

Les microtravailleurs sont éparpillés dans le monde entier, tant dans les pays développés que dans les pays en développement. Il ressort des travaux menés par le BIT sur les plates-formes de microtâches en anglais qu'un nombre important de travailleurs se concentre en Amérique du Nord et en Amérique latine, en Europe occidentale, centrale et orientale, en Fédération de Russie, ainsi qu'en Asie du Sud et dans certaines régions d'Afrique (figure 1)².

Figure 1. Pays où vivent des microtravailleurs



Source: Rani et Furrer, à paraître. Calculs fondés sur l'enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2017.

Note: Les couleurs indiquent la fréquence (groupée) des participants à l'enquête.

2 Pour plus de détails sur les travaux réalisés par le BIT, voir BIT (à paraître), Berg (2016) et Rani et Furrer (à paraître).

Étant donné que le microtravail peut être facilement exécuté partout dans le monde, à condition de disposer d'une connexion Internet fiable, de nombreux gouvernements et décideurs, tant dans les pays développés que dans les pays en développement, se sont engagés sur la voie du microtravail, en ce qu'il représente une source potentielle de bons emplois et entraîne des retombées positives pour les secteurs concernés (Kuek et coll., 2015; Schriner et Oerther, 2014; Nickerson, 2014). De plus, le microtravail offre aux travailleurs une certaine souplesse, dans la mesure où ceux-ci peuvent choisir quand, où et comment travailler, et décider des tâches à exécuter (Felstiner, 2011; Ipeirotis et Horton, 2011; Barnes, Green et de Hoyos, 2015). Par conséquent, les travailleurs handicapés ou ceux ayant des responsabilités familiales – ainsi que les habitants de zones rurales ou de zones en crise économique – sont largement représentés parmi les microtravailleurs (Zyskowski et coll., 2015; Berg, 2016). Les plates-formes sont également perçues comme un moyen efficace de mener des activités commerciales, étant donné que les entreprises peuvent accéder à un réservoir de main-d'œuvre différent à un moindre coût.

Même si elles recèlent un potentiel pour la création de débouchés professionnels, les plates-formes de microtravail suscitent un certain nombre de préoccupations liées au statut professionnel flou des travailleurs, au traitement injustifié, aux faibles revenus, au défaut de paiement, à l'absence de protection sociale et à la difficulté de se faire entendre (Nickerson, 2014; De Stefano, 2016). La plupart des plates-formes n'appliquent pas les mesures de protection des employés prévues par la législation du travail en vigueur, étant donné que les travailleurs sont embauchés principalement en tant qu'entrepreneurs indépendants. Si certains travailleurs ont en effet le statut de travailleur indépendant, dans d'autres cas des travailleurs peuvent figurer à tort dans une catégorie afin de contourner des obligations découlant de la législation du travail (Rogers, 2016)³.

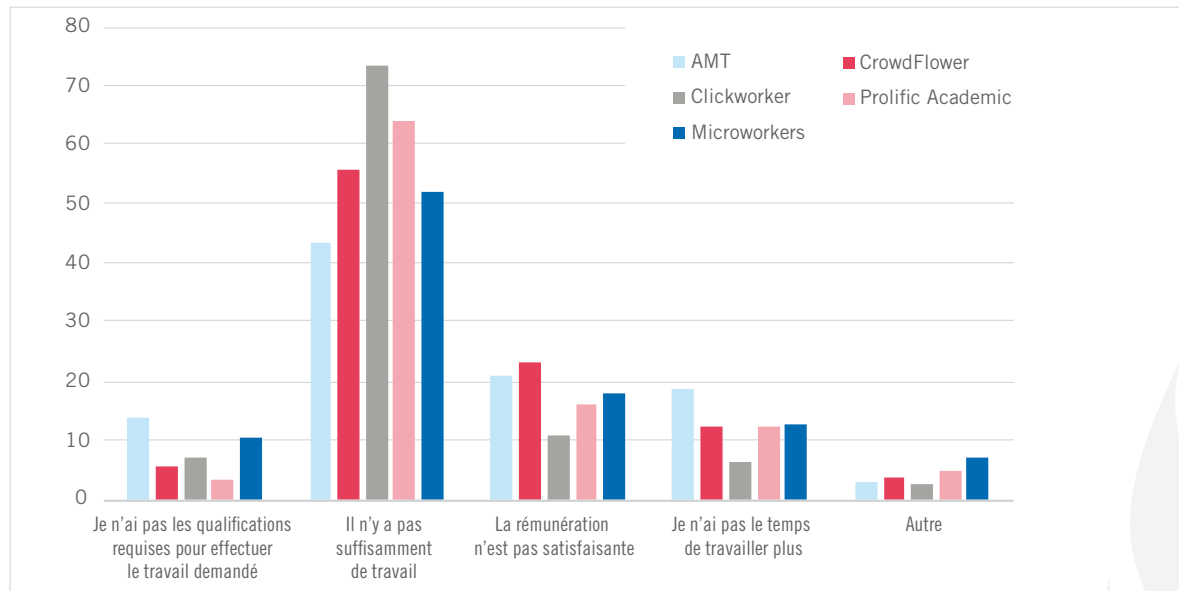
Bien que le travail offre une certaine souplesse, des études montrent que l'offre de travail est supérieure à la demande (Ipeirotis et Horton, 2011). De fait, le manque de travail soulève de grandes inquiétudes: 89 pour cent des microtravailleurs ayant participé à l'enquête conduite par le BIT ont en effet indiqué vouloir exécuter davantage de microtravail, même si 44 pour cent d'entre eux accèdent à plus d'une plate-forme. À la question de savoir pourquoi ils n'effectuent pas davantage de microtravail, la plupart des participants ont répondu «qu'il n'y a[vait] pas suffisamment de travail» (49 pour cent), tandis que d'autres ont indiqué que la rémunération n'était pas satisfaisante (22 pour cent) (figure 2).

Rémunérations faibles. Plusieurs études montrent que les microtravailleurs sont faiblement rémunérés, du moins au regard des normes en vigueur dans les pays industrialisés (Felstiner, 2011; Bergvall-Kåreborn et Howcroft, 2014). Il ressort de l'enquête conduite par le BIT que les revenus varient selon la plate-forme et le pays du travailleur (Rani et Furrer, à paraître). CrowdFlower et Microworkers sont les plates-formes qui rémunèrent le moins les travailleurs, avec un salaire horaire d'environ 2 dollars E.-U. Prolific Academic et Amazon Mechanical Turk (AMT) sont en revanche les plates-formes les plus rémunératrices, avec un salaire horaire d'environ 4,4 et 3,6 dollars E.-U. respectivement. Toutefois, les revenus sur la plate-forme AMT varient en fonction du pays d'origine, les travailleurs en Inde gagnant presque 4 dollars E.-U. de moins par heure que leurs homologues aux États-Unis⁴. En outre, 75 pour cent des microtravailleurs

³ Les travailleurs sont tenus d'accepter les conditions définies par la plate-forme, qui ne sont pas négociables, afin de pouvoir accéder aux offres d'emploi sur la plate-forme en question. Ces conditions prévoient souvent des «dispositions relatives aux entrepreneurs indépendants» qui indiquent clairement que le travailleur n'est pas un salarié et que la plate-forme n'est pas tenue de garantir des protections ou des avantages dont bénéficient les travailleurs réguliers (De Stefano, 2016).

⁴ Ces chiffres correspondent à des revenus bruts et ne tiennent pas compte des impôts susceptibles d'être payés. Par exemple, en tant qu'entrepreneurs indépendants, les travailleurs des États-Unis doivent, conformément à la législation en vigueur, payer des cotisations sociales sur ce qu'ils gagnent, outre l'impôt sur le revenu.

Figure 2. Raisons pour lesquelles les travailleurs n'effectuent pas davantage de microtravail, par plate-forme



Source: Rani et Furrer, à paraître. Calculs fondés sur l'enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2017.

aux Etats-Unis perçoivent un revenu inférieur au salaire horaire minimum fixé au niveau fédéral. Force est de constater que la faiblesse de la rémunération peut être attribuée en partie au fait que les travailleurs consacrent beaucoup de temps à du travail non rémunéré, par exemple quand ils cherchent des tâches à effectuer, participent à des essais de qualification et font des recherches sur la fiabilité des clients pour s'assurer du versement de leur revenu. Au cours d'une semaine ordinaire, les travailleurs travaillent pendant environ 24,8 heures, dont 18,6 heures correspondent à du travail rémunéré et 6,2 heures à du travail non rémunéré. En d'autres termes, pour chaque heure de travail rémunéré, les travailleurs passent 20 minutes à effectuer des tâches non rémunérées. Une analyse fondée sur les données récemment conduite, dans le cadre de laquelle un module d'extension suivait les données de connexion sur la plate-forme AMT d'environ 2 500 travailleurs sur deux ans, a montré que, lorsque le travail non rémunéré était pris en considération, le salaire horaire moyen des travailleurs était d'environ 3,13 dollars E.-U. (Hara et coll., 2018).

La faiblesse de la rémunération s'accompagne d'un autre problème, à savoir le non-paiement des travailleurs pour les tâches qu'ils ont effectuées. Si les travailleurs font preuve d'une grande souplesse pour exécuter leurs tâches en tout lieu et à toute heure et n'ont pas de chef qui les supervise, leur travail est généralement contrôlé par un algorithme – appelé «algorithme de gestion» (Lee et coll., 2015). Les résultats des travaux menés par le BIT montrent que les travailleurs ayant plus de six mois d'expérience se heurtent à un grand nombre de rejets: par exemple, 43 pour cent ont vu au moins 5 pour cent de leur travail refusé, tandis que 32 pour cent ont vu au moins 10 pour cent de leur travail refusé (Rani et Furrer, à paraître). Un certain nombre de plates-formes possèdent des clauses de rejet (comme les plates-formes AMT, Clickworker et Microworkers) qui permettent aux clients ou aux demandeurs de refuser des travaux jugés insatisfaisants, en fournissant peu voire pas de justification, tout en étant autorisés à conserver ces travaux (Felstiner, 2011; Berg, 2016).

Protection sociale. L'un des éléments importants qui permet d'évaluer la qualité d'un emploi consiste à savoir s'il confère aux travailleurs des protections contre des risques tels que la maladie, le handicap et le chômage, et s'il les prépare à la retraite. Dans la mesure où la plupart des plates-formes numériques classent les travailleurs dans la catégorie des entrepreneurs indépendants, les travailleurs sont seuls responsables du versement de contributions à la sécurité sociale, outre le fait qu'ils ne peuvent prétendre à d'autres formes de protection des travailleurs. En conséquence, et compte tenu du faible niveau de rémunération, il n'est pas étonnant que seule une petite part des travailleurs déclare cotiser à la sécurité sociale ou à un fonds de retraite. Dans le cas des 56 pour cent de travailleurs déclarant que le microtravail est leur emploi principal, 55 pour cent seulement indiquent avoir accès à une couverture santé – et 24 pour cent seulement cotisent à leur assurance-maladie. Ces chiffres sont encore plus faibles en ce qui concerne les retraites: 25 pour cent des travailleurs seulement ont accès à un régime de retraite, tandis que 15 pour cent seulement cotisent pour leur retraite. On observe des différences selon les régions, les travailleurs d'Europe occidentale bénéficiant d'une meilleure couverture que ceux d'Europe orientale, d'Asie, d'Afrique et d'Amérique latine (Rani et Furrer, à paraître).

Quelques considérations

Le travail des plates-formes numériques génère des recettes importantes et offre des débouchés professionnels pour de plus en plus de travailleurs. Il permet aux travailleurs qui seraient en principe exclus du marché du travail, en raison d'un handicap, de responsabilités familiales ou d'une maladie, d'apporter leur participation. Toutefois, les conditions de travail continuent de susciter des inquiétudes. En outre, les modalités actuelles soulèvent des questions quant aux niveaux nécessaires de protection des microtravailleurs. Force est de constater que la réglementation de cette forme de travail pose de nombreux défis.

- L'économie des plates-formes numériques a été sous le feu des projecteurs durant l'année écoulée. Cette attention est-elle justifiée? Le microtravail restera-t-il une forme de travail propre à un marché de niche ou est-il le précurseur de tendances plus larges?
- Le débat a porté principalement sur le statut professionnel des microtravailleurs. Les cadres juridiques et institutionnels existants doivent-ils être adaptés au travail des plates-formes numériques? Est-il nécessaire d'avoir une «catégorie intermédiaire» entre travail et travail indépendant? La définition juridique de «salarié» doit-elle être élargie?
- Comment peut-on garantir les droits fondamentaux des travailleurs? Quels sont les mécanismes d'application nécessaires pour veiller au respect de ces droits?
- Comment les travailleurs de l'économie des plates-formes numériques peuvent-ils faire valoir leurs intérêts? Comment ces travailleurs peuvent-ils négocier en vue d'obtenir un meilleur salaire et de meilleures conditions de travail?
- Comment les conditions minimales d'emploi, telles que le salaire minimum, peuvent-elles être réglementées? Comment peut-on offrir aux travailleurs de l'économie des plates-formes numériques une protection sociale adéquate?
- Quelles sont les incidences du microtravail à l'échelle mondiale sur les efforts déployés en vue de garantir le travail décent?

Bibliographie

Barnes, S.-A.; Green, A.; de Hoyos, M. 2015. «Crowdsourcing and work: Individual factors and circumstances influencing employability», *New Technology, Work and Employment*, vol. 30, n° 1, pp. 16-31.

Berg, J. 2016. *Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers*, Conditions of Work and Employment Series No. 74 (Genève, BIT).

Bergvall-Kåreborn, B.; Howcroft, D. 2014. «Amazon Mechanical Turk and the commodification of labour», *New Technology, Work and Employment*, vol. 29, n° 3, pp. 213-223.

BIT (Bureau international du Travail). A paraître. *Working conditions on micro-task platforms* (Genève).

Choudary, S. P. A paraître. *Do digital platforms empower or exploit workers? A framework*, document établi pour la Commission mondiale sur l'avenir du travail de l'OIT (Genève, BIT).

De Stefano, V. 2016. *The rise of the “just-in-time workforce”: On-demand work, crowdwork and labour protection in the “gig-economy”*, Conditions of Work and Employment Series No. 71 (Genève, BIT).

Farrell, D.; Greig, F. 2016. *The online platform economy: Has growth peaked?* (Washington, DC, JPMorgan Chase Institute).

Felstiner, A. 2011. «Working the crowd: Employment and labor law in the crowdsourcing industry», *Berkeley Journal of Employment and Labor Law*, vol. 32, n° 1, pp. 143-204.

Graham, M.; Hjorth, I.; Lehdonvirta, V. 2017. «Digital labour and development: Impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods», *Transfer: European Review of Labour and Research*, vol. 23, n° 2, pp. 135-162.

Hara, K.; Adams, A.; Milland, K.; Savage, S.; Callison-Burch, C.; Bingham, J. P. 2018. *A data-driven analysis of workers' earnings on Amazon Mechanical Turk*, Association for Computing Machinery (ACM) Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI), Montréal, 21-26 avril.

Ipeirotis, P. G.; Horton, J. J. 2011. *The need for standardization in crowdsourcing*, document de conférence, Proceedings of the Workshop on Crowdsourcing and Human Computation, Association for Computing Machinery (ACM) Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI), Vancouver, 7-12 mai.

Kuek, S. C.; Paradi-Guilford, C.; Fayomi, T.; Imaizumi, S.; Ipeirotis, P.; Pina, P.; Singh, M. 2015. *The global opportunity in online outsourcing* (Washington, DC, Banque mondiale).

Lee, M. K.; Kusbit, D.; Metsky, E.; Dabbish, L. 2015. *Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers*, Proceedings of the Association for Computing Machinery (ACM) Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI), Séoul, 18-23 avril.

Means, B.; Seiner, J. A. 2016. «Navigating the Uber economy», *University of California, Davis Law Review*, vol. 49, n° 4, pp. 1511-1546.

Nickerson, J. V. 2014. «Crowd work and collective learning», dans l'ouvrage publié sous la direction d'A. Littlejohn et A. Margaryan: *Technology-enhanced professional learning: Processes, practices, and tools* (New York, NY, Routledge).

Parlement européen. 2017. *The social protection of workers in the platform economy*, Etude pour la Commission de l'emploi et des affaires sociales (EMPL), IP/A/EMPL/2016-11, Direction générale des politiques internes de l'Union (Bruxelles). Résumé français: «La protection sociale des travailleurs dans l'économie des plateformes».

Rani, U.; Furrer, M. A paraître. «On-demand digital economy: Work and income security among workers», *Journal of Economics and Statistics*.

Rogers, B. 2016. «Employment rights in the platform economy: Getting back to basics», *Harvard Law and Policy Review*, vol. 10, n° 2, pp. 479-520.

Schriner, A.; Oerther, D. 2014. «No really, (crowd) work is the silver bullet», *Procedia Engineering*, vol. 78, pp. 224-228.

Zyskowski, K.; Ringel Morris, M.; Bigham, J. P.; Gray, L. M.; Kane, S. K. 2015. *Accessible crowdwork? Understanding the value in and challenge of microtask employment for people with disabilities*, Proceedings of the 18th Association for Computing Machinery (ACM) Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing, Vancouver, 1-18 mars.



