



► Annexe 1

Plateformes de travail numériques: estimations du nombre de travailleurs, des investissements et des recettes

Tableau A1.1 Liste des codes des noms de pays

Pays	ISO Alpha 3	Pays	ISO Alpha 3	Pays	ISO Alpha 3
Afrique du Sud	ZAF	Espagne	ESP	Norvège	NOR
Albanie	ALB	États-Unis	USA	Nouvelle-Zélande	NZL
Algérie	DZA	Éthiopie	ETH	Ouganda	UGA
Allemagne	DEU	Fédération de Russie	RUS	Pakistan	PAK
Argentine	ARG	Finlande	FIN	Pays-Bas	NLD
Arménie	ARM	France	FRA	Pérou	PER
Australie	AUS	Géorgie	GEO	Philippines	PHL
Bangladesh	BGD	Ghana	GHA	Pologne	POL
Bélarus	BLR	Grèce	GRC	Portugal	PRT
Bénin	BEN	Inde	IND	République de Moldova	MDA
Bolivie, État plurinational de	BOL	Indonésie	IDN	République dominicaine	DOM
Bosnie-Herzégovine	BIH	Irlande	IRL	Roumanie	ROU
Brésil	BRA	Israël	ISR	Royaume-Uni	GBR
Bulgarie	BGR	Italie	ITA	Sainte-Lucie	LCA
Cameroun	CMR	Jamaïque	JAM	Sénégal	SEN
Canada	CAN	Japon	JPN	Serbie	SRB
Chili	CHL	Kazakhstan	KAZ	Singapour	SGP
Chine	CHN	Kenya	KEN	Slovaquie	SVK
Chypre	CYP	Macédoine du Nord	MKD	Sri Lanka	LKA
Colombie	COL	Madagascar	MDG	Suède	SWE
Costa Rica	CRI	Malaisie	MYS	Thaïlande	THA
Croatie	HRV	Maroc	MAR	Tunisie	TUN
Danemark	DNK	Maurice	MUS	Turquie	TUR
Égypte	EGY	Mexique	MEX	Ukraine	UKR
El Salvador	SLV	Népal	NPL	Uruguay	URY
Émirats arabes unis	ARE	Nicaragua	NIC	Venezuela, République bolivarienne du	VEN
Équateur	ECU	Nigéria	NGA	Viet Nam	VNM

Tableau A1.2 Estimations de la proportion de travailleurs effectuant des tâches sur des plateformes numériques

Référence	Estimation	Pays et années	Période/proportion du revenu	Définition
Urzi Brancati, Pesole et Fernández Macías (2020)	9,5-11 % de la population adulte (entre 16 et 74 ans)	16 États membres de l'UE*, 2018	Ont déjà tiré un revenu de la fourniture de services via des plateformes en ligne.	Fournir du travail via des plateformes; le paiement est effectué numériquement via la plateforme, et les tâches sont effectuées soit en ligne, soit sur place.
	1,9-2,4 % de la population adulte		Ont fourni des services via des plateformes mais moins d'une fois par mois au cours de l'année écoulée.	
	3,1 % de la population adulte		Au moins une fois par mois, mais moins de 10 heures par semaine et moins de 25 % de leur revenu via les plateformes.	
	4,1 % de la population adulte		Au moins une fois par mois, pendant 10 à 19 heures ou entre 25 et 50 % de leur revenu via des plateformes.	
	1,4 % de la population adulte		Au moins une fois par mois, au moins 20 heures par semaine ou au moins 50 % de leur revenu via des plateformes.	
Pesole <i>et al.</i> (2018)	9,7 % en moyenne 6-12 % de la population adulte	14 États membres de l'UE, 2017	Ont fourni des services à n'importe quel moment dans le passé.	Fournir des services via des plateformes de travail (localisé et en ligne).
	8 % en moyenne 4-10 % de la population adulte		Ont fourni des services régulièrement au moins une fois par mois au cours de l'année écoulée.	
Alsos <i>et al.</i> (2017)	1 % de la population en âge de travailler	Norvège, 2016-17	Ont gagné de l'argent grâce aux plateformes de travail au cours de l'année écoulée.	
CIPD (2017)	4 % des adultes actifs (18-70 ans)	Royaume-Uni, 2016	Ont effectué un travail rémunéré sur une plateforme au moins une fois au cours des 12 derniers mois.	Le travail de plateforme comprend l'exécution de tâches en ligne, la fourniture de transport ou la livraison physique de nourriture ou d'autres marchandises.
Huws <i>et al.</i> (2017)	9-12 % en Allemagne, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et en Suède 18-22 % en Autriche, Italie et Suisse	Allemagne, Autriche, Italie, Pays-Bas, Royaume-Uni, Suède, Suisse, 2016-17	Ont fait du travail de plateforme à n'importe quel moment dans le passé.	Travail payé via une plateforme en ligne, comme les plateformes de travail indépendant, ou effectué à l'extérieur de son domicile sur des plateformes de travail localisé.
	6-8 % en Allemagne, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et en Suède 13-15 % en Autriche, Italie et Suisse		Font du travail de plateforme au moins tous les mois.	
	5-6 % en Allemagne, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et en Suède 9-12 % en Autriche, Italie et Suisse		Font du travail de plateforme au moins toutes les semaines.	
Farrell, Greig et Hamoudi (2018)	1,6 % sur toutes les plateformes 1,1 % sur les plateformes de travail, 0,2 % sur les plateformes de capital, 0,4 % sur la vente (28 millions de comptes bancaires américains)	États-Unis, 2016	Ont gagné un revenu grâce au travail de plateforme au cours du dernier mois.	Les plateformes de travail sont celles sur lesquelles les participants effectuent des tâches discrètes, et les plateformes de capital sont celles dont les participants vendent des biens ou louent des actifs.
	4,5 % sur toutes les plateformes		Ont gagné un revenu grâce au travail de plateforme au cours de l'année écoulée.	

Tableau A1.2 (suite)

Référence	Estimation	Pays et années	Période/proportion du revenu	Définition
Burson-Marsteller, The Aspen Institute et Time (2016)	42 % de la population adulte	États-Unis, 2015	Ont acheté ou utilisé un des services.	Les services dans l'économie à la demande comprennent le covoiturage, le partage de logement, les services de tâches, la location de voiture à court terme ou la livraison de nourriture ou de biens.
	22 % de la population adulte		Ont proposé au moins un des services dans le passé.	
	7 % de la population adulte		Gagnent au cours d'un mois type au moins 40 % grâce à l'économie à la demande.	
Katz et Krueger (2016)	0,5 % de la population active	États-Unis, 2015	Période de référence – une semaine.	Travailler par un intermédiaire en ligne.
Enquêtes réalisées par les bureaux statistiques nationaux				
Suisse, OFS (2020)	0,4 % de la population 1,6 % de la population	Suisse, 2019	Au cours des 12 derniers mois.	Ont travaillé via une plateforme d'intermédiation numérique. Ont fourni des services par l'intermédiaire d'une plateforme numérique.
États-Unis, BLS (2018)	1 % de l'emploi total	États-Unis, 2017	Au cours de la semaine écoulée.	Travailleurs par voie électronique qui effectuent des travaux ou des tâches de courte durée par l'intermédiaire de sites Web ou d'applications mobiles qui les mettent en contact avec des clients et organisent le paiement des tâches.
Ilsøe et Weber Madsen (2017)	2,4 % de la population en âge de travailler	Danemark, 2017	Au cours de l'année écoulée.	Ont gagné de l'argent via des plateformes numériques, de travail ou de capital.
	1 % de la population en âge de travailler		Au cours de l'année écoulée.	Ont gagné de l'argent via une plateforme de travail comme Upwork et Happy Helper.
	1,5 % de la population en âge de travailler		Au cours de l'année écoulée.	Ont gagné de l'argent via une plateforme de capital comme Airbnb et GoMore.
Suède, SOU (2017)	4,5 % de la population en âge de travailler	Suède, 2016	Au cours de l'année écoulée.	Ont essayé d'obtenir une mission via une plateforme numérique.
	2,5 % de la population en âge de travailler		Au cours de l'année écoulée.	Ont travaillé via une plateforme numérique.
Canada, Statcan (2017)	9,5 % de la population adulte (≥ 18 ans) (7 % de services de transport; 4,2 % d'hébergement)	Canada, 2015-16	Au cours des 12 derniers mois.	Ont eu recours soit à des services de transport entre particuliers, soit à des services d'hébergement privé.
	0,3 % de la population adulte (≥ 18 ans)		Au cours des 12 derniers mois.	Ont proposé des services de transport entre particuliers.
	0,2 % de la population adulte (≥ 18 ans)		Au cours des 12 derniers mois.	Ont proposé des services d'hébergement privé.
Statistics Finland (2018)	7 % de la population adulte	Finlande, 2017	Au cours des 12 derniers mois.	Ont travaillé ou gagné des revenus sur les plateformes suivantes: Airbnb, Uber, Tori.fi/Huuto.net, Solved et autres.

* Ces 16 États membres de l'UE sont l'Allemagne, la Croatie, l'Espagne, la Finlande, la France, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lituanie, les Pays-Bas, le Portugal, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovaquie, la Suède et la Tchéquie.

Source: Synthèse du BIT.

Tableau A1.3 Financement total par le capital-risque et d'autres investisseurs, certaines catégories de plateformes de travail numériques, par région et type de plateforme, 1999-2020

	Financement (millions de dollars É.-U.)	Nombre de plateformes	Nombre de pays
Livraison	37495	164	47
Afrique	13	5	4
Amérique du Nord	11 116	44	2
Amérique latine et Caraïbes	3 019	15	9
Asie centrale et occidentale	51	6	4
Asie de l'Est	8 915	16	3
Asie du Sud	4 199	21	2
Asie du Sud-Est et Pacifique	222	8	3
États arabes	48	6	5
Europe de l'Est	110	10	3
Europe de l'Ouest	9 803	33	12
VTC	62 784	61	30
Afrique	45	8	6
Amérique du Nord	33 032	19	1
Amérique latine et Caraïbes	337	6	3
Asie centrale et occidentale	929	2	2
Asie de l'Est	21 581	4	2
Asie du Sud	3 850	5	4
Asie du Sud-Est et Pacifique	26	4	2
États arabes	772	1	1
Europe de l'Est	1 001	2	2
Europe de l'Ouest	1 211	10	7
Travail en ligne	2 690	142	31
Amérique du Nord	1 601	66	2
Amérique latine et Caraïbes	2	4	3
Asie centrale et occidentale	113	4	2
Asie de l'Est	579	11	3
Asie du Sud	7	6	2
Asie du Sud-Est et Pacifique	77	9	5
États arabes	0,3	1	1
Europe de l'Est	12	5	3
Europe de l'Ouest	299	36	10
Hybride	16 999	5	4
Afrique	908	1	1
Asie de l'Est	991	2	1
Asie du Sud-Est et Pacifique	15 100	2	2

Source: Base de données Crunchbase.

**Tableau A1.4 Recettes annuelles estimées
des plateformes de travail numériques, par région
et par type de plateforme, 2019-20**

	Recettes (millions de dollars É.-U.)	Nombre de plateformes	Nombre de pays
Livraison	25063	191	36
Afrique	10	3	4
Amérique du Nord	9 104	34	1
Amérique latine et Caraïbes	934	6	4
Asie centrale et occidentale	231	1	1
Asie de l'Est	9 107	101	4
Asie du Sud	690	10	1
Asie du Sud-Est et Pacifique	90	6	5
États arabes	113	7	3
Europe de l'Est	63	7	5
Europe de l'Ouest	4 772	16	8
Transport	17343	31	18
Afrique	7	2	2
Amérique du Nord	14 521	9	1
Amérique latine et Caraïbes	17	2	1
Asie centrale et occidentale	1 000	1	1
Asie de l'Est	401	1	1
Asie du Sud	460	4	3
Asie du Sud-Est et Pacifique	17	3	2
États arabes	119	1	1
Europe de l'Est	501	1	1
Europe de l'Ouest	300	7	5
Travail en ligne	2509	107	22
Afrique	2	1	1
Amérique du Nord	1 572	61	2
Amérique latine et Caraïbes	1	1	1
Asie centrale et occidentale	107	1	1
Asie de l'Est	127	6	3
Asie du Sud	26	7	1
Asie du Sud-Est et Pacifique	494	7	4
Europe de l'Est	24	3	2
Europe de l'Ouest	155	20	7
Hybride	6273	5	4
Afrique	180	1	1
Asie de l'Est	2 493	2	1
Asie du Sud-Est et Pacifique	3 600	2	2

Source: Base de données Owler, rapports annuels et déclarations des plateformes à la Securities and Exchange Commission des États-Unis.

Tableau A1.5 Fusions et acquisitions dans les plateformes de livraison

Nom de la plateforme	Fusion/acquisition	Nom de la plateforme/entreprise (fusionnée avec/acquise par)	Date de la fusion/acquisition
Appetito24	Acquisition	PedidosYa (acquis par Delivery Hero)	14.08.2017
Baedaltong	Acquisition	Delivery Hero	09.12.2014
BGMENU.com	Acquisition	Takeaway.com (maintenant Just Eat Takeaway.com)	23.02.2018
Canary Flash	Acquisition	Just Eat (maintenant Just Eat Takeaway.com)	01.09.2019
Carriage	Acquisition	Delivery Hero	29.05.2017
Caviar	Acquisition	DoorDash	01.08.2019
Chef Shuttle	Acquisition	Bitesquad	23.06.2017
CitySprint	Acquisition	LDC	19.02.2016
Dáme Jídlo	Acquisition	Delivery Hero	09.01.2015
Daojia	Acquisition	Yum! China	17.05.2017
Delicious Deliveries	Acquisition	Bitesquad	10.10.2017
Deliveras	Acquisition	Delivery Hero	12.02.2018
Delivery.com	Acquisition	Uber	11.10.2019
Delyver	Acquisition	Big Basket	12.06.2015
Domicilios.com	Acquisition	iFood	08.04.2020
Doorstep Delivery	Acquisition	Bitesquad	28.08.2017
Eat24	Acquisition	Grubhub	03.08.2017
Eats Media	Acquisition	delivery.com	26.08.2009
Eda.ua	Acquisition	Menu Group (UK) Limited	05.08.2019
Favor	Acquisition	HE Butt Grocery	15.02.2018
Feedr	Acquisition	Compass Group PLC	26.05.2020
Foodarena.ch	Acquisition	Takeaway.com (maintenant Just Eat Takeaway.com)	22.06.2018
Foodfly	Acquisition	Delivery Hero	20.09.2017
Foodfox	Acquisition	Yandex	28.11.2017
Foodie Call	Acquisition	Bitesquad	10.10.2017
FoodNinjas	Acquisition	Velonto	04.2020
Foodonlick.com	Acquisition	Delivery Hero	05.2015
Foodora	Acquisition	Delivery Hero	09.2015
Foodpanda	Acquisition	Delivery Hero	10.12.2016

Tableau A1.5 (suite)

Nom de la plateforme	Fusion/acquisition	Nom de la plateforme/entreprise (fusionnée avec/acquise par)	Date de la fusion/acquisition
Foodpanda India	Acquisition	Ola	19.12.2017
FoodTime	Acquisition	Fave	24.05.2019
Freshgora	Investissement minoritaire	Meal Temple Group	2019
Gainesville2Go	Acquisition	Bitesquad	01.10.2017
HipMenu	Acquisition	Delivery Hero	08.2018
Honest Food	Acquisition	Delivery Hero	20.12.2019
Hungerstation.com	Acquisition	Foodpanda	09.08.2016
Lieferando	Acquisition	Takeaway.com (maintenant Just Eat Takeaway.com)	10.04.2014
Menulog	Acquisition	Just Eat (maintenant Just Eat Takeaway.com)	08.05.2015
Mjam	Acquisition	Delivery Hero	2012
MyDelivery	Acquisition	Meal Temple Group	26.02.2019
NetPincér hu	Acquisition	Foodpanda, puis par Delivery Hero	12.2014 et 12.2016 respectivement
PedidosYa	Acquisition	Delivery Hero	26.06.2014
Pyszne.pl	Acquisition	Lieferando, puis par Just Eat Takeaway.com	23.03.2012 et 10.04.2014 respectivement
Rickshaw	Acquisition	DoorDash	14.09.2017
SberMarket	Acquisition	Sberbank	30.11.2020
Seamless	Acquisition	Grubhub	01.05.2013
SkipTheDishes	Acquisition	Just Eat (maintenant Just Eat Takeaway.com)	15.12.2016
Stuart	Acquisition	Geopost	07.05.2017
Takeaway.com et Just Eat	Fusion	Just Eat Takeaway.com	23.04.2020
Talabat	Acquisition	Internet Rocked, puis par Delivery Hero	02.2015 et 12.2016 respectivement
Tapingo	Acquisition	Grubhub	25.09.2018
Uber Eats (Inde)	Acquisition	Zomato	21.01.2020
Waitr	Acquisition	Landcadia Holdings	16.05.2018
Woowa Bros	Acquisition	Delivery Hero	12.2020
Yemeksepeti	Acquisition	Delivery Hero	05.05.2015
YoGiYo	Acquisition	Delivery Hero	2014
Zakazaka	Acquisition	Mail.Ru Group	02.05.2017

Source: Base de données Crunchbase, rapports annuels et sites Web des plateformes.

Tableau A1.6 Fusions et acquisitions dans les plateformes de VTC

Nom de la plateforme	Fusion/acquisition	Nom de la plateforme/entreprise (fusionnée avec/acquise par)	Date de la fusion/acquisition
99	Acquisition	DiDi	03.01.2018
Beat	Acquisition	Intelligent Apps	16.02.2017
Careem	Acquisition	Uber	26.03.2019
Citybird	Acquisition	Felix	12.06.2018
Curb	Acquisition	Verifone	13.10.2015
Easy Taxi	Acquisition	Cabify	01.01.2017
Fasten	Acquisition	Vezet Group, puis par MLU BV	02.03.2018 et 15.07.2019 respectivement
Flic	Acquisition	Diamler	28.09.2017
FREE NOW	Acquisition	Intelligent Apps	26.07.2016
Savaree	Acquisition	Careem, puis par Uber	30.03.2016 et 26.03.2019 respectivement
Vezet Group	Acquisition	MLU BV	15.07.2019
Yandex.Taxi et Uber (Russie, CEI)	Fusion	MLU BV	02.2018

Source: Base de données Crunchbase, rapports annuels et sites Web des plateformes.

Tableau A1.7 Fusions et acquisitions dans les plateformes de travail en ligne

Nom de la plateforme	Fusion/acquisition	Nom de la plateforme/entreprise (fusionnée avec/acquise par)	Date de la fusion/acquisition
99designs	Acquisition	VistaPrint	05.10.2020
Applause	Acquisition	Vista Equity Partners	23.08.2017
AudioKite	Acquisition	ReverbNation	04.11.2016
Brandstack	Acquisition	DesignCrowd	20.12.2011
ClearVoice	Acquisition	Fiverr	13.02.2019
Codechef	Acquisition	Unacademy	18.06.2020
DesignCrowd	Acquisition et fusion	DesignBay (rebaptisé DesignCrowd)	23.11.2009
Freelancer Technology	Acquisition	Music Freelancer.net	02.01.2019
Gengo	Acquisition	Lionbridge	16.01.2019
Guru	Acquisition	Emoonlighter	01.07.2003
Indiez	Acquisition	GoScale	26.02.2020
Iwriter	Acquisition	Templafy	07.05.2019
Kaggle	Acquisition	Alphabet (englobe Google)	07.03.2017
Liveops	Acquisition	Marlin Equity Partners	01.12.2015
Mila	Acquisition	Swisscom	02.01.2013
MOFILM	Acquisition	You & Mr Jones	11.06.2015
Streetbee	Acquisition	BeeMyEye	16.01.2019
Test IO	Acquisition	EPAN Systems	21.05.2019
Topcoder	Acquisition	Appirio, puis par Wipro Technologies	17.09.2013 et 20.10.2016 respectivement
Twago	Acquisition	Randstad	14.06.2016
VerbalizeIt	Acquisition	Smartling	19.05.2016
WeGoLook	Acquisition	Crawford & Company	06.12.2016
Xtra Global	Acquisition	Rozetta Corp	09.08.2016
Zooppa	Acquisition	TLNT Holdings SA	07.2019

Source: Base de données Crunchbase, rapports annuels et sites Web des plateformes.



Annexe 2

Entretiens du BIT auprès de plateformes numériques et analyse des conditions générales d'utilisation



2A. Entretiens du BIT auprès de plateformes numériques

Pour comprendre le fonctionnement des plateformes numériques, des entretiens ont été menés avec des représentants de plateformes de travail localisé et de travail en ligne. S'agissant des premières, des entretiens avec des représentants de plateformes de VTC et de livraison ont été réalisés, en collaboration avec des consultants, à l'aide d'un questionnaire semi-structuré préparé par le BIT. Les consultants ont approché ces plateformes dans les villes où elles sont en service, en leur demandant de participer sur la foi d'une lettre fournie par le BIT. Les entretiens ont permis de recueillir des informations sur le profil commercial des plateformes, leurs opérations et leurs stratégies de marketing, leur modèle économique, leurs pratiques de recrutement et leurs stratégies futures. Cependant, seules quelques plateformes de VTC (au Chili, au Ghana, en Inde et au Kenya) et une plateforme de livraison (au Ghana) ont accepté les entretiens, qui ont été menés en personne par les consultants ou en visioconférence par le BIT.

En ce qui concerne les plateformes de travail en ligne, le BIT a contacté une trentaine de sociétés ayant une présence significative ou croissante au niveau national ou régional, en leur demandant de participer à l'étude. Le BIT a mené des entretiens avec huit d'entre elles et avec une plateforme de source ouverte (Apache Software Foundation). Les entretiens ont été réalisés à l'aide d'un questionnaire semi-structuré, assez semblable à celui utilisé pour les plateformes de VTC et de livraison, mais spécifique à la plateforme. De plus, les entretiens visaient à obtenir des informations relatives aux tâches, au processus de mise en relation, à la gestion algorithmique, à l'évaluation du travail et aux opérations mondiales des plateformes. Ils ont tous été réalisés en visioconférence, et des réunions de suivi ont été organisées avec certaines plateformes.

Le tableau A2.1 présente une liste des plateformes dont des représentants ont été interrogés. Les entretiens ont été réalisés entre mars 2019 et mars 2020, et ils ont duré entre trente minutes et deux heures environ.

► Tableau A2.1 Entretiens réalisés auprès de plateformes numériques

	Entreprise/ plateforme	Personne interrogée	Couverture
A.	Plateformes de travail en ligne		
1.	Clickworker	PDG	Berlin, Allemagne
2.	Upwork	Responsable des ressources humaines	Santa Clara, Californie, États-Unis
3.	Hsoub	PDG	Londres, Royaume-Uni
4.	Worknasi	PDG	République-Unie de Tanzanie
5.	Nabeesh	PDG	Émirats arabes unis
6.	Playment	PDG	Bangalore, Inde
7.	Crowd Analytix	PDG	Bangalore, Inde
8.	GoWorkABit	PDG (et membre de la Sharing Economy Association)	Estonie
9.	Apache Foundation	Membre du conseil d'administration (et trésorier)	Berlin, Allemagne
B.	Plateformes de travail localisé		
	Plateformes de VTC		
1.	Uber	Salarié, département des opérations	Accra, Ghana
2.	Maramoja	Salarié, département des opérations	Nairobi, Kenya
3.	Uber	Salarié, responsable pour la politique publique en Afrique de l'Est	Nairobi, Kenya
4.	Bolt	Salarié	Nairobi, Kenya
5.	Ola	Salarié, département des opérations	New Delhi, Inde
6.	Beat	PDG	Santiago, Chili
7.	DiDi	Directeur, affaires commerciales	Santiago, Chili
	Plateformes de livraison		
1.	Okada	Salarié, département des opérations	Accra, Ghana

2B. Analyse des conditions générales d'utilisation

Les conditions générales d'utilisation (CGU) et autres documents connexes de 31 plateformes ont été analysés pour ce rapport. Les chapitres 2 et 5 s'appuient sur cette analyse pour comprendre le fonctionnement du modèle économique des plateformes. Parmi les 31, 16 sont des plateformes de travail en ligne (4 de travail indépendant, 3 sur appel à projets, 5 de concours de programmation et 4 de microtâches) et 15 sont des plateformes de travail localisé, dont 7 dans le secteur des VTC et 8 dans celui de la livraison, opérant dans plusieurs pays.

Les plateformes en ligne choisies sont celles qui sont couvertes par les enquêtes mondiales sur les micro-tâches, le travail indépendant et les concours de programmation réalisées pour ce rapport, et d'autres plateformes ont été analysées en raison de leur importance. Toutes les plateformes de travail localisé analysées en termes de modèle économique figurent dans les enquêtes nationales sur les travailleurs menées en Afrique (Ghana, Kenya et Maroc), en Amérique latine (Argentine, Chili et Mexique), en Asie (Chine, Inde et Indonésie), en Europe centrale et orientale (Ukraine) et au Moyen-Orient (Liban). L'exception est Deliveroo, qui a été prise en considération en raison de ses caractéristiques distinctes de celles d'autres plateformes de livraison, et ce afin de pouvoir les comparer. En outre, en ce qui concerne Grab et Gojek, les CGU pour Singapour ont également été analysées, car ces deux plateformes y sont basées, et certains aspects essentiels de ces CGU peuvent différer de ceux des autres pays où ces plateformes opèrent. Les sites Web des plateformes fournissent des informations relatives aux CGU et autres documents connexes (voir tableau A2.2). Lorsqu'il n'a pas été possible d'obtenir les informations requises, celles provenant des enquêtes par pays et des entretiens menés aux fins du présent rapport ont été utilisées¹. L'analyse se concentre sur les aspects suivants:

- **Relation contractuelle:** Les CGU des plateformes de travail en ligne et des plateformes de travail localisé fournissent des informations sur la relation contractuelle. Elles utilisent toutes une terminologie qui vise à réfuter toute relation d'emploi entre elles et les utilisateurs de la plateforme (voir les tableaux A2.2 et A2.3 pour plus de détails).
- **Types de services:** Les sites Web des plateformes de travail en ligne et des plateformes de travail localisé fournissent des informations sur les types de services disponibles. Bien que les CGU fournissent également de telles informations, elles sont généralement très brèves par rapport aux détails affichés sur les principaux sites. Pour les plateformes en ligne en particulier, les informations figurant dans le texte principal de ce rapport se fondent aussi sur les entretiens menés avec les représentants des plateformes.
- **Modèle de recettes:** Les sites des plateformes en ligne fournissent des informations sur les différents types de frais facturés aux utilisateurs (clients, travailleurs, etc.). Il s'agit notamment des frais d'intégration, des commissions ou des frais de service pour l'exécution des tâches, des frais de transaction/retrait, des frais de maintenance et des frais d'annulation. Certaines plateformes facturent également des frais en option, notamment ceux qui permettent aux clients d'afficher les projets comme urgents ou de les mettre en avant afin d'attirer des offres de meilleure qualité, et des frais pour donner aux travailleurs l'accès à davantage de propositions d'emploi et à de meilleures offres. Certaines ont aussi un modèle d'abonnement, et les montants à payer pour les différents abonnements ainsi que les services et avantages qu'ils offrent sont disponibles sur les sites des plateformes.

S'agissant des plateformes de travail localisé, les CGU des plateformes de transport et de livraison fournissent des informations sur les types de frais facturés, qui comprennent presque invariablement des commissions, des frais d'annulation et des frais de temps d'attente, ainsi que divers autres suppléments, par exemple pour les trajets et les péages d'aéroport ou pour les services de nettoyage et de maintenance. Les CGU fournissent également des informations sur les majorations tarifaires, précisant que les prix des services varient en fonction de la demande et de l'offre. Elles ne donnent néanmoins pas d'informations sur le montant exact de ces frais. Pour certaines plateformes, comme Bolt et Cornershop au Mexique, et Grab ou GrabFood et Gojek à Singapour, des informations plus précises sur les commissions peuvent être trouvées sur leurs sites (généralement dans les sections «questions fréquentes» ou «assistance»). Lorsque ces informations n'étaient pas disponibles, elles

¹ Le texte indique quand c'est le cas.

ont été collectées à partir des enquêtes menées auprès des chauffeurs de VTC et des livreurs dans les différents pays, et des entretiens réalisés avec des propriétaires de restaurants et d'épiceries.

- **Recrutement et mise en relation:** Les informations sur les exigences et les procédures d'inscription ont été recueillies auprès de plusieurs sources. Dans certains cas, les politiques de confidentialité stipulent que les utilisateurs peuvent accéder aux plateformes via des tiers, tels que des réseaux sociaux, tandis que, sur d'autres plateformes, ces informations peuvent être déduites des espaces d'inscription sur leurs sites Web, qui donnent clairement aux utilisateurs la possibilité de s'inscrire via des tiers tels que Google, Facebook ou LinkedIn.

Par exemple, les politiques de confidentialité des plateformes de travail en ligne et des plateformes de travail localisé fournissent des informations sur les documents nécessaires pour créer un compte. S'agissant des plateformes de travail localisé en particulier, les informations sur les exigences personnelles et techniques nécessaires pour s'inscrire en tant que chauffeur ou coursier (selon que la plateforme fournit des services de transport ou de livraison) ont été recueillies dans les espaces d'inscription des sites des plateformes. En outre, les sections d'assistance ou de questions fréquentes des sites des plateformes en ligne contiennent des informations sur les procédures de vérification et de contrôle, qui peuvent aller de la vérification de l'identité par caméra à l'enregistrement des profils des utilisateurs sur la base des normes établies par la plateforme. Des informations ont également été recueillies dans le cadre des enquêtes nationales et des entretiens menés avec les entreprises pour ce rapport. Enfin, une grande partie des informations sur les indicateurs utilisés pour l'attribution des tâches est basée sur une analyse des sites de 117 plateformes de travail en ligne répertoriées sur Crunchbase.

- **Processus de travail et gestion des performances:** Les sites des plateformes de travail en ligne contiennent diverses sections relatives aux processus de travail et à la gestion des performances. Certaines sections expliquent les systèmes d'évaluation des plateformes et les différents niveaux attribués aux travailleurs en fonction de ces évaluations, d'autres font référence aux outils que les plateformes mettent à disposition pour faciliter la communication entre les parties et leur permettre de suivre les projets en temps réel (par exemple les systèmes de messagerie dans l'application, les fonctions de conversation en direct et les applications de bureau à distance). Des sections spécifiques décrivent les méthodes de test qui déterminent l'accès continu des travailleurs aux tâches et aux plateformes. Il a été plus difficile d'obtenir des informations sur les systèmes d'évaluation utilisés par les plateformes de travail localisé. Leurs CGU sont généralement muettes à ce sujet et seules quelques plateformes présentent leurs systèmes sur leur site.

Bien que la plupart des informations concernant les plateformes de travail en ligne comme les plateformes de travail localisé aient été collectées à partir de leurs sites Web, les CGU étaient également instructives. Elles comprennent souvent des clauses interdisant des activités telles que la communication entre les parties et le paiement en dehors de la plateforme, l'utilisation de méthodes automatisées (comme Google Translate dans le cas d'Appen) ou le recours à des sous-traitants. Les CGU des plateformes de travail localisé intègrent des dispositions sur les codes de conduite, le protocole de service à la clientèle et les délais d'annulation et de communication.

Règles de gouvernance des plateformes

- **Accès au compte/désactivation:** Les informations relatives à l'accès aux plateformes et aux conditions d'accès ont été pour la plupart recueillies à partir des CGU. En général, les plateformes de travail en ligne comme les plateformes de travail localisé désactivent les comptes des utilisateurs lorsqu'elles considèrent qu'ils ont enfreint les CGU. Cela dit, ce pouvoir est souvent formulé de manière large. De nombreuses CGU contiennent des clauses sur le pouvoir discrétionnaire des plateformes de refuser l'inscription et de désactiver des comptes, la plupart du temps sans avoir à fournir de raison ou de préavis. Concernant les plateformes de travail en ligne, leurs sites comprennent souvent des sections avec des informations supplémentaires sur la désactivation et les raisons qui peuvent y conduire, comme de faibles évaluations, le plagiat ou simplement le manque d'originalité du travail, la violation des codes de conduite (par exemple des pratiques abusives envers d'autres utilisateurs), l'absence de performance ou la soumission d'un travail qui ne répond pas aux spécifications ou aux normes de qualité de la plateforme ou du client.

- **Résolution des litiges:** La plupart des informations sur les processus de résolution des litiges des plateformes de travail en ligne et des plateformes de travail localisé ont été rassemblées à partir des CGU, qui leur consacrent généralement des sections entières, dans lesquelles le droit applicable et la juridiction compétente sont clairement spécifiés. Dans le cas des plateformes en ligne, ces sections sont souvent plus longues, car les procédures de règlement des litiges prennent couramment la forme de procédures d'arbitrage, dont les conditions sont définies en détail. En outre, ces plateformes englobent fréquemment différentes politiques de résolution des litiges en fonction du problème, qu'elles publient sur leur site. Par exemple, Upwork a des procédures de résolution des litiges différentes pour les contrats à l'heure et les contrats à prix fixe. Les plateformes en ligne ont également tendance à avoir des procédures distinctes pour les litiges concernant la propriété intellectuelle. Pour les plateformes de travail localisé, la loi applicable et la juridiction compétente sont le plus souvent celles du pays où les services sont fournis, bien que ce soit parfois celles d'un autre pays, comme c'est le cas dans certains pays où Uber, Bolt et Glovo opèrent.
- **Collecte et utilisation des données:** Il a été assez facile d'obtenir des informations sur les données que les plateformes collectent et sur la manière dont elles les traitent, car elles figurent dans les politiques de confidentialité, dont la structure est uniforme. Ces politiques, tant pour les plateformes de travail en ligne que pour celles de travail localisé, précisent clairement le type de données collectées, comment elles sont collectées, quand et d'où, ainsi que la manière dont elles les utilisent et quand et avec qui elles les partagent. Les données peuvent être collectées directement (lorsque les utilisateurs les fournissent) ou indirectement (par des moyens technologiques tels que les cookies). Les données collectées directement auprès des utilisateurs varient selon les plateformes et peuvent inclure les coordonnées et les informations financières d'un utilisateur, des documents d'identité spécifiques, le casier judiciaire, des papiers d'immatriculation du véhicule et d'assurance, voire des informations plus sensibles telles que la race, la religion et l'état civil (ces dernières étant observées uniquement sur Grab).

Les données collectées de manière indirecte sont également variables et peuvent aller des données d'utilisation (telles que l'historique de navigation et de recherche, les espaces de la plateforme visités, la durée des visites et le nombre de clics) et des informations sur l'appareil (telles que l'adresse IP, l'identifiant de l'appareil et le type de navigateur) aux données sur la communication entre les utilisateurs et à celles stockées dans l'appareil de l'utilisateur (informations des carnets d'adresses et des calendriers, ou même le nom d'autres applications installées dans l'appareil). Ces informations collectées automatiquement comprennent également des données relatives aux performances des travailleurs, telles que leurs évaluations et leurs statistiques de participation. Les plateformes de travail localisé peuvent même collecter des données relatives à la conduite, telles que la géolocalisation en temps réel et les données d'accélération ou de freinage (comme le précisent les politiques de confidentialité d'Uber et de Grab).

Outre les types de données qu'elles collectent, les politiques de confidentialité des plateformes décrivent également les différentes manières dont elles utilisent ces données. Par exemple, elles traitent les données des utilisateurs pour fournir, améliorer et personnaliser leurs services, pour comprendre comment les utilisateurs utilisent leurs services, pour se conformer à la législation ainsi que pour la prise de décision automatisée (par exemple la politique de confidentialité d'Uber précise que la plateforme utilise les données pour mettre en relation les travailleurs et les clients, déterminer les prix en fonction de la demande et suspendre ou désactiver les comptes). Si les plateformes peuvent décrire en détail les types de données qu'elles collectent et la manière dont elles les traitent, elles ne font toutefois pas clairement le lien entre la collecte et le traitement des données; en d'autres termes, il n'est pas toujours évident de savoir comment un type particulier de données, comme celles de localisation, est utilisé. En outre, les plateformes partagent les données des utilisateurs avec leurs partenaires commerciaux, avec d'autres utilisateurs de la plateforme et avec un ensemble de prestataires de services tiers, notamment des processeurs de paiement, des partenaires financiers et d'assurance, des agences de publicité, des réseaux sociaux, des fournisseurs de stockage en nuage, des services d'enquête et de marketing et des organismes chargés de faire respecter la loi. Les politiques de confidentialité fournissent des informations sur la protection des données, généralement en affirmant qu'elles respectent certaines législations relatives, comme le Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne, ou qu'elles veillent à ce que toute partie ayant accès aux données de la plateforme respecte sa politique de confidentialité.

- ▶ **Droits de propriété intellectuelle (DPI):** Les CGU des plateformes de travail en ligne et des plateformes de travail localisé stipulent clairement que les DPI appartiennent à la plateforme. Cependant, les CGU des plateformes en ligne ne précisent pas toujours clairement quelle partie détient les DPI sur le travail créatif produit via la plateforme. Dans la plupart des cas, les DPI sont transférés du travailleur au client lors du paiement, bien que dans certains cas (comme sur Toptal) les travailleurs cèdent contractuellement tous les droits sur leur travail à la plateforme, qui les transfère ensuite aux clients lors du paiement. Certaines plateformes exigent également que les utilisateurs signent des accords de confidentialité – comme c’est le cas pour les concours privés sur 99designs et Designhill – tandis que d’autres donnent aux clients la possibilité de signer un tel accord moyennant des frais (comme Freelancer, PeoplePerHour). Ces informations ont dans la mesure du possible été collectées sur les sites des plateformes, bien qu’elles n’aient souvent pas été disponibles.
- ▶ **Fiscalité:** L’ensemble des plateformes de travail en ligne et de travail localisé analysées précisent que tous les prix indiqués sur la plateforme sont toutes taxes comprises et soulignent que la responsabilité de déterminer et de payer les taxes incombe aux utilisateurs (travailleurs et clients). Néanmoins, certaines plateformes mentionnent dans leurs CGU qu’elles déduisent les taxes des revenus des travailleurs. Par exemple, en Inde, Ola et Zomato procèdent à des déductions sur les gains perçus conformément à la loi sur l’impôt sur le revenu de 1961. Freelancer a récemment mis à jour sa politique de «frais et charges» en ajoutant une section sur la fiscalité, précisant que les taxes seront appliquées en fonction du pays de résidence/d’inscription de l’utilisateur. De même, les conditions mises à jour d’Uber pour le Chili indiquent que la plateforme collectera et transférera les taxes applicables.

► Tableau A2.2 Sources en ligne des conditions générales d'utilisation des plateformes

A) Plateformes de travail en ligne**Plateformes de travail indépendant**

Freelancer	Accord d'utilisation: https://www.freelancer.com/about/terms Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.freelancer.com/about/privacy Modèle de recettes Tarifs et commissions: https://www.freelancer.com/feesandcharges/ Adhésion: https://www.freelancer.com/membership/ Entreprise: https://www.freelancer.com/enterprise Gestion de projet: https://www.freelancer.com/project-management/ Voir également Accord d'utilisation. Classement/évaluation Évaluations de Freelancer: https://www.freelancer.com/support/General/freelancer-ratings Récompenses de Freelancer: https://www.freelancer.com/faq/topic.php?id=42 Le «Preferred Freelancer Program»: https://www.freelancer.com/support/freelancer/general/the-preferred-freelancer-program?keyword=preferred «What is the Preferred Freelancer Program?»: https://www.freelancer.com/community/articles/what-is-the-preferred-freelancer-program Recrutement et mise en relation Inscription: https://www.freelancer.com/signup Restrictions dans certains pays: https://www.freelancer.com/support/freelancer/General/restrictions-in-some-countries Programme «Know Your Customer» et politique de vérification d'identité: https://www.freelancer.com/page.php?p=info%2Fkyc_policy Voir également Accord d'utilisation et Modèle de recettes. Processus de travail et gestion des performances Code de conduite: https://www.freelancer.com/info/codeofconduct Communication ou paiement en dehors de Freelancer.com: https://www.freelancer.com/support/freelancer/General/communicating-or-paying-outside-freelancer-com Envoi de messages aux employeurs: https://www.freelancer.com/support/project/messaging-on-projects Utilisation de l'application de bureau: https://www.freelancer.com/support/freelancer/project/using-the-desktop-app?keyword=desktop%20a Voir également Accord d'utilisation. Règles de gouvernance de la plateforme Violations entraînant la fermeture du compte: https://www.freelancer.com/support/freelancer/General/violations-that-lead-to-account-closure Réouverture d'un compte fermé: https://www.freelancer.com/support/Profile/can-i-reopen-my-closed-account Politique de résolution des litiges Milestone: https://www.freelancer.com/page.php?p=info%2Fdispute_policy Voir également Accord d'utilisation et Code de conduite.
-------------------	--

► Tableau A2.2 (suite)

A) Plateformes de travail en ligne (suite)

Plateformes de travail indépendant (suite)

PeoplePerHour	Conditions d'utilisation: https://www.peopleperhour.com/static/terms Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité et de cookies: https://www.peopleperhour.com/static/privacy-policy Modèle de recettes Programmes de fidélisation pour les acheteurs premium: https://www.peopleperhour.com/premium-programme «What's the difference between PeoplePerHour and TalentDesk.io?»: https://www.peopleperhour.com/blog/product-platform/difference-between-peopleperhour-and-talentdesk-io/ Voir également Conditions d'utilisation. Classement/évaluation Comprendre l'algorithme CERT: https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/205218587-Understanding-CERT Recrutement et mise en relation Inscription: https://www.peopleperhour.com/site/register Procédure de candidature de l'indépendant: https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/205217827-Your-Freelancer-Application Refus de candidature: https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/360039120094-Freelancer-Application-got-declined?mobile_site=false Vérification de compte: https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/360001764608-Verify-your-Account?mobile_site=false Politiques de profil: https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/205218177-Profile-policies Académie PeoplePerHour: https://www.peopleperhour.com/academy Voir également Conditions d'utilisation et Modèle de recettes. Processus de travail et gestion des performances Politiques de WorkStream: https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/205218197-WorkStream-Policies Voir également Conditions d'utilisation et Politiques de profil. Règles de gouvernance de la plateforme Voir Conditions d'utilisation, Politiques de profil et Politiques de WorkStream.
Toptal	Conditions d'utilisation: https://www.toptal.com/tos Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.toptal.com/privacy Modèle de recettes Entreprise: https://www.toptal.com/enterprise Le «Toptal referral partners program»: https://www.toptal.com/referral_partners Questions fréquentes: https://www.toptal.com/faq Recrutement et mise en relation Voir Conditions d'utilisation, Politique de confidentialité et Questions fréquentes. Règles de gouvernance de la plateforme Voir Conditions d'utilisation et Questions fréquentes.

► Tableau A2.2 (suite)

A) Plateformes de travail en ligne (suite)**Plateformes de travail indépendant (suite)**

Upwork	Accord d'utilisation: https://www.upwork.com/legal#useragreement Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.upwork.com/legal#privacy Modèle de recettes Prix: https://www.upwork.com/i/pricing/ Abonnement Freelancer plus: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211062888-Freelancer-Plus Entreprise: https://www.upwork.com/enterprise/ Mise en avant «Featured jobs»: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/115010712348-Featured-Jobs Utiliser des connects: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211062898-Use-Connects; https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360057604814-11-24-FREE-Connects-to-Do-More-on-Upwork- «How to bring your own talent to Upwork»: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360051696934-How-to-Bring-Your-Own-Talent-to-Upwork Accord sur les commissions et l'autorisation de paiement ACH: https://www.upwork.com/legal#fees Accord de paiement d'heures, de primes et de frais avec instructions de séquestre: https://www.upwork.com/legal#escrow-hourly Instructions pour le séquestre d'un prix fixe: https://www.upwork.com/legal#fp Étapes pour les travaux à prix fixe: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211068218-Milestones-for-Fixed-Price-Jobs Frais et délais de paiement par PayPal: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211063978-PayPal-Fees-and-Timing Frais et délais de paiement par Payoneer: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211064008-Payoneer-Fees-and-Timing Frais et délais de paiement par M-Pesa: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/115001615787-M-Pesa-Fees-and-Timing Frais et délais de virement bancaire: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211063898-Wire-Transfer-Fees-and-Timing Frais et délais de transfert direct à une banque locale: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211060578-Direct-to-Local-Bank-Fees-and-Timing Frais et délais de transfert direct à une banque des États-Unis (ACH): https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/227022468-Direct-to-US-Bank-ACH-Fees-and-Timing Voir Accord d'utilisation. Classement/évaluation Score de réussite professionnelle: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211068358-Job-Success-Score Badges Talent d'Upwork: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360049702614 Talents vérifiés par des experts: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360049625454-Expert-Vetted-Talent Recrutement et mise en relation Inscription: https://www.upwork.com/signup?dest=home Éligibilité pour rejoindre et utiliser Upwork: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211067778-Eligibility-to-Join-Upwork Créer un profil d'indépendant 100 % complet: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211063188-Create-a-100-Complete-Freelancer-Profile Demande d'adhésion à Upwork refusée: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/214180797-Application-to-Join-Upwork-Declined Types de comptes multiples: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360001171768-Multiple-Account-Types Badge de vérification d'identité: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360010609234-ID-Verification-Badge Modes de vérification d'identité: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360001176427-Types-of-ID-Verification Processus de vérification d'identité par selfie: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360001706047-Selfie-ID-Review-Process Voir aussi Accord d'utilisation, Politique de confidentialité, Prix, Abonnement Freelancer plus, Entreprise, Mise en avant «Featured jobs» et Utiliser des connects. Processus de travail et gestion des performances Le journal de travail d'Upwork: ce que c'est et pourquoi l'utiliser: https://www.upwork.com/hiring/community/upworks-work-diary/ À propos de l'application de bureau: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211064038-About-the-Desktop-App Application Upwork pour les clients: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211064028-Upwork-for-Clients-App Application Upwork pour les indépendants: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360015504093-Upwork-for-Freelancers-App Utilisation des messages: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211067768-Use-Messages Appels vidéo et vocaux: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/217698348-Video-and-Voice-Messaging Tutoriels de formation pour les indépendants: https://www.upwork.com/hiring/education/getting-started-for-freelancers/ Test de préparation: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360047551134-Upwork-Readiness-Test Voir également Accord d'utilisation. Règles de gouvernance de la plateforme Violations des CGU de l'indépendant et suspension de compte: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211067618-Freelancer-Violations-and-Account-Holds Accords de non-divulgateion: https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211063608-Non-Disclosure-Agreements Voir également Accord d'utilisation; Accord de paiement d'heures, de primes et de frais avec instructions de séquestre; Instructions pour le séquestre d'un prix fixe; et Types de comptes multiples.
---------------	---

► Tableau A2.2 (suite)

A) Plateformes de travail en ligne (suite)

Plateformes de travail sur appel à projets

99designs

Conditions générales d'utilisation: <https://99designs.com/legal/terms-of-use>
 Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: <https://99designs.com/legal/privacy>

Modèle de recettes

Prix: <https://99designs.com/pricing>

Qu'est-ce que les frais de plateforme? <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360022206031>

Qu'est-ce que les frais de présentation à un client? <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360022018152>

Est-ce que je peux définir le prix de mon concours? <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204760735-Can-I-choose-how-much-I-pay-for-a-contest>

Comment demander un paiement? <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204108819-What-is-a-payout-and-how-do-I-request-one>

100 % satisfait ou remboursé? Vraiment?! <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204108729>

-100-Money-back-guarantee-For-real-

Voir également Conditions générales d'utilisation.

Classement/évaluation

Comprendre les niveaux de designers? <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/115002951643>

-What-are-designer-levels-

Quels sont les avantages pour chaque niveau de designer? <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360022097311>

Qu'est-ce que le niveau expert? <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360001153443>

Statut de disponibilité et score de réactivité: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360000537386>

-Availability-Status-and-Responsiveness-Score

Recrutement et mise en relation

Comment fonctionne le processus de candidature de 99designs? <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360036552311-How-does-99designs-application-process-work>

Quels sont les standards de qualité attendus chez 99designs? <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204862935>

-What-are-99designs-quality-standards-

Qu'est-ce que la vérification d'identité? <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/205460145-What-is-identity-verification>

Puis-je créer plusieurs comptes 99designs? https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204761325-Can-I-have-more-than-one-account?mobile_site=false

Prix du meilleur design: <https://99designs.com/best-design-awards/>

Voir également Conditions générales d'utilisation, Politique de confidentialité, Prix et Classement/évaluation.

Processus de travail et gestion des performances

Code de conduite du designer: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204109559-Designer-Code-of-Conduct>

-Code-of-Conduct

Ressources pour les designers: <https://99designs.com/designer-resource-center>

Voir également Conditions générales d'utilisation, Prix et Quels sont les standards de qualité de 99designs?

Règles de gouvernance de la plateforme

Règlement sur le non-contournement: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360022405192>

-Non-Circumvention-Policy

Qu'est-ce qu'un contrat de confidentialité: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204760785>

-What-s-a-non-disclosure-agreement-NDA-

Qui possède quoi et quand? <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204761115-Who-owns-what-and-when>

Voir également Conditions générales d'utilisation, Quels sont les standards de qualité de 99designs?, Puis-je créer plusieurs comptes?, Code de conduite du designer.

► Tableau A2.2 (suite)

A) Plateformes de travail en ligne (suite)

Plateformes de travail sur appel à projets (suite)

Designhill	Conditions générales d'utilisation: https://www.designhill.com/terms-conditions Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.designhill.com/privacy Modèle de recettes Guide des prix: https://www.designhill.com/pricing/logo-design?services=contest Ce qui est inclus dans la formule entreprise: https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/360013633753-What-is-included-in-the-Enterprise-package Les avantages d'un changement de niveau d'abonnement: https://www.designhill.com/design-blog/here-is-what-you-get-when-you-go-for-subscription-upgradation/ Pourquoi choisir un niveau supérieur de membre designer? https://www.designhill.com/design-blog/why-should-you-upgrade-your-designer-membership-subscription/ Comment demander un paiement: https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001380229-What-is-a-payout-and-how-do-I-request-one Puis-je choisir le montant que je paie pour un concours? https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001213765-Can-I-choose-how-much-I-pay-for-a-contest Combien les projets 1-to-1 coûtent-ils aux clients? https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001517009-How-much-do-1-to-1-Projects-cost-to-customers Voir également Conditions générales d'utilisation. Recrutement et mise en relation Inscription: https://www.designhill.com/signup Comment créer un compte? https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001187805-How-can-I-create-an-account Puis-je avoir plusieurs comptes? https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001186685-Can-I-have-multiple-accounts Voir aussi Conditions générales d'utilisation; Guide des prix; Ce qui est inclus dans la formule entreprise; Les avantages d'un changement de niveau d'abonnement; Pourquoi choisir un niveau supérieur de membre designer? Processus de travail et gestion des performances Code de conduite du designer: https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115004513989 Outils gratuits en ligne pour les petites entreprises: https://www.designhill.com/tools/ Voir également Guide des prix. Règles de gouvernance de la plateforme Règles de suspension: https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115004544629-Suspension-Policy Politique d'originalité des concepts: https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115004544729-Que-faire-en-cas-de-violation-de-l'accord-de-confidentialité Que faire en cas de violation de l'accord de confidentialité? https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/360013262574-What-if-someone-breaches-my-NDA Voir également Conditions générales d'utilisation, Puis-je avoir plusieurs comptes? et Code de conduite du designer.
Hatchwise	Conditions générales d'utilisation: https://www.hatchwise.com/terms-and-conditions Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.hatchwise.com/privacy-policy Modèle de recettes Prix des concours: https://www.hatchwise.com/contest-pricing Garantie de remboursement: https://www.hatchwise.com/guarantee Voir également Conditions générales d'utilisation. Recrutement et mise en relation Voir Prix des concours. Processus de travail et gestion des performances Centre d'apprentissage Hatchwise: https://www.hatchwise.com/resources Questions fréquentes: https://www.hatchwise.com/frequently-asked-questions Règles de gouvernance de la plateforme Voir Conditions générales d'utilisation et Questions fréquentes.

► Tableau A2.2 (suite)

A) Plateformes de travail en ligne (suite)

Plateformes de concours de programmation

CodeChef	Conditions générales d'utilisation: https://www.codechef.com/terms Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.codechef.com/privacy-policy Modèle de recettes Politique de remboursement: https://www.codechef.com/refund-policy Règles générales: https://www.codechef.com/problemsetting Règles de soumission: https://www.codechef.com/problemsetting/setting Tests: https://www.codechef.com/problemsetting/testing CodeChef business: https://business.codechef.com Classement/évaluation Mécanisme de notation: https://www.codechef.com/ratings Recrutement et mise en relation Créer un compte CodeChef: https://www.codechef.com/signup Code de conduite: https://www.codechef.com/codeofconduct Voir également Règles générales, Règles de soumission, Tests et Classement/évaluation. Processus de travail et gestion des performances Comment CodeChef teste-t-il si ma solution est correcte ou non? https://discuss.codechef.com/t/how-does-codechef-test-whether-my-solution-is-correct-or-not/332 Voir également Règles générales, Règles de soumission, Tests et Code de conduite. Règles de gouvernance de la plateforme Voir Conditions générales d'utilisation, Règles de soumission, Tests et Code de conduite.
HackerEarth	Conditions générales d'utilisation: https://www.hackerearth.com/terms-of-service/ Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.hackerearth.com/privacy/ Modèle de recettes Prix: https://www.hackerearth.com/recruit/pricing/ Recrutement et mise en relation Inscription: https://www.hackerearth.com Voir également Prix. Règles de gouvernance de la plateforme Politique de HackerEarth en matière de plagiat: https://help.hackerearth.com/hc/en-us/articles/360002921714-What-is-HackerEarth-s-plagiarism-policy- Voir également Conditions générales d'utilisation.
HackerRank	Conditions générales d'utilisation: https://www.hackerrank.com/terms-of-service Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.hackerrank.com/privacy Modèle de recettes Prix: https://www.hackerrank.com/products/pricing/?h_r=pricing&h_l=header Classement/évaluation Documentation sur la notation: https://www.hackerrank.com/scoring Recrutement et mise en relation Inscription: https://www.hackerrank.com/auth/signup?h_l=body_middle_left_button&h_r=sign_up Voir également Conditions générales d'utilisation et Modèle de recettes.

► Tableau A2.2 (suite)

A) Plateformes de travail en ligne (suite)

Plateformes de concours de programmation (suite)

Kaggle	Conditions générales d'utilisation: https://www.kaggle.com/terms Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.kaggle.com/privacy Modèle de recettes Meet Kaggle: https://www.kaggle.com/static/slides/meetkaggle.pdf?Host_Business Voir également Conditions générales d'utilisation. Classement/évaluation Système de progression Kaggle: https://www.kaggle.com/progression Recrutement et mise en relation Inscription: https://www.kaggle.com/account/login?phase=startRegisterTab&returnUrl=%2Fterms Voir également Conditions générales d'utilisation. Processus de travail et gestion des performances Règles générales de la communauté: https://www.kaggle.com/community-guidelines Cours: https://www.kaggle.com/learn/overview Règles de gouvernance de la plateforme Questions fréquentes: https://www.kaggle.com/contact Voir aussi Conditions générales d'utilisation, Meet Kaggle, et Règles générales de la communauté
Topcoder	Conditions générales d'utilisation: https://www.topcoder.com/community/how-it-works/terms/ Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.topcoder.com/policy/privacy-policy Modèle de recettes Entreprise: https://www.topcoder.com/enterprise-offerings/ Talent à la demande: https://www.topcoder.com/enterprise-offerings/talent-as-a-service/ Classement/évaluation Système de notation des concours par algorithme: https://www.topcoder.com/community/competitive-programming/how-to-compete/ratings Notation de la fiabilité et bonus: https://help.topcoder.com/hc/en-us/articles/219240797-Development-Reliability-Ratings-and-Bonuses Recrutement et mise en relation Connexion à Topcoder: https://accounts.topcoder.com/member Voir également Conditions générales d'utilisation, Modèle de recettes et Système de notation des concours par algorithme. Processus de travail et gestion des performances Code de conduite communautaire: https://www.topcoder.com/community/topcoder-forums-code-of-conduct/ Règles sur les comptes: https://www.topcoder.com/thrive/articles/Topcoder%20Account%20Policies Règles de gouvernance de la plateforme Détection de la tricherie: https://www.topcoder.com/thrive/articles/Cheating%20Infractions%20&%20Process Accord de confidentialité: https://www.topcoder.com/thrive/articles/Non%20Disclosure%20Agreement%20(NDA) Voir également Conditions générales d'utilisation, Règles sur les comptes et Code de conduite communautaire.

► Tableau A2.2 (suite)

A) Plateformes de travail en ligne (suite)

Plateformes de microtâches

Amazon Mechanical Turk	Accord de participation: https://www.mturk.com/participation-agreement Pour la collecte et l'utilisation des données, voir les règles de confidentialité: https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html/ref=footer_privacy?ie=UTF8&nodeId=468496 Modèle de recettes Prix: https://www.mturk.com/pricing Grille de prix d'Amazon Mechanical Turk: https://requester.mturk.com/pricing Frais d'Amazon Pay: https://pay.amazon.com/help/201212280 Questions fréquentes: https://www.mturk.com/worker/help Voir également Accord de participation. Classement/évaluation Qualifications et qualité des tâches des travailleurs: https://blog.mturk.com/qualifications-and-worker-task-quality-best-practices-886f1f4e03fc Nouvelle fonctionnalité de la place de marché MTurk: https://blog.mturk.com/new-feature-for-the-mturk-marketplace-aaa0bd520e5b Voir également Questions fréquentes. Recrutement et mise en relation Voir Accord de participation, Règles de confidentialité, Modèle de recettes, Questions fréquentes, Prix, et Qualifications et qualité des tâches des travailleurs. Processus de travail et gestion des performances, et règles de gouvernance de la plateforme Voir Accord de participation et Questions fréquentes.
Clickworker	Pour les conditions générales d'utilisation et la politique de confidentialité, voir https://www.clickworker.com/terms-privacy-policy/ Modèle de recettes Prix: https://www.clickworker.com/pricing/ Questions fréquentes des Clickworkers: https://www.clickworker.com/faq/ Questions fréquentes des clients: https://www.clickworker.com/customer-faq/ Participants pour les enquêtes en ligne: https://www.clickworker.com/survey-participants-for-online-surveys/#fee-recommendations Recrutement et mise en relation Qualifications chez Clickworker: https://www.clickworker.com/crowdsourcing-glossary/qualifications-at-clickworker/ Que fait un Clickworker? https://www.clickworker.com/clickworker-job/#distribution Système de vérification des comptes par SMS: https://www.clickworker.com/2014/05/08/sms_verification/ Voir également Conditions générales d'utilisation et politique de confidentialité, Questions fréquentes des Clickworkers et Questions fréquentes des clients. Processus de travail et gestion des performances, et règles de gouvernance de la plateforme Voir Conditions générales d'utilisation et politique de confidentialité, Questions fréquentes des Clickworkers et Questions fréquentes des clients.
Appen	Mentions légales: http://f8-federal.com/legal/ Modèle de recettes Questions fréquentes: https://success.appen.com/hc/en-us/articles/115000832063-Frequently-Asked-Questions Voir également Mentions légales. Recrutement et mise en relation Glossaire: https://success.appen.com/hc/en-us/articles/202703305-Getting-Started-Glossary-of-Terms#tainted_judgment Guide pour le paramétrage des questions test (contrôle de qualité): https://success.appen.com/hc/en-us/articles/202702975-Test-Questions-Settings Voir également Questions fréquentes. Processus de travail et gestion des performances Guide pour le contrôle de la qualité: https://success.appen.com/hc/en-us/articles/201855709 Voir également Mentions légales et Recrutement et mise en relation. Règles de gouvernance de la plateforme Voir Mentions légales, Questions fréquentes, Glossaire, Guide pour le paramétrage des questions test (contrôle de qualité) et Guide pour le contrôle de la qualité.

► Tableau A2.2 (suite)

A) Plateformes de travail en ligne (suite)

Plateformes de microtâches (suite)

Microworkers	Conditions générales d'utilisation: https://www.microworkers.com/terms.php Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.microworkers.com/privacy.php Modèle de recettes Questions fréquentes: https://www.microworkers.com/faq.php Questions fréquentes sur les directives: https://www.microworkers.com/faq-guidelines.php Voir également Conditions générales d'utilisation. Recrutement et mise en relation, processus de travail et gestion des performances Voir Questions fréquentes et Questions fréquentes sur les directives. Règles de gouvernance de la plateforme Voir Conditions générales d'utilisation, Questions fréquentes et Questions fréquentes sur les directives.
--------------	---

B) Plateformes de travail localisé

Plateformes de VTC

Bolt (Taxify)	Ghana Kenya Conditions générales d'utilisation pour les chauffeurs: https://bolt.eu/en/legal/terms-for-drivers/ Conditions générales pour les passagers: https://bolt.eu/en/legal/terms-for-riders/ Pour la collecte et l'utilisation des données, voir: Politique de confidentialité pour les chauffeurs: https://bolt.eu/en/legal/privacy-for-drivers/ Politique de confidentialité pour les passagers: https://bolt.eu/en/legal/privacy-for-riders/ Modèle de recettes Frais de service: https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115002946374-Commission-Fee Frais de temps d'attente: https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360009458774-Driver-Paid-Wait-Time-Fees Problème avec des frais d'annulation: https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360009457274?flash_digest=7dcc15def68f2cf475d9152c23ca169b44e11f2f Dégât ou frais de nettoyage: https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360003640779-Damage-or-Cleaning-Fee Voir aussi Conditions générales d'utilisation pour les chauffeurs et Conditions générales pour les passagers. Pour le Ghana: Paiement et commission des chauffeurs: https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360001892993-Driver-Payouts-and-Commission Pour le Kenya: Solde et commission des chauffeurs: https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360010650180-Driver-Balance-and-Commission Classement/évaluation Calcul du score d'activité: https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115002946174-Activity-Score-Calculation Calcul du taux d'acceptation: https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360007690199-Acceptance-Rate-Calculation Noter un client: https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115002907553-Rating-a-Passenger Noter une course: https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115002918034-Rating-a-Ride Voir également Conditions générales d'utilisation pour les chauffeurs. Recrutement et mise en relation Devenir partenaire chauffeur: https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115003390894-Becoming-a-Bolt-Driver Voir également Conditions générales d'utilisation pour les chauffeurs. Processus de travail et gestion des performances, et règles de gouvernance de la plateforme Voir Conditions générales d'utilisation pour les chauffeurs, Conditions générales pour les passagers, Calcul du score d'activité et Calcul du taux d'acceptation.
---------------	---

► Tableau A2.2 (suite)

B) Plateformes de travail localisé (suite)		
Plateformes de VTC (suite)		
Careem	Maroc	Conditions générales d'utilisation: https://www.careem.com/en-ma/terms/ Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.careem.com/en-ma/privacy/ Modèle de recettes <i>Comment puis-je parrainer un ami?</i> https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001609527-How-do-I-refer-a-friend- <i>Que signifient le tarif de départ, l'heure, la distance, le tarif minimal et le tarif promis?</i> https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001400007-What-do-Starting-Time-Distance-Minimum-and-Promised-fare-mean- <i>Annuler une course:</i> https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001587248-How-to-cancel-a-ride- Voir également Conditions générales d'utilisation. Recrutement et mise en relation Conduire avec Careem: https://drive.careem.com Comment créer un compte Careem? https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001609507-How-do-I-create-a-Careem-account- <i>Qu'est-ce que l'assurance de conduite?</i> https://help.careem.com/hc/en-us/articles/115010884527-What-is-in-ride-insurance- Voir également Conditions générales d'utilisation. Processus de travail et gestion des performances <i>Normes de trajets:</i> https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360002007027-Careem-s-in-ride-policies Voir également Conditions générales d'utilisation. Règles de gouvernance de la plateforme <i>Comment un compte peut-il être bloqué ou suspendu?</i> https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001609447-How-does-an-account-get-blocked-or-suspended- Voir également Conditions générales d'utilisation.
Gojek	Indonésie	Conditions générales d'utilisation: https://www.gojek.com/terms-and-condition/ Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.gojek.com/privacy-policies/ Recrutement et mise en relation Inscription comme chauffeur GoRide: https://www.gojek.com/help/mitra/bergabung-menjadi-mitra-go-ride/ Voir également Conditions générales d'utilisation et Politique de confidentialité.
	Singapour	Conditions générales d'utilisation: https://www.gojek.com/sg/terms-and-conditions/ Accord de services des chauffeurs: https://www.gojek.com/sg/driver/agreement/ Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.gojek.com/sg/privacy-policy/ Modèle de recettes Frais de service de Gojek: https://www.gojek.com/sg/help/?q=service+fee Voir également Conditions générales d'utilisation et Accord de services des chauffeurs. Classement/évaluation Comment fonctionnent les notations: tations: https://www.gojek.com/sg/help/driver/service/#how-do-ratings-work Recrutement et mise en relation Documents à télécharger: https://www.gojek.com/sg/help/driver/account/#what-documents-will-i-need-to-upload Types de véhicules autorisés: https://www.gojek.com/sg/help/driver/account/#what-can-i-drive-with-on-gojek GoFleet: https://www.gojek.com/sg/driver/gofleet/ Voir également Conditions générales d'utilisation, Accord de services des chauffeurs et Politique de confidentialité. Processus de travail et gestion des performances Code de conduite des chauffeurs: https://www.gojek.com/sg/help/driver/driver-code-of-conduct Voir également Conditions générales d'utilisation et Accord de services des chauffeurs. Règles de gouvernance de la plateforme Puis-je partager mon compte Gojek avec d'autres personnes? https://www.gojek.com/sg/help/driver/account/#can-i-share-my-gojek-account-with-others Compte suspendu pour cause d'inactivité: https://www.gojek.com/sg/help/driver/account/#i-was-suspended-due-to-inactivity Voir également Conditions générales d'utilisation et Accord de services des chauffeurs.

► Tableau A2.2 (suite)

B) Plateformes de travail localisé (suite)

Plateformes de VTC (suite)

Grab	Indonésie	Conditions de service: transport, livraison et logistique: https://www.grab.com/id/en/terms-policies/transport-delivery-logistics/ Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.grab.com/id/en/terms-policies/privacy-policy/ Modèle de recettes Conditions générales du programme de parrainage de Grab: https://www.grab.com/id/en/pax-refer-friend/privacy/ Devenir partenaire de GrabFood: https://www.grab.com/id/en/merchant/food/ Voir également Conditions de service. Recrutement et mise en relation Inscription: https://www.grab.com/id/en/driver/transport/car/ Voir également Conditions de service, Politique de confidentialité et Devenir partenaire de GrabFood.
	Singapour	Conditions de service: transport, livraison et logistique: https://www.grab.com/sg/terms-policies/transport-delivery-logistics/ Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.grab.com/sg/terms-policies/privacy-policy/ Modèle de recettes Questions fréquentes: https://www.grab.com/sg/driver/transport/car/faq/ Politique d'annulation à partir du 25 mars 2019: https://help.grab.com/passenger/en-sg/115008318688; https://www.grab.com/sg/passenger-cancellation-fees/ Frais d'annulation: https://help.grab.com/passenger/en-sg/115005276987-I-was-charged-a-cancellation-fee Délais et frais d'attente: https://help.grab.com/passenger/en-sg/360035841031-What-are-grace-waiting-periods-and-waiting-fees #AskGrab: où va la commission des commerçants? https://www.grab.com/sg/blog/askgrab-where-does-the-merchant-commission-go/ Comment faire pour parrainer: https://www.grab.com/sg/gfm-referral/ Voir également Conditions de service. Classement/évaluation Taux d'acceptation et d'annulation: https://help.grab.com/driver/en-sg/115013368427-Acceptance-and-Cancellation-rating Recrutement et mise en relation VTC: https://www.grab.com/sg/driver/drive/ Livreur: https://www.grab.com/sg/driver/deliver/ Conduire avec Grab en utilisant sa propre voiture en 4 étapes: https://www.grab.com/sg/drive-with-grab-using-your-own-car/ Voir également Conditions de service et Politique de confidentialité. Processus de travail et gestion des performances Comment améliorer son évaluation par étoiles: https://help.grab.com/driver/en-sg/115015441428-Driver-Rating-How-is-this-calculated Voir également Conditions de service.
	Kenya	Conditions générales d'utilisation: https://www.little.bz/ke/tnc.php

► Tableau A2.2 (suite)

B) Plateformes de travail localisé (suite)		
Plateformes de VTC (suite)		
Ola	Inde	Contrat de souscription: https://partners.olacabs.com/public/terms_conditions Conditions générales d'utilisation: https://www.olacabs.com/tnc?doc=india-tnc-website Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.olacabs.com/tnc?doc=india-privacy-policy Modèle de recettes Frais d'annulation: https://help.olacabs.com/support/dreport/208298769 Voir également Contrat de souscription et Conditions générales d'utilisation. Classement/évaluation Comment évaluer une course: https://help.olacabs.com/support/dreport/205098571 Recrutement et mise en relation Conduire avec Ola: https://partners.olacabs.com/drive Louer une voiture pour être chauffeur: https://partners.olacabs.com/lease Ola lance le programme d'assurance complète «Chalo Befikar» pour ses chauffeurs partenaires: https://www.olacabs.com/media/in/press/ola-rolls-out-chalo-befikar-comprehensive-insurance-program-for-its-driver-partners Ola propose une couverture allant jusqu'à 30 000 roupies pour les chauffeurs-partenaires et leurs conjoints touchés par le COVID-19, ainsi qu'une aide médicale gratuite pour leur famille: https://www.olacabs.com/media/in/press/ola-offers-coverage-of-up-to-rs-30000-for-driver-partners-and-their-spouses-affected-by-covid-19-also-brings-free-medical-help-for-their-families Voir également Contrat de souscription.
Uber	Argentine Chili États-Unis Ghana Inde Kenya Liban Maroc Mexique	Pour les conditions générales d'utilisation, la politique de confidentialité et les directives générales de la communauté, voir https://www.uber.com/legal/en/ («Renseignements juridiques d'Uber»), sélectionner la rubrique, puis le pays concerné. Modèle de recettes Pour le Ghana: suivi de ses gains: https://www.uber.com/gh/en/drive/basics/tracking-your-earnings/ Frais de temps d'attente: https://help.uber.com/riders/article/wait-time-fees?nodeId=5960f72c-802a-4b61-a51c-2c9498c3b041 Des frais sont-ils facturés en cas d'annulation d'une course avec Uber? https://help.uber.com/riders/article/am-i-charged-for-cancelling-an-uber-ride?nodeId=5f6415dc-dfdb-4d64-927a-66bb06bc4f82 Voir aussi Renseignements juridiques. Recrutement et mise en relation Exigences relatives aux véhicules: https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/vehicle-requirements?nodeId=2ddf30ca-64bd-4143-9ef2-e3bc6b929948 Vérification des antécédents: https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/what-does-the-background-check-look-for?nodeId=ee210269-89bf-4bd9-87f6-43471300ebf2 Pourquoi dois-je me prendre en photo? https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/why-am-i-being-asked-to-take-a-photo-of-myself-?nodeId=7fa8a60d-cf6f-49ac-9a50-b4bf6a3978ef Recevoir une demande de course: https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/getting-a-trip-request?nodeId=e7228ac8-7c7f-4ad6-b120-086d39f2c94c Quels sont les moments de plus forte demande? https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/when-and-where-are-the-most-riders?nodeId=456fcc51-39ad-4b7d-999d-6c78c3a388bf Documents d'assurance: https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/insurance?nodeId=a4afb2ed-75af-4db6-8fdb-dccecfc3fd7 Voir aussi Renseignements juridiques. Processus de travail et gestion des performances Puis-je utiliser d'autres applications ou recevoir des appels personnels lorsque je suis en ligne? https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/can-i-use-other-apps-or-receive-personal-calls-while-online---?nodeId=a5a7c0c7-da4b-46af-a180-7ad1d2590234 Voir aussi Renseignements juridiques.

► Tableau A2.2 (suite)

B) Plateformes de travail localisé (suite)**Plateformes de livraison**

Cornershop	Mexique	Conditions générales d'utilisation: https://cornershopapp.com/en/terms Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://cornershopapp.com/es-mx/privacy Modèle de recettes Cornershop pour les magasins: https://cornershopapp.com/en/stores?adref=customer-landing Cornershop Pop, abonnement pour des envois gratuits et des promotions exclusives: https://blog.cornershop.mx/cornershop-pop-la-membresia-de-envios-gratis-ilimitados-mx/ Voir également Conditions générales d'utilisation.
Deliveroo	France	Conditions générales de prestation de service de Deliveroo: https://deliveroo.fr/en/legal Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité de Deliveroo France: https://deliveroo.fr/en/privacy Modèle de recettes Comment suis-je payé? https://riders.deliveroo.fr/fr/support/nouveaux-livreurs-partenaires/vous-etes-payes-pour-chaque-livraison-effectuee.-les Voir également Conditions générales de prestation de service de Deliveroo et Politique de confidentialité de Deliveroo France. Recrutement et mise en relation Roulez avec Deliveroo: https://deliveroo.fr/en/apply Nouveaux livreurs partenaires: https://riders.deliveroo.fr/fr/support/nouveaux-livreurs-partenaires Gérer votre entreprise: https://riders.deliveroo.fr/fr/support/gerer-votre-entreprise Assurances Deliveroo: https://riders.deliveroo.fr/fr/support/toutes-vos-assurances-deliveroo Voir également Conditions générales de prestation de service de Deliveroo et Politique de confidentialité de Deliveroo France.
	Royaume-Uni	Conditions générales d'utilisation: https://deliveroo.co.uk/legal Contrat de fournisseur: https://old.parliament.uk/documents/commons-committees/work-and-pensions/Written_Evidence/Deliveroo-scooter-contract.pdf Pour la collecte et l'utilisation des données, voir: Politique de confidentialité: https://deliveroo.co.uk/privacy Politique de confidentialité des livreurs du Royaume-Uni: https://rider.deliveroo.co.uk/rider-privacy#information-collected Modèle de recettes Parrainer un ami: https://riders.deliveroo.co.uk/en/refer Frais: https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/fees Factures, remboursements et paiements (restaurants Deliveroo): https://help.deliveroo.com/en/collections/2612291-5-invoices-refunds-and-payments Questions fréquentes: https://deliveroo.co.uk/faq Voir également Conditions générales d'utilisation, Politique de confidentialité et Politique de confidentialité des livreurs du Royaume-Uni. Recrutement et mise en relation Livrer avec Deliveroo: https://deliveroo.co.uk/apply?utm-campaign=ridewithus&utm-medium=organic&utm-source=landingpage Nouveaux livreurs: https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/new-riders Devenir un partenaire de Deliveroo: https://restaurants.deliveroo.com/en-gb/ Commandes: https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/orders Kit: https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/kits Assurance: https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/insurance Voir également Conditions générales d'utilisation, Politique de confidentialité et Politique de confidentialité des livreurs du Royaume-Uni. Processus de travail et gestion des performances Quelqu'un peut-il travailler à ma place (remplaçant)? https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/account/substitute Voir également Conditions générales d'utilisation, Politique de confidentialité et Politique de confidentialité des livreurs du Royaume-Uni. Règles de gouvernance de la plateforme Mon contrat de fournisseur a été résilié. Puis-je contester la décision de Deliveroo? https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/account/request-sa-review Voir également Conditions générales d'utilisation, Politique de confidentialité et Politique de confidentialité des livreurs du Royaume-Uni.

► Tableau A2.2 (suite)

B) Plateformes de travail localisé (suite)		
Plateformes de livraison (suite)		
Glovo	Argentine Chili Kenya	Conditions générales d'utilisation et de contractation: https://glovoapp.com/es-ar/legal/terms/ – Sélectionner le pays concerné dans le menu déroulant. Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité et de protection des données https://glovoapp.com/es-ar/legal/privacy/ – Sélectionner le pays concerné dans le menu déroulant. Modèle de recettes GlovoBusiness: https://business.glovoapp.com Questions fréquentes: https://glovoapp.com/en/faq/ Voir également Conditions générales d'utilisation et de contractation. Classement/évaluation Pour le Kenya: Créneaux horaires de forte demande: https://glovers.glovoapp.com/ke/tips/peak-slots Score d'excellence: https://glovers.glovoapp.com/ke/faq/excellence-score Recrutement et mise en relation Pour le Kenya: Comment réserver des créneaux horaires: https://glovers.glovoapp.com/ke/basics/how-to-book-slots À propos de l'assurance: https://glovers.glovoapp.com/ke/safety/about-insurance
Jumia Food	Ghana Kenya Maroc	Conditions générales de vente: Ghana: https://food.jumia.com.gh/contents/terms-and-conditions.htm Kenya: https://food.jumia.co.ke/contents/terms-and-conditions.htm Maroc: https://food.jumia.ma/contents/terms-and-conditions.htm Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: Ghana: https://food.jumia.com.gh/contents/privacy.htm Kenya: https://food.jumia.co.ke/contents/privacy.htm Maroc: https://food.jumia.ma/contents/privacy.htm Modèle de recettes Prime: Kenya: https://food.jumia.co.ke/prime Maroc: https://food.jumia.ma/prime Voir également Conditions générales de vente.
Rappi	Argentine Chili Mexique	Pour les conditions générales d'utilisation et la politique de confidentialité, voir https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-rappi-2/ – Sélectionner le pays concerné dans le menu déroulant, puis la politique correspondante. Modèle de recettes Prime: Argentine: https://www.rappi.com.ar/prime Chili: https://www.rappi.cl/prime Mexique: https://www.rappi.com.mx/prime Voir également Conditions générales d'utilisation.
Swiggy	Inde	Conditions générales d'utilisation: https://www.swiggy.com/terms-and-conditions Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.swiggy.com/privacy-policy Modèle de recettes Politique d'annulation et de remboursement: https://www.swiggy.com/refund-policy Voir également Conditions générales d'utilisation. Recrutement et mise en relation Avantages d'être un partenaire de collecte et de livraison Swiggy: https://ride.swiggy.com/en/tiny-start-up-to-number-one-swiggys-growth-story-1

► Tableau A2.2 (suite)

B) Plateformes de travail localisé (suite)*Plateformes de livraison (suite)*

Uber Eats	Argentine Chili Mexique Kenya	Lignes de conduite de la communauté d'Uber Eats: https://www.uber.com/legal/en/ – Sélectionner la directive pertinente dans le lien, puis le pays concerné.
Zomato	Inde	Conditions générales de service: https://www.zomato.com/conditions Conditions générales d'utilisation pour les partenaires de livraison: https://zomato.runnr.in/delivery-partner-tandc.html Pour la collecte et l'utilisation des données, voir la politique de confidentialité: https://www.zomato.com/privacy Recrutement et mise en relation Résumé de toutes les initiatives de Zomato liées au COVID-19: https://www.zomato.com/blog/covid-19-initiatives Voir également Conditions générales d'utilisation pour les partenaires de livraison. Processus de travail et gestion des performances Directives et politiques: https://www.zomato.com/policies Voir également Conditions générales d'utilisation pour les partenaires de livraison. Règles de gouvernance de la plateforme Voir Conditions générales de service, Conditions générales d'utilisation pour les partenaires de livraison, et Directives et politiques.

► Tableau A2.3 Terminologie utilisée pour désigner les utilisateurs de plateforme dans les conditions générales d'utilisation

Plateforme	Pays d'immatriculation	Travailleur	Client/consommateur	Général
A) Plateformes de travail en ligne				
Plateformes de travail indépendant				
Freelancer	États-Unis	<i>Seller Entrant</i>	<i>Buyer</i>	<i>User</i>
PeoplePerHour	Royaume-Uni	<i>Freelancer</i>	<i>Buyer</i>	<i>User</i>
Toptal	États-Unis	<i>Freelancer</i>	–	<i>User</i>
Upwork	États-Unis	<i>Freelancer</i>	<i>Client</i>	<i>User</i>
Plateformes de travail sur appel à projets				
99designs	États-Unis	<i>Designers</i>	<i>Customers</i>	<i>Users</i>
Designhill	Inde	<i>Designer</i>	<i>Customer</i>	<i>User</i>
Hatchwise	États-Unis	<i>Creative Designer Writer</i>	<i>Contest holder Project holder Session holder Client</i>	<i>User</i>
Plateformes de concours de programmation				
CodeChef	Inde	–	–	<i>User</i>
HackerEarth	États-Unis	<i>Candidate</i>	<i>User Recruiter</i>	–
HackerRank	États-Unis	<i>Hacker</i>	–	–
Kaggle	États-Unis	<i>Participant user</i>	<i>Host user</i>	<i>User</i>
Topcoder	États-Unis	<i>Contestant</i>	<i>Competition sponsor</i>	<i>User</i>
Plateformes de microtâches				
Amazon Mechanical Turk	États-Unis	<i>Workers</i>	<i>Requesters</i>	–
Clickworker	Allemagne	<i>Clickworker</i>	<i>Service requester</i>	<i>User</i>
Appen	Australie	<i>Contributor</i>	<i>Task author Customer</i>	<i>User</i>
Microworkers	États-Unis	<i>Workers</i>	<i>Employers</i>	<i>User</i>

► Tableau A2.3 (suite)

Plateforme	Pays d'enquête	Travailleur	Client/consommateur	Entreprises affichant leurs produits sur la plateforme de livraison	Général
B) Plateformes de travail localisé					
Plateformes de VTC					
Bolt (Taxify)	Ghana	<i>Driver</i>	<i>Passenger</i>	Sans objet	–
	Kenya				
Careem	Maroc	<i>Captains</i>	<i>Users</i>	Sans objet	–
Gojek	Indonésie	<i>Service provider</i>	–	Sans objet	<i>Users</i>
	Singapour	<i>Transportation provider</i>	<i>Passenger</i>	Sans objet	<i>User</i>
Grab	Indonésie	<i>Third party provider (driver/delivery partner)</i>	<i>Passenger</i>	Sans objet	<i>User</i>
	Singapour	<i>Third party provider (driver/delivery partner)</i>	<i>Passenger</i>	Sans objet	<i>User</i>
Little	Kenya	<i>Service provider</i>	<i>Customer</i>	Sans objet	<i>User</i>
Ola	Inde	<i>Driver Transport service provider</i>	<i>Customer</i>	Sans objet	<i>User</i>
Uber	Argentine	<i>Tercero proveedor</i>	–	Sans objet	<i>Usuario</i>
	Chili	<i>Tercero proveedor</i>	–	Sans objet	<i>Usuario</i>
	États-Unis	<i>Third party provider</i>	–	Sans objet	<i>User</i>
	Ghana	<i>Third party provider</i>	<i>Rider</i>	Sans objet	<i>User</i>
	Inde	<i>Third party provider Driver partner</i>	–	Sans objet	<i>User</i>
	Kenya	<i>Third party provider</i>	–	Sans objet	<i>User</i>
	Liban	<i>Third party provider</i>	–	Sans objet	<i>User</i>
	Maroc	Prestataires tiers	–	Sans objet	<i>Utilisateur</i>
	Mexique	<i>Tercero proveedor</i>	–	Sans objet	<i>Usuario</i>

► Tableau A2.3 (suite)

Plateforme	Pays d'enquête	Travailleur	Client/consommateur	Entreprises affichant leurs produits sur la plateforme de livraison	Général
B) Plateformes de travail localisé (suite)					
Plateformes de livraison					
Cornershop	Mexique	<i>Contractors: shoppers, deliverers</i>	–	<i>Retailers</i>	<i>User</i>
Deliveroo	France	Livreur partenaire	Client	Restaurants partenaires	–
	Royaume-Uni	<i>Rider Suppliers</i>	<i>Customer</i>	<i>Partners</i>	–
Glovo	Argentine	<i>Glovers</i>	<i>Clientes</i>	<i>Comercios</i>	<i>Usuarios</i>
	Chili				
	Kenya	<i>Mandataries</i>	<i>Users</i>	<i>Merchants</i>	<i>Users</i>
Jumia Food	Ghana	–	<i>Eligible user</i> (pour Jumia Prime)	<i>Partner restaurant</i>	–
	Kenya	–	<i>Eligible User</i> (pour Jumia Prime)	<i>Partner restaurant</i>	–
	Maroc	–	Utilisateurs éligibles (pour Jumia Prime)	Restaurant partenaire	–
Rappi	Argentine	<i>Rappitenderos</i>	<i>Usuarios</i>	<i>Comercios aliados</i>	–
	Chili	<i>RappiRepartidor(es)</i>	<i>Consumidor(es)</i>	<i>Comercios aliados</i>	<i>Usuario</i>
	Mexique	<i>Comisionista</i>	<i>Consumidor(es)</i>	–	<i>Usuario</i>
Swiggy	Inde	<i>Third party service providers i.e. pick-up and delivery partners</i>	<i>Buyer/s</i>	<i>Merchant/s</i>	<i>User</i>
Uber Eats	Argentine	<i>Socio repartidor</i>	<i>Comensal</i>	<i>Socio restaurantero</i>	<i>Usuario</i>
	Chili	<i>Socio repartidor</i>	<i>Comensal</i>	<i>Socio restaurantero</i>	<i>Usuario</i>
	Kenya	<i>Delivery partner</i>	<i>Consumer</i>	<i>Restaurant partner</i>	<i>User</i>
	Mexique	<i>Socio repartidor</i>	<i>Comensal</i>	<i>Socio restaurantero</i>	<i>Usuario</i>
Zomato	Inde	<i>Delivery partner</i>	–	<i>Restaurant partner</i>	<i>User</i>



Annexe 3

Entretiens du BIT avec des entreprises et des clients

Pour comprendre les opportunités et les défis découlant des transformations numériques dans le monde du travail, le BIT a conduit des entretiens avec différents types d'entreprises et de clients. Il s'agissait notamment de sociétés informatiques, de start-up, d'entreprises clientes qui utilisent des plateformes de livraison ou de VTC et de sociétés d'externalisation des fonctions d'entreprise qui fournissent des services numériques. Le tableau A3.1 présente la liste des entreprises et des personnes interrogées. Les processus suivis pour identifier les entreprises à rencontrer sont expliqués ci-dessous. Les entretiens ont été réalisés entre mars 2019 et mars 2020 et ont duré entre trente minutes et deux heures.



3A. Sociétés informatiques

Plusieurs entreprises de TI en Inde ont été contactées pour des entretiens afin de comprendre si elles utilisaient des plateformes de travail numériques et quelles stratégies elles adoptaient pour s'intégrer dans l'économie numérique. Malgré d'intenses efforts, seules deux entreprises ont accepté un entretien, avec le soutien du bureau de pays de l'OIT pour l'Inde. Les entretiens ont été menés lors de réunions en personne et par appel vidéo avec les dirigeants des entreprises. Les entretiens semi-structurés ont porté sur une série de questions, notamment la manière dont les transformations numériques affectent le secteur des TI, les stratégies utilisées par les entreprises pour s'adapter à l'évolution des technologies numériques, leurs opérations, leurs stratégies de recrutement, la gestion des performances, la productivité et l'innovation, ainsi que la manière dont la numérisation façonne leur réflexion stratégique et leur future stratégie commerciale.



3B. Start-up fournissant des outils et/ou des produits complémentaires et des services d'IA

Les plateformes de travail numériques utilisent divers applications, outils et produits complémentaires pour fournir des services aux entreprises et répondre à leurs besoins. Sur la base d'une analyse des plateformes couvertes par le rapport, telles que Glovo, PeoplePerHour, Upwork et 99designs, et à l'aide d'un outil de profilage de sites Web (BuiltWith), les applications, outils et produits utilisés par les plateformes ont pu être identifiés. Nombre d'entre eux sont liés en premier lieu à la productivité, à la communication et à la collaboration (par exemple Slack, Zoom, Skype, Dropbox), aux paiements (par exemple PayPal, Venmo), à la vidéo et à l'audio (par exemple YouTube) et à la traduction (par exemple Google Translate). Les applications intégrées identifiées concernent l'analyse de données et de l'approche des clients (par exemple Crazy Egg, Notice Board) et la publicité (Twitter analytics et Google analytics). Sur cette base, quelque 35 start-up ont été contactées, la plupart basées aux États-Unis et en Inde, parmi lesquelles 12 ont accepté les entretiens.

De plus, l'Institut indien de technologie de l'information, qui est le centre d'incubation de Bangalore, a également permis d'identifier 5 start-up de technologie numérique qui développaient des applications et des outils pour les plateformes de travail numériques ou les entreprises traditionnelles. Au total, 17 start-up ont été interrogées, mais seules 10 d'entre elles sont intégrées dans l'analyse, car les 7 autres n'ont pas fourni d'informations approfondies pouvant être utilisées pour ce rapport ou n'ont pas souhaité que leur entreprise serve à l'analyse. Le questionnaire était semi-structuré et comprenait des questions sur les motivations

► **Tableau A3.1 Entretiens du BIT sur le thème de l'expérience des plateformes de travail numériques**

	Catégorie de personnes interrogées	Personne(s) interrogée(s)	Localisation
A. Sociétés informatiques			
1.	Wipro	– Chef du Centre Technovation – Chef de la politique publique et des affaires commerciales	Bangalore, Inde
2.	Infosys	Cadre supérieur, Planification de la stratégie d'entreprise	Bangalore, Inde
B. Start-up fournissant des outils et/ou des produits complémentaires			
1.	Cloudinary	Chef du marketing	San Francisco, États-Unis
2.	Crazy Egg	Responsable des relations publiques	San Francisco, États-Unis
3.	Rytangle	PDG	Bangalore, Inde
4.	Krittur Technology	PDG	Bangalore, Inde
5.	Notice Board	– PDG – Directeur technique	Bangalore, Inde
6.	Bionic Yantra	PDG	Bangalore, Inde
7.	Vision Empower	PDG	Bangalore, Inde
8.	Jordan ¹	PDG	San Francisco, États-Unis
9.	Ever Labs	PDG	Tcherkassy, Ukraine
10.	300 Brains	DTI	Varsovie, Pologne
C. Clients ou petites entreprises utilisant des plateformes de livraison (nombre d'entretiens réalisés par pays)			
1.	Restaurants	Propriétaire	Ghana (4), Indonésie (3), Kenya (3), Liban (6), Maroc (6), Ukraine (5)
2.	Commerces de détail (petits magasins, épiceries)	Propriétaire	Ghana (6), Indonésie (9), Kenya (1)
3.	Entreprises	Propriétaire	Kenya (4)
D. Sociétés d'externalisation des fonctions d'entreprise¹			
1.	HN, AT, CF, CCI, SS, IN (6)	– PDG – DTI – Chef des opérations – Directeur de la stratégie	Nairobi et Mombasa, Kenya
2.	TR, CO, FS, ASAP, GIIP (5)	– PDG – Cofondateur	Bangalore et New Delhi, Inde
E. Clients utilisant des plateformes de VTC et de livraison (nombre d'entretiens réalisés par pays)			
1.	Clients individuels utilisant des plateformes de livraison		Chili (4)
2.	Clients individuels utilisant des plateformes de VTC et de livraison		Ghana (10) Inde (14)
3.	Clients individuels utilisant des plateformes de VTC		Kenya (5)

¹ Les noms des start-up et des sociétés d'externalisation des fonctions d'entreprise citées ont été changés pour préserver leur anonymat.

au lancement de ces entreprises, la manière dont elles se sont développées, leur orientation régionale ou mondiale, leurs opportunités et leurs défis, ainsi que leurs stratégies de croissance future. Certains des entretiens ont été menés en personne lors d'une mission en Inde, d'autres par Skype ou Zoom.

► **3C. Clients ou petites entreprises utilisant des plateformes de livraison**

Les entretiens avec les clients et les petites entreprises ont été menés en collaboration avec des consultants à partir d'un questionnaire semi-structuré préparé par le BIT. L'enquête réalisée dans chaque pays auprès des livreurs employant des applications a permis d'identifier des restaurants ou des petites entreprises qui utilisaient des plateformes de livraison pour leurs activités. Dans tous les pays, les consultants ont contacté les personnes susceptibles d'être interrogées. Cependant, elles n'ont accepté que dans certains pays (Ghana, Indonésie, Kenya, Liban, Maroc et Ukraine). Dans les autres pays considérés (Argentine, Chili, Chine, Inde et Mexique), il s'est avéré plus difficile de contacter et de faire participer ces entreprises, et les entretiens n'ont pas pu être réalisés. Les entretiens se sont largement concentrés sur les motivations des personnes interrogées à utiliser des plateformes numériques pour mener leurs activités, ainsi que sur les opportunités et les défis rencontrés. Tous les entretiens ont été menés en personne par les consultants dans les pays respectifs.

► **3D. Sociétés d'externalisation des fonctions d'entreprise**

La méthode adoptée pour les sociétés d'externalisation des fonctions d'entreprise en Inde et au Kenya a été différente. En Inde, les sociétés ont été identifiées avec le soutien du bureau de pays de l'OIT pour l'Inde et grâce aux contacts fournis par les chercheurs de l'Institut indien de technologie de l'information de Bangalore, l'un des partenaires collaborant à l'étude. Les entreprises concernées étaient soit en train de transformer leurs activités pour répondre aux nouveaux besoins numériques, soit en train de créer de nouvelles sociétés d'externalisation des fonctions d'entreprise pour apporter leurs services à de grandes entreprises technologiques.

Au Kenya, le BIT a collaboré avec un consultant qui a aidé à établir le contact avec les sociétés d'externalisation des fonctions d'entreprise sélectionnées. Le consultant avait déjà réalisé une étude sur ces entreprises pour des chercheurs de l'Oxford Internet Institute et connaissait donc bien le secteur. Cela a été important et déterminant pour établir des contacts avec ces sociétés et mener les entretiens. Ils ont été réalisés en personne par le consultant en collaboration avec l'équipe du BIT (soit en personne pendant la mission, soit par Skype).

Les entretiens semi-structurés dans les deux pays ont porté sur les stratégies commerciales des entreprises dans le cadre de leur transition vers la fourniture de services numériques, la nature des services fournis et leurs différences par rapport à ceux fournis auparavant, les implications de la transition sur les ressources humaines et les compétences de la société, la façon d'améliorer la productivité et leurs stratégies de futur développement commercial.

► **3E. Clients individuels utilisant des plateformes de VTC et de livraison**

Les entretiens avec des clients utilisant des plateformes de VTC et de livraison ont été menés en collaboration avec des consultants dans les pays respectifs et se sont basés sur un questionnaire semi-structuré préparé par le BIT. Les consultants au Chili, au Ghana, en Inde et au Kenya ont identifié des personnes prêtes à partager leurs expériences et leurs motivations pour utiliser ces plateformes. Les entretiens ont porté sur ces motivations et sur les avantages retirés de ces plateformes. Ils ont été réalisés en personne par les consultants dans les pays respectifs.



Annexe 4

Enquêtes, entretiens et analyses statistiques du BIT



4A. Enquêtes et entretiens du BIT

4A.1 Enquêtes nationales sur les chauffeurs de taxi/VTC et les livreurs (2019-20)

L'enquête auprès des livreurs a été menée dans 11 pays, celle auprès des chauffeurs de VTC ou de taxi dans 9 pays. Elle s'est limitée à une seule ville dans certains pays, tandis que plusieurs ont été ciblées dans d'autres (voir tableau A4.1), en fonction de la présence des plateformes et de la possibilité de mener des enquêtes dans plusieurs villes.

Les enquêtes auprès des chauffeurs de VTC/taxi et des livreurs utilisant une application ou traditionnels se sont basées sur quatre questionnaires élaborés par le BIT (VTC, taxi, livraison via une application, livraison traditionnelle). La structure des questionnaires était similaire, avec quelques adaptations en fonction du secteur. Chaque questionnaire comprenait des questions sur la situation sociodémographique du répondant, ses antécédents professionnels et un éventuel autre emploi exercé, ainsi que des questions détaillées sur son travail de chauffeur ou de livreur, notamment sur le temps de travail, les revenus, les dépenses professionnelles, la couverture sociale, la sécurité des revenus, l'autonomie et le contrôle, la perception du travail et les solidarités sur le lieu de travail. Si les questions étaient en majorité quantitatives, certaines étaient qualitatives et permettaient des réponses textuelles ouvertes. De plus, le questionnaire prévoyait un espace pour des notes et des commentaires supplémentaires, et les enquêteurs étaient encouragés à noter toute information ou remarque du répondant qu'ils jugeaient pertinentes pour l'analyse.

Les enquêtes ont été réalisées en collaboration avec des consultants des pays respectifs. En Argentine, l'enquête a été coordonnée par le Bureau de pays de l'OIT et menée par la FLASCO, à Buenos Aires. Dans tous les autres pays, les enquêtes ont été réalisées en collaboration avec des chercheurs ou des instituts de recherche. Les questionnaires ont été adaptés au contexte local en concertation avec les consultants et traduits dans la (les) langue(s) locale(s) si nécessaire. Dans chaque pays, un test pilote a été effectué afin d'identifier les problèmes éventuels et d'affiner le questionnaire si nécessaire avant de commencer la collecte finale des données. Les entretiens ont été menés par interrogation directe assistée par ordinateur avec des règles de validation intégrées et sur des appareils mobiles (téléphones portables, tablettes)¹.

Avant de commencer les tests pilotes et le travail sur le terrain, les consultants et les enquêteurs impliqués dans cette étude ont été informés de la pertinence du projet et formés à la compréhension de chaque question, à la saisie de chaque variable, avec des techniques d'interrogation détaillées pour obtenir des informations fouillées sur la situation du répondant, et à l'utilisation du formulaire d'enquête sur leur appareil. Cette formation s'est déroulée par Skype dans tous les pays, sauf au Kenya, où elle a été dispensée en personne lors d'une mission de l'équipe de recherche du BIT.

¹ Les enquêtes ont été mises en place sur KoBoToolbox, un outil libre d'enquête: <https://www.kobotoolbox.org/>.

► **Tableau A4.1 Nombre d'observations pour les enquêtes nationales sur les chauffeurs et les livreurs, par ville d'entretien**

Pays	Transport		Livraison	
	VTC	Taxi	Via une application	Traditionnelle
Argentine	–	–	Buenos Aires (300)	–
Chili	Santiago (126)	Santiago (147)	Santiago (251)	Santiago (50)
Chine	–	–	Beijing (514)	–
Ghana	Accra (198)	Accra (196)	Accra (226)	–
Inde	Delhi (169)	Delhi (170)	Bangalore (283)	Mumbai (55)
	Mumbai (155)	Mumbai (158)	Delhi (269)	
Indonésie	Zone métropolitaine de Jakarta (344)	Zone métropolitaine de Jakarta (148)	Zone métropolitaine de Jakarta (112)	–
Kenya	Kisumu (45)	Kisumu (43)	Kisumu (17)	Kisumu (27)
	Mombasa (43)	Mombasa (62)	Mombasa (24)	Mombasa (29)
	Nairobi (151)	Nairobi (185)	Nairobi (130)	Nairobi (94)
Liban	Beyrouth (130)	Beyrouth (100)	Beyrouth (65)	Beyrouth (47)
	Jounieh (70)	Jounieh (40)	Jounieh (35)	Jounieh (20)
		Tripoli (60)		Tripoli (25)
Maroc	Rabat (192)	Casablanca (38)	Casablanca (78)	–
	Salé (2)	Rabat (118)	Rabat (158)	
		Salé (48)	Salé (9)	
		Skhirate-Témara (1)	Skhirate-Témara (1)	
Mexique	Mexico (200)	Mexico (200)	Mexico (249)	
Ukraine	Kiev (252)	Kiev (150)	Kiev (244)	–

Source: Enquêtes nationales du BIT sur les chauffeurs de taxi/VTC et les livreurs (2019-20).

Comme il n'existe pas de statistiques officielles sur ces types de travailleurs de plateforme, notamment leur nombre et leurs caractéristiques, il n'y avait pas de base d'échantillonnage à partir de laquelle tirer un échantillon aléatoire. Dans ce contexte, l'objectif premier était de parvenir à un échantillon aussi représentatif que possible de la population cible. Celle-ci était composée de tout travailleur âgé de 18 ans ou plus travaillant dans le secteur depuis au moins trois mois. Ce dernier critère a été choisi pour s'assurer que le travailleur puisse fournir des réponses significatives².

Afin de veiller à l'hétérogénéité de l'échantillon, les entretiens ont été menés dans différents quartiers de la ville (voir figure A4.1), différents jours de la semaine (y compris le week-end) et à différents moments de la journée. Avant de commencer le travail de terrain, les principales plateformes opérant dans chaque ville ont été identifiées. Il a été conseillé aux enquêteurs de repérer les répondants inscrits sur différentes plateformes. Cependant, cela s'est avéré difficile dans certains pays comme le Liban, car une seule plateforme dominait clairement le marché (voir tableau A4.2).

² En Argentine, l'échantillon était limité aux travailleurs âgés de 16 ans ou plus ayant au moins un mois d'expérience dans le secteur de la livraison via une application.

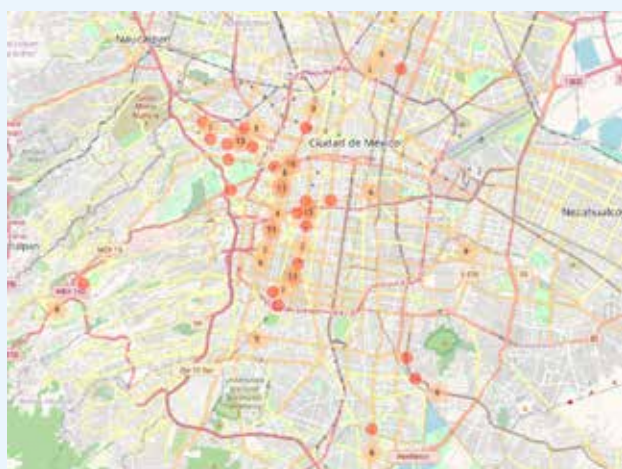
► Figure A4.1 Répartition des entretiens dans les villes, certaines enquêtes et pays



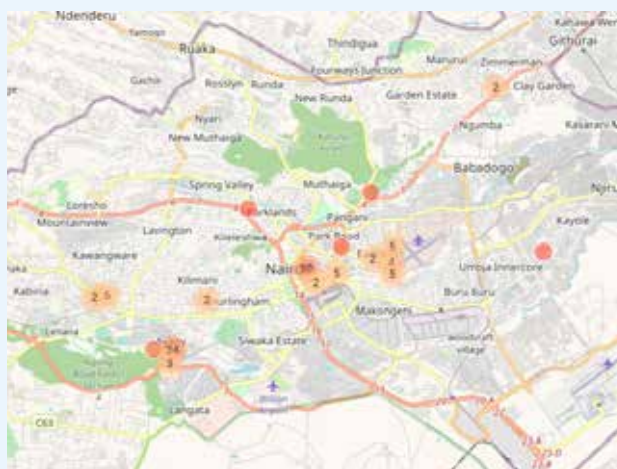
Ukraine (Kiev), chauffeurs de VTC



Ghana (Accra), chauffeurs de taxi



Mexique (Mexico), livreurs via une application



Kenya (Nairobi), livreurs traditionnels

Source: Enquêtes nationales du BIT sur les chauffeurs de taxi/VTC et les livreurs (2019-20).

► Tableau A4.2 Nombre d'observations pour les enquêtes nationales sur les chauffeurs de VTC et les livreurs via une application, par plateforme

Pays	VTC	Livraison
Argentine	–	Glovo (109), Rappi (105), PedidosYa (86)
Chili	Uber (89), Beat (21), Cabify (12), Autre (4)	Rappi (76), Cornershop (60), PedidosYa (59), Uber Eats (56)
Chine	–	Meituan (259), Ele.me (140), Flashex (67), SF Express (25), Autre (23)
Ghana	Uber (124), Bolt (61), Yango (13)	Jumia (85), Papa's Pizza (22), Autre (119)
Inde	Uber (195), Ola (129)	Zomato (141), Swiggy (133), Uber Eats (115), Dunzo (46), Amazon (33), Big Basket (30), Flipkart (30), Grofers (14), Autre (10)
Indonésie	Grab (197), Gojek (146), Lainnya (1)	Gojek (68), Grab (44)
Kenya	Uber (98), Bolt (88), Safe Boda (23), Little (22), Autre (8)	Jumia Foods (54), Glovo (33), Uber Eats (23), Sendy (18), Bolt (9), Autre (34)
Liban	Uber (167), Careem (33)	Toters (96), Fastpax (4)
Maroc	Careem (188), Blinc (5), VTCGO (1)	Glovo (172), Jumia (74)
Mexique	Uber (91), DiDi (84), Autre (25)	Rappi (132), Uber Eats (95), SinDelantal (10), Autre (12)
Ukraine	Uber (124), Uklon (69), Bolt (48), Autre (11)	Glovo (189), Uber Eats (22), Nova Poshta (22), Autre (11)

Source: Enquêtes nationales du BIT sur les chauffeurs de taxi/VTC et les livreurs (2019-20).

La première méthode utilisée pour identifier les travailleurs a été de les localiser dans la rue. Pour trouver les chauffeurs de taxi et de VTC, les enquêteurs visaient des endroits tels que les stations d'essence, les complexes de bureaux, les centres commerciaux, les aéroports, les gares, les bureaux d'assistance des plateformes et les stations de taxis, entre autres. Si les taxis pouvaient être facilement identifiés grâce à l'apparence physique du véhicule, trouver des chauffeurs de VTC s'est avéré assez difficile dans certains pays. Au Chili, par exemple, les travailleurs utilisant des applications se situent dans une zone grise juridique et ils s'efforcent de réduire leur visibilité. Dans certains pays, de nombreuses personnes interrogées, en particulier celles qui travaillent par l'intermédiaire d'une plateforme, craignaient que l'enquête ne soit menée par l'entreprise. Leur inquiétude était généralement levée en leur montrant une lettre officielle confirmant que cette étude était menée au nom du BIT.

Les livreurs se trouvaient principalement à proximité des restaurants, des centres commerciaux ou des points d'attente où ils se rassemblaient. Ils pouvaient souvent être identifiés par leurs véhicules siglés, leurs boîtes de transport ou leurs uniformes (vestes, casques). Dans les pays où il s'est avéré difficile d'atteindre la taille de l'échantillon cible, l'échantillonnage en boule de neige a également été utilisé³.

Quand les travailleurs étaient disposés à répondre à l'enquête mais ne pouvaient pas le faire lorsqu'ils étaient contactés pour la première fois (par exemple parce qu'ils venaient de recevoir une commande ou qu'ils ne pouvaient/voulaient pas se déconnecter de leur application), les enquêteurs fixaient un rendez-vous à une heure et dans un lieu leur convenant. De même, si un entretien était interrompu, un rendez-vous ultérieur était fixé pour le terminer. Les répondants étaient dédommagés pour le temps consacré à l'entretien par un montant fixe, spécifique au pays, payé une fois l'entretien terminé⁴. En moyenne, il fallait aux travailleurs environ quarante minutes pour répondre à l'enquête.

La taille des échantillons cibles était de 200 à 250 chauffeurs de VTC, 200 chauffeurs de taxi, 200 à 250 livreurs travaillant avec une application et 50 à 150 livreurs traditionnels. Les enquêtes auprès des livreurs traditionnels n'ont été menées que dans les villes où l'étude préliminaire a montré que le travail de livraison était courant avant l'arrivée des plateformes sur le marché. Comme il s'est parfois avéré très difficile d'atteindre la taille de l'échantillon cible pour chaque catégorie, la taille ou la répartition de l'échantillon a dû être révisée dans certains pays au cours de l'enquête. La taille finale de l'échantillon présenté dans le tableau A4.2 reflète ces difficultés et aussi le fait que quelques observations ont été supprimées de l'ensemble de données parce qu'elles ne répondaient pas aux critères de sélection en termes d'âge ou d'expérience, ou bien pour des raisons de qualité.

Les premières enquêtes auprès des travailleurs ont été menées en avril 2019 et les dernières en février 2020. La période de réalisation pour chaque pays et chaque enquête est indiquée dans le tableau A4.3. Comme il était impossible de coordonner les enquêtes dans tous les pays en même temps, les dates de début et de fin ont varié. En outre, la durée dépendait largement du nombre d'enquêteurs dans chaque pays et/ou ville et de la facilité ou de la difficulté à trouver des travailleurs pour chaque catégorie.

3 En Argentine, le plan d'échantillonnage comprenait une première étape qui consistait à identifier de potentielles personnes à interroger sur des groupes de réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp, etc.). À partir de ce premier échantillon, il a été demandé aux travailleurs de désigner d'autres collègues susceptibles d'être intéressés par l'étude, en limitant le nombre de nouveaux participants que chaque répondant pouvait fournir.

4 Les montants ont été fixés en tenant compte du salaire minimum du pays et également sur la base des pics de revenu des chauffeurs ou des livreurs.

► **Tableau A4.3 Périodes de collecte des données pour les enquêtes nationales sur les chauffeurs et les livreurs**

Pays	Transport		Livraison	
	VTC	Taxi	Via une application	Traditionnelle
Argentine	–	–	1 ^{er} -31 juillet 2019	–
Chili	11 août-8 septembre 2019	5 juillet-16 août 2019	10 juin-8 août 2019	18 août-1 ^{er} octobre 2019
Chine	–	–	6-24 juillet 2019	–
Ghana	6 octobre-12 décembre 2019	19 octobre-12 décembre 2019	4 octobre-12 décembre 2019	–
Inde	22 mai-6 août 2019	21 juin-22 juillet 2019	9 août-3 décembre 2019 28 janvier-8 février 2020	9-30 août 2019
Indonésie	9-30 août 2019	10-31 août 2019	9 août-4 septembre 2019	–
Kenya	30 octobre-5 décembre 2019	31 octobre-5 décembre 2019	31 octobre-4 décembre 2019	–
Liban	19 septembre-12 octobre 2019	18 septembre-7 octobre 2019	20 septembre-11 novembre 2019	26 septembre-10 octobre 2019
Maroc	14 décembre 2019-9 janvier 2020	13 décembre 2019-5 janvier 2020	14 décembre 2019-15 janvier 2020	–
Mexique	28 août-21 novembre 2019	26 août-2 novembre 2019	12 avril-12 août 2019	–
Ukraine	23 octobre-3 décembre 2019	25 octobre-5 décembre 2019	23 octobre-1 ^{er} décembre 2019	–

Source: Enquêtes nationales du BIT sur les chauffeurs de taxi/VTC et les livreurs (2019-20).

4A.2 Enquête d'évaluation rapide sur l'impact du COVID-19 sur les travailleurs des secteurs du transport et de la livraison (2020)

Pour évaluer l'impact de la pandémie de COVID-19 sur les travailleurs des secteurs de la livraison et du transport de personnes, une enquête d'évaluation rapide a été menée dans quatre pays: Chili, Inde, Kenya et Mexique. Ils ont été choisis dans le but de comprendre ce qu'a impliqué le COVID-19 pour les travailleurs des différentes régions. Le questionnaire a été élaboré par le BIT et mis en œuvre avec l'aide des mêmes consultants qui s'étaient chargés de l'enquête de 2019 dans chaque pays. Avant de réaliser l'enquête finale, des tests pilotes ont été menés pour affiner le questionnaire, et les enquêteurs ont été formés pour comprendre le contenu et la pertinence de chaque question. Les entretiens ont été réalisés par interrogation téléphonique assistée par ordinateur en août 2020.

L'échantillon cible était composé de livreurs et de chauffeurs de VTC/taxi ayant participé à l'enquête de 2019 qui travaillaient encore dans leur secteur, ou qui ne travaillaient pas mais prévoyaient de reprendre une fois que la situation dans leur ville se serait améliorée. La taille de l'échantillon équivalait à 10 pour cent de l'échantillon de 2019 de chaque catégorie (VTC, taxi, livraison via une application, livraison

traditionnelle), et visait une répartition similaire en termes de sexe, de plateforme ou d'entreprise pour laquelle ils travaillaient, ainsi que de statut migratoire (Chili). Au Kenya, il a été décidé de redistribuer à Nairobi et Mombasa l'échantillon de Kisumu, cette région étant moins touchée par les restrictions mises en place en raison du COVID-19. La répartition finale de l'échantillon est présentée dans le tableau A4.4.

► **Tableau A4.4 Nombre d'observations pour les enquêtes d'évaluation rapide sur l'impact du COVID-19 sur les chauffeurs et les livreurs, par ville d'entretien**

Pays	Transport		Livraison	
	VTC	Taxi	Via une application	Traditionnelle
Chili	Santiago (16)	Santiago (16)	Santiago (26)	Santiago (5)
Inde	Delhi (19)	Delhi (18)	Bangalore (27)	Mumbai (6)
	Mumbai (16)	Mumbai (16)	Delhi (29)	–
Kenya	Mombasa (8)	Mombasa (9)	Mombasa (2)	Mombasa (6)
	Nairobi (19)	Nairobi (20)	Nairobi (16)	Nairobi (9)
Mexique	Mexico (20)	Mexico (20)	Mexico (25)	–

Source: Enquêtes d'évaluation rapide du BIT sur les chauffeurs de taxi/VTC et les livreurs (2020).

Le questionnaire contenait des questions à la fois qualitatives et quantitatives relatives aux modalités de travail, à la composition du ménage, à la protection sociale, à la sécurité de l'emploi et des revenus, à la sécurité et à la santé au travail, à l'action collective, ainsi qu'à la stigmatisation et à la discrimination. En moyenne, les travailleurs ont mis environ trente à quarante minutes pour répondre à l'enquête.

Les travailleurs qui, au début du questionnaire, ont indiqué qu'ils avaient définitivement cessé de travailler comme chauffeur ou livreur ont été interrogés sur les raisons et la date de leur départ de ces secteurs et sur leur nouvelle situation professionnelle. Pour eux, il a fallu environ dix à quinze minutes pour remplir le questionnaire. Tous les travailleurs qui ont répondu à l'enquête ont été dédommagés pour le temps qu'ils y ont consacré⁵.

Pour atteindre les échantillons cibles, 996 répondants au total ont été contactés en utilisant le numéro de téléphone qu'ils avaient fourni lors de l'enquête de 2019. De nombreux appels ont échoué parce que le numéro n'était plus en service ou avait changé de titulaire, ou parce que les personnes n'étaient pas joignables car les téléphones étaient éteints ou qu'elles ne décrochaient pas. Certains répondants ayant pu être joints ont dit être trop occupés ou ont refusé de participer (voir tableau A4.5).

⁵ Les montants versés à chaque travailleur qui continuait à travailler ou qui avait prévu de retourner au travail dans le secteur des taxis/VTC ou de la livraison étaient le double de ceux de l'enquête initiale menée en 2019-20. Les montants versés à ceux qui avaient cessé de travailler étaient les mêmes que ceux de l'enquête 2019-20.

► **Tableau A4.5 Nombre de participants contactés pour les enquêtes d'évaluation rapide sur l'impact du COVID-19 sur les chauffeurs et les livreurs, par pays**

	Transport		Livraison		Total
	VTC	Taxi	Via une application	Traditionnelle	
Chili					
Succès					
Travaille actuellement	9	11	25	4	49
Ne travaille pas actuellement mais prévoit de reprendre	7	5	1	1	14
A arrêté définitivement	4	0	11	1	16
Sous-total	20	16	37	6	79
Échec					
Numéro plus en service ou ayant changé de titulaire	6	0	25	1	32
N'a pas décroché/téléphone éteint	1	4	8	0	13
Ne veut pas participer	3	8	3	0	14
Sous-total	10	12	36	1	59
Nombre total de tentatives de contact	30	28	73	7	138
Inde					
Succès					
Travaille actuellement	21	18	46	0	85
Ne travaille pas actuellement mais prévoit de reprendre	14	16	10	6	46
A arrêté définitivement	2	1	10	0	13
Sous-total	37	35	66	6	144
Échec					
Numéro plus en service ou ayant changé de titulaire	5	2	9	3	19
N'a pas décroché/téléphone éteint	6	3	18	2	29
Ne veut pas participer	2	0	3	0	5
Sous-total	13	5	30	5	53
Nombre total de tentatives de contact	50	40	96	11	197
Kenya					
Succès					
Travaille actuellement	23	16	13	13	65
Ne travaille pas actuellement mais prévoit de reprendre	4	13	5	2	24
A arrêté définitivement	8	10	8	1	27
Sous-total	35	39	26	16	116
Échec					
Numéro plus en service ou ayant changé de titulaire	18	8	10	1	37
N'a pas décroché/téléphone éteint	57	79	38	20	194
Ne veut pas participer	8	13	5	3	29
Sous-total	83	100	53	24	260
Nombre total de tentatives de contact	118	139	79	40	376
Mexique					
Succès					
Travaille actuellement	19	17	24	–	61
Ne travaille pas actuellement mais prévoit de reprendre	1	3	1	–	5
A arrêté définitivement	0	0	0	–	0
Sous-total	20	20	25	–	65
Échec					
Numéro plus en service ou ayant changé de titulaire	56	39	33	–	128
N'a pas décroché/téléphone éteint	9	27	19	–	55
Ne veut pas participer	1	4	2	–	7
Sous-total	66	70	54	–	190
Nombre total de tentatives de contact	86	90	79	–	255

Source: Enquêtes d'évaluation rapide du BIT sur les chauffeurs de taxi/VTC et les livreurs (2020).

Informations générales⁶. Les restrictions et la situation économique qui ont eu des répercussions sur les travailleurs des secteurs de la livraison et du transport de personnes pendant la pandémie de COVID-19 étaient variables selon les pays, les villes et les périodes. Les événements et les mesures qui ont affecté ces deux secteurs jusqu'au moment de l'enquête (août 2020) sont brièvement mentionnés ci-dessous.

À **Santiago (Chili)**, il y a eu un couvre-feu (de 22 h à 5 h) à partir du 22 mars et un confinement dynamique (c'est-à-dire seulement dans certains quartiers de la ville) à partir du 25 mars, puis, le 15 mai, un confinement total dans toutes les municipalités de la zone métropolitaine de Santiago a été décrété. Ce confinement a été progressivement assoupli dans plusieurs municipalités à partir du 15 août et le couvre-feu à partir du 21 août (de 23 h à 5 h). Si les livreurs (tant via une application que traditionnels) et les chauffeurs de taxi ont été classés comme travailleurs essentiels et ont obtenu un permis pour se déplacer dans les zones de confinement pour effectuer leur travail, les chauffeurs de VTC ne l'ont pas été et n'ont donc pas pu bénéficier d'un tel permis. Seules les plateformes de VTC qui disposaient également d'options de livraison ou de taxi étaient autorisées à fonctionner.

Outre la pandémie, l'économie de Santiago a également été affectée par une grande manifestation qui a débuté le 18 octobre 2019. L'enquête a tenté d'en identifier les implications sur le travail et la sécurité des revenus des personnes interrogées.

En **Inde**, un confinement national a été imposé du 24 mars au 3 mai. À **Bangalore**, une ouverture partielle a commencé le 4 mai, tandis qu'à **Delhi** et **Mumbai** certains services ont repris leurs activités le 18 mai. Des plateformes de livraison de nourriture ont fonctionné pendant toute la période de confinement, et la livraison de colis a repris le 18 mai. Les plateformes de VTC ont été fermées pendant le confinement. À Mumbai, les taxis ont été autorisés à travailler à nouveau le 2 juin et les plateformes de VTC le 5 juin. À Bangalore et à Delhi, les services de transport de personnes (taxis et VTC) ont commencé à fonctionner le 18 mai, avec une restriction sur le nombre de passagers (1 pour les rickshaws automobiles, 2 pour les véhicules). Après une forte augmentation du nombre de cas à Bangalore, un nouveau confinement a été imposé du 14 au 22 juillet, les services de transport n'étant autorisés qu'en cas d'urgence ou vers l'aéroport et les gares.

En outre, l'adoption d'un amendement à la loi sur la citoyenneté début décembre 2019 a provoqué plusieurs manifestations dans de nombreuses villes en Inde, notamment à New Delhi, Mumbai et Bangalore, de décembre 2019 à mars 2020. Cela a affecté le travail et les revenus des chauffeurs et des livreurs, et l'enquête a également tenté d'en mesurer l'impact.

Au **Kenya**, tous les hôtels et restaurants ont été fermés le 23 mars, seuls les plats à emporter étant encore autorisés jusqu'à 16 h. Un couvre-feu a été imposé à partir du 27 mars à l'échelle nationale (de 19 h à 5 h). À partir du 6 avril, les déplacements à l'intérieur et à l'extérieur de **Nairobi** et de **Mombasa**, entre autres villes, ont été limités. Les restaurants ont été autorisés à ouvrir (de 5 h à 16 h) le 27 avril. Le 6 juin, le couvre-feu a été assoupli (de 21 h à 4 h), mais les restrictions de circulation à l'intérieur et à l'extérieur de Nairobi et de Mombasa ont été maintenues. Les services de transport et de livraison (tant traditionnels que via une application) ont été autorisés à fonctionner pendant toute la période, dans le respect du couvre-feu.

À **Mexico**, les restrictions aux activités économiques ont commencé le 26 mars. Le 21 avril, le statut de pandémie a été déclaré dans le pays. À partir du 1^{er} juin, un système de couleurs évoquant les feux de circulation a été mis en place, indiquant la situation dans chaque État et mis à jour chaque semaine. La ville de Mexico a été classée «rouge» pour les mois de juin, juillet et août, ce qui signifiait que seules les activités essentielles étaient autorisées. Néanmoins, la vie dans les rues a commencé à reprendre lentement au cours de ces mois. Les secteurs du transport et de la livraison (via une application et traditionnels) ont été considérés comme essentiels pendant toute la période, et donc autorisés à fonctionner.

⁶ À partir des informations fournies par les consultants dans chaque pays.

4A.3 Enquêtes sur les travailleurs de plateformes en ligne

Pour mieux comprendre les conditions de travail sur les plateformes en ligne, le BIT a mené plusieurs enquêtes: une enquête mondiale sur les microtravailleurs (2017), une enquête mondiale sur les travailleurs de plateformes de travail indépendant et de concours de programmation (2019-20) et des enquêtes nationales sur les travailleurs de plateforme en Chine et en Ukraine (2019). Toutes ces enquêtes contenaient une section sur les caractéristiques socio-économiques des travailleurs, leur expérience et leurs antécédents professionnels, ainsi que des informations détaillées sur les types de tâches accomplies et les conditions de travail telles que les heures travaillées, les revenus, les prestations reçues et la sécurité financière et sociale. Les questionnaires comprenaient à la fois des questions quantitatives et des questions ouvertes nécessitant des réponses textuelles, ce qui a permis d'obtenir des résultats de nature plus qualitative. La langue de l'enquête était l'anglais pour les enquêtes mondiales, le chinois et l'ukrainien respectivement pour les enquêtes auprès des travailleurs de plateforme dans ces pays.

Comme il n'existe pas de base de données des travailleurs de plateforme en ligne, il n'a pas été possible de tirer un échantillon aléatoire. En fonction du groupe cible, différentes méthodes d'échantillonnage ont été choisies. Indépendamment de la méthode, les travailleurs étaient volontaires pour participer aux enquêtes. Les différentes enquêtes et les méthodes d'échantillonnage utilisées sont décrites plus en détail ci-dessous.

4A.3.1 Enquête mondiale sur les microtravailleurs (2017)

L'enquête a été menée entre février et mai 2017 sur cinq grandes plateformes de microtâches opérant dans le monde entier: AMT, CrowdFlower (devenue Appen), Clickworker, Microworkers et Prolific (anciennement Prolific Academic). Il s'agissait du suivi et de l'élargissement d'une enquête sur AMT et CrowdFlower réalisée en 2015 (voir Berg 2016). Le questionnaire de 2015 a été modifié par le BIT avec l'aide de SoundRocket, un institut de recherche spécialisé en sciences sociales. L'enquête a été affichée comme une tâche rémunérée sur les cinq plateformes. Il n'y avait aucune restriction quant aux personnes pouvant participer, sauf dans le cas d'AMT, où les travailleurs d'Inde et des États-Unis étaient ciblés. Le questionnaire a été posté en plusieurs parties à différents moments de la journée et des travailleurs ont choisi d'y participer. Cette pratique est courante dans les études empiriques sur le travail par l'intermédiaire de plateformes et est considérée comme le meilleur moyen d'atteindre un large éventail de travailleurs. En moyenne, les répondants ont mis environ trente minutes pour répondre à l'enquête. Sur un total de 3 345 répondants, près de 30 pour cent ont dû être exclus de l'analyse, parce qu'ils n'ont que partiellement rempli le questionnaire, n'y ont pas prêté suffisamment attention ou ont utilisé des algorithmes pour le remplir, ou encore ont utilisé plusieurs comptes ou plateformes pour répondre à l'enquête (voir Berg *et al.* 2019). Cela a donné un échantillon final de 2 350 travailleurs de 75 pays (voir tableaux A4.6 et A4.7).

En plus de l'enquête, des entretiens semi-structurés ont été menés sur Skype avec 21 travailleurs en août 2017 afin de mieux comprendre leurs motivations, les tâches qu'ils réalisaient, leur (in)satisfaction par rapport au travail de microtâches et la manière dont il affectait leur vie personnelle et professionnelle.

4A.3.2 Enquête mondiale sur les travailleurs de plateformes de travail indépendant, sur appel à projets et de concours de programmation (2019-20)

Les questionnaires pour les enquêtes mondiales sur les travailleurs indépendants et sur appel à projets, ainsi que sur ceux qui participent à des concours de programmation ont été élaborés par le BIT avec l'aide de SoundRocket, l'institut de recherche qui l'a aidé à mener l'enquête mondiale sur les microtravailleurs en 2017. La population cible comprenait les indépendants, les travailleurs sur appel à projets et les programmeurs par concours engagés dans des activités de travail ou de formation sur l'une des 12 plateformes numériques prédéterminées (99designs, CodeChef, Codeforces, Designhill, Freelancer, HackerEarth, HackerRank, Hatchwise, Iceberg, PeoplePerHour, Topcoder, Upwork). Ces plateformes ont été sélectionnées parce qu'elles font partie des plus importantes dans leur domaine respectif et qu'il semblait possible de vérifier que les travailleurs y effectuaient des tâches.

Différents modèles de recrutement ont été évalués pour leur faisabilité et la stratégie finale:

- *Recrutement directement sur la plateforme:* Cette méthode consistait à enregistrer l'enquête comme une tâche rémunérée sur la plateforme. Environ 90 pour cent des indépendants et 8 pour cent des programmeurs par concours de l'échantillon ont été recrutés de cette manière. Des annonces de recrutement ont été publiées sur Upwork, Freelancer et PeoplePerHour, dans plusieurs catégories d'emploi et types de tâches, afin de tenter de recruter un éventail diversifié de participants. Cette méthode a bien fonctionné sur Upwork, mais, sur Freelancer, la qualité des propositions était très faible, de nombreux travailleurs soumettant des offres sans rapport avec la tâche. Quant à PeoplePerHour, les offres d'emploi ont été signalées et supprimées par les modérateurs peu après leur publication. La variété en termes de tâches, de localisation géographique et d'expériences des travailleurs a été prise en considération lors du recrutement sur Upwork. Si certains répondants gagnaient moins de 100 dollars É.-U. sur la plateforme (4 pour cent), la majorité gagnaient plus de 1 000 dollars (78 pour cent), certains dépassant 10 000 dollars (35 pour cent) ou même 100 000 dollars (2 pour cent).
- *Identification de travailleurs sur d'autres plateformes numériques (AMT):* AMT a été utilisé pour recruter des participants à l'enquête de 2017 sur les microtravailleurs identifiés comme potentiellement éligibles pour cette enquête et qui avaient indiqué qu'ils seraient prêts à participer à de futures études. L'enquête a été organisée en deux tâches. La première consistait à poser des questions socio-économiques de base et à déterminer si le travailleur travaillait pour des plateformes de travail indépendant, sur appel à projets ou par concours de programmation. La seconde tâche a été proposée aux personnes jugées éligibles et consistait en un questionnaire détaillé destiné aux travailleurs indépendants ou aux programmeurs par concours. Quelque 60 et 29 répondants sur AMT l'ont rempli, respectivement. Toutefois, une analyse détaillée des réponses fournies, notamment aux questions textuelles ouvertes, a montré qu'un nombre important de ces réponses était de mauvaise qualité. Certains répondants n'avaient probablement aucune expérience sur des plateformes de travail indépendant ou par concours de programmation, mais ont indiqué le contraire afin de pouvoir participer à l'enquête et recevoir la récompense financière – même plusieurs fois à partir de comptes différents, comme le montrent les similitudes frappantes dans les réponses textuelles. Après exclusion de ces observations médiocres, environ 8 pour cent des indépendants (36 répondants) et 3 pour cent des programmeurs par concours (2 répondants) de l'échantillon final ont été recrutés par le biais d'AMT.
- *Ciblage de travailleurs par des publicités en ligne:* Des publicités ont été élaborées pour cibler les trois groupes de travailleurs et publiées sur Facebook. Elles ont connu un succès relatif lors de l'étude pilote. Cependant, un changement dans la politique publicitaire de Facebook a entraîné une réduction drastique du nombre d'options de microciblage, ce qui a nettement limité leur efficacité pour le recrutement des participants lors de l'étude finale. Sur plus de 50 000 personnes qui ont cliqué sur ces publicités, seules 250 environ ont participé à l'étude. Si 14 personnes ont terminé l'enquête, seules 6 ont été prises en compte dans l'échantillon final (1 pour cent des indépendants) en raison de problèmes de qualité pour les huit autres observations.
- *Coordination avec des créateurs de contenu en ligne pour partager l'enquête avec leur public:* Un court segment faisant la publicité de l'étude a été intégré dans deux vidéos qui ont été postées sur la chaîne d'un YouTuber qui a collaboré à cette étude. Cette chaîne YouTube se concentrait sur les concours de programmation et comptait plus de 240 000 abonnés. Le YouTuber a également partagé des informations sur l'étude dans un message sur Facebook et deux sur Twitter. Environ 74 pour cent des programmeurs par concours ont été recrutés par cette méthode.
- *Recrutement sur des forums en ligne:* Une poignée de programmeurs par concours ont été recrutés sur le forum communautaire de CodeChef. Des répondants potentiels ont également été contactés sur d'autres forums en ligne ou sur des plateformes de médias sociaux (tels que Quora, Meetup, LinkedIn), mais sans succès. Environ 15 pour cent des programmeurs par concours ont été recrutés sur des forums en ligne.

Le sondage en boule de neige est une autre méthode de recrutement dont la faisabilité a été évaluée. Elle a échoué pendant l'étude pilote, car aucun des volontaires de départ n'a donné suite pour partager l'enquête avec d'autres, et elle a donc été jugée irréalisable.

Les réponses ont été recueillies entre la fin août 2019 et la fin janvier 2020. Tous les participants qui ont rempli le questionnaire avec succès ont reçu une compensation en guise de remerciement pour leur participation. Le temps de réponse moyen était d'environ soixante minutes pour l'enquête auprès des indépendants et d'environ vingt-cinq minutes pour l'enquête auprès des programmeurs par concours.

Au total, 609 personnes ont répondu à l'enquête sur les travailleurs indépendants et sur appel à projets, et 190 à l'enquête sur les programmeurs participant à des concours. Après nettoyage des données et élimination des enregistrements de mauvaise qualité ou des doublons, l'échantillon final de l'enquête sur les travailleurs indépendants et sur appel à projets comprenait 449 répondants de 80 pays et 3 plateformes; et celui sur les programmeurs par concours 62 répondants de 7 pays et 5 plateformes (voir tableaux A4.6 et A4.7). En raison des difficultés décrites ci-dessus pour recruter des indépendants sur différentes plateformes, 93 pour cent des répondants effectuaient des tâches sur Upwork.

► **Tableau A4.6 Nombre d'observations pour les enquêtes mondiales sur les plateformes de travail en ligne, par groupe de revenu et par pays/territoire**

	Indépendants	Concours de programmation	Microtâches
Revenu élevé	Allemagne (5) Autriche (2) Belgique (1) Canada (8) Croatie (3) Danemark (1) Émirats arabes unis (1) Espagne (4) Estonie (1) États-Unis (63) Finlande (1) France (8) Grèce (7) Hongrie (2) Irlande (1) Israël (2) Italie (7) Nouvelle-Zélande (1) Oman (1) Pays-Bas (3) Pologne (4) Portugal (4) République de Corée (1) Roumanie (5) Royaume-Uni (4) Saint-Kitts-et-Nevis (1) Slovénie (1) Suède (1) Suisse (1) Taïwan, Chine (1) Tchéquie (3)	Belgique (1) États-Unis (3) Norvège (1)	Allemagne (188) Arabie saoudite (2) Australie (4) Autriche (9) Belgique (4) Brunéi (1) Canada (41) Chili (3) Croatie (11) Espagne (43) Estonie (1) États-Unis (697) Finlande (2) France (23) Grèce (6) Hongrie (6) Irlande (4) Israël (1) Italie (67) Japon (1) Lettonie (1) Lituanie (2) Nouvelle-Zélande (3) Pays-Bas (10) Pologne (13) Portugal (30) Roumanie (18) Royaume-Uni (294) Singapour (3) Slovaquie (2) Slovénie (1) Suède (1) Suisse (4) Tchéquie (2) Uruguay (1)

► Tableau A4.6 (suite)

	Indépendants	Concours de programmation	Microtâches
Revenu intermédiaire supérieur	Afrique du Sud (5) Albanie (2) Argentine (3) Arménie (2) Bélarus (2) Bosnie-Herzégovine (3) Brésil (11) Bulgarie (3) Chine (5) Colombie (5) Fédération de Russie (3) Géorgie (1) Indonésie (3) Jamaïque (1) Jordanie (1) Liban (1) Macédoine du Nord (4) Malaisie (4) Mexique (5) Pérou (1) République dominicaine (2) Serbie (10) Thaïlande (2) Turquie (3) Venezuela, République bolivarienne du (10)	Pérou (1)	Afrique du Sud (7) Albanie (1) Argentine (4) Arménie (1) Bosnie-Herzégovine (39) Brésil (45) Bulgarie (10) Chine (1) Colombie (3) Équateur (2) Fédération de Russie (28) Géorgie (1) Indonésie (28) Jamaïque (3) Macédoine du Nord (10) Malaisie (8) Mexique (9) Pérou (5) Serbie (75) Turquie (11) Venezuela, République bolivarienne du (71)
Revenu intermédiaire inférieur	Algérie (2) Bangladesh (16) Cambodge (1) Égypte (8) El Salvador (2) Inde (41) Kenya (20) Myanmar (1) Népal (1) Nicaragua (3) Nigéria (8) Ouzbékistan (1) Pakistan (34) Philippines (43) Territoire palestinien occupé (9) Tunisie (1) Ukraine (9) Viet Nam (2)	Bangladesh (2) Inde (53) Tunisie (1)	Algérie (6) Bangladesh (10) Bolivie, État plurinational de (1) Égypte (4) Ghana (1) Inde (343) Kenya (7) Kirghizistan (1) Maroc (7) Népal (32) Nigéria (22) Pakistan (11) Philippines (10) République de Moldova (3) Sri Lanka (10) Tunisie (4) Ukraine (14) Viet Nam (2)
Faible revenu	Bénin (1) Burkina Faso (1) Éthiopie (1) Malawi (1) Rwanda (1)		

Source: Enquêtes mondiales du BIT sur les microtravailleurs (2017) et sur les travailleurs de plateformes de travail indépendant et de concours de programmation (2019-20).

► **Tableau A4.7. Nombre d'observations par plateforme pour les enquêtes sur le travail en ligne**

Indépendants et sur appel à projets (449)	Concours de programmation (62)	Microtâches (2350)	Ukraine (761)	Chine (1 107)
99designs (4) Freelancer (27) Upwork (418)	CodeChef (13) Codeforces (14) HackerRank (33) Iceberg (1) Topcoder (1)	Amazon Mechanical Turk (489) Clickworker (455) CrowdFlower (maintenant Appen; 355) Microworkers (556) Prolific (495)	Advego.ru (32) Amazon Mechanical Turk (5) fl.ru (13) Free-lance.ua (7) Freelance.ru (6) Freelance.ua (46) Freelancehunt.com (40) Freelancer.com (27) Kabanchik.ua (471) Upwork.com (41) Weblancer.net (7) Autres (66)	680 (293) EPWK (232) k68 (48) ZBJ (534)

Sources: Enquêtes mondiales du BIT sur les microtravailleurs (2017) et sur les travailleurs de plateformes de travail indépendant et de concours de programmation (2019-20); enquêtes du BIT sur les travailleurs de plateforme en Chine (2019) et en Ukraine (2019).

4A.3.3 Enquête sur les travailleurs de plateforme en Ukraine (2019)

L'enquête sur les travailleurs de plateforme en Ukraine a été menée par l'Institut international de sociologie de Kiev (KIIS) au nom du BIT. Elle a eu lieu en novembre 2019 et faisait suite à une enquête menée en novembre et décembre 2017 (voir Aleksynska, Bastrakova et Kharchenko 2018). Le questionnaire de l'enquête de 2017 a été révisé et certaines questions ont été ajoutées.

L'enquête a ciblé des répondants âgés de 18 ans et plus, résidant en permanence en Ukraine et s'identifiant comme des travailleurs ayant effectué des tâches rémunérées sur au moins une plateforme numérique au cours des douze mois précédant l'enquête. Différentes méthodes de recrutement ont été utilisées:

- diffuser des informations sur l'enquête sur Kabanchik.ua, la principale plateforme de travail en ligne en Ukraine (74 pour cent des répondants);
- sélectionner des participants sur InPoll, un groupe de discussion en ligne qui donne accès aux internautes ukrainiens actifs (20 pour cent des répondants);
- envoyer des invitations aux participants à l'enquête de 2017 sur les travailleurs de plateforme en ligne en Ukraine qui avaient fourni leurs coordonnées (4 pour cent des répondants);
- publier des informations sur l'enquête dans des groupes thématiques sur Facebook (1 pour cent des répondants);
- sonder en boule de neige pour recruter des personnes difficiles à joindre ou à faire participer (1 pour cent des répondants).

En moyenne, les participants ont mis environ trente à quarante minutes pour répondre à l'enquête et se sont vu offrir une petite rémunération à la fin. Au total, 1 112 personnes ont répondu à l'enquête, dont 54 ont été exclues en raison de problèmes de qualité liés à leurs réponses textuelles, ce qui a donné 1 058 observations.

L'enquête comprenait des travailleurs qui ont essentiellement trouvé et effectué des tâches en ligne, et des travailleurs qui ont utilisé les plateformes pour trouver des tâches à effectuer hors ligne, comme les services de réparation, de nettoyage et de livraison, entre autres. Les travailleurs qui effectuaient surtout des tâches hors ligne ont été exclus de l'analyse dans le présent rapport, afin de permettre une meilleure comparabilité entre les différentes enquêtes (enquête mondiale sur les travailleurs de plateformes de travail indépendant et de concours de programmation, et enquête sur les travailleurs de plateforme en

Chine). L'échantillon final utilisé pour l'analyse dans ce rapport compte 761 répondants, dont 62 pour cent ont désigné Kabanchick.ua comme la principale plateforme pour laquelle ils travaillaient, les autres travaillant sur d'autres plateformes basées en Ukraine (10 pour cent), en Russie (10 pour cent) ou en langue anglaise (18 pour cent) (voir tableau A4.7).

4A.3.4 Enquête sur les travailleurs de plateforme en Chine (2019)

L'enquête sur les travailleurs de plateforme en Chine a été menée par le professeur Ruixin, de l'Institut de technologie de Harbin, au nom du BIT. Le questionnaire était basé sur des questionnaires d'enquête antérieurs pour les microtravailleurs et les travailleurs de plateforme en Ukraine (Berg 2016; Berg *et al.* 2019; Aleksynska, Bastrakova et Kharchenko 2018), adapté au contexte chinois. Il comprenait environ 85 questions (sans les questions de suivi) et prenait environ trente minutes.

L'enquête a été proposée sur les quatre principales plateformes en ligne de Chine, selon leur classement Alexa et sur Baidu, à savoir ZBJ, EPWK, 680 et k68. Ces plateformes offrent un large éventail de tâches qui attirent des travailleurs d'horizons différents (Chen 2021). L'enquête a été inscrite comme une tâche rémunérée, et les travailleurs ont été payés après l'avoir terminée. Tout travailleur âgé de 18 ans ou plus ayant effectué un travail en ligne pendant au moins trois mois était éligible pour l'étude. Après la collecte des réponses et le nettoyage des données, on comptait un total de 1 107 répondants (voir tableau A4.7).

4A.3.5 Regroupements par région utilisés au chapitre 4

Comme indiqué au chapitre 4, les pays sont regroupés en pays «développés» et «en développement» aux fins de l'analyse. Le regroupement suit la classification 2020-21 des pays par niveau de revenu de la Banque mondiale, qui se fonde sur le revenu national brut par habitant du pays en 2019, en dollars É.-U. courants. Les pays classés comme à revenu élevé sont considérés comme «développés», tandis que tous les autres (revenu intermédiaire supérieur, revenu intermédiaire inférieur et faible revenu) sont considérés comme «en développement». Le nombre d'observations pour chaque groupe est indiqué dans le tableau A4.8.

En raison des grandes différences de taille des échantillons, les enquêtes nationales sur les travailleurs de plateforme en Chine et en Ukraine sont exclues lorsque les résultats sont présentés séparément pour les pays développés et les pays en développement, car sinon les résultats pour les pays en développement seraient avant tout déterminés par la Chine et l'Ukraine, au lieu de fournir une image globale.

► **Tableau A4.8** Nombre d'observations par plateforme pour les enquêtes sur le travail en ligne

	Indépendants	Concours de programmation	Microtâches	Total
Pays développés	148	5	1 499	1 652
Pays en développement	301	57	850	1 208

Source: Enquêtes mondiales du BIT sur les microtravailleurs (2017) et sur les travailleurs de plateformes de travail indépendant et de concours de programmation (2019-20).

4A.4 Entretiens avec les indépendants

Des entretiens ont été menés avec 23 indépendants en Afrique, en Amérique latine et dans les Caraïbes, en Asie et dans les États arabes entre avril et septembre 2019. Ils ont été identifiés à l'aide de LinkedIn et d'autres plateformes de médias sociaux, où leurs antécédents professionnels ont été examinés sur

la foi de leur profil. Des travailleurs qui ont indiqué utiliser des plateformes en ligne ont été invités à des entretiens par Skype. Après identification d'un travailleur indépendant, la méthode de la boule de neige a été utilisée dans certains pays pour atteindre d'autres travailleurs. Tous les indépendants contactés ont exprimé de l'enthousiasme à l'idée de participer au projet de recherche. L'entretien a duré environ quarante-cinq à quatre-vingt-dix minutes, et ils ont été rémunérés pour le temps qu'ils y ont consacré.



4B. Analyse statistique

4B.1 Gains des chauffeurs et des livreurs

4B.1.1 Comparaison des gains horaires des travailleurs dans les secteurs du transport et de la livraison basés sur une application et traditionnels

Pour comparer les gains horaires des travailleurs dans les secteurs du transport de personnes et de la livraison utilisant une application et traditionnels, la méthode de régression des moindres carrés ordinaires a été appliquée. La variable dépendante est le logarithme des gains horaires des travailleurs en dollars É.-U., et l'estimateur est une variable binaire qui prend la valeur 1 pour les travailleurs utilisant une application et 0 pour les travailleurs traditionnels. Plusieurs covariables ont été intégrées dans la régression, notamment l'âge, le sexe, l'éducation, l'état civil, la taille du ménage, le statut migratoire, l'expérience, le groupe ethnique et la ville où a eu lieu l'entretien (le cas échéant), ainsi que des variables fictives concernant le fait d'avoir un autre emploi et de louer le véhicule (voir tableaux A4.9 et A4.10).

Les résultats de la régression montrent que les chauffeurs de VTC gagnent plus par heure en moyenne que les chauffeurs de taxi ayant des caractéristiques similaires. L'écart varie de 22 pour cent (Ukraine) à 86 pour cent (Ghana) et est significatif à 95 pour cent au Maroc et à 99 pour cent dans tous les autres pays analysés. Dans le secteur de la livraison, les travailleurs utilisant une application gagnent plus au Kenya (39 pour cent) et au Liban (25 pour cent), mais moins au Chili (24 pour cent) que les travailleurs traditionnels, et l'écart de rémunération est très significatif dans les trois pays. L'Inde a été exclue de l'analyse de régression pour les livreurs, car l'enquête sur les coursiers traditionnels a été menée auprès des *dabbawalas* (livraison traditionnelle de boîtes de déjeuner) à Mumbai, tandis que l'enquête sur les livreurs travaillant avec une application a été menée à Bangalore et à Delhi, ce qui limite la comparabilité des chiffres sur les revenus.

► **Tableau A4.9 Résultats de la régression: chauffeurs de VTC et chauffeurs de taxi** (variations en pourcentage; variable dépendante: logarithme des gains horaires en dollars É.-U.)

	Chili	Ghana	Inde	Indonésie	Kenya	Liban	Maroc	Mexique	Ukraine
VTC (taxi)	72,6***	86,1***	78,5***	48,1***	34,2***	78,1***	25,8**	72,1***	22,2***
Âge	1,2	0,9	0,1	1,9	2,0	-0,3	1,6	0,5	2,1
Âge au carré	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0*
Éducation ¹									
Secondaire supérieur	-1,1	3,4	6,3	23,3***	32,0***	2,3	1,0	6,1	
Diplôme universitaire	2,8	5,6	26,8***	58,4***	40,0***	-6,9	0,0	7,3	5,3
Marié (non marié)	10,2	4,3	11,4*	1,2	-7,3	0,9	-3,4	5,8	12,1*
Taille du ménage	-3,6*	-1,3	0,6	-3,7**	1,6	-0,9	-3,2*	-1,4	-3,3
Années d'expérience	0,3	-1,0*	0,5*	-2,1***	-0,1	-0,0	-0,2	-0,3	0,7
A un autre emploi	10,3	16,8**	27,3**	-18,2**	18,4*	-5,5	-1,2	3,7	3,0
Véhicule loué (propre véhicule)	-15,8**	7,5	-13,2***	31,5***	-4,1	-4,4	-29,7***	-4,2	-31,9***
Groupe ethnique/nationalité ²									
Ewe		-3,7							
Ga-Adangbe		-9,6							
Autre		-5,0		-8,5					
Tribus répertoriées			32,6***						
Castes répertoriées			-4,0						
Autres castes défavorisées			-7,2**						
Betawi				12,0					
Sundanais				6,6					
Syrien						2,6			
Palestinien						44,3***			
Ville ³									
Mumbai			37,1***						
Kisumu					1,6				
Mombasa					20,7***				
Jounieh						-0,5			
Tripoli						-69,9***			
Observations	232	373	495	437	505	371	359	378	361
R-carré	0,369	0,450	0,513	0,161	0,164	0,743	0,183	0,316	0,122

Notes: Les catégories de référence sont entre parenthèses. *** p<0,01. ** p<0,05. * p<0,1. Pour faciliter l'interprétation des résultats, le tableau présente la variation en pourcentage au lieu des coefficients de régression. Afin d'éviter les erreurs d'approximation, la variation en pourcentage est calculée avec la formule $100 \times [\exp(\text{coefficient}) - 1]$. Les résultats de régression sont disponibles sur demande auprès des auteurs.

¹ Catégories de référence: Ukraine: secondaire supérieur ou inférieur; tous les autres pays: secondaire ou inférieur.

² Catégories de référence: Ghana: Akans; Inde: castes avancées; Indonésie: Javanais; Liban: Libanais.

³ Catégories de référence: Inde: Delhi; Kenya: Nairobi; Liban: Beyrouth.

Source: Calculs du BIT à partir des enquêtes nationales du BIT sur les chauffeurs (2019-20).

► **Tableau A4.10 Résultats de la régression: livreurs travaillant avec une application et livreurs traditionnels** (variations en pourcentage; variable dépendante: logarithme des gains horaires en dollars É.-U.)

	Chili	Kenya	Liban
Via une application (traditionnel)	-23,9***	39,0***	25,0***
Âge	-0,9	4,6	1,6
Âge au carré	0,0	-0,1	-0,0
Femmes (hommes)	-0,9		
Éducation (inférieur au secondaire)			
Secondaire supérieur	13,3	10,0	7,6
Diplôme universitaire	15,7	4,0	13,2
Marié (non marié)	0,1	0,6	3,2
Taille du ménage	0,9	2,3	0,4
Années d'expérience	3,8***	2,1*	1,4**
A un autre emploi	3,9	-6,1	-2,3
Nationalité (libanaise)			
Syrienne			-19,5***
Palestinienne			-21,5***
Ville ¹			
Kisumu		-14,3*	
Mombasa		5,6	
Jounieh			-2,2
Tripoli			-40,1***
Observations	287	307	181
R-carré	0,191	0,185	0,543

Notes: Les catégories de référence sont entre parenthèses. *** p<0,01. ** p<0,05. * p<0,1. Pour faciliter l'interprétation des résultats, le tableau présente la variation en pourcentage au lieu des coefficients de régression. Afin d'éviter les erreurs d'approximation, la variation en pourcentage est calculée avec la formule $100 \times [\exp(\text{coefficient}) - 1]$. Les résultats de régression sont disponibles sur demande auprès des auteurs.

¹ Catégories de référence: Kenya: Nairobi; Liban: Beyrouth.

Source: Calculs du BIT à partir des enquêtes nationales du BIT sur les livreurs (2019-20).

4B.1.2 Rapport entre différents facteurs et les gains horaires dans le secteur de la livraison via une application

La méthode de régression des moindres carrés ordinaires a été utilisée pour étudier plus en détail le rapport entre différents facteurs et les gains horaires des livreurs travaillant avec une application. La variable dépendante est le logarithme des gains horaires des travailleurs en dollars. Plusieurs covariables ont été intégrées afin de saisir les facteurs qui affectent simultanément les gains horaires des livreurs, notamment les variables démographiques et celles liées au travail (voir les tableaux A4.11 et A4.12). Des variables fictives sur les femmes et les migrations ont été ajoutées pour les pays dont l'échantillon comprenait au moins 10 pour cent de livreuses ou de migrants, et la notation du travailleur sur l'application a été ajoutée lorsqu'elle était disponible pour au moins 90 pour cent des répondants.

Les résultats montrent que les facteurs ayant une corrélation significative avec les revenus varient selon les pays.

On observe un écart de rémunération important entre les sexes en Argentine et au Chili, où les femmes gagnent environ 14 pour cent de moins que leurs collègues masculins. Ce type d'écart n'est pas significatif en Ukraine, tandis que les autres pays ne disposaient pas d'observations suffisantes pour en évaluer l'existence.

Dans la plupart des pays, les gains horaires ne sont pas corrélés avec le niveau d'éducation. Cependant, les travailleurs ayant un niveau d'études secondaire supérieur gagnent plus en Inde et au Kenya, et ceux qui ont un diplôme universitaire gagnent en moyenne plus au Chili et au Liban que leurs collègues ayant un niveau d'études inférieur (secondaire ou inférieur).

En Argentine, au Chili et au Liban, une proportion importante des personnes interrogées sont des migrants. Au Chili et au Liban, les livreurs migrants utilisant une application ont tendance à gagner moins que leurs homologues non migrants (15 et 13 pour cent respectivement), alors qu'il n'y a pas d'écart significatif en Argentine.

Dans certains pays, il existe des écarts significatifs de revenus en fonction de la plateforme. En Argentine, les travailleurs de Glovo et PedidosYa gagnent environ 25 pour cent de plus que ceux qui travaillent principalement pour Rappi. De même, au Chili, les gains sont plus élevés pour ceux qui travaillent pour PedidosYa (42 pour cent) ou Uber Eats (18 pour cent) que pour ceux qui travaillent pour Rappi. Au Ghana, les travailleurs de Jumia (48 pour cent) ou d'autres plateformes (35 pour cent) gagnent moins que ceux qui présentent des caractéristiques similaires sur Papa's Pizza. En Inde, les livreurs de Dunzo (11 pour cent) gagnent plus, tandis que ceux de Flipkart gagnent moins (12 pour cent) que ceux d'Uber Eats. En Indonésie et au Kenya, il n'y a pas d'écart significatif dans les gains des travailleurs sur les différentes plateformes. Au Mexique, les travailleurs d'Uber Eats gagnent environ 15 pour cent de moins que ceux de Rappi. Au Maroc, ceux qui travaillent pour Jumia gagnent 16 pour cent de moins que ceux qui travaillent pour Glovo. En Ukraine, il n'y a pas d'écart significatif entre les gains horaires des coursiers d'Uber Eats et de Glovo, alors que ceux qui travaillent sur d'autres plateformes ont tendance à gagner 26 pour cent de moins que ceux d'Uber Eats.

Les gains sont également associés aux notations. Dans de nombreux pays, seuls quelques répondants ont pu fournir des informations sur leur notation, mais celle-ci était disponible pour presque tous les répondants en Indonésie, au Kenya, au Liban et au Mexique. Des notations plus élevées ne sont pas associées à des gains horaires plus élevés au Liban et au Mexique. Toutefois, en Indonésie et au Kenya, les travailleurs ayant une note supérieure de 1 pour cent peuvent gagner environ 1 pour cent de plus, ce qui signifie qu'une différence d'une étoile sur une échelle de cinq étoiles est associée à un écart de 20 pour cent dans les gains horaires.

Le mode de transport a également une influence sur les revenus. En Indonésie et au Liban, toutes les personnes interrogées dans le secteur de la livraison basé sur des applications utilisent des motos. Dans d'autres pays, les modes de transport étaient plus variés et souvent corrélés avec les gains horaires. En Argentine, au Chili, au Mexique et en Ukraine, les livreurs à vélo gagnent entre 20 et 25 pour cent de moins que ceux à moto. De même, au Mexique et en Ukraine, ceux qui livrent principalement à pied gagnent moins (36 et 15 pour cent, respectivement) que ceux à moto.

► **Tableau A4.11 Résultats de la régression: livreurs travaillant avec une application**
(variations en pourcentage; variable dépendante: logarithme des gains horaires en dollars É.-U.)

	Argentine	Chili	Ghana	Inde	Indonésie	Kenya	Liban	Maroc	Mexique	Ukraine
Âge	-0,1	-1,7	8,1	1,3	0,1	3,0	-2,2	5,8	0,8	-1,9
Âge au carré	0,0	0,0	-0,1	-0,0	0,0	-0,1	0,0	-0,1	-0,0	0,0
Femmes	-14,9***	-13,4**								-8,8
Éducation ¹										
Secondaire supérieur	-9,6	19,5	-20,8*	6,1**	6,0	28,1**	6,0	-2,3	2,9	
Diplôme universitaire	-8,2	27,0**	12,8	6,3	23,9	21,3	25,8**	0,2	11,1	3,6
Marié (non marié)	4,7	-5,9	20,8	-3,3	-2,7	-1,0	0,6	9,5	-5,5	-3,1
Taille du ménage	-0,8	1,5	-4,0*	1,5*	-0,8	1,7	0,1	3,4**	-1,2	-1,5
Migrant	-5,9	-15,2***					-13,1**			
Mois d'expérience	0,3	3,8***	6,8**	1,3	1,1	5,1**	-0,4	1,4	0,3	0,5
A un autre emploi	-9,6*	-4,1	23,0*	1,0	-10,9	-28,7***	2,6	-2,3	3,7	13,1*
Notation					1,2**	0,6**	-0,1		0,3	
Mode de transport (moto)										
Vélo	-24,3***	-24,6***	-16,5	13,0*				-7,6	-19,8***	-20,1***
Voiture		26,9***	7,0			23,9*				0,7
À pied								19,2	-36,4***	-15,2**
Groupe ethnique ²										
Ewe			10,4							
Ga-Adangbe			3,4							
Autre			-3,0		-16,1					
Castes répertoriées				1,0						
Tribus répertoriées				3,2						
Autres castes défavorisées				0,1						
Betawi					-27,9**					
Sundanais					-18,3					
Ville ³										
Bangalore				8,9***						
Mombasa						3,2				
Kisumu						-8,1				
Jounieh							-13,1**			
Casablanca/autre								2,9		
Plateforme principale ⁴										
Grab					8,7					
Sendy						-1,3				
PedidosYa	23,5***	41,5***								
Glovo	26,1***					-0,1				0,7
Jumia			-48,1***			-10,0		-15,5***		
Uber Eats		18,0***							-15,3***	
Autre			-34,8***			-17,2			-10,8	-26,1**
Zomato				-2,7						
Swiggy				-4,2						
Amazon				3,7						
Dunzo				11,1**						
Flipkart				-11,5*						
Observations	283	241	179	511	96	166	93	202	234	223
R-carré	0,258	0,418	0,220	0,065	0,129	0,183	0,265	0,104	0,233	0,145

Notes: Les catégories de référence sont entre parenthèses. *** p<0,01, ** p<0,05, * p<0,1. Pour faciliter l'interprétation des résultats, le tableau présente la variation en pourcentage au lieu des coefficients de régression. Afin d'éviter les erreurs d'approximation, la variation en pourcentage est calculée

¹ Catégories de référence: Ukraine: secondaire supérieur ou inférieur; tous les autres pays: secondaire ou inférieur.

² Catégories de référence: Ghana: Akans; Inde: castes avancées; Indonésie: Javanais.

³ Catégories de référence: Inde: Delhi; Kenya: Nairobi; Liban: Beyrouth; Maroc: Rabat.

⁴ Catégories de référence: Argentine, Chili et Mexique: Rappi; Ghana: Papa's Pizza; Inde, Kenya et Ukraine: Uber Eats; Indonésie: Gojek; Maroc: Glovo.

Source: Calculs du BIT à partir des enquêtes nationales du BIT sur les livreurs (2019-20).

4B.2 Gains des travailleurs sur les plateformes en ligne

4B.2.1 Comparaison des gains horaires de travailleurs sur les plateformes de microtâches et de travailleurs traditionnels en Inde et aux États-Unis

L'objectif de cette analyse est de comparer les gains horaires des microtravailleurs avec ceux des travailleurs traditionnels ayant des caractéristiques similaires et qui exercent des activités comparables en Inde et aux États-Unis, ce qui peut donner une idée de ce que les travailleurs sur les plateformes de microtâches pourraient gagner sur le marché du travail classique. Cette comparaison s'est appuyée sur l'enquête mondiale du BIT sur les microtravailleurs (2017), l'enquête périodique sur la main-d'œuvre (Periodic Labor Force Survey, 2017-18) du National Sample Survey Office (NSSO) en Inde, et l'enquête sur la population (Current Population Survey, 2017) du Bureau des statistiques du travail et du Bureau du recensement aux États-Unis.

Pour identifier les secteurs les plus similaires, les microtâches ont été mises en correspondance avec des activités sur le marché du travail traditionnel. Le processus d'appariement était basé sur la description des microtâches et la Classification nationale des industries (National Industrial Classification – NIC) pour l'Inde ou le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) pour les États-Unis (voir tableau A4.12). Les activités les plus similaires dans les pays sélectionnés se sont avérées être les activités de services d'information (Classification internationale type, par industrie, de toutes les branches d'activité économique (CITI) 63) et les activités d'appui administratif, de secrétariat et autres activités d'appui aux entreprises (CITI 82) en raison de la similitude dans la nature des tâches ainsi que des compétences qu'elles peuvent exiger. Certaines tâches sur les plateformes de microtâches, comme la modération de contenu et la transcription, ont été associées aux deux activités, tandis que d'autres, comme la catégorisation ou la collecte de données, ont été associées à une seule. Enfin, l'accès à des contenus ainsi que les enquêtes et expérimentations n'ont été associés à aucun des codes industriels, et les travailleurs de plateforme ne réalisant que ce type de microtâches ont été exclus de cette analyse.

Pour étudier le rapport entre les gains horaires des travailleurs sur le marché du travail traditionnel et ceux des plateformes de microtâches, la méthode des moindres carrés ordinaires a été utilisée avec des covariables telles que l'âge, le sexe, l'éducation, l'état civil, la taille du ménage, le lieu de vie et l'occupation d'un autre emploi. La variable dépendante est le logarithme des gains horaires totaux de l'individu (gains versés et non versés dans le cas des microtravailleurs). L'estimateur d'intérêt est la variable binaire de microtâche qui prend la valeur 1 si l'individu effectue un travail sur des plateformes de microtâches et 0 dans les autres cas. Dans chaque pays, trois modèles sont spécifiés: i) tous les travailleurs, ii) les hommes et iii) les femmes.

Les résultats des moindres carrés ordinaires indiquent, après avoir éliminé les effets des caractéristiques de base, que les travailleurs des plateformes de microtâches sont associés à des gains horaires bien inférieurs à ceux de leurs homologues du marché du travail traditionnel. Cela est vrai pour les trois modèles dans les deux pays, et les résultats sont significatifs à 99 pour cent dans chaque cas. Les microtravailleurs gagnent 64 pour cent de moins en Inde et 81 pour cent de moins aux États-Unis que ceux exerçant des activités similaires sur le marché du travail traditionnel lorsque toutes les observations sont intégrées dans l'échantillon (voir colonne 1 des tableaux A4.13 et A4.14). Lorsque seuls les travailleurs masculins sont inclus dans l'échantillon, les microtravailleurs gagnent 63 pour cent de moins en Inde et 80 pour cent de moins aux États-Unis (voir colonne 2 des tableaux A4.13 et A4.14). Chez les femmes, les microtravailleuses gagnent 69 pour cent de moins en Inde et 83 pour cent de moins aux États-Unis que leurs collègues du marché du travail traditionnel (voir colonne 3 des tableaux A4.13 et A4.14).

► Tableau A4.12 Types de microtâche et codes NIC et SCIAN similaires

Microtâche	Description	NIC (Inde)	SCIAN (États-Unis)
Intelligence artificielle et apprentissage automatique	► Collecte de données et d'autres informations pour entraîner les algorithmes d'apprentissage automatique ► Tâches liées à la programmation et au codage ou à la résolution de problèmes mathématiques ou logiques	► 63114 Fourniture de services de saisie de données ► 63111 Activités de traitement des données, dont la rédaction de rapports ► 62011 Écriture, modification, test de programme informatique pour répondre aux besoins d'un client	► 518210 Traitement des données, hébergement et services connexes ► 541511 Services de programmation informatique personnalisée
Catégorisation	► Classification d'entités dans des groupes (signet, étiquetage, classification, épinglage)	► 63114 Fourniture de services de saisie de données	► 518210 Traitement des données, hébergement et services connexes
Accès à des contenus	► Promotion d'un produit spécifique, test d'une application ► Optimisation de moteurs de recherche par la création de faux trafic	-	-
Création et révision de contenus	► Création de nouveaux contenus ► Correction, révision ou traduction de documents existants (principalement des textes) ► Peut prendre du temps	► 63111 Activités de traitement des données, dont la rédaction de rapports	► 518210 Traitement des données, hébergement et services connexes
Modération de contenu	► Vérification de contenus, dont des textes, des images et des vidéos ► Détecter si l'un des documents publiés sur le site Web pourrait enfreindre la législation locale, les normes sociales ou les directives de la plateforme	► 63111 Activités de traitement des données, dont la rédaction de rapports ► 63999 Autres activités de services d'information ► 82192 Préparation de documents, dactylographie, traitement de texte et publication assistée par ordinateur	► 518210 Traitement des données, hébergement et services connexes ► 519190 Tous les autres services d'information ► 561410 Services de préparation de documents
Collecte de données	► Collecte de métadonnées ► Trouver, copier et coller des informations ► Collecte d'informations à partir de lieux géographiques spécifiques	► 63114 Fourniture de services de saisie de données	► 518210 Traitement des données, hébergement et services connexes
Études de marché et évaluations	► Vérification ou évaluation d'un produit, d'un service ou d'un lieu (imaginaire)	► 63114 Fourniture de services de saisie de données	► 518210 Traitement des données, hébergement et services connexes
Enquêtes et expérimentations	► Répondre aux enquêtes de chercheurs universitaires ► Chevauchement possible avec les études de marché	-	-
Transcription	► Transcription sous forme écrite de différents types de médias, tels que de l'audio, du texte, des photos ou des vidéos	► 82192 Préparation de documents, dactylographie, traitement de texte et publication assistée par ordinateur ► 63114 Fourniture de services de saisie de données	► 561410 Services de préparation de documents
Vérification et validation	► Vérifier et «nettoyer» les données ou les classifications existantes, ou confirmer la validité de certains contenus	► 63111 Activités de traitement des données, dont la rédaction de rapports	► 518210 Traitement des données, hébergement et services connexes

Sources: Classification du BIT à partir de l'enquête mondiale du BIT sur les microtravailleurs (2017); États-Unis, Bureau de recensement, Current Population Survey (2017); Inde, NSSO, Periodic Labor Force Survey (2017-18).

► **Tableau A4.13 Résultats de la régression: microtravailleurs et travailleurs traditionnels en Inde**
(variable dépendante: logarithme des gains horaires en dollars É.-U.)

	(1) Inde, total		(2) Inde, hommes		(3) Inde, femmes	
	Coefficient	Variation en pourcentage	Coefficient	Variation en pourcentage	Coefficient	Variation en pourcentage
Microtâche (travail traditionnel)	-1,03*** (0,106)	-64,1***	-0,98*** (0,118)	-62,5***	-1,16*** (0,246)	-68,8***
Femmes (hommes)	-0,11*** (0,042)	-10,3***				
Âge	0,05*** (0,010)	5,1***	0,06*** (0,011)	6,2***	0,04 (0,024)	4,0
Âge au carré	-0,00*** (0,000)	-0,0***	-0,00*** (0,000)	-0,1***	-0,00 (0,000)	-0,0
Éducation (pas de lycée)						
Diplôme de l'enseignement secondaire	0,22** (0,091)	25,2 **	0,15* (0,078)	15,6*	0,36 (0,242)	43,9
Diplôme de l'enseignement technique	0,06 (0,130)	6,3	0,01 (0,133)	0,8	0,11 (0,294)	11,4
Licence	0,70*** (0,141)	101,3***	0,54*** (0,136)	71,3***	1,13*** (0,389)	209,9***
Master	0,55*** (0,093)	73,0***	0,46*** (0,079)	58,6***	0,69*** (0,256)	99,5***
Au-delà du master	0,64*** (0,103)	89,5***	0,50*** (0,095)	65,1***	0,88*** (0,271)	140,3***
Marié	0,09** (0,042)	9,6**	0,02 (0,049)	2,5	0,21** (0,088)	23,2**
Taille du ménage	-0,01 (0,009)	-1,4	-0,02* (0,010)	-2,0*	0,00 (0,022)	0,2
Urbain (rural)	0,13*** (0,037)	14,4***	0,13*** (0,040)	13,9***	0,17 (0,103)	18,5
A un autre emploi	0,03 (0,114)	2,6	-0,02 (0,125)	-2,1	0,17 (0,276)	18,8
Constante	-0,46** (0,232)		-0,49* (0,257)		-0,71 (0,511)	
Observations	1822	1822	1445	1445	377	377
R-carré	0,323	0,323	0,342	0,342	0,277	0,277

Notes: Les catégories de référence et les erreurs types robustes sont entre parenthèses. *** p<0,01. ** p<0,05. * p<0,1. Les variations en pourcentage sont calculées avec la formule $100 \times [\exp(\text{coefficient}) - 1]$.

Sources: Calculs du BIT à partir de l'enquête mondiale du BIT sur les microtravailleurs (2017); Inde, NSSO, Periodic Labor Force Survey (2017-18).

► **Tableau A4.14 Résultats de la régression: microtravailleurs et travailleurs traditionnels aux États-Unis**
(variable dépendante: logarithme des gains horaires en dollars É.-U.)

	(1) États-Unis, total		(2) États-Unis, hommes		(3) États-Unis, femmes	
	Coefficient	Variation en pourcentage	Coefficient	Variation en pourcentage	Coefficient	Variation en pourcentage
Microtâche (travail traditionnel)	-1,67*** (0,063)	-81,2***	-1,56*** (0,088)	-79,1***	-1,78*** (0,094)	-83,2***
Femmes (hommes)	-0,31*** (0,050)	-26,7***				
Âge	0,03*** (0,012)	3,4***	0,01 (0,017)	0,5	0,06*** (0,016)	5,7***
Âge au carré	-0,00*** (0,000)	-0,0***	-0,00 (0,000)	-0,00	-0,00*** (0,000)	-0,1***
Éducation (pas de lycée)						
Diplôme de l'enseignement secondaire	0,33 (0,204)	38,8	0,50 (0,322)	64,3	0,08 (0,207)	8,5
Diplôme de l'enseignement technique	0,58*** (0,215)	78,9***	0,68** (0,336)	97,6**	0,38* (0,222)	45,8*
Licence	0,68*** (0,208)	96,7***	0,82** (0,327)	127,4**	0,46** (0,213)	57,9**
Master	0,41* (0,228)	51,4*	0,62* (0,342)	86,4*	0,15 (0,276)	16,4
Au-delà du master	0,67* (0,358)	95,7*	0,80 (0,492)	122,8	0,58 (0,426)	78,8
Marié	0,10* (0,052)	10,6*	0,08 (0,080)	8,3	0,15** (0,071)	16,2**
Taille du ménage	-0,04** (0,017)	-3,5**	-0,05* (0,026)	-4,8*	-0,03 (0,023)	-2,8
Urbain (rural)	-0,05 (0,062)	-4,4	0,02 (0,081)	2,3	-0,10 (0,097)	-9,4
A un autre emploi	0,17** (0,074)	18,5**	0,19* (0,095)	20,6*	0,15 (0,116)	16,5
Constante	1,88*** (0,305)		2,21*** (0,487)		1,42*** (0,363)	
Observations	973	973	457	457	516	516
R-carré	0,575	0,575	0,572	0,572	0,587	0,587

Notes: Les catégories de référence et les erreurs types robustes sont entre parenthèses. *** p<0,01. ** p<0,05. * p<0,1. Les variations en pourcentage sont calculées avec la formule $100 \times [\exp(\text{coefficient}) - 1]$.

Sources: Calculs du BIT à partir de l'enquête mondiale du BIT sur les microtravailleurs (2017); États-Unis, Bureau de recensement, Current Population Survey (2017).

Afin de vérifier la robustesse des résultats, deux modèles supplémentaires ont été spécifiés pour chaque pays, analysant deux activités indépendamment: l'un pour comparer les travailleurs dans les activités de services d'information (CITI 63) et ceux des plateformes de microtâches effectuant des tâches similaires; et l'autre pour comparer les travailleurs dans les activités d'appui administratif, de secrétariat et autres activités d'appui aux entreprises (CITI 82) et ceux des plateformes de microtâches effectuant des tâches similaires (tableaux non présentés ici).

L'écart significatif dans les gains horaires entre les travailleurs des plateformes de microtâches et ceux du marché traditionnel vaut également si l'on considère l'activité spécifique de manière indépendante. Lorsque seuls les travailleurs de plateformes qui s'occupent de la transcription et de la modération de contenu et les travailleurs dans les activités d'appui administratif, de secrétariat et autres activités d'appui aux entreprises (CITI 82) sont inclus dans l'échantillon, les microtravailleurs gagnent 65 pour cent de moins en Inde et 76 pour cent de moins aux États-Unis. Si l'on considère les travailleurs traditionnels dans les activités de services d'information (CITI 63) et les microtâches correspondantes, les microtravailleurs gagnent 62 pour cent de moins en Inde et 87 pour cent de moins aux États-Unis.

4B.2.2 Travailleurs sur les plateformes de travail indépendant

Pour estimer les écarts dans les gains horaires des travailleurs sur les plateformes de travail indépendant selon le sexe, le niveau d'éducation, l'expérience et le niveau de développement de leur pays de résidence, la méthode de régression des moindres carrés ordinaires a été utilisée. La variable dépendante est le logarithme des gains horaires totaux des travailleurs (versés et non versés) au cours d'une semaine type. Des covariables ont été intégrées afin d'identifier d'autres facteurs qui déterminent simultanément les gains horaires, notamment les caractéristiques socio-économiques et plusieurs variables liées au travail en ligne.

Dans le premier modèle, tous les travailleurs indépendants ont été pris en considération. Dans les autres spécifications (modèles (2) et (3)), les répondants ont été répartis en fonction du niveau de développement de leur pays (voir tableau A4.15).

L'axe du rapport entre les gains horaires et les covariables est généralement constant dans les trois modèles, bien que les niveaux de signification puissent varier selon la spécification du modèle. D'après les résultats de régression du modèle (1), les facteurs qui ont un rapport significatif avec les gains horaires sont l'âge, le fait d'avoir un master, d'avoir un autre emploi rémunéré, d'avoir des clients réguliers, le nombre de plateformes utilisées, le fait d'avoir quatre à cinq clients par semaine et le niveau de développement (voir colonne 1 du tableau A4.15). Les travailleurs des pays en développement gagnent généralement 60 pour cent de moins que ceux des pays développés présentant des caractéristiques similaires, ce qui est significatif au niveau de 99 pour cent.

Certaines covariables sont significativement corrélées avec les gains horaires dans les pays développés (modèle (2)), mais pas dans les pays en développement (modèle (3)). Dans les pays développés, les personnes titulaires d'un master gagnent généralement plus que celles qui n'ont pas de diplôme universitaire, alors que ce type d'écart n'existe pas dans le cas d'un diplôme de licence. Par ailleurs, le fait d'avoir des clients réguliers est associé à des revenus plus élevés, tandis que le fait de réaliser des tâches liées aux ventes et au marketing, ainsi qu'aux services professionnels, est associé à des gains plus faibles.

Dans les pays en développement, l'âge, l'état de santé et le fait d'avoir un autre emploi rémunéré sont corrélés avec les gains horaires, ce qui n'est pas le cas dans les pays développés. Contrairement aux pays développés, il n'y a pas de rapport significatif entre l'éducation et les gains horaires dans les pays en développement.

En outre, certaines variables ne sont associées à aucun écart significatif dans les gains horaires, et ce dans aucun des modèles. Il s'agit notamment du sexe, de l'état civil, de la taille du ménage, du fait d'avoir des enfants de moins de 6 ans, de l'expérience, de la localisation urbaine, du fait d'être titulaire d'une licence, du statut migratoire et de la plateforme principale, ainsi que du fait de réaliser certaines tâches. Il n'existe pas d'écart significatif entre les gains horaires des hommes et des femmes présentant des caractéristiques similaires, quel que soit le niveau de développement du pays dans lequel ils résident. Contrairement au travail traditionnel, où des niveaux d'expérience plus élevés sont généralement associés à des revenus plus élevés, il n'y a pas non plus de rapport significatif entre l'expérience et les gains horaires sur les plateformes de travail indépendant dans aucun des modèles de régression.

► **Tableau A4.15 Résultats de la régression: travailleurs sur les plateformes de travail indépendant, enquête mondiale, par niveau de développement** (variable dépendante: logarithme des gains horaires en É.-U.)

	(1) Total		(2) Pays développés		(3) Pays en développement	
	Coefficient	Variation en pourcentage	Coefficient	Variation en pourcentage	Coefficient	Variation en pourcentage
Femmes (hommes)	0,03 (0,126)	3,4	-0,11 (0,245)	-10,8	0,05 (0,155)	5,6
Âge	0,14*** (0,050)	14,8***	0,11 (0,156)	11,2	0,20*** (0,061)	22,6***
Âge au carré	-0,00** (0,001)	-0,1**	-0,00 (0,002)	-0,1	-0,00*** (0,001)	-0,2***
Éducation (secondaire ou inférieur)						
Licence	0,30 (0,182)	34,5	0,46 (0,332)	58,5	0,24 (0,250)	27,4
Master et plus	0,37* (0,191)	44,3*	0,53* (0,286)	69,8*	0,31 (0,274)	35,9
Expérience (moins de 6 mois)						
6 mois à un peu moins de 1 an	0,12 (0,204)	13,2	0,56 (0,357)	74,2	-0,07 (0,243)	-6,7
1 an à un peu moins de 3 ans	-0,02 (0,192)	-1,8	0,03 (0,410)	2,6	-0,04 (0,220)	-4,3
3 ans à un peu moins de 5 ans	0,14 (0,216)	14,5	0,31 (0,376)	36,4	0,01 (0,262)	1,1
5 ans ou plus	0,07 (0,244)	6,9	0,62 (0,435)	86,6	-0,22 (0,293)	-20,1
Marié (non marié)	0,14 (0,135)	14,5	0,31 (0,246)	36,4	0,04 (0,164)	3,6
Taille du ménage	-0,04 (0,048)	-4,1	-0,13 (0,100)	-12,1	0,01 (0,055)	1,1
A des enfants de moins de 6 ans	0,16 (0,155)	17,6	0,28 (0,293)	31,8	0,06 (0,184)	5,8
Urbain (rural)	0,00 (0,149)	0,4	0,03 (0,261)	3,1	-0,01 (0,201)	-1,1
Migrant	-0,12 (0,192)	-11,7	-0,25 (0,259)	-22,4	-0,01 (0,299)	-0,9
A un autre emploi	-0,35*** (0,127)	-29,3***	-0,06 (0,262)	-5,9	-0,48*** (0,164)	-37,9***
État de santé mauvais ou très mauvais (bonne ou très bonne santé)	-0,47 (0,424)	-37,2	0,77 (0,572)	116,8	-0,82* (0,443)	-56,2*

► Tableau A4.15 (suite)

	(1) Total		(2) Pays développés		(3) Pays en développement	
	Coefficient	Variation en pourcentage	Coefficient	Variation en pourcentage	Coefficient	Variation en pourcentage
Upwork (Freelancer)	-0,44 (0,295)	-35,4	-0,35 (0,424)	-29,5	-0,50 (0,372)	-39,6
Client régulier	0,33* (0,176)	39,3*	0,66** (0,324)	94,1**	0,25 (0,194)	29
Nombre de plateformes utilisées	0,11 (0,075)	11,5	0,20 (0,126)	22,1	0,06 (0,095)	5,7
Nombre de clients/semaine (1)						
2-3 clients par semaine	-0,11 (0,141)	-10,4	-0,12 (0,231)	-11,5	-0,07 (0,181)	-6,9
4-5 clients par semaine	0,62*** (0,183)	86,8***	0,61* (0,362)	83,5*	0,68*** (0,256)	97,6***
Services aux entreprises	0,09 (0,130)	9,5	0,21 (0,223)	23,9	0,04 (0,183)	3,8
Tâches liées à la technologie	0,13 (0,162)	13,6	0,11 (0,346)	11,5	0,13 (0,201)	13,8
Analyse de données	0,05 (0,143)	5,3	0,17 (0,314)	18,7	0,04 (0,162)	4,1
Tâches créatives	0,04 (0,130)	3,9	0,22 (0,253)	24,9	-0,11 (0,166)	-10,5
Vente et marketing	-0,09 (0,152)	-8,4	-0,53* (0,268)	-40,9*	0,04 (0,194)	4,1
Services professionnels	-0,10 (0,123)	-9,7	-0,47* (0,239)	-37,8*	0,03 (0,159)	3,5
En développement (développés)	-0,91*** (0,141)	-59,6***				
Constante	-0,94 (0,974)		-0,64 (3,066)		-2,98*** (1,143)	
Observations	294	294	91	91	203	203
R-carré	0,313	0,313	0,358	0,358	0,234	0,234

Notes: Les catégories de référence et les erreurs types robustes sont entre parenthèses. *** p<0,01. ** p<0,05. * p<0,1. Les variations en pourcentage sont calculées avec la formule $100 \times [\exp(\text{coefficient}) - 1]$.

Source: Calculs du BIT à partir des enquêtes mondiales du BIT sur les travailleurs de plateformes de travail indépendant (2019-20).

4B.2.3 Travailleurs sur les plateformes en ligne en Chine (EPWK et 680)

La méthode de régression des moindres carrés ordinaires a été utilisée pour saisir les écarts dans les gains horaires des travailleurs effectuant un travail en ligne en Chine. L'analyse a été effectuée séparément pour les répondants qui font du travail en ligne sur les plateformes EPWK, 680 et ZBJ. L'analyse pour la plateforme k68 n'a pas été réalisée, car la taille de l'échantillon était trop petite. Les résultats pour ZBJ ne sont pas présentés parce que la valeur R-carré du modèle était très faible. La variable dépendante est le logarithme des gains horaires totaux (payés et non payés) des travailleurs au cours d'une semaine type. Diverses covariables ont été intégrées, notamment des variables socio-économiques et plusieurs variables liées au travail en ligne.

Les résultats de la régression montrent que certaines variables sont significativement corrélées avec les gains horaires dans au moins un des modèles (voir tableau A4.16). Un écart de rémunération entre les sexes est constaté parmi les travailleurs de la plateforme 680, les femmes gagnant généralement 32 pour cent de moins que les hommes, alors qu'il n'existe pas d'écart aussi significatif sur EPWK. En outre, les travailleurs en ligne titulaires d'un diplôme de master ont tendance à gagner plus sur les deux plateformes que ceux qui n'ont pas de diplôme universitaire, alors qu'il n'y a pas d'écart de ce type dans le cas d'un diplôme de licence. Une plus grande expérience du travail en ligne est associée à des gains significativement plus élevés sur EPWK, ce qui n'est pas le cas sur la plateforme 680. La réalisation de tâches particulières n'est pas associée à un écart significatif de rémunération horaire pour la plupart des types de tâches, à l'exception des tâches liées à la technologie, associées à des gains plus élevés sur EPWK, et des microtâches, associées à des gains plus faibles sur 680.

► **Tableau A4.16. Résultats de la régression: travailleurs sur des plateformes en ligne, Chine**
(variable dépendante: logarithme des gains horaires en dollars É.-U.)

	EPWK		680	
	Coefficient	Variation en pourcentage	Coefficient	Variation en pourcentage
Femmes (hommes)	-0,16 (0,233)	-14,7	-0,38* (0,200)	-31,5*
Âge	-0,10 (0,124)	-9,3	0,01 (0,099)	1,0
Âge au carré	0,00 (0,002)	0,2	-0,00 (0,002)	-0,0
Éducation (inférieur à la licence)				
Licence	-0,50** (0,226)	-39,2**	0,15 (0,207)	16,5
Master et plus	0,86* (0,484)	135,5*	0,75** (0,368)	111,7**
Marié (non marié)	0,10 (0,297)	10,3	0,10 (0,277)	10,1
Taille du ménage	-0,05 (0,104)	-4,9	-0,02 (0,078)	-1,8
A des enfants de moins de 6 ans	-0,12 (0,297)	-10,9	0,26 (0,268)	30,0
Type de communauté (rurale/périphérie)				
Ville rurale	0,34 (0,510)	41,1	-0,49 (0,346)	-39,0
Petite et moyenne ville	0,22 (0,478)	24,9	0,06 (0,283)	5,9
Grande ville (ville non provinciale)	0,46 (0,477)	58,3	-0,14 (0,331)	-13,0
Capitale provinciale	0,67 (0,460)	94,7	-0,24 (0,278)	-21,6
A migré vers sa communauté actuelle	-0,35 (0,294)	-29,6	0,38* (0,209)	46,8*
Hukou (rural local)				
Rural non local	-0,57* (0,318)	-43,4*	0,30 (0,252)	35,2
Urbain local	0,50 (0,311)	64,9	0,01 (0,242)	1,3
Urbain non local	0,52* (0,301)	68,1*	0,28 (0,406)	32,4

► Tableau A4.16 (suite)

	EPWK		680	
	Coefficient	Variation en pourcentage	Coefficient	Variation en pourcentage
Expérience (moins de 6 mois)				
6 mois à un peu moins de 1 an	0,82** (0,346)	127,6**	0,36 (0,256)	42,9
1 an à un peu moins de 3 ans	0,95*** (0,308)	159,0***	0,22 (0,251)	24,6
3 ans à un peu moins de 5 ans	1,24*** (0,383)	245,5***	0,14 (0,328)	14,8
5 ans ou plus	1,30*** (0,424)	266,8***	-0,12 (0,415)	-11,1
A un autre emploi	0,34 (0,217)	41,2	-0,00 (0,191)	-0,2
A des problèmes de santé physique ou mentale	-0,37* (0,221)	-30,9*	-0,04 (0,190)	-3,8
Nombre de plateformes utilisées	0,10 (0,110)	10,7	-0,01 (0,083)	-0,9
Tâches liées à la technologie	0,79* (0,466)	120,8*	-0,47 (0,373)	-37,5
Tâches créatives	0,35 (0,460)	41,5	-0,22 (0,281)	-20,1
Vente et marketing	0,52 (0,602)	69,0	0,32 (0,378)	37,3
Services professionnels	0,37 (0,489)	45,3	0,06 (0,286)	5,7
Microtâches	0,18 (0,435)	19,5	-0,57** (0,256)	-43,4**
Autres tâches	0,26 (0,748)	30,0	-0,44 (0,652)	-35,5
PIB de la province (PIB de province le plus faible)				
PIB de province faible	-0,40 (0,303)	-32,7	0,25 (0,273)	28,5
PIB de province élevé	-0,22 (0,280)	-19,8	0,17 (0,292)	18,6
PIB de province le plus élevé	0,08 (0,287)	8,6	0,53** (0,257)	69,2**
Constante	-0,03 (1,856)		-0,01 (1,502)	
Observations	210	210	260	260
R-carré	0,277	0,277	0,158	0,158

Notes: Les catégories de référence et les erreurs types robustes sont entre parenthèses. *** p<0,01. ** p<0,05. * p<0,1. Les variations en pourcentage sont calculées avec la formule $100 \times [\exp(\text{coefficient}) - 1]$.

Source: Calculs du BIT à partir de l'enquête du BIT sur les travailleurs de plateforme en Chine (2019).

4B.2.4 Travailleurs sur les plateformes en ligne en Ukraine

La méthode de régression des moindres carrés ordinaires a été utilisée pour saisir les écarts dans les gains horaires des travailleurs effectuant du travail en ligne en Ukraine. La variable dépendante est le logarithme des gains horaires totaux (payés et non payés) des travailleurs au cours d'une semaine type. Diverses covariables ont été intégrées, notamment des variables socio-économiques et plusieurs variables liées au travail en ligne.

Les résultats montrent que certaines covariables sont significativement corrélées avec les gains horaires (voir tableau A4.17). Il existe un écart de rémunération entre les sexes, les travailleuses gagnant 26 pour cent de moins que leurs collègues masculins. En outre, le fait d'avoir un master est associé à des gains supérieurs de 36 pour cent par rapport à ceux des personnes ayant un niveau d'études secondaire ou inférieur, ce qui n'est pas le cas pour une licence. D'autres facteurs, dont la taille plus importante du ménage, le fait d'avoir un autre emploi rémunéré, de télécharger un portefeuille de travaux et de demander à d'anciens clients de rédiger un commentaire ou de laisser une évaluation, présentent une corrélation positive significative avec les gains horaires. D'autres variables, telles que le fait d'avoir des enfants de moins de 18 ans, de réaliser des microtâches ou d'avoir des problèmes de santé physique ou mentale, sont associées à des gains horaires plus faibles. En revanche, l'âge, l'état civil, la localisation urbaine, le statut migratoire, l'expérience, la plateforme, le nombre de plateformes utilisées, ainsi que la plupart des types de tâches et des stratégies ne sont pas associés à un écart significatif dans les gains horaires des travailleurs en ligne en Ukraine.

► **Tableau A4.17 Résultats de la régression: travailleurs sur des plateformes en ligne, Ukraine**
(variable dépendante: logarithme des gains horaires en dollars É.-U.)

	Coefficient	Variation en pourcentage
Femmes (hommes)	-0,31** (0,126)	-26,3**
Âge	-0,01 (0,038)	-1,5
Âge au carré	0,00 (0,001)	0,0
Éducation (secondaire ou inférieur)		
Licence	0,25 (0,160)	28,3
Master et plus	0,31** (0,136)	35,7**
Marié (non marié)	-0,12 (0,113)	-11,0
Taille du ménage	0,15*** (0,050)	16,2***
A des enfants de moins de 18 ans	-0,24* (0,146)	-21,5*
Urbain (rural)	0,12 (0,186)	12,3
Migrant	0,06 (0,256)	6,1
Années d'expérience dans le travail de plateforme	0,01 (0,018)	1,2
A un autre emploi	0,20* (0,111)	22,1*

► **Tableau A4.17 (suite)**

	Coefficient	Variation en pourcentage
Plateforme (Freelancer)		
Kabanchik.ua	0,01 (0,325)	1,3
Upwork	-0,02 (0,345)	-2,1
Autres plateformes russes/ukrainiennes	-0,17 (0,351)	-15,5
Autre	0,41 (0,403)	50,8
Nombre de plateformes utilisées	-0,06 (0,060)	-5,9
Type de tâche (services aux entreprises)		
Liée à la technologie	0,40 (0,261)	49,9
Analyse de données	-0,67 (0,572)	-48,7
Créative	0,09 (0,262)	9,0
Ventes et marketing	0,08 (0,295)	8,1
Services professionnels	0,05 (0,222)	5,2
Microtâches	-0,65*** (0,240)	-47,9***
Travail manuel	0,83** (0,367)	129,2**
Je télécharge plusieurs exemples de mon portefeuille de travaux	0,36*** (0,115)	43,9***
Je sous-enchéris sur les projets afin de pouvoir acquérir de l'expérience sur la plateforme	0,12 (0,137)	12,4
Je demande aux clients de me donner une bonne évaluation et je leur en donne une en échange	0,13 (0,141)	13,8
Je demande aux clients de me donner une bonne évaluation en échange d'une rémunération plus faible	0,32 (0,278)	37,5
J'ai suivi des cours ou des formations pour obtenir des certifications sur la plateforme	-0,37 (0,262)	-31,1
Je demande activement aux anciens clients de rédiger leurs commentaires/évaluations	0,22** (0,111)	24,9**
Je ne travaille que pour les clients que je connais dans la vie réelle	0,32 (0,214)	37,7
A des problèmes de santé physique ou mentale	-0,50** (0,246)	-39,6**
Constante	-0,19 (0,776)	
Observations	647	647
R-carré	0,180	0,180

Notes: Les catégories de référence et les erreurs types robustes sont entre parenthèses. *** p<0,01. ** p<0,05. * p<0,1. Les variations en pourcentage sont calculées avec la formule 100 × [exp(coefficient) – 1].

Source: Calculs du BIT à partir de l'enquête du BIT sur les travailleurs de plateforme en Ukraine (2019).



Annexe 5

Entretiens du BIT avec des syndicats et des associations

Tableau A5.1 Liste des entretiens avec des syndicats et des associations

	Nom de l'association/ du syndicat	Personne interrogée	Pays	Date de l'entretien
1.	Sociedad de Fomento Fabril	Directeur des politiques publiques	Chili	6 février 2020
2.	Philadelphia Limousine Association & Philadelphia Drivers Union	Président	États-Unis, Philadelphie	2 avril 2020
3.	United Private Hire Drivers (UPHD)	Cofondateur	Royaume-Uni	7 avril 2020
4.	App Personal	Juriste	Argentine	10 avril 2020
5.	Gig Workers Matter	Président	États-Unis, Chicago	14 avril 2020
6.	Unionen	Analyste des politiques spécialisé sur les marchés du travail numériques	Suède	15 avril 2020
7.	National Union of Professional e-hailing Driver Partners (NUPEDP)	Représentant	Nigéria	15 avril 2020
8.	Asociación de Conductores Uruguayos de Aplicaciones (ACUA)	Représentant	Uruguay	15 avril 2020
9.	Sindicato Independiente de Repartidores por Aplicaciones (SIRA)	Président	Mexique	22 avril 2020
10.	APOPLATEC	Représentant	Costa Rica	24 avril 2020
11.	The Movement	Représentant	Afrique du Sud	28 avril 2020
12.	Ride-Share SACCO Limited et Digital Taxi Forum	Représentant	Kenya	28 avril 2020
13.	NiUnRepartidorMenos	Représentants	Mexique	30 avril 2020
14.	Riders' Union	Représentant	République de Corée	18 mai 2020