



► **Emploi et questions sociales dans le monde**

Le rôle des plateformes numériques
dans la transformation
du monde du travail

2021



L'économie numérique est en train de transformer le monde du travail. Au cours de la dernière décennie, l'essor du haut débit et de l'informatique en nuage, ainsi que les innovations dans les technologies de l'information et des communications ont facilité les transactions économiques et l'échange de grandes quantités de données et d'informations entre les particuliers, les entreprises et les appareils. Les données sont devenues un atout essentiel pour l'économie numérique, et la multiplication des plateformes Internet est liée à ces transformations. Depuis mars 2020, la pandémie de COVID-19 a encouragé le développement des modalités de travail à distance, renforçant encore la croissance de l'économie numérique et ses conséquences. Si les plateformes fournissent toute une gamme de services et de produits, ce rapport se concentre sur les plateformes de travail numériques, qui jouent un rôle d'intermédiaire et ont rapidement pris pied dans plusieurs secteurs économiques grâce aux innovations technologiques.

Les plateformes de travail sont un élément distinctif de l'économie numérique. Elles permettent aux individus ou aux entreprises clientes d'organiser un trajet, de commander de la nourriture ou de trouver un prestataire indépendant pour développer un site Web ou traduire un document, parmi de nombreuses autres activités et prestations. En

mettant les entreprises et les clients en contact avec les travailleurs, elles transforment les processus de travail, ce qui a des implications majeures pour l'avenir du travail. Ces plateformes peuvent être classées en deux grandes catégories: les plateformes d'intermédiation du travail en ligne et les plateformes d'intermédiation du travail localisé. Sur les **plateformes de travail en ligne**, les tâches ou les missions sont effectuées en ligne ou à distance. Elles peuvent concerner la traduction, les services juridiques, financiers et les services de brevets, la conception et le développement de logiciels sur des plateformes de travail indépendant ou de travail sur appel à projets; la résolution de problèmes complexes de programmation ou d'analyse de données dans un délai imparti sur des plateformes de concours de programmation; ou la réalisation de tâches à court terme, telles que l'annotation d'images, la modération de contenu ou la transcription de vidéos, sur des plateformes de microtâches. Les tâches sur les **plateformes de travail localisé** sont effectuées en personne dans des lieux spécifiés, et comprennent les voitures de transport avec chauffeur (VTC), la livraison, les services à domicile (par exemple d'un plombier ou d'un électricien), le travail domestique et la prestation de soins.

Le développement des plateformes de travail numériques est susceptible d'offrir aux

travailleurs, y compris aux femmes, aux personnes handicapées, aux jeunes et aux travailleurs migrants, des activités génératrices de revenus. Dans les pays en développement en particulier, ces plateformes sont considérées comme un gisement prometteur de nouveaux emplois, ce qui conduit de nombreux gouvernements à investir dans les infrastructures et les compétences numériques. Les entreprises en profitent également, car elles peuvent utiliser ces plateformes pour accéder à une main-d'œuvre mondiale et locale afin d'améliorer leur efficacité et leur productivité, et obtenir de meilleurs débouchés commerciaux.

Les opportunités offertes par les plateformes s'accompagnent toutefois de certaines difficultés. Pour les travailleurs, elles sont liées notamment à la régularité du travail et des revenus, aux conditions de travail, à la protection sociale, à l'utilisation de leurs compétences, à la liberté syndicale et au droit de négociation collective. Bon nombre de ces problèmes sont assez courants pour les travailleurs engagés dans des modalités de travail informelles et atypiques, et touchent de plus en plus ceux qui travaillent sur des plateformes numériques, qui représentent une part de la main-d'œuvre en relativement forte croissance. Les conséquences de la pandémie de COVID-19 étalent au grand jour les risques et les inégalités pour les travailleurs, en particulier ceux qui utilisent les plateformes de travail localisé. Pour les entreprises traditionnelles, les difficultés tiennent à la concurrence déloyale des plateformes, dont certaines ne sont pas soumises à la fiscalité classique et à d'autres régulations, y compris celles relatives à leurs effectifs. D'autres défis sont liés au montant du financement nécessaire pour s'adapter en permanence à la transformation numérique, notamment pour les petites et moyennes entreprises (PME), et au manque d'infrastructure numérique fiable, en particulier dans les pays du Sud.

Ce rapport vise à mieux comprendre comment les plateformes numériques transforment le monde du travail et les implications de cette transformation pour les employeurs et les travailleurs. Il s'appuie sur les résultats d'enquêtes menées par le BIT dans 100 pays du monde auprès de quelque 12 000 travailleurs des plateformes de

travail indépendant, de travail sur appel à projets, de concours de programmation et de microtâches, ainsi que dans les secteurs du transport de personnes et de la livraison. Il se nourrit également des entretiens menés avec des représentants de 70 entreprises de différentes catégories, 16 plateformes et 14 associations de travailleurs de plateforme dans le monde entier, dans de multiples secteurs.

Ce travail fournit un aperçu international complet et inédit du modèle d'entreprise et des stratégies commerciales des plateformes, basé sur une analyse des conditions générales d'utilisation (CGU) de 31 grandes plateformes de travail en ligne et localisé, et sur les expériences des travailleurs et des clients sur ces plateformes. Il explore également les lacunes réglementaires en matière de gouvernance des plateformes et passe en revue les multiples initiatives prises par les pouvoirs publics et les partenaires sociaux pour les combler. Enfin, il propose des moyens de tirer parti des possibilités et de surmonter les difficultés découlant de l'essor des plateformes de travail numériques, afin de garantir le développement durable des entreprises et un travail décent pour tous, et de faire progresser la réalisation des objectifs de développement durable des Nations Unies.

Le nombre de plateformes de travail numériques a été multiplié par cinq au cours de la dernière décennie et elles sont concentrées dans quelques pays.

Le nombre de plateformes de travail en ligne et localisé (VTC et livraison) est passé de 142 en 2010 à plus de 777 en 2020. Le nombre de plateformes en ligne a triplé au cours de cette période, tandis que le nombre de plateformes de VTC et de livraison a presque décuplé. Une grande partie d'entre elles sont concentrées dans quelques pays seulement, notamment aux États-Unis (29 pour cent), en Inde (8 pour cent) et au Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord (5 pour cent).

Les plateformes de travail numériques proposent deux types de relations de travail : soit les travailleurs sont directement embauchés par une plateforme, soit la plateforme joue le rôle d'intermédiaire pour leur travail. Dans le

premier cas, ils sont classés dans la catégorie des salariés ayant une relation de travail avec leur employeur, tandis que, dans le second cas, ils sont qualifiés de travailleurs ou prestataires indépendants par les plateformes. Ceux qui travaillent dans le cadre d'une relation de travail sont généralement responsables du fonctionnement de la plateforme et représentent une fraction relativement faible de ses effectifs. Par exemple, la plateforme de travail indépendant PeoplePerHour compte environ 50 salariés, alors qu'elle sert d'intermédiaire pour le travail de 2,4 millions de travailleurs qualifiés.

L'estimation de la taille réelle des effectifs des plateformes d'intermédiation est difficile parce qu'elles ne divulguent pas leurs données. Des enquêtes menées par des chercheurs et des agences statistiques en Europe et en Amérique du Nord entre 2015 et 2019 indiquent que la proportion de la population adulte ayant travaillé sur des plateformes se situe entre 0,3 et 22 pour cent.

Sur les plateformes de travail en ligne, l'offre dépasse la demande, ce qui exerce une pression à la baisse sur les revenus.

Le suivi de l'offre et de la demande sur de grandes plateformes de travail en ligne mené par le Online Labour Observatory depuis 2017 révèle une augmentation de l'offre comme de la demande de travail indépendant et de microtâches. Depuis le début de l'épidémie de COVID-19, l'offre de travail sur les plateformes a nettement augmenté, tandis que la demande a diminué et s'est déplacée vers des tâches liées principalement au développement de logiciels et à la technologie. La demande sur les cinq principales plateformes de travail en ligne provient en grande partie des pays développés, alors que l'offre émane surtout des pays en développement. Les données indiquent que l'offre est excédentaire sur certaines plateformes, ce qui induit une plus forte concurrence entre les travailleurs pour l'attribution des missions et exerce une pression à la baisse sur le prix des tâches à accomplir.

La répartition mondiale des investissements dans les plateformes de travail numériques et de leur chiffre d'affaires est géographiquement inégale.

Environ 96 pour cent des investissements dans les plateformes de travail numériques sont concentrés en Asie (56 milliards de dollars É.-U.), en Amérique du Nord (46 milliards) et en Europe (12 milliards), contre 4 pour cent en Amérique latine, en Afrique et dans les États arabes (4 milliards). Les plateformes fournissant des services de VTC ont capté une part beaucoup plus importante de fonds de capital-risque que celles de livraison ou de travail en ligne. Parmi les plateformes de VTC, la répartition des fonds est inégale puisque 75 pour cent sont concentrés dans deux entreprises seulement.

Les plateformes de travail numériques ont généré un chiffre d'affaires mondial d'au moins 52 milliards de dollars en 2019. Environ 70 pour cent des recettes étaient concentrés dans deux pays seulement, les États-Unis (49 pour cent) et la Chine (23 pour cent), tandis que la part était beaucoup plus faible en Europe (11 pour cent) et dans d'autres régions (17 pour cent). Les sept plus grandes entreprises technologiques mondiales ont enregistré un chiffre d'affaires cumulé de plus de 1 010 milliards de dollars en 2019, et la plupart de ces sociétés investissent beaucoup dans les plateformes de travail numériques.

Les stratégies commerciales des plateformes de travail numériques comportent quatre éléments clés.

Quatre éléments clés permettent aux plateformes de se constituer un marché, d'exploiter les effets de réseau et de se développer rapidement, tout en générant des bénéfices pour les entreprises et les travailleurs.

- ***Stratégie de recettes:*** Les stratégies de recettes des plateformes de travail numériques sont fondées sur l'offre de plans d'abonnement et la facturation de divers types de frais aux travailleurs de plateforme et/ou aux entreprises, clients ou consommateurs qui les utilisent. Les plateformes de travail en ligne proposent plusieurs plans d'abonnement et des services personnalisés aux clients, avec des essais

gratuits pour attirer des abonnés. Elles offrent également aux travailleurs des plans d'abonnement avec des avantages additionnels à un coût supplémentaire, qui sont généralement essentiels pour avoir accès à plus de travail. Les plateformes numériques font souvent payer une commission aux travailleurs et aux entreprises, qui a tendance à être plus élevée pour les travailleurs que pour les clients sur les plateformes de travail en ligne. Par exemple, Upwork a généré 62 pour cent de ses recettes en 2019 grâce à divers types de frais facturés aux travailleurs, contre 38 pour cent grâce à des frais facturés aux clients. Sur les plateformes de travail localisé, les travailleurs paient souvent une commission sur les plateformes de VTC, alors que ce sont les entreprises et les clients qui le font généralement sur celles de livraison.

- ▶ *Recrutement et mise en relation des travailleurs avec les clients:* Les plateformes de travail numériques utilisent des algorithmes pour l'appariement des tâches ou des clients avec les travailleurs, ce qui a transformé le processus traditionnel de ressources humaines qui impliquait une interaction humaine. Alors que les pratiques habituelles fondent le recrutement en grande partie sur les niveaux d'éducation et l'expérience, l'appariement algorithmique est souvent déterminé par des indicateurs tels que les évaluations, les commentaires des clients ou des consommateurs, les taux d'annulation ou d'acceptation de travail et les profils des travailleurs. Sur les plateformes de travail en ligne, ce processus de mise en relation peut également prendre en considération les plans d'abonnement d'un prestataire et les forfaits optionnels qu'il a achetés. Cette pratique risque d'exclure certains travailleurs de l'accès aux tâches, notamment ceux des pays en développement et ceux qui ont des revenus plus faibles.
- ▶ *Processus de travail et gestion des performances:* La gestion algorithmique des prestataires est au cœur du modèle économique des plateformes. Elles fournissent divers outils logiciels et matériels pour faciliter le processus de travail, surveiller les travailleurs et permettre la communication entre le client et le travailleur de la plateforme. Ces outils comprennent la

surveillance des travailleurs des plateformes de travail localisé à l'aide du système mondial de positionnement (Global Positioning System – GPS), et des captures automatiques d'écran ou des frappes de clavier sur les plateformes de travail en ligne. En outre, des algorithmes évaluent, apprécient et notent les performances et le comportement des travailleurs de la plateforme en utilisant un certain nombre de paramètres, tels que les évaluations des clients et les commentaires des consommateurs.

- ▶ *Règles de gouvernance de la plateforme:* Les plateformes de travail numériques ont tendance à façonner unilatéralement leur architecture de gouvernance par le biais de leurs CGU, qui doivent être acceptées par les travailleurs, les clients et les entreprises pour qu'ils puissent accéder à la plateforme. Outre l'obligation de respecter les codes de conduite concernant l'utilisation de la plateforme, les CGU couvrent des aspects tels que l'acceptation ou le refus du travail, la désactivation des comptes de la plateforme et l'utilisation des données. Cette forme de gouvernance permet aux plateformes d'exercer un contrôle considérable sur la liberté de travail des prestataires, et peut déterminer comment et dans quelles conditions les clients ou les entreprises s'engagent avec ces travailleurs, par exemple par le biais de clauses d'exclusivité.

Divers types d'entreprises, des start-up aux sociétés du Fortune 500, s'appuient de plus en plus sur les plateformes de travail en ligne.

Les entreprises utilisent les plateformes de travail en ligne pour trois grandes raisons: pour simplifier les processus de recrutement, pour réduire les coûts et améliorer l'efficacité, et pour accéder aux connaissances et rechercher l'innovation. Les performances organisationnelles de nombreuses entreprises se sont améliorées grâce à des innovations facilitées par les plateformes de sources ouvertes, ainsi qu'à l'accès à un réservoir mondial de prestataires aux compétences diverses via les plateformes de travail numériques.

Les PME ont en particulier bénéficié des plateformes de travail localisé.

De nombreuses entreprises traditionnelles, en particulier les PME, ont commencé à utiliser des plateformes de travail localisé, principalement dans les secteurs de la restauration et du commerce de détail. Elles s'appuient de plus en plus sur les plateformes de travail numériques pour faire face à une concurrence accrue et à la nécessité d'élargir leur clientèle, de suivre le rythme de la transformation du marché et de répondre aux préférences des consommateurs. Beaucoup de restaurants sont fortement tributaires des plateformes de livraison, surtout depuis le début de la pandémie de COVID-19, pour accroître leur visibilité auprès des consommateurs et élargir leur marché, ainsi que pour améliorer leur productivité, leur efficacité et leur rentabilité.

Les plateformes de travail numériques ont également soutenu la croissance de jeunes entreprises et la réorientation de certains secteurs.

De nombreuses start-up du numérique ont vu le jour, notamment dans le domaine de l'intelligence artificielle (IA), pour répondre aux demandes de processus de travail et d'analyses automatisés. Comme la technologie de l'IA est encore loin d'automatiser entièrement le travail, ces entreprises s'appuient fortement sur les plateformes de travail numériques et sur l'intelligence humaine de leurs prestataires, qui sont dispersés dans le monde entier, pour accomplir des tâches et entraîner des algorithmes d'apprentissage automatique grâce à un processus d'intervention humaine.

Les plateformes ont également permis à certaines entreprises de réorienter leurs stratégies commerciales dans certains secteurs et d'accéder à des marchés plus vastes. Le secteur de l'externalisation des fonctions d'entreprise, par exemple, connaît une transformation dans laquelle les demandes des clients sont désormais satisfaites par des moyens numériques plutôt que par des services vocaux, et le parcours du client est géré à l'aide d'outils numériques du début à la fin. Il s'agit notamment de messages Facebook et WhatsApp, de messageries en ligne ou de courriels, et de robots d'IA pour fournir un retour d'information en temps réel.

Les sociétés d'externalisation des fonctions d'entreprise tentent également de maintenir leur activité en s'appuyant sur des prestations émanant de plateformes de travail en ligne, en plus de travailler directement avec les clients. Beaucoup d'entreprises technologiques sous-traitent des tâches, telles que la révision de contenu, la transcription, l'annotation et l'étiquetage d'images, à des travailleurs de pays en développement, souvent dans le cadre de leur responsabilité sociale des entreprises, en vue d'offrir des possibilités d'emploi à de jeunes diplômés et à des personnes issues de milieux défavorisés, par exemple. Si l'on a souvent l'impression que ces tâches sont effectuées par l'IA, elles nécessitent en pratique un jugement de valeur humain, qui est assuré par des travailleurs de sociétés d'externalisation des fonctions d'entreprise principalement basés dans les pays en développement, ou par des travailleurs «invisibles» sur des plateformes en ligne.

Les entreprises peuvent tirer profit des plateformes, mais les défis ne manquent pas.

De nombreuses entreprises qui dépendent des plateformes de travail en ligne ont du mal à gérer stratégiquement les différentes formes d'organisation du travail et risquent de perdre leurs capacités internes en matière de ressources humaines. Pour les entreprises tributaires des plateformes de livraison, des commissions élevées peuvent réduire les bénéfices, tandis que de mauvaises infrastructures numériques peuvent avoir des répercussions sur le bon fonctionnement de l'entreprise. Les entreprises traditionnelles, en particulier dans le secteur de la vente au détail, sont confrontées à des bouleversements du marché de la part des grandes plateformes de commerce électronique et doivent relever des défis tels que la concurrence, des conditions contractuelles défavorables, le manque de transparence de la part des plateformes (notamment en ce qui concerne les données, les classements et les prix), la faiblesse des mécanismes de règlement des litiges et, plus généralement, des règles du jeu faussées.

Les résultats des enquêtes indiquent qu'une majorité de travailleurs sur les plateformes numériques sont très instruits et de sexe masculin.

Les résultats des enquêtes du BIT sur les travailleurs des plateformes de travail en ligne et localisé (VTC et livraison) montrent que la majorité d'entre eux ont moins de 35 ans et sont très instruits, en particulier dans les pays en développement. Si les femmes trouvent effectivement du travail sur les plateformes de travail numériques, elles ne représentent que quatre travailleurs sur dix sur les plateformes en ligne et un sur dix sur les plateformes de travail localisé. Dans certains pays, les plateformes de livraison utilisant des applications constituent une source importante de possibilités de travail pour les migrants.

La ségrégation professionnelle des tâches fondée sur le sexe est courante sur les plateformes de travail indépendant. Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de fournir des services professionnels (tels que les services juridiques, la traduction, la rédaction et l'édition) et d'effectuer des tâches liées aux services aux entreprises ou à la vente et au marketing. Peu de femmes ont indiqué réaliser un travail lié à la technologie et à l'analyse de données.

La motivation à travailler sur les plateformes numériques varie selon les types de plateformes et selon le sexe.

Le complément d'un revenu existant et la préférence ou la nécessité de travailler à domicile ou pour la flexibilité de l'emploi sont les deux principaux facteurs de motivation pour les travailleurs des plateformes de travail en ligne. Sur les plateformes de travail indépendant, la préférence ou la nécessité de travailler à domicile ou pour la flexibilité de l'emploi est le principal facteur de motivation, tandis que le complément de revenu est plus important sur les plateformes de micro-tâches. En revanche, les principaux facteurs de motivation des travailleurs sur les plateformes de concours de programmation sont l'amélioration des compétences et les opportunités de carrière. La préférence ou la nécessité de travailler à domicile ou pour la flexibilité de l'emploi est particulièrement importante pour les femmes,

tant dans les pays en développement que dans les pays développés. Sur les plateformes de travail localisé, le manque d'autres possibilités d'emploi, la flexibilité du travail et un meilleur revenu par rapport aux autres emplois disponibles sont les principaux facteurs de motivation.

Le travail sur les plateformes numériques est la principale source de revenus pour de nombreux travailleurs...

Sur les plateformes de travail localisé, l'écrasante majorité des travailleurs ont indiqué que c'était le cas. Environ un tiers des travailleurs sur les plateformes de travail en ligne ont déclaré que cette activité était leur principale source de revenus, mais les proportions étaient plus élevées dans les pays en développement et pour les femmes.

... mais il existe de grandes différences entre les revenus des travailleurs de plateformes de travail en ligne des pays développés et ceux des pays en développement.

Le revenu horaire moyen d'une semaine type pour les personnes travaillant sur des plateformes de travail en ligne est de 3,4 dollars É.-U., mais la moitié gagne moins de 2,1 dollars par heure. Le revenu horaire moyen est de 7,6 dollars pour les prestataires des plateformes de travail indépendant et de 3,3 dollars pour ceux des plateformes de micro-tâches. Les travailleurs des pays en développement gagnent souvent moins que ceux des pays développés: par exemple 60 pour cent de moins sur les plateformes de travail indépendant, même en tenant compte des caractéristiques de base et des types de tâches effectuées. Les revenus sur les plateformes en ligne sont influencés par le temps consacré à des tâches non rémunérées (comme la recherche de travail ou l'établissement d'un profil), la concurrence due à l'offre excédentaire de travail, les commissions élevées et le non-paiement dû au rejet du travail.

Les données sur l'existence d'un écart de rémunération entre les sexes sur les plateformes de travail indépendant sont mitigées. Après neutralisation des biais dus aux caractéristiques de base, telles que le niveau d'éducation et l'expérience professionnelle, il n'y a pas de différence dans les revenus horaires au niveau mondial, alors

qu'il existe un écart important entre hommes et femmes dans certains cas au niveau national. Un écart est également constaté sur les plateformes de travail localisé dans certains pays.

Dans les pays en développement, les revenus dans les secteurs des VTC et de la livraison basés sur des applications sont souvent plus élevés que dans les secteurs traditionnels.

Les revenus horaires des chauffeurs de VTC et des livreurs travaillant avec une application varient selon les pays analysés dans ce rapport, et tendent à être plus élevés que dans les secteurs traditionnels. Dans le secteur des taxis en particulier, les plateformes sont en mesure de fournir des services à faible coût aux clients, ce qui permet d'étendre l'activité. En outre, les primes et les incitations offertes aux travailleurs en ont attiré un grand nombre, augmentant ainsi l'offre de travail, qui peut dépasser la demande prévue et engendrer une intense concurrence. Cette situation peut également réduire les possibilités de générer des revenus pour ceux qui travaillent dans les secteurs traditionnels. Dans certains des pays étudiés, plus de 70 pour cent des chauffeurs de taxi ont déclaré que, par rapport au moment où ils ont commencé à travailler, le nombre de courses dans une journée type et leurs revenus quotidiens avaient diminué.

La durée du travail varie entre plateformes de travail en ligne et plateformes de travail localisé...

Les prestataires des plateformes de travail en ligne travaillent en moyenne vingt-sept heures par semaine type, qu'il s'agisse de travail rémunéré ou non, et consacrent environ un tiers de leur temps, soit huit heures, à des tâches non rémunérées. Environ la moitié d'entre eux ont d'autres emplois rémunérés et y consacrent en moyenne vingt-huit heures par semaine, en plus de leur travail sur la plateforme, ce qui peut faire de longues semaines. Certains travailleurs des plateformes en ligne sont confrontés à des horaires de travail imprévisibles et décalés, en particulier dans les pays en développement, car les clients sont souvent basés dans les pays développés. Cela peut avoir des conséquences négatives sur l'équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée.

Sur les plateformes de travail localisé, la plupart des chauffeurs de VTC et des livreurs travaillent avec une forte intensité et pendant de longues heures, en moyenne soixante-cinq heures par semaine dans le secteur du VTC et cinquante-neuf heures dans celui de la livraison. Sur les plateformes de VTC et de livraison utilisant des applications, une forte proportion de répondants (79 et 74 pour cent respectivement) ont mentionné qu'ils subissaient un certain niveau de stress en raison de leur travail, souvent lié aux embouteillages, à une rémunération insuffisante, au manque de commandes ou de clients, aux longues heures de travail, au risque d'accident du travail et à la pression pour conduire rapidement.

... mais beaucoup de travailleurs sur les deux types de plateformes aimeraient travailler davantage.

De nombreux travailleurs des plateformes de travail en ligne et localisé ont fait observer qu'ils aimeraient travailler davantage qu'ils ne le font. Ils ne sont pas en mesure de le faire principalement en raison d'un manque de travail ou de tâches bien rémunérées. En outre, la conception des plateformes peut également empêcher les travailleurs de certains pays en développement d'accéder à des emplois bien rémunérés sur des plateformes de travail en ligne.

La pertinence des compétences et des qualifications acquises par l'éducation formelle fluctue sur les plateformes de travail numériques.

Les plateformes redéfinissent la relation entre l'éducation formelle et l'accès au travail, car le profil, la notation et la réputation des prestataires sont essentiels pour accéder au travail. Des degrés variables d'inadéquation verticale et horizontale des compétences peuvent être observés sur les plateformes de travail numériques. Une forte proportion de travailleurs sur les plateformes de travail indépendant et de concours de programmation ont déclaré que leurs compétences correspondaient bien à leur travail, et beaucoup d'entre eux entreprenaient des tâches potentiellement liées à leur domaine d'études. Cependant, l'inadéquation des compétences est assez fréquente pour les personnes engagées sur des plateformes de microtâches, où une main-d'œuvre hautement

qualifiée effectue des tâches qui ne nécessitent généralement que peu ou pas de compétences spécifiques. De même, une proportion importante de travailleurs de plateformes dans les secteurs des VTC et de la livraison ont un haut niveau d'éducation.

Les conditions de travail sur les plateformes de travail numériques sont largement régulées par des CGU.

Les CGU sont des contrats d'adhésion déterminés unilatéralement par les plateformes. Elles définissent les aspects liés au temps de travail, à la rémunération, au protocole de service au client, au droit applicable et à la propriété des données, entre autres. Elles tendent à caractériser la relation contractuelle entre la plateforme et le travailleur comme étant autre qu'une relation d'emploi, quelle que soit sa nature réelle. Par conséquent, les travailleurs de la plateforme ne peuvent pas accéder à de nombreuses protections et droits sur le lieu de travail qui s'appliquent aux salariés.

La conception de la plateforme et la gestion algorithmique définissent le quotidien des travailleurs sur les plateformes numériques.

Les plateformes utilisent des algorithmes pour mettre en relation les travailleurs avec les clients ou les consommateurs, et les évaluations des travailleurs sont déterminantes dans ce processus. Les évaluations sont elles-mêmes déterminées par des algorithmes, en fonction d'un certain nombre de paramètres, dont les taux d'acceptation et de rejet. Dans les faits, cela limite la capacité et la liberté des prestataires de refuser un travail. Un grand nombre de travailleurs interrogés dans les secteurs des VTC et de la livraison basés sur des applications ont indiqué qu'ils ne pouvaient pas refuser ou annuler un travail en raison des répercussions négatives que cela aurait sur leur notation, ce qui induirait un accès limité au travail, la perte de primes, des pénalités financières et même la désactivation de leur compte.

Le rejet d'un travail ou les mauvaises notes sont courants sur les plateformes de travail numériques, bien que beaucoup de prestataires estiment que les raisons de ces rejets ne sont pas toujours justifiables. La plupart des travailleurs

des plateformes ne connaissent aucune procédure formelle pour engager un recours ou demander de l'aide dans de tels cas. Sur les plateformes de travail indépendant, lorsqu'une telle procédure est connue et utilisée par les travailleurs, les résultats leur sont souvent favorables. Sur les plateformes de travail localisé, où les travailleurs subissent parfois une désactivation de leur compte, environ la moitié des recours contre la désactivation sont couronnés de succès.

Les travailleurs des plateformes ne sont souvent pas en mesure d'engager des négociations collectives.

Dans de nombreuses juridictions, le droit de la concurrence interdit aux travailleurs indépendants de négocier collectivement, au motif qu'ils constituent un cartel. Toutefois, la convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949, et la convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948, de l'OIT, prévoient que la liberté syndicale et la négociation collective doivent être accessibles à tous les travailleurs. Certains pays, comme le Canada, l'Espagne, l'Irlande et le Japon, ont introduit des exceptions pour certaines catégories de travailleurs indépendants économiquement dépendants, qui leur permettent de négocier collectivement. Une autre difficulté pour l'organisation collective des travailleurs des plateformes de travail tient au fait qu'ils sont géographiquement dispersés. Néanmoins, certains prestataires basés dans différentes régions ont pu s'organiser, notamment par des moyens numériques, et, sur les plateformes de travail localisé en particulier, ils ont également déclenché des grèves, engagé des poursuites judiciaires et lancé une campagne de syndicalisation. Certains ont également créé des plateformes coopératives.

La majorité des travailleurs des plateformes numériques n'ont pas de couverture sociale.

Il existe de grandes lacunes en ce qui concerne l'assurance-maladie et les accidents du travail, l'assurance-chômage et invalidité, et les pensions de vieillesse ou les prestations de retraite. Alors que l'accès à la protection sociale est limité, les travailleurs des secteurs des VTC et de la

livraison utilisant des applications, en particulier les femmes, sont confrontés à divers risques en matière de sécurité et de santé au travail. L'absence de couverture sociale a soulevé des problèmes importants pour tous les travailleurs des plateformes durant la pandémie de COVID-19, en particulier pour ceux des plateformes de travail localisé.

Beaucoup de travailleurs des plateformes numériques ont été victimes ou témoins de discrimination ou de harcèlement.

La discrimination sur les plateformes de travail en ligne est associée à l'exclusion des possibilités de travail ou à une faible rémunération, sur la base de la nationalité et du sexe, ce qui a été mentionné en particulier par les femmes interrogées et les travailleurs résidant dans les pays en développement. Des travailleurs de plateformes de travail localisé ont également indiqué avoir été victimes ou témoins de discrimination ou de harcèlement. Des chauffeurs de VTC ont assuré avoir été exposés à des comportements agressifs ou grossiers, surtout de la part de clients, de chauffeurs de taxi et de policiers au cours de leur travail. Des livreurs utilisant une application ont mentionné des cas de discrimination fondée sur leur profession par les clients, les restaurants ainsi que la police.

La pandémie de COVID-19 a mis en évidence de nombreux risques auxquels sont confrontés les travailleurs sur les plateformes numériques.

L'enquête d'évaluation rapide menée par le BIT dans quatre pays a permis de saisir les implications de la pandémie pour les prestataires des plateformes de travail localisé. La majorité des travailleurs des secteurs des VTC et de la livraison ont enregistré une baisse de la demande, qui a réduit les revenus de neuf chauffeurs sur dix et de sept livreurs sur dix. Pour compenser cette perte, certains ont commencé à s'engager dans des activités professionnelles supplémentaires, ou ont fourni des services de transport et de livraison en dehors des plateformes par l'intermédiaire de leurs contacts privés. Beaucoup ont également limité les dépenses superflues, utilisé leurs économies, différé le paiement de leurs factures ou fait un emprunt.

Certains travailleurs de plateformes de travail localisé ont déclaré avoir travaillé pendant toute la crise par nécessité économique, malgré leur anxiété à l'idée de contracter le COVID-19 au travail. Sept travailleurs sur dix ont indiqué qu'ils ne pouvaient pas prendre de congé de maladie payé, ni recevoir de compensation, au cas où ils seraient testés positifs au virus, au risque de mettre en danger la santé d'autres personnes en plus de la leur.

Certaines plateformes de travail localisé ont pris des mesures spécifiques pour atténuer les risques pour la sécurité et la santé des travailleurs, notamment en dispensant une formation à la sécurité et en fournissant des équipements de protection individuelle (EPI). Cependant, environ la moitié des travailleurs interrogés qui ont reçu des EPI ont fait observer que leur quantité ou leur qualité était insuffisante. Huit travailleurs sur dix ont fait des dépenses supplémentaires car ils ont été obligés de les acheter eux-mêmes.

Les mesures réglementaires de nombreux pays ont commencé à traiter certaines des questions liées aux conditions de travail sur les plateformes.

Diverses approches ont été adoptées par des pays pour étendre la protection du travail aux travailleurs de plateforme. Elles relèvent des domaines suivants:

- ▶ ***Sécurité et santé au travail:*** En Australie et en Nouvelle-Zélande, les textes de loi ont été modifiés pour étendre la couverture de sécurité et santé au travail à tous les travailleurs. Au Brésil, une décision de justice a étendu les normes juridiques existantes en matière de sécurité et de santé aux travailleurs des plateformes.
- ▶ ***Sécurité sociale:*** Plusieurs pays ont innové pour étendre la sécurité sociale aux travailleurs de plateforme. Il s'agit notamment d'exiger que les plateformes couvrent les coûts d'assurance-accident des travailleurs indépendants (France), d'étendre la sécurité sociale aux travailleurs indépendants (de nombreux pays d'Amérique latine) et d'offrir des indemnités pour accident du travail et décès aux travailleurs de certaines plateformes (Indonésie et Malaisie). En réponse

à la pandémie de COVID-19, certains pays ont étendu les prestations de maladie à tous les travailleurs (Irlande) et les prestations de chômage aux travailleurs indépendants non assurés (Finlande et États-Unis).

- ▶ *Relation de travail:* Le statut de salarié reste important, car la plupart des protections sociales et du travail y sont associées. Des pays ont adopté, souvent à la suite de litiges, diverses approches de la classification des travailleurs de plateforme, allant d'approches très larges à des approches très étroites du statut de l'emploi. Selon les pays, ces approches visent à: i) les classer dans la catégorie des salariés, souvent sur la base du degré de contrôle exercé par la plateforme; ii) adopter une catégorie intermédiaire afin d'étendre la protection du travail; iii) créer une catégorie intermédiaire de facto pour s'assurer qu'ils obtiennent certains avantages; et iv) les classer dans la catégorie des prestataires indépendants, souvent sur la base de leur degré de flexibilité et d'autonomie.
- ▶ *Temps de travail et rémunération:* Certaines nouvelles approches des normes du travail ont été spécifiquement adaptées au travail en ligne. Par exemple, la loi française prévoit que la charte sociale volontaire d'une plateforme doit inclure le «droit à la déconnexion» et des méthodes permettant aux travailleurs de plateforme indépendants d'obtenir un «prix décent» pour leur prestation.
- ▶ *Résolution des litiges:* Certaines plateformes peuvent limiter la résolution des conflits à une juridiction particulière par le biais de clauses d'arbitrage, ce qui peut être restrictif pour les travailleurs. Cela a été contesté avec succès dans quelques juridictions. Par exemple, la Cour suprême du Canada a invalidé la clause d'arbitrage d'une plateforme au motif qu'elle empêchait «de faire valoir les droits substantiels prévus au contrat».
- ▶ *Accès aux données et respect de la vie privée:* Les pouvoirs publics adoptent de plus en plus de mesures concernant la protection des données et de la vie privée, notamment au Brésil, en Inde, au Nigéria et dans l'Union européenne. En France, un récent amendement au Code du

travail donne aux travailleurs de plateforme indépendants dans le secteur du transport le droit d'accéder aux données relatives à leurs activités sur la plateforme.

Face aux préoccupations croissantes en matière de régulation, les plateformes et les organisations de travailleurs ont également abordé les questions soulevées.

Au Danemark, une convention collective entre un syndicat et une plateforme de nettoyage a permis à certains travailleurs de la plateforme de passer au statut de salarié. Les plateformes ont également élaboré des codes de conduite, soit unilatéralement, soit en collaboration avec d'autres plateformes, afin de relever certains des défis auxquels les travailleurs sont confrontés. Six plateformes de travail numériques ont signé la charte de principes pour un bon travail de plateforme (Charter of Principles for Good Platform Work) du Forum économique mondial, qui couvre des questions telles que la sécurité et le bien-être, la flexibilité, les conditions équitables, la protection sociale, la possibilité de s'exprimer et la participation, ainsi que la gestion des données.

Les plateformes de travail opérant dans de multiples juridictions, une forme de dialogue et de coordination politiques au niveau international est nécessaire.

Les pouvoirs publics et les acteurs non étatiques régulent dans de nombreux cas les plateformes de travail numériques, mais ces initiatives sont très variables. Les pays sont confrontés à des difficultés pour faire appliquer les régulations, notamment en ce qui concerne le travail en ligne lorsque les plateformes, les clients et les travailleurs sont situés dans des juridictions différentes. À cet égard, la convention du travail maritime de l'OIT, 2006, crée un précédent important car elle concerne un secteur où de nombreuses parties opèrent dans différentes juridictions. Une telle approche pourrait également être envisagée pour les plateformes de travail numériques. Un autre point de départ à souligner est la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale de l'OIT, 2017, qui fournit des orientations aux multinationales en

matière de politique sociale et de pratiques de travail inclusives, responsables et durables.

Le dialogue et la coordination politiques au niveau international sont également essentiels pour garantir la sécurité réglementaire et l'applicabilité des normes du travail universelles, étant donné la diversité des mesures adoptées par les pays et les plateformes. Il est important que les principes et les droits fondamentaux au travail de l'OIT s'appliquent à tous les travailleurs des plateformes, quel que soit leur statut. En outre, les principes ancrés dans d'autres conventions de l'OIT, tels que ceux relatifs aux systèmes de paiement équitable, au licenciement équitable et à l'accès à la résolution des conflits, devraient également être étendus aux travailleurs des plateformes.

Une voie à suivre...

Une voie à suivre serait d'engager un processus de dialogue social mondial visant à garantir que les opportunités découlant des plateformes de travail numériques sont exploitées et les défis relevés, de sorte que les plateformes soient mieux à même d'offrir des possibilités de travail décent, de favoriser la croissance d'entreprises durables et de contribuer à la réalisation des objectifs de développement durable. La Commission mondiale de l'OIT sur l'avenir du travail, organe indépendant, a recommandé l'élaboration d'un système de gouvernance internationale qui établisse certains socles de droits et protections et exige que les plateformes et leurs clients les respectent. Elle a également préconisé une approche de gestion, de surveillance et de contrôle algorithmiques fondée sur le «contrôle humain» afin de veiller à ce que «les décisions finales touchant au travail [soient] prises par des êtres humains».

La Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail appelle à adopter «des politiques et des mesures permettant d'assurer une protection appropriée de la vie privée et des données personnelles, de relever les défis et de saisir les opportunités dans le monde du travail qui découlent des transformations associées aux technologies numériques, notamment le travail via des plateformes», afin de promouvoir un développement inclusif et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous.

La meilleure manière d'atteindre ces objectifs repose sur le dialogue social entre les parties prenantes concernées, plus particulièrement les plateformes de travail numériques, les travailleurs des plateformes, leurs représentants et les gouvernements. Un effort concerté entre de multiples organisations et forums internationaux sera essentiel pour veiller à ce que ces plateformes se déploient de manière à contribuer résolument au développement inclusif et durable. Un tel processus de dialogue et de coordination réglementaire devrait avoir pour objectif central de garantir que les législations nationales mettant en œuvre les principes et droits fondamentaux au travail ainsi que d'autres dispositions juridiques essentielles telles que celles concernant la sécurité et la santé au travail, ainsi que la sécurité sociale, s'appliquent à tous les travailleurs, y compris les travailleurs des plateformes numériques. Avec un engagement et une préparation appropriés, ce processus pourrait déboucher à terme sur une compréhension plus claire et une approche plus efficace et plus cohérente à l'échelon de l'entreprise et aux niveaux national et international, en vue de:

- ▶ garantir une concurrence loyale et créer un environnement favorable aux entreprises durables;
- ▶ exiger et promouvoir des conditions d'engagement et des modalités contractuelles claires et transparentes pour les travailleurs et les entreprises, notamment tel qu'il ressort du droit du travail et de la consommation;
- ▶ veiller à ce que le statut d'emploi des travailleurs soit correctement enregistré et conforme aux systèmes nationaux de classification;
- ▶ garantir la transparence des évaluations ou des classements des travailleurs et des entreprises utilisant des plateformes numériques telles que les plateformes de travail en ligne, les plateformes de travail localisé et les plateformes de commerce électronique;
- ▶ garantir la transparence et la responsabilisation des algorithmes pour les travailleurs et les entreprises;
- ▶ protéger les données personnelles et professionnelles des travailleurs, ainsi que les données

relatives aux entreprises et à leurs activités sur les plateformes;

- ▶ s'efforcer de garantir que les travailleurs de plateforme indépendants jouissent du droit de négociation collective, par exemple en harmonisant davantage le droit de la concurrence et le droit du travail;
- ▶ réaffirmer que les législations antidiscrimination et celles sur la sécurité et la santé au travail s'appliquent aux plateformes numériques et à leurs effectifs;
- ▶ garantir des prestations de sécurité sociale adéquates pour tous les travailleurs, y compris ceux des plateformes, en étendant et en adaptant les cadres politiques et juridiques si nécessaire;
- ▶ garantir des procédures de fin de collaboration équitables pour les travailleurs de plateforme;
- ▶ garantir l'accès à des mécanismes indépendants de règlement des litiges;
- ▶ veiller à ce que les travailleurs de plateforme puissent accéder aux tribunaux de la juridiction dans laquelle ils se trouvent s'ils le souhaitent;
- ▶ instituer la protection des salaires, des paiements justes et des normes en matière de temps de travail;
- ▶ permettre aux travailleurs de se déplacer librement entre les plateformes, notamment en facilitant la portabilité de leurs données, par exemple en ce qui concerne les notations;
- ▶ viser à taxer efficacement l'économie numérique, y compris les plateformes, les clients et les travailleurs, et leurs transactions.

Faire avancer la justice sociale, promouvoir le travail décent

L'Organisation internationale du Travail est l'institution des Nations Unies spécialisée dans les questions liées au monde du travail.

Elle rassemble gouvernements, travailleurs et employeurs autour d'une approche de l'avenir du travail centrée sur l'humain, en soutenant la création d'emplois, les droits au travail, la protection sociale et le dialogue social.

ilo.org

Bureau international du Travail
Route des Morillons 4
1211 Genève 22
Suisse

