

Résumé analytique



Organisation
internationale
du Travail

100
1919-2019

Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail

Pour un travail décent dans le monde en ligne



Janine Berg ♦ Marianne Furrer ♦ Ellie Harmon
Uma Rani ♦ M Six Silberman

Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail

Pour un travail décent
dans le monde en ligne

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

L'une des transformations les plus significatives du monde du travail de cette dernière décennie participe de l'émergence des plateformes de travail numérique. Il s'agit notamment de plateformes Internet où le travail est externalisé par un appel lancé à une «foule» (*crowdwork*), ou communauté modulaire dispersée géographiquement, via des applications (apps) qui distribuent du travail à des individus se trouvant dans une zone géographique bien précise. Si les plateformes de travail numérique sont le fruit d'avancées technologiques, le travail effectué sur ces plateformes présente des modalités semblables à celles qui existent depuis longtemps avec, pour seule différence, l'intervention d'un outil numérique servant d'intermédiaire.

Ce rapport présente les résultats d'une enquête du BIT qui a examiné les conditions de travail de 3500 travailleurs vivant dans 75 pays différents du monde entier et travaillant sur 5 plateformes anglophones de microtravail. Une plateforme de microtravail est un type de plateforme de travail sur Internet qui permet aux entreprises et autres clients d'avoir accès à une vaste main-d'œuvre flexible (*crowd*) qui va exécuter des petites tâches pouvant être effectuées à distance au moyen d'un ordinateur et d'une connexion à Internet. Ces tâches sont diverses, à savoir l'identification, la transcription ou l'annotation d'images; la modération de contenus; la collecte et le traitement de données; la transcription audio et vidéo; et la traduction. Les donneurs d'ordre font appel aux plateformes pour poster de grandes quantités de tâches à accomplir; les travailleurs choisissent ces dernières et sont rémunérés à la tâche ou au travail accompli. Les plateformes reversent aux travailleurs le prix indiqué par le client dont ils déduisent leur commission.

Ce rapport fournit l'une des premières études comparatives portant sur les conditions de travail sur les plateformes de microtâches, qui examine notamment les taux de rémunération, l'offre de travail, l'intensité du travail, les refus et le non-paiement, la communication du travailleur avec les clients et les opérateurs de la plateforme, la protection sociale et le type de travail effectué. L'enquête, qui a été menée en 2015 et 2017, a une portée mondiale, touchant les travailleurs des pays développés comme des pays en développement, et fait ressortir les points communs et les différences entre les travailleurs du Nord et ceux du Sud. Elle met en exergue les avantages et les inconvénients de ce type de travail, et formule une série de principes de nature à améliorer les conditions de travail sur les plateformes de travail numérique.

A l'instar de la plupart des plateformes de travail numérique, les plateformes de micro-tâches examinées ont choisi de classer leurs travailleurs dans la catégorie des travailleurs indépendants, ce qui a pour effet de les priver des protections accordées en vertu de la législation du travail et de la législation de la sécurité sociale. Les conditions de travail et d'emploi en vigueur sur les plateformes sont énoncées dans «les conditions de service» des plateformes que les travailleurs doivent accepter avant de commencer à travailler. Ces conditions visent à régir les questions suivantes: comment et quand rémunérer les travailleurs des plateformes, comment évaluer leur travail, et de quelles voies de recours disposent (ou ne disposent pas) ces travailleurs en cas de problème.

Qui sont les travailleurs des plateformes numériques ou «tâcherons du clic»?

- Des travailleurs de tous âges accomplissent des micro-tâches sur des plateformes numériques. Parmi les personnes interrogées, la moyenne d'âge était de 33,2 ans.
- On constate des différences en fonction du sexe, les femmes qui travaillaient sur les plateformes ne représentant qu'un travailleur sur trois. Dans les pays en développement, le ratio homme-femme était particulièrement asymétrique, un travailleur seulement sur cinq étant une femme.
- Les travailleurs des plateformes numériques étaient bien instruits: moins de 18 pour cent avaient un diplôme d'études secondaires ou moins; un quart d'entre eux possédaient un diplôme technique ou avaient fait des études universitaires, 37 pour cent étaient titulaires d'une licence et 20 pour cent d'un diplôme de troisième cycle.
- Parmi les personnes diplômées, 57 pour cent étaient spécialisés en sciences et technologie (12 pour cent en sciences naturelles et en médecine, 23 pour cent en ingénierie et 22 pour cent en technologie de l'information); et 25 pour cent étaient spécialisés en économie, finance et comptabilité.
- 56 pour cent des participants à l'enquête effectuaient des tâches sur plateformes numériques depuis plus d'un an et 29 pour cent depuis plus de trois ans.

Les raisons qui incitent à travailler sur les plateformes numériques

- Deux raisons principales motivaient la propension à travailler sur plateformes numériques: «pour assurer un complément de rémunération» (32 pour cent) et «parce que je préfère travailler chez moi» (22 pour cent).
- Les différences étaient assez sensibles selon le sexe pour la catégorie de ceux qui pouvaient «travailler uniquement à domicile» en raison de leurs responsabilités en matières de soins – 13 pour cent des femmes ont avancé cette raison contre 5 pour cent des hommes.
- 10 pour cent des participants à l'enquête ont indiqué que leur état de santé ne leur permettait pas d'effectuer n'importe quel travail rémunéré. Pour beaucoup d'entre eux, le travail sur plateforme numérique était un moyen de continuer de travailler et de percevoir un revenu.

Quelle est la situation des travailleurs?

- L'enquête du BIT a révélé que, à l'échelle des cinq plateformes, un travailleur avait, en 2017, gagné en moyenne quelque 4,43 dollars E.-U. de l'heure si l'on ne comptabilisait que le travail rémunéré et 3,31 dollars E.-U. de l'heure si l'on considérait le total des heures rémunérées et non rémunérées.
- Le revenu médian était plus faible, seulement 2,16 dollars E.-U. de l'heure, si l'on considérait le travail rémunéré et non rémunéré.
- Parmi les personnes interrogées, près de deux tiers des travailleurs américains exerçant sur la plateforme Mechanical Turk d'Amazon gagnaient moins que le salaire minimum fédéral, qui s'élève à 7,25 dollars E.-U. de l'heure; seuls 7 pour cent des travailleurs allemands exerçant sur la plateforme Clickworker ont dit gagner plus que le salaire minimum allemand qui est de 8,84 euros de l'heure, heures de travail rémunérées et non rémunérées confondues.
- Les travailleurs d'Amérique du Nord (4,70 dollars E.-U. de l'heure) et d'Europe et d'Asie centrale (3,00 dollars E.-U. de l'heure) gagnaient plus que les travailleurs des autres régions, où la rémunération variait entre 1,33 dollar E.-U. (Afrique) et 2,22 dollars E.-U. (Asie et Pacifique) par heure de travail rémunéré et non rémunéré.

Les faibles rémunérations sont dues en partie au temps passé à rechercher du travail

- Les travailleurs consacraient en moyenne 20 minutes par heure de travail rémunérée à des activités non rémunérées pour rechercher des tâches, se soumettre à des tests de qualification non rémunérés, rechercher des clients pour remédier aux conséquences de malversations et pour écrire des avis.
- 88 pour cent des participants à l'enquête auraient souhaité effectuer davantage de tâches sur plateformes numériques – en moyenne 11,6 heures supplémentaires de travail hebdomadaire. Les travailleurs effectuaient en moyenne 24,5 heures de travail hebdomadaire en ligne (18,6 heures de travail rémunéré et 6,2 heures de travail non rémunéré).
- 58 pour cent ont indiqué que l'offre de tâches était insuffisante et 17 pour cent ne trouvaient pas suffisamment de tâches correctement rémunérées.
- La disponibilité insuffisante des tâches incite les travailleurs en ligne à trouver des tâches sur d'autres plateformes: près de la moitié des personnes interrogées ont dit avoir travaillé sur plus d'une plateforme le mois précédant l'enquête, et 21 pour cent avaient travaillé sur trois différentes plateformes, voire plus. Mais 51 pour cent n'avaient travaillé que sur une seule plateforme, en raison des coûts élevés de démarrage et de transaction pour naviguer sur d'autres plateformes.
- Plus de 60 pour cent des participants à l'enquête ont aussi expliqué qu'ils souhaitaient travailler davantage en dehors du microtravail numérique, ce qui dénote un haut niveau de sous-emploi; 41 pour cent ont dit rechercher activement un travail rémunéré, autre que le microtravail.

La plupart des travailleurs de plateformes dépendent financièrement des revenus qu'ils tirent de leurs microtâches

- Pour quelque 32 pour cent des travailleurs, le microtravail était la principale source de revenu.
- Pour les travailleurs qui considéraient le microtravail comme leur principale source de revenu, la rémunération des microtâches représentait 59 pour cent de leur revenu total, devant le revenu de leur conjoint(e) (22 pour cent) et celui d'un emploi secondaire (8 pour cent).
- Quant à ceux qui ne considéraient pas le microtravail comme leur principale source de revenu, ils percevaient en moyenne autant de leur microtravail que de leur emploi principal (36 pour cent pour chacun), le reste des revenus du ménage provenant de leur conjoint(e) (18 pour cent) ou d'autres sources (9 pour cent).

Travail flexible avec des horaires de travail atypique

- Les travailleurs ont dit apprécier la possibilité d'établir eux-mêmes leurs propres horaires et de pouvoir travailler chez eux.
- De nombreux microtravailleurs effectuaient des horaires atypiques: 36 pour cent travaillaient régulièrement 7 jours par semaine; 43 pour cent ont déclaré travailler la nuit et 68 pour cent le soir (entre 18 et 22 h), soit pour les besoins de la tâche (ou en raison des décalages horaires), soit parce qu'ils avaient d'autres obligations.
- De nombreuses femmes conciliaient le microtravail avec leurs responsabilités familiales. Une femme sur cinq de l'échantillon avait des enfants en bas âge (entre 0 et 5 ans). Ces femmes passaient néanmoins 20 heures par semaine sur la plateforme, 5 heures seulement de moins que l'échantillon global; beaucoup travaillaient le soir et la nuit.

Inadéquation des compétences et absence de perspectives de carrière

- Les tâches les plus courantes effectuées par les tâcherons étaient les suivantes: répondre à des enquêtes et participer à des expériences (65 pour cent), accéder aux contenus des sites Internet (46 pour cent), collecter (35 pour cent) et transcrire (32 pour cent) des données. Un travailleur sur cinq effectuait de la création de contenu et de la révision de texte, et 8 pour cent accomplissaient des tâches destinées à alimenter l'intelligence artificielle en données.
- La plupart des microtâches sont simples et répétitives et ne correspondent pas au niveau d'éducation élevé des tâcherons.

Absence de prestations sociales

- La protection sociale est faible: en 2017, seuls six participants à l'enquête sur dix étaient couverts par une assurance maladie, et seuls 35 pour cent étaient affiliés à un régime de retraite. Pour la majorité, cette couverture provenait de l'emploi principal de l'intéressé dans l'économie «hors ligne», des prestations liées à l'emploi dont bénéficiaient les membres de sa famille ou des prestations universelles versées par l'Etat.

- La protection sociale est inversement proportionnelle au degré de dépendance de l'individu au microtravail – les travailleurs qui sont principalement tributaires du microtravail sont plus susceptibles de ne pas être protégés. Environ 16 pour cent des travailleurs pour lesquels le microtravail constituait la principale source de revenu étaient affiliés à un régime de retraite, contre 44 pour cent pour ceux dont le microtravail n'est pas la principale source de revenu.

Communication et rémunération

- Près de neuf travailleurs sur dix ayant répondu à l'enquête du BIT ont vu leur travail rejeté ou leur paiement refusé. Seuls 12 pour cent des intéressés ont déclaré que tous leurs refus étaient justifiés.
- Les plateformes avaient des systèmes d'évaluation unilatéraux, mais manquaient de dispositif permettant d'évaluer le client/le donneur d'ordre.
- De nombreux travailleurs se sont dits frustrés de ne pouvoir exercer un recours contre des refus injustes.
- Les travailleurs ont du mal à communiquer avec les donneurs d'ordre et les plateformes. De nombreux travailleurs (entre 28 et 60 pour cent selon la plateforme) se sont tournés vers les forums de discussion gérés par les travailleurs ou vers des sites de médias sociaux, soit pour demander conseil, soit pour suivre les discussions relatives aux difficultés que rencontrent les tâcherons.

Pour un travail décent dans le monde en ligne

Alors qu'ils effectuent un travail d'une grande utilité pour de nombreuses entreprises extrêmement performantes, la rémunération des tâcherons est souvent inférieure au salaire minimum; ils doivent gérer des flux de revenus incertains et ils ne bénéficient pas des protections du travail réglementaires que confère une relation d'emploi. Or, aucune de ces incidences négatives ne procède du concept de microtravail ou de microtâches en particulier. Au contraire, il serait possible de reconfigurer les modalités du microtravail afin d'améliorer les conditions des travailleurs.

A ce jour, plusieurs initiatives ont vu le jour pour encourager les plateformes et les clients à améliorer les conditions de travail des tâcherons. Ainsi, Turkopticon, site Web tiers et plugin de navigateur pour la plateforme Mechanical Turk d'Amazon (AMT), permet aux travailleurs d'évaluer les clients qui postent des tâches à effectuer; des directives éthiques ont été rédigées sur le site Dynamo pour les demandeurs universitaires de la plateforme AMT; le site FairCrowdWork.org a été créé à l'intention des travailleurs des plateformes; et le code de conduite du *crowdsourcing*, fruit d'un engagement volontaire, a été lancé par des plateformes participatives allemandes. Les plateformes signataires ont aussi mis sur pied, en coopération avec le syndicat IG Metall, un bureau de médiation par l'intermédiaire duquel les travailleurs peuvent faire état de différends avec les opérateurs de plateformes.

Bien que ces efforts soient très prometteurs, il ne faudrait pas sous-estimer les difficultés qu'il y a à réglementer le travail effectué sur des plateformes aux quatre coins du monde. Il n'existe actuellement pas de réglementation gouvernementale régissant les plateformes de travail numérique; ce sont au contraire les plateformes elles-mêmes qui fixent les conditions de travail dans leurs conditions de service.

Ce rapport énonce 18 critères destinés à garantir le travail décent sur les plateformes de travail numérique, à savoir:

1. Remédier à la mauvaise classification de l'emploi;
2. Permettre aux travailleurs des plateformes d'exercer leurs droits à la liberté syndicale et à la négociation collective;
3. Appliquer le salaire minimum en vigueur dans la région où se trouvent les travailleurs;
4. Assurer la transparence des paiements et des redevances fixés par la plateforme;
5. Veiller à ce que les travailleurs indépendants des plateformes aient la possibilité de refuser des tâches;
6. Indemniser le travail perdu en cas de problèmes techniques liés à la tâche ou à la plateforme;
7. Etablir des règles strictes et justes qui régissent le non-paiement;
8. Veiller à ce que les conditions de service soient présentées de manière lisible, explicite et concise;
9. Informer les travailleurs des raisons pour lesquelles ils reçoivent des évaluations défavorables;
10. Etablir et appliquer des codes de conduite précis pour tous les usagers de la plateforme;
11. S'assurer que les travailleurs sont bien en mesure de contester le non-paiement, les évaluations négatives, les résultats des tests de qualification, les accusations de violation des codes de conduite et les fermetures de compte;
12. Etablir un système d'examen du client qui soit aussi complet que l'examen du travailleur;
13. S'assurer que les instructions relatives aux tâches soient clairement définies et validées avant qu'un travail ne soit posté;
14. Permettre aux travailleurs de visualiser et d'exporter à tout moment un dossier complet, lisible par l'homme et la machine, concernant leur parcours professionnel et leurs données de réputation;
15. Autoriser les travailleurs à poursuivre une relation de travail avec un client en dehors de la plateforme sans avoir à verser une redevance démesurée;
16. Veiller à ce que les clients et les opérateurs de la plateforme répondent aux messages du travailleur de manière prompte, polie et substantielle;

17. Informer les travailleurs de l'identité de leurs clients et de l'objet du travail;
18. S'assurer que les opérateurs de la plateforme indiquent clairement et de manière systématique les tâches qui peuvent être stressantes et préjudiciables psychologiquement.

Par ailleurs, le rapport recommande d'observer trois critères permettant d'adapter les systèmes de protection sociale de sorte que les tâcherons aient accès à une couverture de protection sociale, à savoir:

1. Adapter les dispositifs d'assurance sociale pour couvrir tous les travailleurs, quels que soient leur forme d'emploi et leur type de contrat;
2. Avoir recours à la technologie pour simplifier le versement des cotisations et des prestations;
3. Instituer et renforcer les mécanismes universels de protection sociale financés par les impôts.

