

TRAVAILLER SANS FRONTIÈRES

Promesses
et périls du travail
à la demande en ligne

© 2023 Banque internationale pour la reconstruction et le développement/Banque mondiale.

1818 H Street NW, Washington, DC 20433

Téléphone : 202-473-1000 ; Internet : www.worldbank.org.

Certains droits réservés

Cet ouvrage a été établi par les services de la Banque mondiale avec la contribution de collaborateurs extérieurs. Les observations, interprétations et opinions qui y sont exprimées ne reflètent pas nécessairement les vues de la Banque mondiale, de son Conseil des Administrateurs ou des pays que ceux-ci représentent. La Banque mondiale ne garantit pas l'exactitude des données citées dans cet ouvrage. Les frontières, les couleurs, les dénominations et toute autre information figurant sur les cartes du présent ouvrage n'impliquent de la part de la Banque mondiale aucun jugement quant au statut juridique d'un territoire quelconque et ne signifient nullement que l'institution reconnaît ou accepte ces frontières.

Rien de ce qui figure dans le présent ouvrage ne constitue ni ne peut être considéré comme une limitation des privilèges et immunités de la Banque mondiale, ni comme une renonciation à ces privilèges et immunités, qui sont expressément réservés.

Droits et autorisations

L'utilisation de cet ouvrage est soumise aux conditions de la licence Creative Commons Attribution 3.0 IGO (CC BY 3.0 IGO) <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo>. Aux termes de la licence Creative Commons Attribution (paternité), il est possible de copier, distribuer, transmettre et adapter le contenu de l'ouvrage, notamment à des fins commerciales, sous réserve du respect des conditions suivantes :

Mention de source — L'ouvrage doit être cité comme suit : Namita Datta et Rong Chen (avec Sunamika Singh, Clara Stinshoff, Nadina Iacob, Natnael Simachew Nigatu, Mpumelelo Nxumalo et Luka Klimaviciute et al.). 2023. « Travailler sans frontières : Promesses et périls du travail à la demande en ligne ». Abrégé. Washington, DC : La Banque mondiale. Licence : Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO.

Traductions — Si une traduction de cet ouvrage est produite, veuillez ajouter à la mention de la source de l'ouvrage le déni de responsabilité suivant : *Cette traduction n'a pas été réalisée par la Banque mondiale et ne doit pas être considérée comme une traduction officielle de cette dernière. La Banque mondiale ne saurait être tenue responsable du contenu de la traduction ni des erreurs qu'elle pourrait contenir.*

Adaptations — Si une adaptation de cet ouvrage est produite, veuillez ajouter à la mention de la source le déni de responsabilité suivant : *Cet ouvrage est une adaptation d'une œuvre originale de la Banque mondiale. Les idées et opinions exprimées dans cette adaptation n'engagent que l'auteur ou les auteurs de l'adaptation et ne sont pas validées par la Banque mondiale.*

Contenu tiers — La Banque mondiale n'est pas nécessairement propriétaire de chaque composante du contenu de cet ouvrage. Elle ne garantit donc pas que l'utilisation d'une composante ou d'une partie quelconque du contenu de l'ouvrage ne porte pas atteinte aux droits des tierces parties concernées. L'utilisateur du contenu assume seul le risque de réclamations ou de plaintes pour violation desdits droits. Pour réutiliser une composante de cet ouvrage, il vous appartient de juger si une autorisation est requise et de l'obtenir le cas échéant auprès du détenteur des droits d'auteur. Parmi les composantes, on citera, à titre d'exemple, les tableaux, les graphiques et les images.

Pour tous renseignements sur les droits et licences, s'adresser à World Bank Publications, The World Bank Group, 1818 H Street, NW Washington, DC, 20433, USA ; télécopie : 202-522-2625 ; courriel : pubrights@worldbank.org.

TRAVAILLER SANS FRONTIÈRES

Promesses
et périls du travail
à la demande en ligne

SIX MESSAGES CLÉS

MESSAGE 1

Le travail à la demande en ligne constitue désormais une part croissante et non négligeable du marché du travail, représentant entre 4,4 % et 12,5 % de la main-d'œuvre mondiale.

Bien que le travail à la demande en ligne se développe rapidement, il n'existe pas de sources de données fiables permettant d'en estimer la taille. Grâce à une combinaison innovante de méthodes mixtes incluant la science des données et des bases de données exclusives d'entreprises, ainsi qu'à une enquête mondiale menée en ligne dans 17 pays de six régions utilisant la technologie expérimentale d'interception aléatoire de domaine (RDIT), nous estimons que le nombre de travailleurs à la demande en ligne dans le monde se situe entre 154 millions et 435 millions. L'approche fondée sur la science des données, qui s'appuie sur le moissonnage du Web et le trafic des sites Web, révèle que le nombre de travailleurs à la demande enregistrés en ligne s'élève à 154 millions dans le monde, mais qu'il s'agit peut-être d'une sous-estimation. Parallèlement, l'approche fondée sur des enquêtes suggère qu'il existe 132,5 millions de travailleurs à la demande *principaux*, mais lorsque nous incluons ceux qui exercent ces formes d'activité comme travailleurs *secondaires* ou *marginiaux*, l'on peut atteindre le chiffre de 435 millions de travailleurs à la demande en ligne dans le monde, ce qui constitue une estimation de la limite supérieure. En d'autres termes, les estimations montrent que la part des travailleurs à la demande en ligne dans la main-d'œuvre mondiale varie de 4,4 % à 12,5 %. Nos estimations sont plus élevées que les autres, en partie parce que notre méthodologie a fait un effort concerté pour suivre les travailleurs à la demande sur les plateformes régionales et locales que la plupart des publications ont négligées, mais aussi parce que l'on a noté une croissance rapide de ce mode de travail ces dernières années, en particulier déclenchée par la pandémie de COVID-19. Bien que notre étude contribue à la littérature en utilisant des sources de données multiples et non traditionnelles, d'autres recherches sont nécessaires pour examiner différentes méthodologies permettant de comprendre et de suivre le développement de l'économie du travail à la demande en l'absence de données d'enquête fiables sur le marché du travail.

MESSAGE 2

Le travail à la demande en ligne n'est pas un phénomène propre aux pays développés. Il devient également une source d'emploi populaire dans les pays en développement, avec l'émergence de nombreuses plateformes locales et une demande croissante de la part des pays en développement.

Nous avons identifié 545 plateformes de travail à la demande en ligne dans le monde entier, dont les sièges sociaux se trouvent dans 63 pays, et les travailleurs et les clients dans 186 pays. L'une des contributions uniques de cette étude est l'effort particulier qu'elle fait pour identifier et comprendre les plateformes régionales et locales (en plus des principales plateformes mondiales) qui sont souvent ignorées dans la littérature sur le travail à la demande. La cartographie complète de la base de données montre que près des trois quarts des plateformes peuvent être considérées comme régionales ou locales, mettant en relation des employeurs et des travailleurs d'un ou de quelques pays au sein d'une région. Ensemble, les pays à revenu faible et intermédiaire représentent 40 % du trafic vers les plateformes de travail à la demande. Un cinquième des visiteurs (18 %) provient de pays à revenu faible ou à revenu intermédiaire de la tranche inférieure (au premier rang desquels l'Inde, l'Ukraine, les Philippines, l'Indonésie, le Pakistan et le Nigéria) et 22 % des visiteurs sont originaires de pays à revenu intermédiaire de la tranche supérieure : la Fédération de Russie, le Brésil, le Mexique, la Biélorussie et la Türkiye.

Bien que les pays développés dominent toujours la demande de travail en ligne, la demande des pays en développement augmente plus rapidement. Notre enquête, menée auprès de plus de 20 000 entreprises par le biais des réseaux sociaux et d'une campagne ciblée par courrier électronique à l'aide de bases de données exclusives, révèle que la demande de travailleurs à la demande en ligne a augmenté plus rapidement dans les pays en développement que dans les pays développés. Par exemple, près de 60 % des entreprises interrogées dans les pays à revenu intermédiaire de la tranche inférieure ou à faible revenu confirment que la part du travail sous-traité à des travailleurs à la demande a augmenté au fil du temps, alors que moins de la moitié des entreprises interrogées dans les pays à revenu intermédiaire de la tranche supérieure ou à revenu élevé ont fait de même. De plus en plus d'entreprises des pays en développement ont indiqué qu'elles prévoyaient d'engager davantage de travailleurs à la demande à l'avenir. Ces tendances sont corroborées par les données de l'Indice du travail en ligne (en anglais *Online Labour Index*, en abrégé OLI) de l'Oxford Internet Institute.

MESSAGE 3

Les plateformes locales de travail à la demande jouent un rôle essentiel mais moins connu dans le paysage local en levant les obstacles à l'entrée, mais elles ont du mal à établir un modèle économique viable.

Le rôle des plateformes régionales et locales est presque entièrement absent de la littérature. Néanmoins, ces plateformes sont essentielles sur les marchés régionaux et locaux, car elles s'adressent souvent aux micro, petites et moyennes entreprises (MPME) locales, aux start-ups, aux travailleurs indépendants

et aux entreprises unipersonnelles. Les plateformes locales peuvent aider les employeurs à trouver des travailleurs à la demande partageant la même culture ou se trouvant dans le même fuseau horaire, ou encore à trouver des talents flexibles et d'un bon rapport coût-efficacité. Les plateformes régionales et locales s'adaptent aux contraintes locales, telles que les réglementations en matière de paiement en ligne ou le manque d'accès aux appareils numériques. Certaines plateformes régionales ou locales travaillent en partenariat avec les gouvernements sur des questions qui soutiennent les objectifs de développement, par exemple en offrant des possibilités de formation et de travail aux jeunes et aux personnes peu qualifiées. En outre, ces plateformes réduisent les obstacles à l'entrée pour les populations non anglophones, comme le révèle notre enquête mondiale, qui a été menée dans 12 langues locales en plus de l'anglais. Notre enquête en chinois, par exemple, a permis d'obtenir des données supplémentaires sur les travailleurs à la demande chinois, que la plupart des études ont du mal à pénétrer.

Toutefois, de nombreuses plateformes régionales et locales ont du mal à établir un modèle économique et commercial viable. La taille réduite de leur base d'utilisateurs limite leur capacité à exploiter les effets de réseau, ce qui les oblige à faire pivoter leurs modèles économiques, par exemple en servant de cabinets de recrutement. La plupart des propriétaires de plateformes régionales et locales sont des entrepreneurs ayant une formation en technologie, mais une expérience financière ou commerciale limitée.

MESSAGE 4

Le travail à la demande en ligne peut favoriser l'inclusion du côté de l'offre en offrant des possibilités de travail aux jeunes, aux femmes, aux travailleurs relativement peu qualifiés ou aux personnes vivant dans des zones où les emplois locaux sont insuffisants, tout en élargissant le vivier de talents pour les MPME du côté de la demande, bien que les personnes n'ayant pas accès à Internet puissent rester exclues.

La plupart des travailleurs à la demande en ligne sont des jeunes de moins de 30 ans qui cherchent à gagner un revenu, à acquérir de nouvelles compétences ou à avoir la possibilité de combiner le travail à la demande avec les études ou un autre emploi. Dans la plupart des régions, les femmes participent davantage à l'économie du travail à la demande en ligne qu'au marché du travail général, au secteur des services ou au secteur informel, bien qu'un écart salarial considérable subsiste entre les hommes et les femmes. Par exemple, le niveau de salaire d'une travailleuse à la demande en ligne équivaut à 68 % du salaire de ses homologues masculins sur une grande plateforme de travail à la demande en Amérique latine. Des travailleurs de différents niveaux de compétences participent à l'économie du travail à la demande en ligne, même si les travailleurs moyennement ou hautement qualifiés restent majoritaires. Les plateformes régionales et locales de travail à la demande en ligne tendent à attirer une part légèrement plus importante de travailleurs ayant un niveau d'éducation intermédiaire que les plateformes mondiales et offrent davantage de possibilités aux travailleurs non anglophones. Les microtâches offrent notamment des possibilités aux travailleurs peu qualifiés. Le travail à la demande en ligne est un moyen important de gagner un revenu complémentaire. Le travail à la demande est une activité secondaire pour quatre travailleurs sur dix. Il est surprenant de constater que six travailleurs à la demande sur dix vivent dans des villes plus petites, ce qui souligne

le rôle que le travail à la demande en ligne pourrait jouer dans la lutte contre les inégalités régionales en matière d'offres d'emploi.

Notre étude confirme les conclusions d'autres recherches selon lesquelles les entreprises bénéficient d'une main-d'œuvre flexible et font appel à des travailleurs à la demande en ligne pour accéder à un plus grand réservoir de talents, de compétences et d'expertise, pour réduire les coûts de démarrage et de transaction, pour surmonter les contraintes d'embauche conventionnelles et pour améliorer la productivité, ce qui est fondamental pour la croissance de nouveaux emplois dans toute économie. Les MPME sont les principaux utilisateurs de travailleurs à la demande. Non seulement les petites entreprises sont plus susceptibles d'embaucher des travailleurs à la demande, mais elles externalisent également une plus grande part de leur travail par l'intermédiaire de plateformes que ne le font les grandes entreprises. Notre enquête auprès des entreprises révèle que les travailleurs indépendants sont les plus susceptibles d'embaucher des travailleurs à la demande pour un appui opérationnel et professionnel, ainsi que pour un appui en matière de vente et de marketing.

Si le travail à la demande crée de nouvelles possibilités de travail, il s'accompagne de défis importants. Des risques et des inégalités subsistent dans l'économie du travail à la demande. Les personnes qui n'ont pas accès à Internet ou à des appareils numériques tels que les ordinateurs portables, les smartphones et les tablettes restent exclues. De nombreux travailleurs sont victimes de discrimination dans l'accès au travail ou à des tâches bien rémunérées, en particulier les femmes et les travailleurs des pays en développement. En outre, les emplois à la demande sont sporadiques, n'offrent pas toujours de perspectives de carrière claires pour les jeunes, et de nombreuses personnes passent de longues heures à chercher des tâches à la demande sans succès.

MESSAGE 5

Bien qu'il s'agisse d'une forme de travail relativement nouvelle, le travail à la demande ressemble à de nombreuses formes de travail qui existent depuis longtemps dans les pays en développement [bien qu'il soit accompagné d'un outil numérique qui sert d'intermédiaire]. Et donc, pour ces pays, il doit être examiné dans le cadre d'un marché du travail global caractérisé par des niveaux élevés d'informalité et de faibles niveaux de protection sociale.

Le travail à la demande partage des caractéristiques avec le travail informel et d'autres formes de travail atypiques largement répandues dans les pays en développement, où la plupart des gens travaillent en dehors du champ d'application de la réglementation du travail et sans accès à l'assurance et aux prestations sociales. La couverture de l'assurance sociale est faible parmi les travailleurs à la demande. Environ la moitié des travailleurs à la demande interrogés ne souscrivent pas à un programme de pension ou de retraite, mais cette proportion peut atteindre 73 % parmi les travailleurs à la demande interrogés en République bolivarienne du Venezuela et 75 % au Nigéria. En Indonésie, seuls 34 % des travailleurs à la demande disposent d'une épargne de précaution et environ 60 % d'entre eux ont du mal à faire face à leurs obligations financières. À titre de référence, l'Organisation internationale du travail (OIT) estime qu'environ 70 % de la population mondiale ne bénéficie pas d'une couverture sociale. Dans les pays à faible revenu, plus de 90 % de la main-d'œuvre travaille dans le secteur informel. Dans un tel contexte, l'approche la plus efficace, conformément au guide de la protection sociale (Social Protection Compass) de la Banque mondiale, consisterait à étendre

la couverture aux travailleurs informels et indépendants de manière plus large, ce qui permettrait d'inclure également les travailleurs à la demande sans segmenter le marché du travail. Certains gouvernements, comme ceux du Brésil, de la Colombie, de l'Inde, du Kenya, de la Malaisie, du Rwanda, de l'Uruguay et d'autres, prennent des mesures pour étendre l'assurance sociale aux travailleurs informels et indépendants (y compris les travailleurs à la demande).

Outre les prestations traditionnelles, les travailleurs à la demande souhaitent également bénéficier de prestations non conventionnelles, telles que l'accès à la formation, l'accès au crédit ou aux prêts pour acheter du matériel, des ordinateurs portables, et l'accès à Internet. Ces besoins offrent un point d'entrée pour des programmes de prestations sociales innovants destinés aux travailleurs à la demande. À cette fin, des entreprises privées mettent au point des solutions pour faciliter la planification fiscale, l'épargne et l'accès financier des travailleurs à la demande. Catch, une société basée aux États-Unis, aide à automatiser les déclarations d'impôts des travailleurs indépendants en reliant le compte bancaire de l'individu aux plateformes fiscales fédérales et d'État. L'entreprise kenyane Koa a développé une application permettant aux travailleurs à la demande de se constituer une épargne et collabore souvent avec des plateformes numériques de travail à la demande afin d'offrir aux travailleurs à la demande une formation en matière d'éducation financière. Il faut davantage d'innovation dans la conception des produits d'assurance sociale pour les travailleurs ayant des revenus sporadiques.

MESSAGE 6

Les gouvernements peuvent se servir des promesses de l'économie du travail à la demande pour renforcer les compétences numériques, augmenter les possibilités de revenus et collaborer avec les plateformes pour étendre la couverture de la protection sociale des travailleurs informels grâce à des programmes ciblés soigneusement conçus et à un meilleur accès à l'infrastructure numérique et aux options de paiement, tout en se prémunissant contre les périls et en protégeant les travailleurs à la demande grâce à des formes modernes de négociation collective.

Les possibilités de travail à la demande peuvent être utilisées comme une mesure à court terme pour soutenir l'inclusion sur le marché du travail des femmes et des jeunes dans les zones où il n'y a pas d'emplois locaux. Les gouvernements peuvent s'associer à des plateformes pour fournir un appui et une formation aux groupes vulnérables et défavorisés afin qu'ils puissent accéder à ces possibilités de revenus. Les programmes de formation pour les travailleurs à la demande doivent inclure des compétences socioémotionnelles telles que le travail d'équipe, l'empathie, la résolution des conflits et la gestion des relations, en plus des compétences techniques numériques. Les plateformes offrent aux gouvernements des possibilités stratégiques d'étendre la couverture de la protection sociale aux travailleurs informels, offrant ainsi un certain niveau d'organisation au secteur informel qui, autrement, en est dépourvu. Les gouvernements peuvent utiliser des modèles de partenariat innovants pour collaborer avec des plateformes à la conception des produits d'assurance sociale à court terme ou pour mener des actions de sensibilisation afin d'augmenter l'adhésion aux plans sociaux ou de connecter les travailleurs aux registres sociaux. Les travaux publics numériques constituent un autre mécanisme permettant d'offrir des possibilités de création de revenus à court terme aux populations

à faibles revenus, tout en renforçant les compétences numériques et en stimulant la demande de travailleurs en ligne. Les capacités des petites et moyennes entreprises locales et d'autres entreprises doivent également être renforcées pour qu'elles puissent profiter des avantages de l'adoption du numérique, y compris l'utilisation de plateformes pour accéder aux talents.

La fourniture d'un accès équitable et à un prix abordable à l'infrastructure de connectivité, aux services numériques et aux appareils, en particulier pour les groupes défavorisés tels que les jeunes et les femmes, les zones rurales et les quartiers pauvres, est essentielle pour soutenir les nouvelles formes de travail.

Malgré les possibilités offertes par le travail à la demande, les gouvernements doivent atténuer les risques associés aux emplois à la demande (tels que les bas salaires, les pressions exercées par les employeurs et le harcèlement, le géorepérage qui limite l'accès des travailleurs des pays en développement aux emplois à la demande, etc.) en étendant la couverture de la protection sociale et de l'assurance à un large éventail de travailleurs en dehors de l'emploi classique, en soutenant de nouveaux modèles de négociation collective et des institutions modernes du marché du travail, et en renforçant leurs propres capacités de collecte et de suivi des données.

ABRÉGÉ

INTRODUCTION

Les emplois sont essentiels au bien-être des individus. Ils fournissent un moyen de subsistance et, ce qui est tout aussi important, un sentiment de dignité. Ils sont également essentiels au bien-être collectif et à la croissance économique. Au cours de la dernière décennie, la technologie a fondamentalement modifié les schémas de travail traditionnels, créant de nouvelles façons de contracter, d'exécuter, de gérer, de programmer et de rémunérer le travail. De nouveaux modèles économiques — des entreprises de plateforme numérique — permettent aux effets de la technologie d'atteindre plus de gens plus rapidement, apportant des possibilités économiques à des millions de personnes qui ne vivent pas dans des pays industrialisés ou même dans des zones industrielles, simplement avec un accès au haut débit et à un appareil numérique (Banque mondiale, 2019). Les plateformes de travail numériques jouent un rôle dans le processus de transformation structurelle, notamment en déclenchant des transformations organisationnelles et professionnelles — par exemple, en améliorant la productivité du travail et la formalisation dans les secteurs des services (Nayyar, Hallward-Driemeier et Davies, 2021). De nouvelles formes de travail, connues sous le nom d'emplois à la demande, rendues possibles par les plateformes numériques, ont pris de l'ampleur (Eurofound, 2020).

QU'EST-CE QU'UN EMPLOI À LA DEMANDE (EN ANGLAIS *GIG JOB*) ?

Le terme *gig* provient de l'industrie musicale et peut être compris comme un emploi ponctuel pour lequel un travailleur est rémunéré pour une tâche particulière ou pour une période définie. Les musiciens qui détiennent de tels contrats n'ont aucune certitude d'enregistrer dans le même studio le lendemain ou de jouer avec le même groupe le soir suivant. Le type spécifique de travail à la demande dont il est question dans cette étude est celui qui passe par des plateformes Internet dans lesquelles le travailleur n'est pas un employé de l'entreprise qui exploite la plateforme. La plateforme sert d'intermédiaire entre le travailleur à la demande et la personne ou l'entreprise qui a besoin de faire effectuer un travail. Les tâches rémunérées (ou *gigs*) peuvent être la livraison de nourriture, les courses : à la demande, le travail domestique, le marquage de photos, la saisie de données, la traduction, la conception, le développement de logiciels, etc. L'offre (travailleur à la demande) et la demande (entreprise ou personne souhaitant faire effectuer un travail) sont mises en relation par le biais d'une application ou d'un site Web. La plateforme fournit une infrastructure participative pour de telles interactions, qui comprend des structures de gouvernance et des règles pour le travail à effectuer, et qui est activée par un algorithme. Un travailleur à la demande est généralement rémunéré sur la base d'un projet, d'un salaire à la tâche ou d'un tarif horaire. Il existe deux types d'emplois à la demande basés sur des plateformes (figure 0.1) :

- 1. les emplois à la demande géodépendants** dans lesquels les plateformes numériques attribuent un travail tangible et/ou fourni à un client dans un lieu physique (par exemple, les taxis, les livraisons, les services à la personne et les services à domicile ou le travail sur plateforme via [Uber](https://www.uber.com/)¹, [TaskRabbit](https://www.taskrabbit.com/)², etc.) ;

¹ Voir : <https://www.uber.com/>.

² Voir : <https://www.taskrabbit.com/>.

2. **les emplois à la demande en ligne**, qui comprennent des tâches ou des missions telles que le marquage d’images, la saisie de données, la conception de sites Web ou le développement de logiciels, qui sont effectués et fournis en ligne par des travailleurs. Il existe deux formes de travail à la demande en ligne³ :

- a. **le travail indépendant en ligne**, également appelé *e-lancing*, a tendance à impliquer des projets plus importants qui sont exécutés sur une plus longue période et comprend généralement des tâches complexes qui s’adressent davantage à des travailleurs moyennement ou hautement qualifiés — par exemple, le développement de logiciels, la conception graphique et le cybermarketing (Raftree *et al.*, 2017) ;
- b. **le microtravail**, quant à lui, concerne des projets et des tâches qui sont décomposés en petites sous-tâches pouvant être réalisées en quelques secondes ou minutes par des travailleurs à distance via des plateformes en ligne (Kuek *et al.*, 2015). Les microtravailleurs reçoivent généralement de petites sommes d’argent pour chaque tâche accomplie, qui peut souvent être réalisée avec des compétences de base en calcul et en lecture. Ces tâches comprennent le marquage d’images, la transcription du texte et la saisie des données (Raftree *et al.*, 2017). Les obstacles à l’entrée du microtravail sont moins importants que ceux à l’entrée du travail indépendant en ligne, ce qui en fait une source de revenus attrayante pour les chômeurs et les personnes sous-employées ayant peu ou pas de compétences spécialisées.

Dans cette étude, nous nous concentrons principalement sur la deuxième catégorie de travail à la demande, à savoir le travail à la demande en ligne (bien que l’analyse sur la protection sociale inclue certaines évolutions induites par les plateformes géodépendantes).

FIGURE 0.1 : Types de travail à la demande en ligne



Source : Élaboré par l'équipe d'étude

³ La récente étude de l'Organisation internationale du travail (OIT) énumère quatre catégories de travail à la demande en ligne : le microtravail, les métiers indépendants, les concours de programmation et les consultations médicales (OIT, 2021).

LE TRAVAIL À LA DEMANDE EST-IL DIFFÉRENT DES AUTRES FORMES DE TRAVAIL ?

Bien qu'il s'agisse d'une forme de travail relativement nouvelle, du point de vue du marché du travail, le travail à la demande ressemble à de nombreuses formes de travail existant depuis longtemps dans les pays en développement, mais avec un outil numérique qui sert d'intermédiaire (tableau 0.1) (Berg *et al.*, 2018). Le travail à la demande en ligne dans les pays en développement devrait être examiné dans le contexte des *niveaux élevés d'informalité*⁴, ainsi que dans le contexte de la croissance et de la diversification des *formes de travail atypiques*.

TABLEAU 0.1 : Diverses formes de travail dans les pays en développement

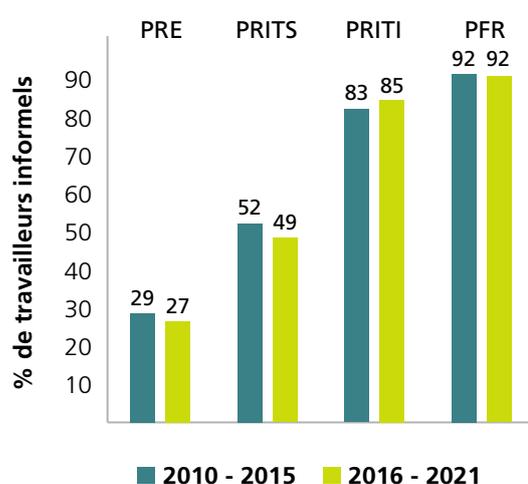
Critères de classification	Durée déterminée	Travail intérimaire	Temps partiel	Travail occasionnel	Travail à la demande	Travail à domicile	Travail indépendant économiquement dépendant	Travailleurs à la demande
1. Durée du contrat de travail								
Durée précise/à la tâche	X	X				X		X
Occasionnel et intermittent				X		X		X
Nombre spécifique d'heures, de jours ou de semaines			X		X	X		
Permanent/continu						X		
Durée non spécifiée/pas de contrat				X			X	X
2. Temps de travail								
Moins de 35 heures par semaine	X	X	X	X	X	X	X	X
Temps plein	X	X		X	X	X		X
Très variable				X	X		X	X
3. Relation entre l'employeur et l'employé								
Directe	X	X	X	X	X	X	X	
Multipartite		X						X
4. Lieu de travail								
Avec l'employeur	X	X	X	X	X			
Pas avec l'employeur	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Revenus								
Paie à l'heure, à la journée ou à la semaine	X	X	X	X	X	X		
Salaire mensuel	X					X		
Paie à la tâche				X			X	X
6. Réglementation nationale du travail								
Réglementé par le droit du travail national	X	X	X			X		
Non réglementé par le droit du travail national				X	X		X	X

Source : Élaboré par l'équipe de l'étude en concertation avec l'équipe de la Banque mondiale chargée de la protection sociale et de l'emploi (SPJ), Indonésie

⁴ La Conférence internationale des statisticiens du travail (2003) définit l'emploi informel en indiquant qu'il comprend : 1) les travailleurs et les employeurs pour compte propre opérant dans leurs propres entreprises du secteur informel ; 2) les travailleurs familiaux collaborant à l'entreprise familiale ; 3) les membres de coopératives de producteurs informelles ; et 4) les employés occupant des emplois informels.

Le travail à la demande est une autre forme de travail informel, qui échappe à la réglementation du travail et à la protection sociale. Dans les pays à faible revenu, près de 90 % de la main-d'œuvre travaille dans le secteur informel, comme les journaliers agricoles et les propriétaires d'entreprises indépendantes. Ce pourcentage n'a pas beaucoup diminué au fil du temps (figures 0.2 et 0.3) (Ohnsorge et Yu 2022)⁵. Les travailleurs informels ne sont pas couverts par la législation nationale du travail, l'impôt sur le revenu, la protection sociale ou les avantages liés à l'emploi qui sont normalement associés aux contrats de travail formels, à temps plein et directs, tels que le préavis de licenciement, les indemnités de licenciement et les congés annuels ou de maladie rémunérés (Hussmanns, 2004).

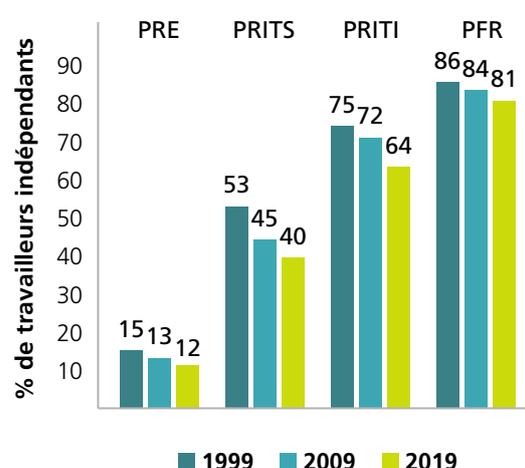
FIGURE 0.2 : Évolution de la proportion moyenne de travailleurs informels dans le temps



Source : Calculs de l'équipe de l'étude basés sur les données d'ILOSTAT

Note : La figure compare le pourcentage moyen d'emplois informels entre 2010 et 2015 avec la même moyenne entre 2016 et 2021. Des données manquent pour plusieurs pays, notamment la Chine, qui a connu une transformation rapide au cours des dernières décennies. PRE = pays à revenu élevé ; PFR = pays à faible revenu ; PRITI = pays à revenu intermédiaire de la tranche inférieure ; PRITS = pays à revenu intermédiaire de la tranche supérieure

FIGURE 0.3 : Proportion de travailleurs indépendants dans les différents groupes de revenus



Source : Calculs de l'équipe de l'étude basés sur les données d'ILOSTAT

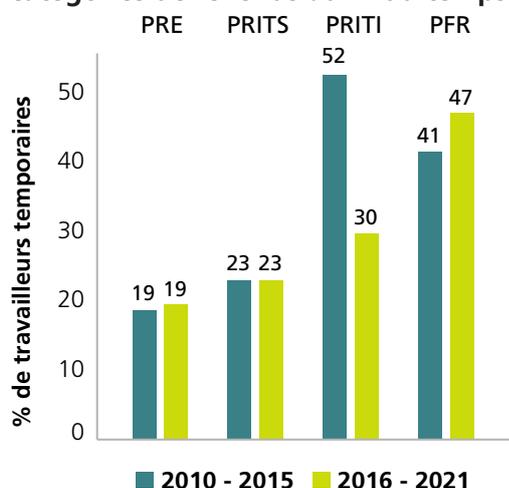
Note : PRE = pays à revenu élevé ; PFR = pays à faible revenu ; PRITI = pays à revenu intermédiaire de la tranche inférieure ; PRITS = pays à revenu intermédiaire de la tranche supérieure

Le travail à la demande peut également être considéré comme faisant partie d'une catégorie globale de travail atypique, dans laquelle le travail classique est défini comme un travail continu et à temps plein, avec un lien direct entre l'employeur et les employés, et comprend des emplois formels avec une protection sociale associée et des réglementations régissant les salaires minimums et d'autres aspects du travail (OIT, 2016). Bien qu'il n'existe pas de définition généralement acceptée, le travail atypique est un terme générique pour les modalités de travail qui s'écartent de la norme et comprend souvent quatre types (OIT, 2016) : a) le travail temporaire ; b) le travail à temps partiel ; c) le travail intérimaire ou multipartite ; et d) le travail indépendant déguisé et le travail indépendant économiquement dépendant⁶. Même dans les économies avancées, le modèle d'assurance sociale basé sur les salaires est de plus en plus remis en question par les modalités de travail non couvertes par les contrats de travail classiques.

⁵ Cependant, il pourrait y avoir des changements de composition à l'intérieur des groupes. Une mise en garde s'impose : les données n'incluent pas des pays tels que la Chine, qui a connu une transformation considérable au cours des dernières décennies.

⁶ Toutefois, la définition de l'Organisation internationale du travail (OIT) n'inclut pas tous les types de travail indépendant dans l'emploi atypique. Elle fait particulièrement référence au travail indépendant déguisé et au travail indépendant économiquement dépendant.

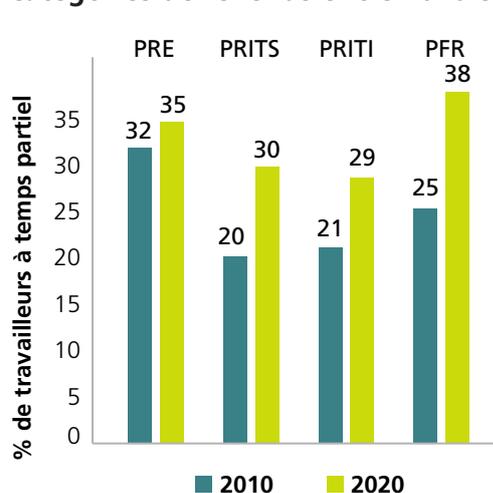
FIGURE 0.4 : Pourcentage moyen de travailleurs temporaires dans les différentes catégories de revenus au fil du temps



Source : ILOSTAT.

Note : Pour maximiser la couverture des pays, nous avons comparé le pourcentage moyen de travailleurs temporaires entre 2010 et 2015 avec les mêmes mesures entre 2016 et 2021 pour des ensembles similaires de pays. PRE = pays à revenu élevé ; PFR = pays à faible revenu ; PRITI = pays à revenu intermédiaire de la tranche inférieure ; PRITS = pays à revenu intermédiaire de la tranche supérieure

FIGURE 0.5 : Pourcentage de travailleurs à temps partiel dans les différentes catégories de revenus entre 2010 et 2020



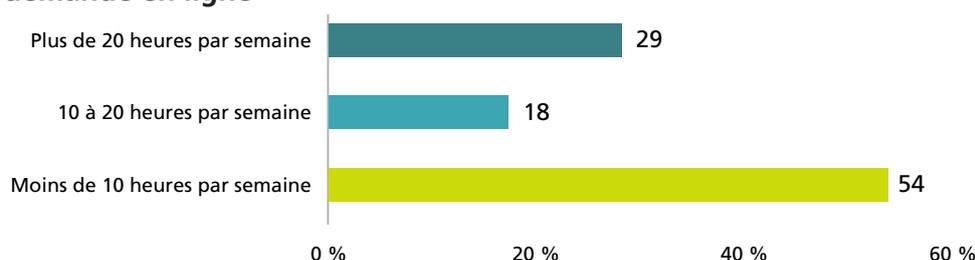
Source : ILOSTAT.

Note : PRE = pays à revenu élevé ; PFR = pays à faible revenu ; PRITI = pays à revenu intermédiaire de la tranche inférieure ; PRITS = pays à revenu intermédiaire de la tranche supérieure

La plupart des travailleurs des pays en développement, et pas seulement les travailleurs à la demande, ne répondent pas à la définition du travail classique.

Par exemple, près de la moitié des travailleurs (46 %) dans les pays à faible revenu exercent un *travail temporaire*, qui est défini comme un engagement d’une durée spécifique, notamment les contrats à durée déterminée et les contrats liés à un projet ou à une tâche, ainsi que le travail saisonnier ou occasionnel, y compris le travail journalier (figure 0.4) (OIT, 2016). Le travail à la demande partage certaines caractéristiques du travail temporaire, car la plupart des prestations sont des projets ou des missions de courte durée, bien que certains contrats puissent être de longue durée. De même, le travail à la demande partage certaines caractéristiques du *travail à temps partiel*, une autre forme de travail atypique qui concerne un nombre important de travailleurs dans les pays à faible revenu comme dans les pays à revenu élevé (figure 0.5)⁷. Lorsque les heures de travail normales d’un salarié sont inférieures à celles de travailleurs à temps plein comparables, l’emploi est défini comme un travail à temps partiel (OIT, 2016). Selon cette définition, la plupart des travailleurs à la demande travaillent à temps partiel ; 53 % des travailleurs à la demande en ligne dans les pays autres que ceux à revenu élevé travaillent moins de 10 heures par semaine (figure 0.6).

FIGURE 0.6 : Heures de travail hebdomadaires moyennes des travailleurs à la demande en ligne

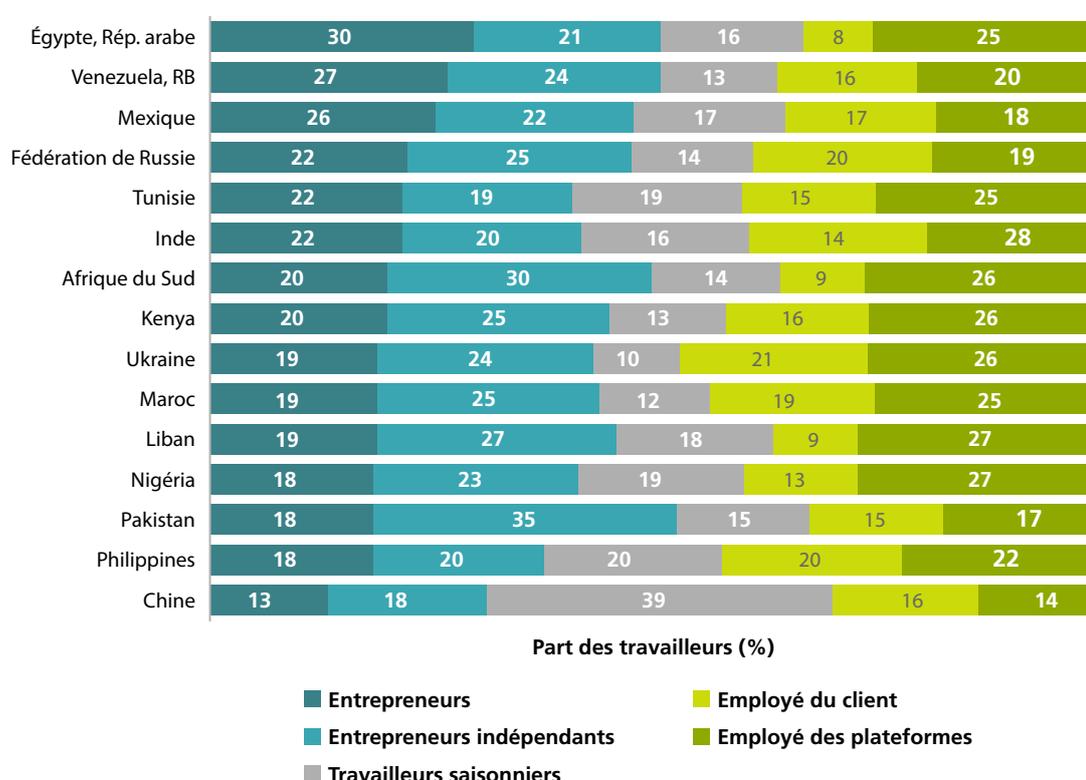


Source : Enquête mondiale menée par l’équipe de l’étude

⁷ Toutefois, les données ne permettent pas de savoir si la croissance des emplois à temps partiel est volontaire ou involontaire.

Bien que les avis soient partagés sur la question de savoir si le *travail indépendant* constitue un travail atypique, il s’agit de la forme d’emploi la plus répandue dans les pays en développement (figure 0.3). La définition du travail atypique de l’Organisation internationale du travail (OIT) n’inclut que le travail indépendant déguisé et le travail indépendant économiquement dépendant. La question de savoir si les travailleurs à la demande ont une relation d’emploi dépendante avec les plateformes ou s’ils sont des travailleurs indépendants qui utilisent des plateformes pour proposer leurs services fait l’objet d’un vaste débat académique, réglementaire et juridique, qui est abordé brièvement au chapitre 6. Les enquêtes menées par notre équipe montrent qu’une grande partie des pigistes en ligne se considèrent comme des travailleurs ou des entrepreneurs indépendants (Figure 0.7)⁸.

FIGURE 0.7 : Comment les travailleurs à la demande classent-ils leur statut professionnel ?



Source : Enquête mondiale menée par l’équipe de l’étude de la Banque mondiale

Le travail à la demande en ligne présente des caractéristiques communes avec le travail informel et d’autres formes de travail atypique largement répandues dans les pays en développement. Cela suggère que la réglementation du travail à la demande ne peut pas être un exercice isolé, mais doit prendre en compte le contexte global d’un marché du travail qui présente diverses formes de travail dans lesquelles la plupart des personnes travaillent en dehors du champ d’application de la réglementation du travail et sans avoir accès à l’assurance et aux prestations sociales.

POURQUOI S’INTÉRESSER À CETTE NOUVELLE FORME DE TRAVAIL ?

Le travail à la demande se développe rapidement, mais nous ne savons pas grand-chose de la taille, de l’échelle et des modèles de cette forme de travail émergente, en particulier dans les pays

⁸ Toutefois, les données d’enquête recueillies sur la plateforme Microworkers montrent que la plupart des travailleurs à la demande se considèrent comme des employés de la plateforme numérique ou des clients (employeurs).

en développement. La demande de travail à la demande a augmenté de 41 % entre 2016 et le premier trimestre de 2023. Les plateformes de travail à la demande réduisent les frictions et les coûts de transaction pour les entreprises lorsqu'elles recrutent des compétences spécifiques en améliorant l'adéquation entre l'offre et la demande sur le marché du travail, ce qui accroît la productivité. Cette demande croissante d'une main-d'œuvre flexible a des implications profondes et étendues sur la géographie, le contenu des compétences et les modes de prestation des emplois, qui remettent en question nos concepts traditionnels du travail, mais ne sont pas encore totalement compris. Ces ramifications pourraient en outre nécessiter des changements de politique et de réglementation qui sont complexes et encore moins bien compris. L'une des principales difficultés consiste à trouver des compromis entre des objectifs politiques concurrents, par exemple entre l'incitation à la croissance de l'emploi et la protection des droits des travailleurs. D'autres défis sont liés à la nature invisible du travail à la demande (en particulier le travail en ligne), au caractère international des plateformes de travail à la demande et à la difficulté de mesurer la taille, la croissance et les modèles de cette main-d'œuvre.

Les mécanismes de coordination transfrontalière qui peuvent être nécessaires entre les pays pour déterminer les réglementations applicables en matière de fiscalité, de travail et de sécurité sociale constituent un autre défi réglementaire important, en particulier pour le travail à la demande en ligne. Non seulement cette forme de travail pose des difficultés en matière de réglementation du travail, mais plusieurs autres aspects de la politique et de la réglementation sont également concernés, par exemple la concurrence (antitrust), la fiscalité, la propriété intellectuelle, la gouvernance d'entreprise, la protection de la vie privée et les données. Bien que ces défis réglementaires dépassent le cadre du présent rapport, ils sont particulièrement importants et requièrent de nouvelles façons de penser. Pour toutes les raisons évoquées précédemment, il est important de mesurer et de comprendre les caractéristiques du travail à la demande pour les politiques relatives au marché du travail, à la croissance économique et au développement du secteur privé. En outre, le travail à la demande offre une série de nouvelles possibilités économiques, mais présente aussi plusieurs risques que les décideurs doivent comprendre, suivre et évaluer afin d'adapter les politiques.

QUELLES SONT LES QUESTIONS CLÉS AUXQUELLES NOUS ESSAYONS DE RÉPONDRE DANS CETTE ÉTUDE ?

Bien qu'il y ait eu récemment un développement de la recherche mondiale et universitaire sur le travail à la demande, plusieurs lacunes importantes subsistent dans les connaissances, dont certaines sont abordées dans cette étude.

Question 1 : Combien y a-t-il de travailleurs à la demande en ligne ?

Malgré la croissance rapide et récente des plateformes de travail numériques et des études sur le travail à la demande, il est difficile d'estimer la taille du marché du travail à la demande. Les enquêtes traditionnelles sur le marché du travail ne prennent pas en compte le travail à la demande, qui est souvent un travail sporadique et complémentaire pouvant être classé avec d'autres formes de travail non traditionnel, telles que le travail journalier, les contrats indépendants ou l'auto-emploi⁹. (Voir plus de détails au chapitre 6). Les déclarations fiscales ne fournissent pas non plus d'informations sur les travailleurs à la demande, car ces plateformes sont mondiales par nature. Il n'existe donc pas de sources de données fiables connues, ce qui fait que cette nouvelle main-d'œuvre est en grande partie inconnue et invisible. L'estimation de la taille et de l'ampleur du travail à la demande est donc une question importante pour les décideurs, que nous abordons dans les chapitres 1 et 2.

⁹ Pour une analyse détaillée des défis que pose la mesure systématique du travail à la demande dans les enquêtes sur la main-d'œuvre, voir le chapitre 6 sur l'assurance sociale.

Question 2 : Dans un marché dominé par quelques grandes plateformes mondiales, quel est le rôle des plateformes locales ?

Dans la littérature, il n'y a pratiquement pas d'étude systématique des plateformes de travail régionales et locales pour comprendre leur rôle dans l'écosystème. Notre étude vise à combler ce manque crucial de connaissances. La plupart des études sur l'économie du travail à la demande se sont concentrées sur les cinq à dix principales plateformes mondiales de travail en ligne¹⁰ et omettent les données, les expériences et les enseignements tirés des plateformes en ligne nationales et régionales, qui peuvent présenter des obstacles à l'entrée moins importants pour les ressortissants des pays en développement, en particulier les plateformes où l'anglais n'est pas la langue parlée (Agrawal, Lacetera et Lyons, 2016 ; Online Labour Index, 2020). Combien existe-t-il de plateformes régionales et locales de ce type ? Quelles sont les différences entre les plateformes mondiales et les plateformes régionales et locales en matière de fonctionnement et de types de travailleurs et d'entreprises qu'elles attirent ? Les plateformes régionales et locales peuvent-elles réduire les obstacles à l'entrée pour certains types de travailleurs ou d'entreprises ? Notre étude aborde ces questions dans les chapitres 1 et 3.

Question 3 : L'offre : Quel est le niveau d'inclusion de l'économie du travail à la demande en ligne ?

Quelle est la situation des travailleurs à la demande comparée à celle de leurs pairs sur le marché du travail, de ceux qui travaillent dans le secteur informel ou dans les services, ou de ceux qui exercent des professions similaires dans un pays ? Comment peut-on les situer sous six aspects : âge, éducation, sexe, lieu de résidence, profession et revenu ? Nous utilisons une enquête mondiale portant sur 17 pays pour répondre à ces questions dans le chapitre 4.

Question 4 : La demande : Quels types d'entreprises font appel à des travailleurs à la demande, pour quelles tâches et pourquoi ?

Très peu d'études ont examiné l'aspect demande du travail à la demande, car il est difficile de recueillir des données au niveau des entreprises. Notre étude s'appuie sur un sondage mondial envoyé à 20 000 entreprises, mené par le biais des réseaux sociaux et d'une approche ciblée utilisant des listes d'entreprises présentes dans des bases de données exclusives, afin de comprendre les motivations des entreprises qui embauchent par le biais de plateformes et les tendances des tâches demandées par les différentes entreprises. Nous explorons également les nouveaux moteurs de la demande, tels que les gouvernements, les start-ups, etc. au chapitre 5.

Question 5 : Comment les pays en développement doivent-ils traiter l'absence d'assurance sociale pour ces travailleurs ?

Bien que de nombreuses études aient été récemment consacrées à l'absence de protection sociale pour les travailleurs à la demande, l'analyse des solutions viables reste limitée, en particulier dans le contexte des pays en développement, où le travail informel et atypique est la norme. Ces nouvelles formes de travail exigent une nouvelle façon de concevoir la protection et l'assurance sociales qui ne dépendent pas d'une relation formelle entre l'employeur et l'employé. Notre rapport examine les évolutions récentes et suggère de possibles approches innovantes, telles que les partenariats public-privé dans le contexte des pays en développement, au chapitre 6.

¹⁰ Les plateformes suivies par l'Online Labour Index (OLI) de l'Oxford Internet Institute comprennent les cinq plus grandes (Amazon Mechanical Turk, Fiverr, Freelancer, PeoplePerHour et Upwork). Bien que l'OLI ait récemment ajouté cinq autres plateformes en espagnol et en russe à son indice (Stephany *et al.*, 2021), la représentation des plateformes régionales dans l'indice reste limitée.

Question 6 : Comment des programmes opérationnels peuvent-ils être conçus pour tirer parti de cette possibilité tout en protégeant les travailleurs ?

La COVID-19 a rapidement accru l'intérêt des gouvernements bénéficiaires qui recherchent un appui opérationnel du Groupe de la Banque mondiale sur de nouveaux moyens d'offrir des emplois dans le numérique à ceux qui restent exclus des marchés du travail, en tirant notamment parti de la récente pénétration de l'Internet à haut débit et des téléphones portables. Cependant, il existe peu de modèles opérationnels susceptibles d'appuyer la conception de programmes tout en tenant compte des risques associés à ce type de travail. Le présent rapport fournit des conseils pratiques aux équipes opérationnelles, au chapitre 7.

CE QUE CE RAPPORT NE COUVRE PAS

Comme expliqué précédemment, l'équipe de l'étude s'est efforcée de se concentrer sur des lacunes très spécifiques en matière de connaissances et n'a pas cherché à être exhaustive sur les différents aspects du travail à la demande.

- Le présent rapport **n'aborde pas les plateformes de travail géodépendant** ni les plateformes de commerce électronique ou de vente au détail. Si les deux types de travail à la demande (en ligne et géodépendant) reposent sur des plateformes technologiques, les plateformes de travail à la demande en ligne sont davantage de nature mondiale (ce qui a des implications pour la politique et la réglementation), tandis que les plateformes de travail géodépendant opèrent dans des contextes plus spécifiques au lieu de travail. C'est pourquoi le travail à la demande en ligne est capable d'élargir le marché du travail pour les personnes vivant dans des régions ou des pays où la demande du secteur privé et les possibilités d'emploi sont limitées. En outre, le fait que ce travail s'effectue en ligne crée des possibilités pour les personnes qui ont des contraintes de mobilité (par exemple, les femmes, les personnes handicapées et les réfugiés). La plupart des initiatives réglementaires, y compris dans les pays développés, ont été motivées par l'émergence du travail à la demande géodépendant, comme les services de taxis et de livraison de nourriture, qui ont tendance à être plus visibles pour les décideurs. Les travailleurs à la demande en ligne, quant à eux, sont restés largement invisibles pour les décideurs des pays en développement. Par conséquent, compte tenu des ressources limitées de cette étude, l'équipe a décidé de se concentrer sur une seule catégorie de plateformes, et non sur les deux, bien que les plateformes de travail géodépendant méritent une étude à part entière.
- Le présent rapport complète d'autres travaux de la Banque mondiale. Bien que le défi de la réglementation soit une question complexe, **cette étude n'abordera pas les questions relatives à la réglementation du travail**, car une autre enquête en cours à la Banque mondiale, intitulée « Better Labor Regulations for the Digital Economy and Beyond: Protecting Workers and Facilitating Labor Markets for the New Forms of Work » (P176553), étudiera cet aspect plus en détail.
- Ce rapport **n'abordera pas non plus la question des réglementations relatives au droit de la concurrence, à la fiscalité, à la confidentialité des données, etc.**, qui font l'objet d'un autre projet des services d'analyse et de conseil intitulé « Digital Platforms for Development: Opportunities and Policy Options to Boost Take-Up and Mitigate Risks » (P178019), et d'un autre encore de la part des collègues du pôle Finance, compétitivité et innovation de la région Amérique latine intitulé « A Digital Economy Framework for Inclusive Growth » (P179481).
- Le présent rapport constitue principalement une analyse empirique, basée sur des données, du travail à la demande en ligne, tant du côté de la demande que de celui de l'offre. Il contribuera

à l'élaboration d'un cadre conceptuel plus détaillé qui s'appuiera sur le rapport phare à venir sur l'emploi et contiendra une compréhension plus complète d'autres formes de travail fondées sur les plateformes numériques.

NOTRE STRATÉGIE EMPIRIQUE

En l'absence de données systématiques sur le travail à la demande, l'étude met en place une nouvelle approche qui combine : a) des méthodes issues de la science des données et des données sur le trafic des sites Web ; et b) une enquête mondiale RDIT menée 17 pays et en 12 langues, en plus d'autres instruments d'enquête et d'études approfondies par pays. Des sections détaillées sur la méthodologie sont disponibles dans les annexes. Nos méthodes sont les suivantes :

1. **Méthodes fondées sur la science des données.** Des méthodes basées sur la science des données, y compris le moissonnage du Web et le traitement du langage naturel, ont été combinées avec des données sur le trafic des sites Web pour créer une base de données consolidée des entreprises et pour estimer le nombre de travailleurs. L'équipe a utilisé deux bases de données exclusives d'entreprises (CB Insights et PitchBook) et une base de données en accès libre de 500 plateformes de travail à la demande en ligne (EC 2021 ; Kässi, Lehdonvira et Stephany 2021)¹¹, qui ont été filtrées au moyen d'une approche par mots-clés, puis combinées avec des indicateurs de trafic de sites Web, tels que les données de parcours de navigation de Semrush, une plateforme de logiciel-service dans le secteur du marketing de la recherche, complétées par des indicateurs de risque. Voir les annexes B et C pour la méthodologie détaillée.
2. **Enquête mondiale utilisant la technologie expérimentale RDIT brevetée par RIWI¹² dans 17 pays et 12 langues en plus de l'anglais.** La méthodologie RDIT suppose une distribution aléatoire de l'enquête à la population Internet dans les pays ciblés¹³. Le sondage à participation volontaire était accessible sur une variété d'appareils (ordinateur de bureau, portable, tablette) et a été conçu de façon à ce qu'il faille le moins de temps possible pour y répondre. Les participants pouvaient quitter le sondage à tout moment, ce qui a donné lieu à des réponses complètes (de la part des participants qui ont répondu à l'ensemble du questionnaire) et à des réponses partielles (de la part de ceux qui n'ont répondu qu'à quelques questions). L'enquête a été menée en 12 langues, en plus de l'anglais, afin d'atteindre les populations non anglophones. **L'un des principaux avantages de l'enquête mondiale réalisée avec la technologie RDIT est qu'elle permet de toucher un large public dans différents pays.** Outre la collecte de données auprès de populations non anglophones, cette méthode a permis à l'équipe de recueillir des données sur l'offre chinoise de travailleurs à la demande en ligne, un marché sur lequel il était difficile de recueillir des données¹⁴. Des réponses complètes ont été recueillies auprès de 7 015 participants dans les 17 pays, dont 956 étaient des travailleurs à la demande en ligne et

¹¹ Outre ces deux sources, des collègues de la Banque mondiale et des entretiens privés avec des homologues ont alimenté cette base de données initiale.

¹² Voir <https://riwi.com/technology/>.

¹³ Cette méthodologie a été récemment utilisée par d'autres études de la Banque mondiale, telles que celles de Hoy (2022), Mellon *et al.* (2021), et Sjoberg *et al.* (2019), entre autres.

¹⁴ Par exemple, l'OLI présente des données limitées sur l'offre de travailleurs à la demande en ligne en provenance de Chine, étant donné que l'indice est basé sur une sélection des principales plateformes de travail à la demande en ligne qui n'inclut pas les plateformes chinoises. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site <http://onlinelabourobservatory.org/oli-supply/>.

les autres des participants qui n'avaient jamais exercé de travail à la demande¹⁵. Les 17 pays, **qui représentent certains des plus grands pays de travail à la demande dans chacune des six régions, sont** l'Afrique du Sud, l'Argentine, le Bangladesh, la Chine, la Fédération de Russie, l'Inde, le Kenya, le Liban, le Maroc, le Mexique, le Nigéria, le Pakistan, les Philippines, la République arabe d'Égypte, la République bolivarienne du Venezuela, la Tunisie et l'Ukraine. Voir l'annexe D pour la méthodologie détaillée.

- 3. Une immersion dans cinq pays.** Notre équipe a travaillé avec les équipes-pays des pôles Protection sociale et emploi (SPJ), Durabilité sociale et inclusion (SSI) et Développement numérique (DD) de la Banque mondiale pour mener des études approfondies au **Bangladesh, en Indonésie, au Kosovo, en Malaisie et au Pakistan**. Voir l'annexe E pour une description détaillée des enquêtes-pays. L'équipe a reçu les données de la plateforme eRezeki (2016-2020) basée en Malaisie et du programme GLOW PENJANA (2020-2021)¹⁶, fournies par la Malaysia Digital Economy Corporation (MDEC) et analysées avec le soutien des collègues de la Banque mondiale en Malaisie. En Indonésie, notre équipe a collaboré avec l'équipe du pôle SPJ, qui a également fourni l'analyse des données, pour mener une vaste enquête auprès de plus de 4 000 travailleurs informels. Au Pakistan, nous avons travaillé avec l'équipe-pays du pôle SSI, qui avait mis en œuvre une opération à Khyber Pakhtunkhwa et souhaitait lancer une enquête de fin d'opération. Nous avons collaboré avec l'équipe pour mener l'enquête. Au Kosovo, nous avons travaillé avec l'équipe du pôle DD pour suivre les bénéficiaires d'un de leurs projets pilotes sur le travail à la demande. Au Bangladesh, nous avons travaillé avec nos homologues du ministère des Technologies de l'information et de la communication pour lancer une enquête à petite échelle sur les travailleurs à la demande. Voir l'annexe E pour plus de détails.
- 4. Des enquêtes sur dix plateformes.** Des enquêtes ont été menées sur dix plateformes, soit neuf plateformes de travail indépendant en ligne et une plateforme de microtravail, entre avril et décembre 2022. Les neuf plateformes de travail indépendant en ligne étaient toutes à caractère régional ou local. Les enquêtes ont été menées en collaboration avec les neuf plateformes de travail indépendant, en s'appuyant sur une variété de canaux de distribution, y compris des courriels envoyés par les plateformes aux travailleurs à la demande et la promotion de l'enquête sur les plateformes. L'enquête menée sur la plateforme de microtravail a été publiée sous la forme d'une tâche, et les travailleurs à la demande en ligne ont été invités à y répondre comme ils le feraient pour n'importe quelle autre tâche (voir l'annexe E pour une description détaillée des enquêtes sur les plateformes). Le tableau 0.2 dresse la liste des enquêtes menées sur les plateformes. Des informations ont été collectées au niveau de plusieurs plateformes, en plus des données issues de nos enquêtes¹⁷. Notre équipe s'est associée à l'équipe Protection sociale de la Banque interaméricaine de développement (BID) pour mener l'enquête sur Workana.

¹⁵ RIWI permet aux internautes du monde entier de prendre part à des sondages anonymes sur n'importe quel appareil disposant d'une connexion Internet. Lorsque les personnes utilisent le Web ou des applications, il est possible qu'elles tombent sur une enquête RIWI via des domaines dormants (sites Web qui ne sont plus utilisés), des URL incorrectes et des liens dans des applications et des sites Web. Au lieu de voir apparaître une notification indiquant « Cette page n'existe pas » ou une publicité, un sondage RIWI ou un test de message est affiché sur la page sous forme de site. Les internautes décident alors s'ils souhaitent participer anonymement à l'étude et le font sans mesures incitatives. Parmi les atouts de la technologie RIWI, on peut citer la rapidité de la collecte des données, la diversité des participants et l'anonymat de ces derniers. En raison de l'ampleur du nombre d'utilisateurs d'Internet et de la possibilité d'échantillonner l'ensemble de la population d'un pays à l'aide d'Internet, il est possible d'obtenir de très grands échantillons en peu de temps et de faire participer de larges échantillons de personnes qui n'avaient pas été sollicitées jusqu'alors. Les participants ne font pas partie d'un panel ou d'un groupe de discussion, qui proviennent généralement de sous-ensembles démographiques spécifiques. Le sondage consistait en un questionnaire de 12 questions. Au total, 20 010 personnes ont répondu à la première question de l'enquête.

¹⁶ Le programme GLOW PENJANA a été mis en place par la MDEC en tant que dérivé de la plateforme eRezeki pour soutenir les personnes affectées par la pandémie de COVID-19. Le programme offre une formation aux personnes qui aspirent à devenir des travailleurs à la demande en ligne.

¹⁷ L'entretien avec YouDo a été réalisé le 10 février 2022, quelques jours avant le déclenchement de la crise ukrainienne.

TABLEAU 0.2 : Enquêtes sur les plateformes

Plateforme	Région/Pays	Nombre de réponses
Workana	Amérique latine (siège en Argentine ; actif dans la région EAP ; bureau régional en Malaisie)	3 702
SoyFreelancer	Amérique latine (siège à El Salvador)	324
SheWorks!!	Amérique latine (siège aux États-Unis)	36
Truelancer	Asie du Sud (siège en Inde)	746
Flexiport	Asie du Sud (actif uniquement en Inde)	11
Wowzi	Afrique (principalement actif au Kenya)	960
Onesha	Afrique (principalement actif au Kenya)	82
Jolancer	Afrique (siège au Nigéria)	19
Elharefa	MENA (siège en Égypte, République arabe)	41
Microworkers	Plateforme mondiale de microtravail	1 073

Sources : Banque mondiale, à l'exception de Workana, dont l'enquête a été réalisée en collaboration avec l'équipe Protection sociale de la BID

Note : EAP = Asie de l'Est et Pacifique ; MENA = Moyen-Orient et Afrique du Nord

- 5. Enquête auprès des entreprises pour comprendre la demande.** Notre équipe a collaboré avec l'équipe Relations extérieures et institutionnelles (ECR) de la Banque mondiale pour mener une enquête mondiale auprès des entreprises par le biais : a) des réseaux sociaux — diffusée via Twitter, LinkedIn¹⁸, le blog *Jobs and Development* de la Banque mondiale¹⁹ et des groupes Facebook utilisés pour embaucher des travailleurs à la demande — et b) de courriels directs adressés à 14 083 entreprises à partir d'une base de données exclusive (PitchBook), qui contenait leurs coordonnées, et à 6 202 autres entreprises par le biais de leurs adresses électroniques génériques. L'équipe a pu recueillir 1 174 réponses, dont 366 provenant d'entreprises embauchant des travailleurs à la demande. Voir annexe H pour la méthodologie.
- 6. Trois groupes de discussion avec des travailleurs à la demande en ligne.** Des groupes de discussion ont été créés pour recueillir des informations qualitatives sur les difficultés et les avantages du travail à la demande en ligne. En collaboration avec l'équipe du pôle mondial d'expertise SSI du bureau-pays du Pakistan, deux discussions ont été organisées avec des travailleurs à la demande pakistanais (l'une avec des femmes et l'autre avec des hommes). Un troisième groupe de discussion a été créé avec la plateforme Onesha, basée au Kenya.
- 7. Entretiens avec 28 plateformes.** Sur les 28 plateformes interrogées, 24 sont des plateformes régionales ou locales et 3 sont mondiales (dont Freelancer et Upwork)²⁰. Les plateformes régionales sélectionnées figuraient parmi les premières plateformes en termes de données de trafic dans chacune des six régions, afin d'obtenir des informations spécifiques au contexte, sur leur modèle économique, etc. Les descriptions des plateformes et les questions posées aux représentants sont présentées à l'annexe F. Les acteurs des plateformes interrogés sont listés dans le tableau A.1 de l'annexe A.
- 8. Entretiens avec des décideurs, des partenaires et des praticiens.** Des entretiens ont été menés avec des représentants de gouvernements, d'organisations de développement et de divers programmes destinés à promouvoir le travail à la demande en ligne et à former les futurs travailleurs (voir annexe A).

¹⁸ Voir <https://www.linkedin.com/company/solutions-for-youth-employment>.

¹⁹ Le billet de blog visait à promouvoir le sondage et à inciter davantage d'entreprises à y participer. Le billet de blog est disponible à l'adresse suivante : <https://blogs.worldbank.org/jobs/help-world-bank-figure-out-piece-puzzle-gig-jobs>.

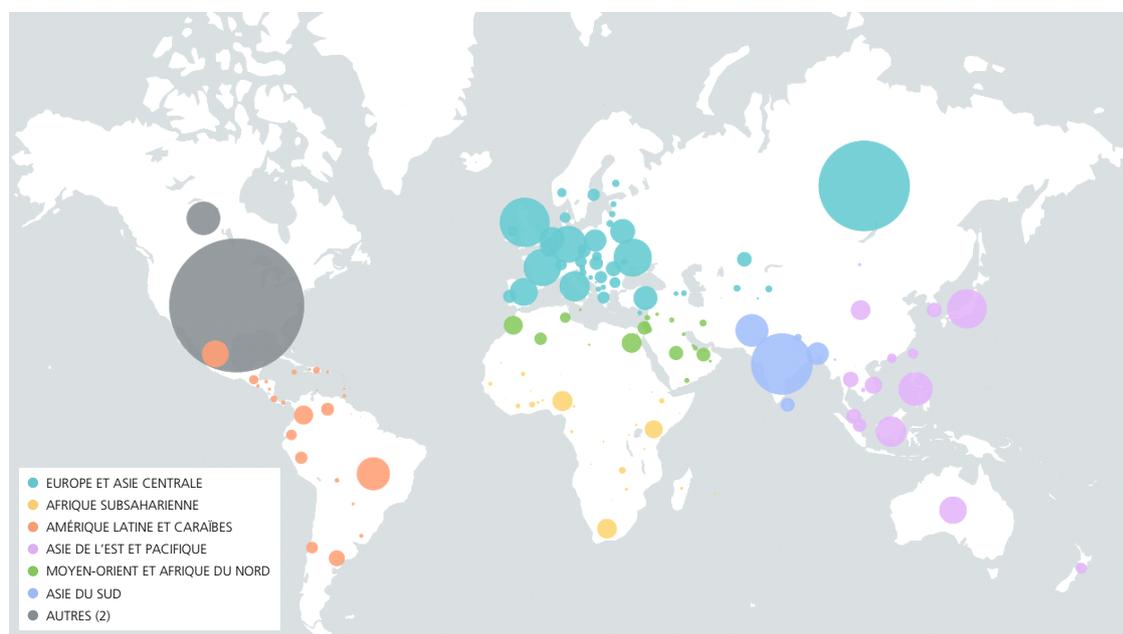
²⁰ Des représentants des plateformes suivantes ont été interrogés : Apna, Asuqu, BeMyEye, Bookings Africa, The Bot platform, Elharefa (anciennement Al7arefa), Findworka, Flexiport, Freelancer, Hsoub (la société qui gère les plateformes Khamsat et Mostaq), Jolancer, Karya, M4JAM, MDEC (qui gère les programmes eRezeki et GLOW), Meaningful Gigs, Motionwares, Native Teams, Onesha, SheWorks!, SoyFreelancer, Truelancer, UREED, Voices.com, Workana, Wowzi et YouDo.

9. **Entretiens avec le secteur privé.** L'équipe a également interrogé des représentants d'entreprises, de banques privées et d'institutions financières travaillant avec des plateformes pour offrir une assurance maladie ou des plans d'épargne aux travailleurs à la demande en ligne, ainsi que d'autres organisations soutenant l'inclusion des groupes vulnérables dans l'économie du travail à la demande en ligne (par exemple, les réfugiés) (voir annexe A).
10. **Concertations avec les équipes et les chefs d'équipe de projet du Groupe de la Banque mondiale.** L'équipe a consulté un grand nombre de collègues de la Banque mondiale au cours de l'élaboration du présent rapport.

PRINCIPALES CONCLUSIONS : PROMESSES ET PÉRILS

L'étude a identifié au total 545 plateformes de travail à la demande en ligne dans le monde entier, dont les sièges sociaux sont situés dans 63 pays, et les travailleurs et les clients dans 186 pays (figure 0.8). L'équipe a utilisé une méthodologie de science des données pour développer une base de données des plateformes de travail à la demande en ligne. L'équipe de l'étude a dressé une liste de mots-clés permettant d'identifier les plateformes de travail à la demande en utilisant des informations provenant de listes antérieures de plateformes de travail à la demande et en recourant à des plateformes d'analyse de mots-clés, ainsi qu'à des méthodes de traitement du langage naturel. Ces données ont été appliquées à deux bases de données exclusives d'entreprises (CB Insights et PitchBook) afin d'identifier une liste complète de plateformes de travail en ligne à travers le monde.

FIGURE 0.8 : Répartition mondiale des plateformes de travail à la demande en ligne, en fonction du trafic



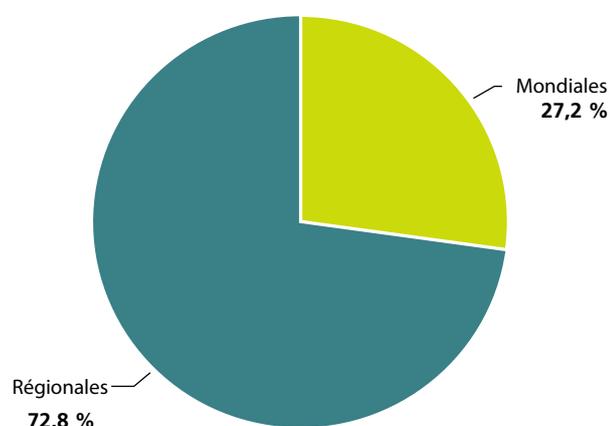
Source : Bases de données de CB Insights, PitchBook et Semsrush

Note : La figure montre le trafic vers les plateformes de travail à la demande, la taille illustrant l'ampleur et les couleurs les différentes régions de la Banque mondiale.

Contrairement à une idée répandue, la plupart des plateformes de travail à la demande en ligne sont régionales et locales, mettant en relation des employeurs et des travailleurs d'un pays ou de quelques pays d'une même région (figure 0.9). L'une des contributions particulières de notre étude à la littérature sur le travail à la demande est l'effort d'identification et de compréhension des plateformes régionales et locales. L'identification de ces plateformes locales n'est pas simple, étant donné le manque de données en libre accès sur les transactions au niveau des plateformes. En l'absence

de données de première main, nous avons utilisé une méthode de second choix qui s'appuie sur le trafic Web en tant qu'indicateur indirect des opérations des plateformes. Nous avons utilisé les données de Semrush, une plateforme de logiciel-service exclusive, sur le nombre de personnes qui visitent des URL spécifiques, le nombre de visiteurs uniques, la durée moyenne et les pages visitées, les données de parcours de navigation et les taux de rebond (lorsqu'une personne visite un site Web, mais quitte la page d'accueil au bout de quelques secondes) au cours de l'année 2022. Nous avons ensuite conçu un modèle permettant de distinguer les plateformes mondiales des plateformes régionales et locales sur la base de la part du trafic Web provenant d'une région, en tenant compte du nombre d'utilisateurs d'Internet. Les résultats montrent que 73 % des plateformes de la cartographie peuvent être considérées comme régionales ou locales. Cependant, elles n'attirent que 29 % du trafic global, ce qui peut être interprété comme un effet de réseau en faveur des plateformes mondiales.

FIGURE 0.9 : Part des plateformes de travail à la demande en ligne mondiales et régionales/locales



Source : Base de données de l'équipe

Bien que les plateformes régionales et locales ne reçoivent pas autant d'attention que les plateformes mondiales, elles semblent jouer un rôle important non seulement pour le marché du travail local, mais aussi pour l'écosystème du secteur privé local dans de nombreux pays en développement (figure 0.10). Premièrement, les plateformes locales présentent plusieurs avantages par rapport aux plateformes mondiales, ce qui peut les rendre plus adaptées à certains types de tâches (par exemple, les tâches nécessitant une compréhension du contexte culturel). Deuxièmement, elles présentent souvent des caractéristiques (utilisation des langues locales, mécanismes de paiement locaux) qui peuvent permettre à des groupes précédemment exclus des plateformes mondiales de participer plus facilement à l'économie du travail à la demande. Troisièmement, les plateformes régionales et locales jouent un rôle important dans le développement du secteur privé local en tant que sources de talents pour les MPME locales et les start-ups dans les pays en développement, qui n'ont souvent pas la capacité d'embaucher des talents coûteux. Enfin, comme les plateformes régionales et locales sont concentrées dans un ou plusieurs pays ou régions, elles peuvent être plus enclines à collaborer avec les gouvernements nationaux sur les objectifs de la politique de développement, tels que les mesures de formation ou d'assurance sociale lancées par le gouvernement. Néanmoins, de nombreuses plateformes régionales et locales peinent à récolter les bénéfices des effets de réseau ou à établir un modèle économique durable et sont donc susceptibles de rechercher d'autres modèles économiques (par exemple, devenir des cabinets de recrutement) pour pouvoir se développer.

Les travailleurs à la demande en ligne représentent désormais une part non négligeable de la main-d'œuvre mondiale, avec environ 154 millions à 435 millions de personnes qui exercent des emplois à la demande, soit près de 4,4 % à 12,5 % du total. La dernière étude de la Banque mondiale sur ce sujet, réalisée en 2015, estimait à 48 millions le nombre de travailleurs

à la demande en ligne enregistrés à l'époque (Kuek *et al.*, 2015). Notre étude, réalisée près de huit ans plus tard, révèle un chiffre beaucoup plus élevé, en partie parce que notre méthodologie a fait un effort concerté pour suivre les travailleurs à la demande sur les plateformes régionales ou locales que la plupart des publications ont négligées, mais aussi parce que l'on a noté une croissance rapide de ce mode de travail ces dernières années, en particulier déclenchée par la pandémie de COVID-19. Bien que toutes les estimations soient basées sur plusieurs hypothèses en l'absence de données claires, il ne fait aucun doute que le travail à la demande est en pleine expansion et qu'il doit donc faire l'objet d'une attention particulière de la part des pouvoirs publics.

Pour deux travailleurs sur trois, le travail à la demande est une activité secondaire ou n'est exercé que sporadiquement. Les travailleurs à la demande varient souvent considérablement en fonction du temps qu'ils consacrent à ces activités et de la part de leur revenu global qu'elles génèrent. L'enquête mondiale menée par l'équipe dans 17 pays et en 12 langues estime qu'il pourrait y avoir environ 132,5 millions de travailleurs à la demande principaux, 173,7 millions de travailleurs à la demande secondaires et 106,2 millions de travailleurs à la demande marginaux dans le monde (figure 0.11)²¹.

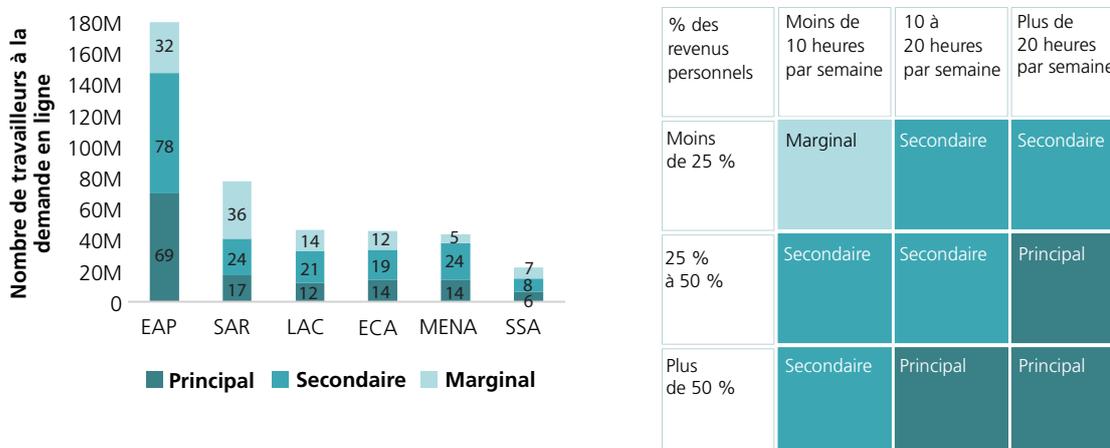
FIGURE 0.10 : Classification des plateformes mondiales et régionales ou locales interrogées

Demande/clients	Mondiale, des clients dans divers pays	B.O.T.	Findworka, Jolancer, M4JAM, Meaningful gigs, Native Teams, SheWorks!, Truelancer, Workana	Appen, Freelancer, Upwork, Voices.com
	Clients issus de quelques pays d'une région		BeMyEye, Bookings Africa, Elharefa, Khamsat, Mostaqi, Ureed, YouDo, SoyFreelancer, Wowzi	
	Clients issus d'un seul pays	Apna, Asuqu, eRezeki, Flexiport, Karya, Onesha		
		Travailleurs issus d'un seul pays	Travailleurs issus de quelques pays d'une région	Mondiale, des travailleurs dans divers pays
Offre/travailleurs à la demande en ligne				

Source : Équipe de l'étude.

²¹ La figure 0.11 n'inclut pas l'Amérique du Nord.

FIGURE 0.11 : Classification des travailleurs à la demande en fonction de la rémunération et des heures de travail

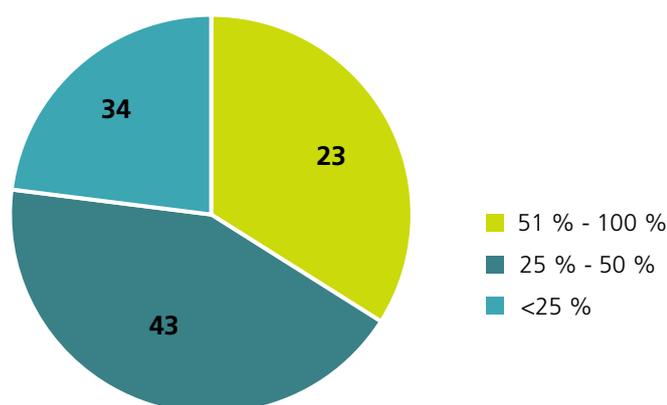


Sources : Tableau adapté de Urzi Brancati, Pesole et Fernández-Macias 2020 ; analyse de l'équipe basée sur l'enquête mondiale RDIT

Note : SSA = Afrique subsaharienne ; EAP = Asie de l'Est et Pacifique ; ECA = Europe et Asie centrale ; LAC = Amérique latine et Caraïbes ; MENA = Moyen-Orient et Afrique du Nord ; SAR = Asie du Sud

Le travail à la demande attire les personnes parce qu'il offre aux travailleurs la souplesse d'acquérir des compétences numériques tout en gagnant un revenu. Les revenus tirés du travail à la demande peuvent aider à gérer les risques et à lisser les revenus pendant les périodes de choc ou de transition, en agissant comme une sorte d'assurance chômage là où il n'y en a pas, en cas de perte d'emploi, par exemple. Pour les jeunes qui sont encore à l'école, un travail à mi-temps est un moyen de gagner de l'argent tout en allant à l'école (figure 0.12). Ce revenu complémentaire a été particulièrement important pour de nombreuses personnes durant la pandémie de COVID-19.

FIGURE 0.12 : Part des revenus mensuels gagnés par les étudiants effectuant du travail à la demande en ligne

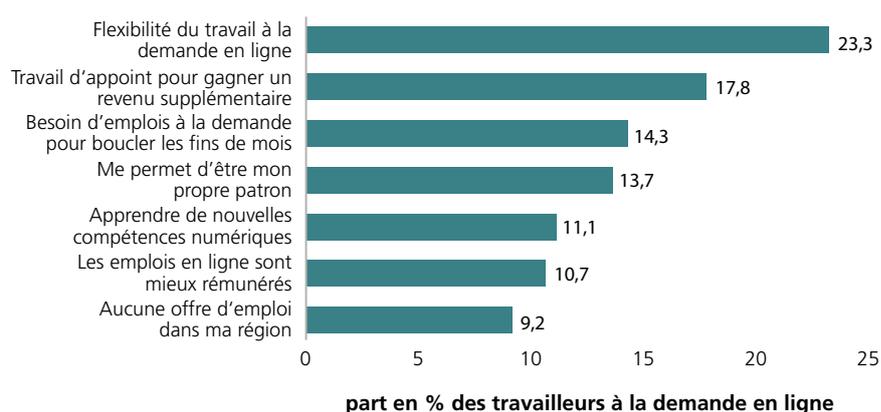


Source : Analyse de l'enquête mondiale par l'équipe de l'étude

Le travail à la demande peut favoriser l'insertion sur le marché du travail, mais n'est pas une panacée pour lutter contre les inégalités et la pauvreté. Les emplois à la demande, en particulier ceux effectués en ligne (non géodépendants), peuvent être importants pour les personnes qui ont des contraintes de mobilité pour accéder aux marchés du travail hors ligne (figure 0.13) — par exemple, les personnes handicapées, les jeunes femmes qui ont des responsabilités de garde d'enfants ou les jeunes à faibles revenus qui ont besoin de flexibilité dans les horaires de travail pour gagner un revenu complémentaire tout en poursuivant leurs études. Néanmoins, il n'est pas facile

d'obtenir un emploi à la demande. Les travailleurs doivent avoir accès à Internet et à des appareils ayant accès à Internet. En outre, les travailleurs doivent posséder un certain niveau de culture numérique. Le travail à la demande devient également de plus en plus concurrentiel, les travailleurs à la demande ne trouvant pas suffisamment de tâches bien rémunérées ou devant passer de longues heures à chercher et à décrocher une tâche (Wood, Lehdonvirta et Graham, 2018). Des inquiétudes se manifestent également quant à la possibilité de trouver des parcours de progression de carrière suffisants pour sortir du travail à la demande et accéder à un emploi plus sûr et plus stable.

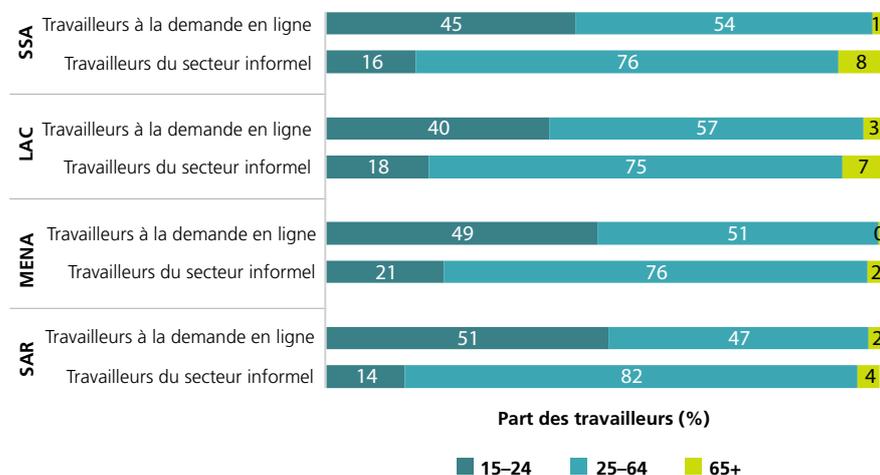
FIGURE 0.13 : Motivations pour s'engager dans le travail à la demande en ligne



Source : Analyse de l'enquête mondiale par l'équipe de l'étude

Plus de la moitié des travailleurs à la demande en ligne sont des jeunes. L'équipe a mené une enquête mondiale en utilisant la technologie expérimentale RDIT brevetée par RIWI dans 17 pays à revenu faible ou intermédiaire, qui comptent parmi les pays les plus importants en matière de travail à la demande dans chaque région. Nous avons utilisé les résultats de l'enquête pour comparer le travail à la demande en ligne et le marché du travail de chaque pays sur six aspects de l'inclusion (sexe, âge, emplacement, compétences, langue et profession), en examinant les différences entre les travailleurs à la demande en ligne et les travailleurs moyens de la population active, du secteur des services, du secteur informel ou de professions similaires dans chaque pays (figure 0.14). La plupart des travailleurs à la demande en ligne sont généralement plus jeunes que les travailleurs du secteur des services et les travailleurs du secteur informel dans les pays pour lesquels des données sont disponibles. Dans les pays où les cohortes de jeunes sont de plus en plus nombreuses et où le taux de chômage des jeunes est élevé, le travail à la demande en ligne peut offrir aux jeunes des possibilités de travail au-delà de ce qui est disponible sur le marché du travail traditionnel.

FIGURE 0.14 : Répartition par tranche d'âge des travailleurs à la demande en ligne et des travailleurs informels dans les enquêtes sur la main-d'œuvre, par région

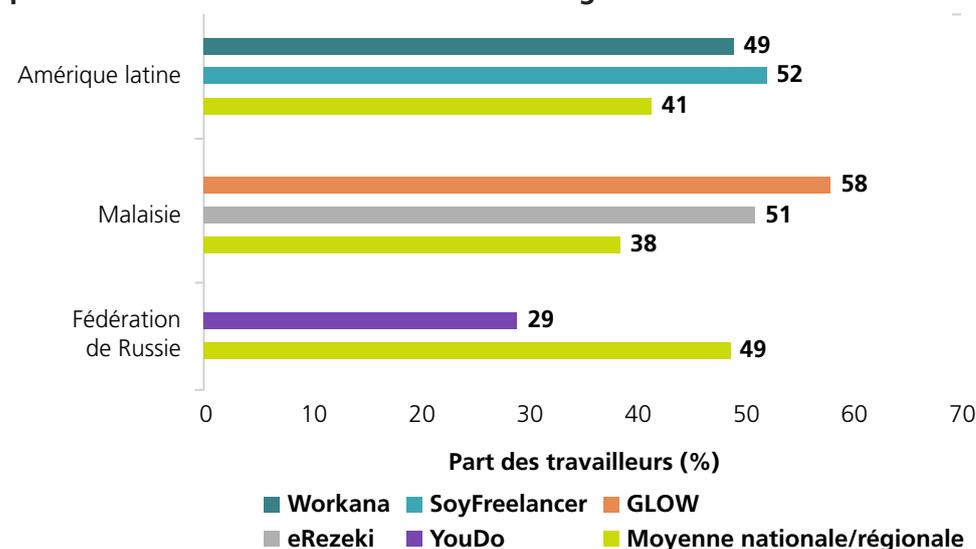


Source : Analyse basée sur l'enquête mondiale menée par l'équipe de l'étude et sur les enquêtes sur la main-d'œuvre et les ménages (<https://lostat.ilo.org/data/>)

Note : LAC = Amérique latine et Caraïbes ; MENA = Moyen-Orient et Afrique du Nord ; SAR = Asie du Sud ; SSA = Afrique subsaharienne

Si les hommes constituent la majorité des travailleurs à la demande en ligne, dans certaines régions, les femmes participent à l'économie du travail à la demande en ligne dans une plus large mesure que sur le marché du travail général, dans le secteur des services ou dans le secteur informel. Les principaux moteurs de la participation des femmes à ce marché sont la possibilité de gagner un revenu complémentaire et la flexibilité qu'offre le travail à la demande en ligne (figure 0.15). Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de faire du travail à la demande en ligne parce qu'elles veulent gagner un revenu complémentaire et parce qu'elles n'ont pas d'autres possibilités d'emploi, tandis que les hommes apprécient davantage la possibilité d'acquérir de nouvelles compétences numériques et la possibilité d'être leur propre patron.

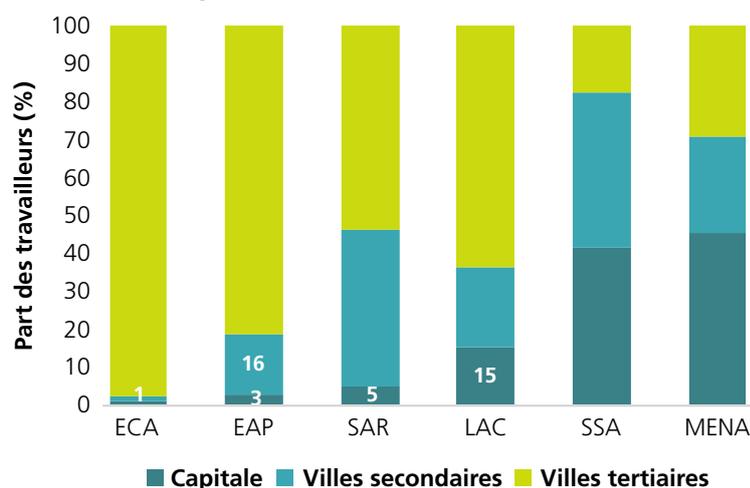
FIGURE 0.15 : Participation des femmes au marché du travail et à certaines plateformes de travail à la demande en ligne



Source : Analyse basée sur les enquêtes de la plateforme menées par l'équipe de l'étude

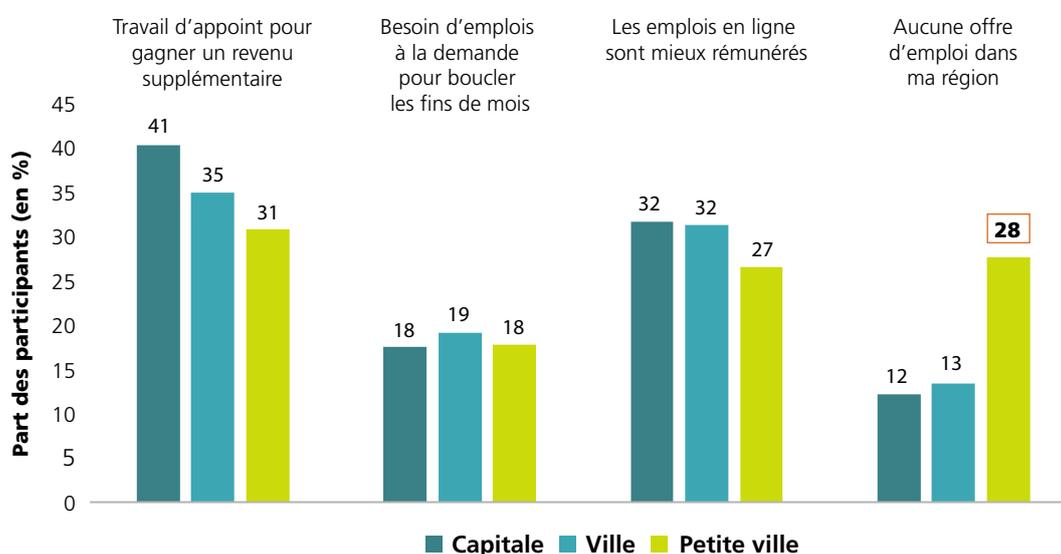
Il est surprenant de constater que plus de six travailleurs à la demande sur dix vivent dans des petites villes, ce qui souligne le rôle que le travail à la demande en ligne pourrait jouer dans la lutte contre les inégalités régionales en matière d'accès à l'emploi, mais il est essentiel de disposer d'une bonne infrastructure numérique et d'appareils numériques. Notre enquête mondiale en ligne nous a permis d'enregistrer les données de géolocalisation de chaque participant, que nous avons utilisées pour classer les travailleurs à la demande selon **trois types de villes** : a) les capitales ; b) les villes secondaires (les 10 plus grandes villes d'un pays donné en dehors de la capitale) ; et c) les villes tertiaires (les villes plus petites au-delà de la capitale et des 10 plus grandes villes d'un pays donné). Les schémas peuvent différer au niveau de la plateforme, mais en général, un bon pourcentage des travailleurs à la demande en ligne provient de villes situées en dehors de la capitale (figure 0.16). Sur la plateforme Truelancer, basée en Inde, par exemple, plus de 60 % des travailleurs à la demande interrogés vivaient dans des villes et villages secondaires ou tertiaires, tandis que 40 % vivaient dans des capitales. Il existe toutefois de fortes différences entre les régions. Par exemple, en Afrique subsaharienne et au Moyen-Orient et en Afrique du Nord, une proportion beaucoup plus importante de travailleurs à la demande en ligne vit dans les capitales.

FIGURE 0.16 : Répartition des travailleurs à la demande en ligne par taille de ville et par région



Source : Analyse basée sur l'enquête mondiale menée par l'équipe de l'étude
 Note : ECA = Europe et Asie centrale ; EAP = Asie de l'Est et Pacifique ; LAC = Amérique latine et Caraïbes ; MENA = Moyen-Orient et Afrique du Nord ; SAR = Asie du Sud ; SSA = Afrique subsaharienne

FIGURE 0.17 : Motivation à s’engager dans le travail à la demande en ligne, quel que soit l’endroit où l’on se trouve



Source : Enquête Workana

Note : Les participants pouvaient choisir plusieurs options. Seules les réponses liées au revenu et à l’emploi sont incluses dans cette figure.

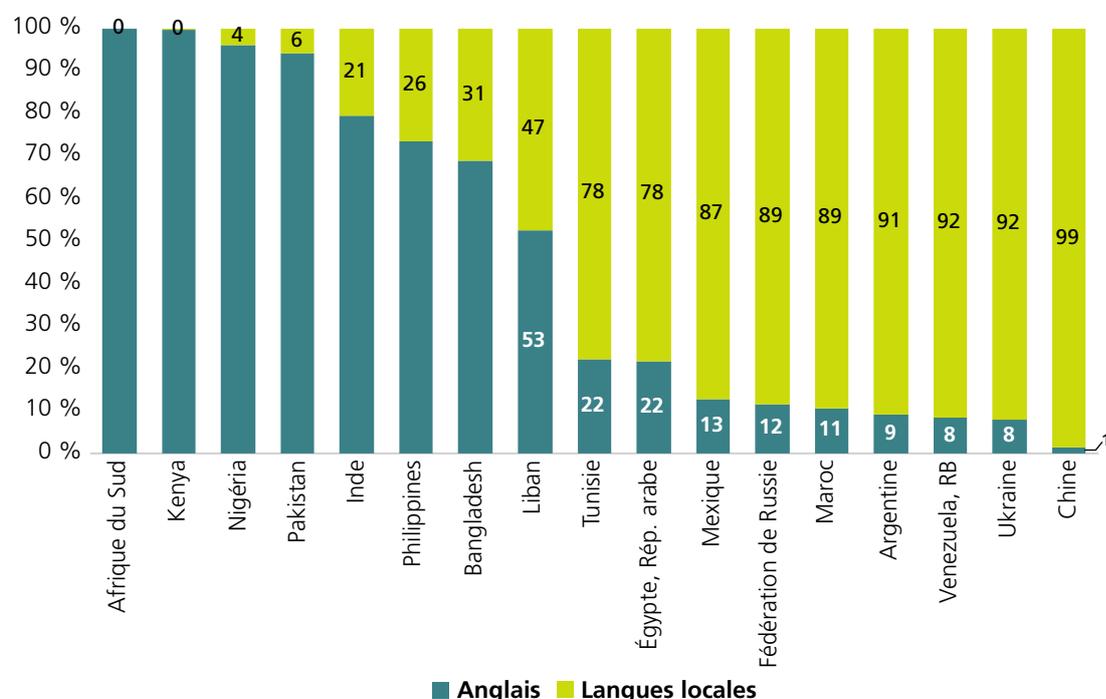
Dans les régions où il n’y a tout simplement pas assez d’emplois de qualité, le travail à la demande peut apporter de nouvelles possibilités. La plupart des travailleurs des pays à faible revenu exercent déjà une série d’emplois peu qualifiés dans le secteur informel, avec des niveaux élevés d’insécurité, de faibles salaires et de mauvaises conditions de travail (comme nous l’avons vu précédemment). Dans les contextes de pénurie d’emplois, les possibilités de travail à la demande peuvent souvent (mais pas toujours) être meilleures que l’alternative. Dans les petits pays ou les pays ou régions fragiles et touchés par un conflit, où l’offre d’emplois locaux est limitée, les emplois à la demande en ligne peuvent permettre d’accéder à un marché de l’emploi plus large et de tirer parti de la demande internationale, sans qu’il soit nécessaire d’émigrer physiquement vers des régions riches en emplois. Par exemple, les habitants des petites villes et des villages sont plus motivés à s’engager dans le travail en ligne, car les possibilités d’emploi sont limitées dans leur lieu de résidence (Figure 0.17).

La langue peut constituer un obstacle important à l’accès aux offres de travail à la demande en ligne. Parmi les travailleurs à la demande en ligne, 33 % confirment que l’une des principales difficultés auxquelles ils sont confrontés pour travailler sur des plateformes mondiales est la maîtrise de l’anglais. L’offre mondiale de travail à la demande en ligne est dominée par les travailleurs des pays anglophones. Trois pays en particulier — l’Inde, le Bangladesh et le Pakistan — représentent plus de 50 % de l’offre de travail à la demande en ligne sur la base des données collectées par l’Indice du travail en ligne (OLI, 2020)²², ce qui indique que les travailleurs des pays non anglophones sont susceptibles de se heurter à une barrière linguistique à l’entrée du marché du travail à la demande en ligne. Les enquêtes menées en anglais tendent non seulement à exclure les perceptions des populations non anglophones, mais risquent également de sous-estimer la taille globale de la main-d’œuvre des travailleurs à la demande en ligne. L’enquête mondiale de l’équipe a été traduite en 12 langues afin d’en élargir la portée. Un nombre important de réponses (57 %) étaient rédigées dans des langues

²² L’OLI, publié par l’Observatoire du travail en ligne (Online Labour Observatory), recueille des données auprès des cinq plus grandes plateformes de travail à la demande en ligne de langue anglaise et de six plateformes non anglophones (trois russophones et trois hispanophones). Voir <http://onlinelabourobservatory.org/oli-supply/>.

autres que l'anglais (figure 0.18). Les plateformes locales pourraient contribuer à lever cet obstacle en incluant les populations non anglophones sur les plateformes numériques.

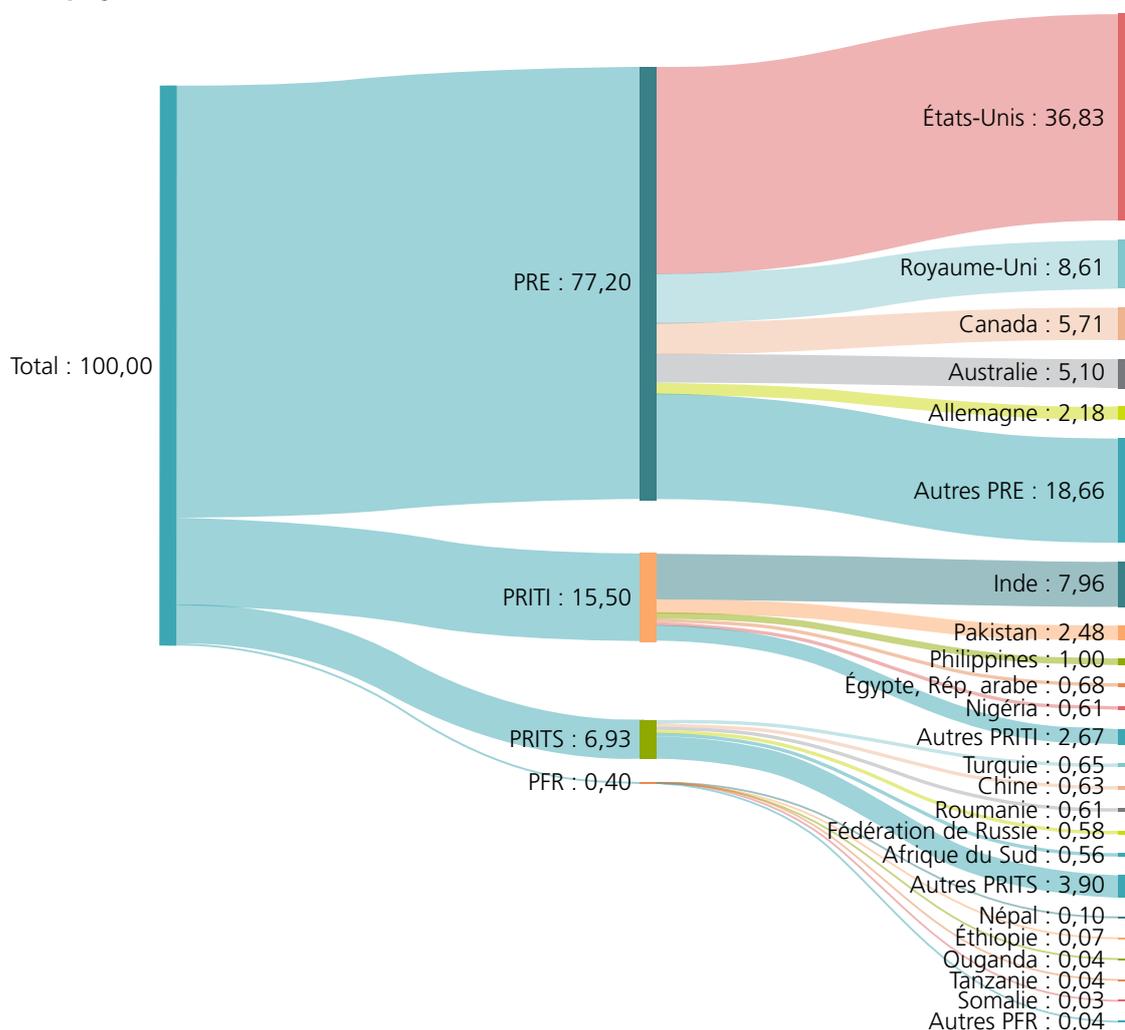
FIGURE 0.18 : Répartition par pays de la langue des réponses des travailleurs à la demande en ligne



Source : Analyse basée sur l'enquête mondiale menée par l'équipe de l'étude

Les pays développés dominent la demande de main-d'œuvre en ligne, mais les pays à revenu intermédiaire de la tranche inférieure — plutôt que ceux de la tranche supérieure — sont les deuxièmes contributeurs les plus importants (figure 0.19). La demande de travail à la demande a augmenté de 41 % entre 2016 et le premier trimestre de 2023. Plus des trois quarts de la demande mondiale proviennent des pays à revenu élevé, mais la demande des pays en développement augmente plus rapidement que celle des pays développés (figure 0.20). La croissance du nombre d'emplois affichés sur l'une des plus grandes plateformes mondiales par les entreprises d'Amérique du Nord a été environ neuf fois plus lente que celle de l'Afrique subsaharienne. En outre, une enquête mondiale menée auprès des entreprises par le biais des réseaux sociaux et de courriels ciblés utilisant les coordonnées d'une grande base de données exclusive d'entreprises montre que la demande de travailleurs à la demande en ligne devrait continuer à augmenter, en particulier dans les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire de la tranche inférieure. Les MPME sont les principaux demandeurs de travailleurs à la demande. Non seulement les petites entreprises sont plus susceptibles que les grandes d'embaucher des travailleurs à la demande, mais elles externalisent également une plus grande part de leur travail par l'intermédiaire de plateformes que les grandes entreprises. Les gouvernements créent également une demande locale.

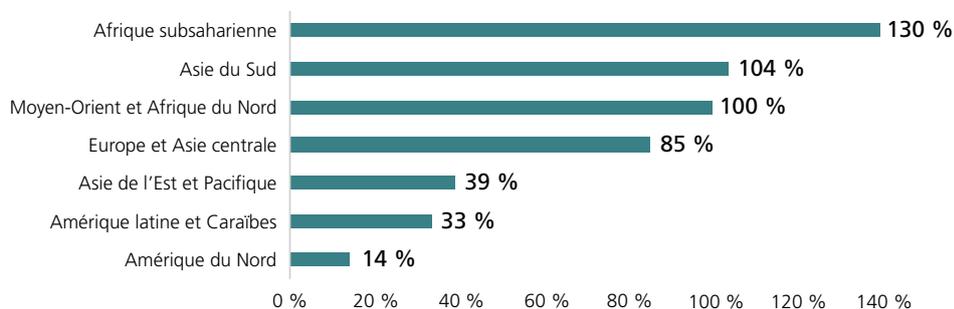
FIGURE 0.19 : Demande de travail en ligne, par pays et par groupe de revenu des pays, 2022



Source : Illustration de la Banque mondiale basée sur les données de l'Indice du travail en ligne

Note : PRE = pays à revenu élevé ; PFR = pays à faible revenu ; PRITI = pays à revenu intermédiaire de la tranche inférieure ; PRITS = pays à revenu intermédiaire de la tranche supérieure

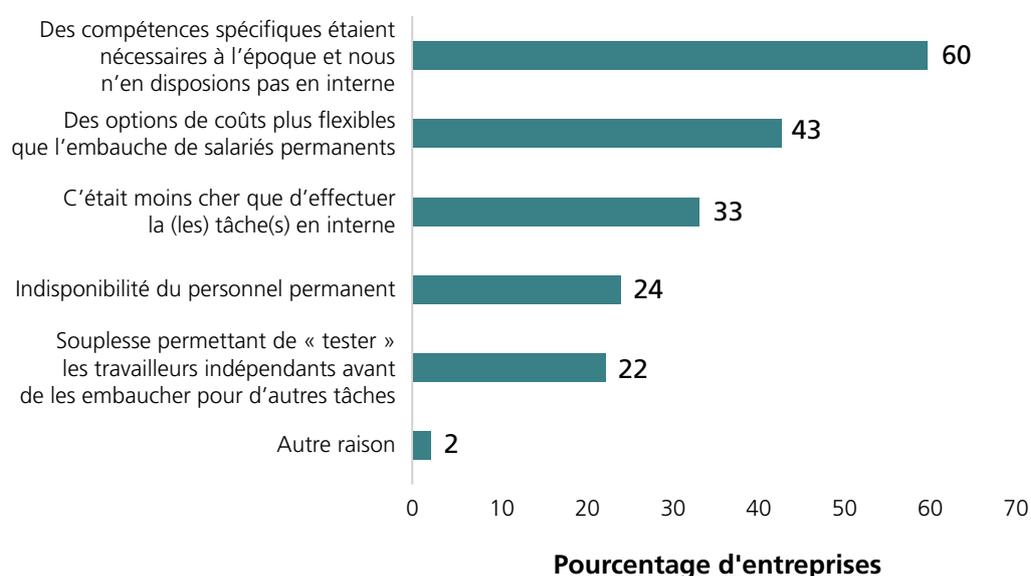
FIGURE 0.20 : Taux de croissance des offres d'emploi sur l'une des plus grandes plateformes numériques de travail, 2016 - 2020, par région



Source : Illustration de la Banque mondiale basée sur des données communiquées par l'équipe de l'Indice du travail en ligne

Les entreprises bénéficient d'une main-d'œuvre flexible, qui les aide à améliorer leur efficacité et leur productivité, ce qui est fondamental pour la création de nouveaux emplois dans toute économie. Les plateformes de travail numérique permettent aux entreprises de définir des tâches et des exigences, qui sont ensuite mises en correspondance par les plateformes avec un vivier mondial de travailleurs capables d'effectuer lesdites tâches dans les délais et le budget spécifiés. Ce processus de répartition des tâches permet aux entreprises, grandes ou petites, de sous-traiter facilement une gamme variée d'activités à une foule géographiquement dispersée. Notre étude a confirmé les conclusions d'autres recherches selon lesquelles les entreprises, non seulement les multinationales du Fortune 500, mais aussi les MPME et les start-ups, font de plus en plus appel à des travailleurs à la demande en ligne pour accéder à un plus grand vivier de main-d'œuvre, de compétences et d'expertise, pour réduire les coûts de démarrage et de transaction et pour surmonter les obstacles classiques à l'embauche (figure 0.21). Selon l'enquête menée dans le cadre de cette étude (voir chapitre 5 pour plus de détails), 44 % des MPME se sont tournées vers les plateformes numériques de travail pour accéder à un large éventail de compétences. Les plateformes de travail permettent aux entreprises de rester souples et d'ajuster leurs effectifs en termes de taille et de composition en réponse aux pics et aux creux de la demande sur un marché de plus en plus dynamique. Un secteur privé dynamique, agile et en pleine croissance est le moteur d'un programme d'action sur l'emploi solide et revêt donc une grande importance du point de vue du développement.

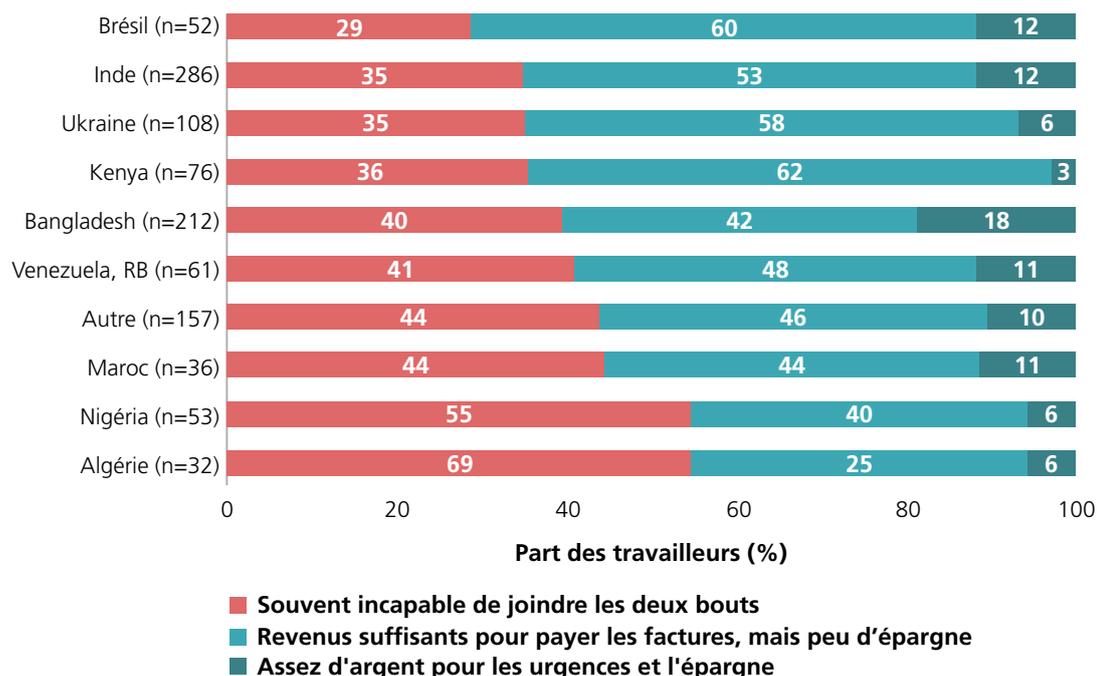
FIGURE 0.21 : Raisons d'embaucher des travailleurs à la demande



Source : Enquête auprès des entreprises qui recrutent par l'intermédiaire de plateformes numériques de travail, 2022
 Note : Les participants pouvaient choisir plus d'une option, de sorte que la somme des valeurs n'est pas égale à 100.

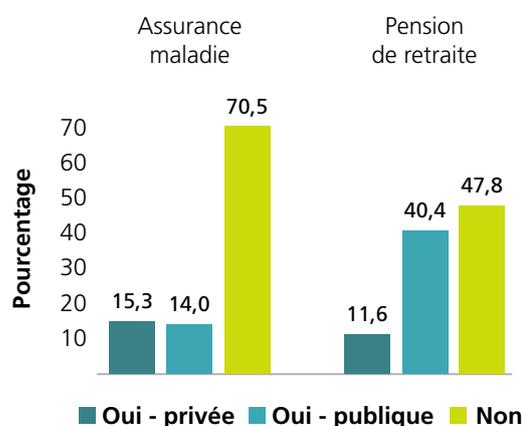
Les travailleurs à la demande, comme de nombreux autres travailleurs indépendants, peuvent être considérés comme le « chaînon manquant » en matière d'assurance sociale — ils ne sont parfois pas assez pauvres pour être éligibles aux prestations du filet de sécurité sociale et pas assez aisés pour faire partie des programmes d'assurance sociale prévus pour le secteur formel. Toutefois, dans les pays à revenu relativement faible, les travailleurs à la demande sont susceptibles d'appartenir à des ménages ayant besoin d'un soutien à court terme pour lisser leur consommation (figure 0.22).

FIGURE 0.22 : Quelle proposition décrit le mieux votre situation financière ?



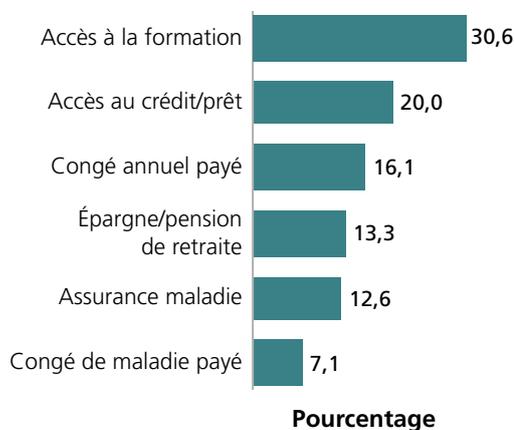
Source : Enquête sur la plateforme Microworkers

FIGURE 0.23 : Bénéficiez-vous d'une assurance maladie et d'une pension de retraite ?



Source : Enquête Workana

FIGURE 0.24 : Quelle est la principale prestation que vous souhaiteriez que les plateformes de travail à la demande vous accordent ?



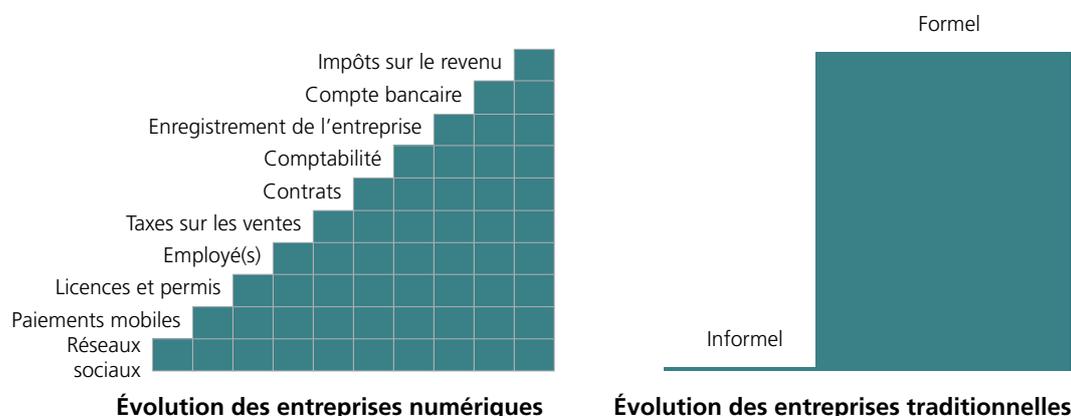
Source : Enquête mondiale menée par l'équipe de l'étude

Bien qu'environ la moitié des travailleurs à la demande ne souscrivent pas à un programme de pension ou de retraite et ne sont pas couverts par d'autres avantages qui accompagnent l'emploi formel, les travailleurs à la demande souhaitent également bénéficier d'avantages non conventionnels, tels que l'accès à la formation et au crédit ou des prêts pour acheter du matériel, un ordinateur portable et un accès à Internet (figures 0.23 et 0.24). Cela signifie que les programmes sociaux destinés à couvrir les travailleurs pourraient être plus attrayants s'ils incluaient également une aide à l'insertion sur le marché du travail.

Alors que la question de la classification des travailleurs à la demande a suscité de nombreux débats et procès dans les pays développés, dans les pays en développement, la question doit être évaluée dans le contexte de niveaux élevés d'informalité sur le marché du travail. Bien que la population estimée de travailleurs à la demande soit faible par rapport à la population de travailleurs informels (environ 90 % de la main-d'œuvre dans les pays à faible revenu est informelle), il existe des chevauchements entre ces modalités de travail. Les deux sont diverses et fluides — les personnes changent régulièrement d'emploi, peuvent avoir plusieurs engagements sur le marché en même temps et peuvent occuper des emplois présentant à la fois des caractéristiques de formalité économique et d'informalité économique. Le chapitre 6 présente un compte rendu détaillé de certaines évolutions qui sont intervenues dans le débat sur la classification, principalement pour les pays développés. Pour la plupart des pays à faible revenu, l'approche la plus pratique et la plus efficace consisterait à étendre la couverture à tous les travailleurs informels et indépendants, y compris les travailleurs à la demande, sans segmenter le marché du travail.

Du point de vue de la politique de protection sociale, les gouvernements peuvent s'associer aux plateformes de travail à la demande afin d'élargir la couverture des programmes sociaux aux travailleurs informels. Les travailleurs du secteur informel sont difficiles à identifier et à atteindre, ce qui les rend presque invisibles pour les décideurs. Les plateformes de travail à la demande en ligne peuvent contribuer à accroître leur observabilité et fournir des points d'entrée vers des mesures progressives accessibles et peu coûteuses pour collecter des données et relier les travailleurs informels aux registres sociaux et aux programmes de protection sociale (figure 0.25). En effet, les plateformes numériques disposent d'informations sur l'identité et utilisent les paiements mobiles, des caractéristiques qui facilitent l'identification, l'accès et l'inscription des travailleurs à la demande aux programmes gouvernementaux conçus pour les travailleurs informels (Ng'weno et Porteus, 2018). Les plateformes peuvent servir d'intermédiaires pour les registres sociaux, qui à leur tour relient les personnes éligibles aux programmes de protection sociale existants. La capacité du gouvernement à atteindre les travailleurs informels vulnérables et à distribuer rapidement des aides en espèces par le biais de paiements en ligne a été cruciale durant la pandémie de COVID-19. C'est l'une des raisons pour lesquelles les plateformes numériques pourraient être des alliés essentiels pour les décideurs politiques qui cherchent à étendre la couverture des programmes de protection sociale ou d'assurance sociale aux personnes vulnérables. Il est également possible de tirer parti des plateformes pour atteindre d'autres objectifs politiques plus larges, tels que la formation aux compétences numériques pour les travailleurs peu qualifiés (voir des exemples au chapitre 7) et les travaux publics numériques. La nouveauté de cet instrument potentiel de protection sociale (les travaux publics numériques) est qu'il offre des emplois à court terme, dans le style des programmes traditionnels de travaux publics à forte intensité de main-d'œuvre, tout en tirant parti des plateformes que les travailleurs à la demande connaissent bien. Les bénéficiaires du programme reçoivent également une formation aux compétences numériques, qu'ils peuvent utiliser pour renforcer leurs capacités sur le marché du travail formel. (Pour plus de détails sur les expérimentations, voir les chapitres 6 et 7)

FIGURE 0.25 : Différence entre le processus de formalisation des entreprises numériques et des entreprises traditionnelles



Source : Ng'weno et Porteus, 2018.

Les modèles innovants d'assurance sociale, en particulier ceux qui collaborent avec le secteur privé, et les plateformes elles-mêmes peuvent contribuer à étendre la protection des travailleurs. Il existe désormais plusieurs exemples de partenariats entre les gouvernements et les plateformes qui créent également des incitations pour ces dernières. Par exemple, le Gouvernement malaisien a collaboré avec Grab, une grande plateforme numérique de travail géodépendant, pour offrir une contribution de contrepartie de 5 % — fournie par Grab — à ses chauffeurs de niveau Gold et Platinum qui s'inscrivent à i-Saraan, le programme gouvernemental d'épargne-retraite pour les travailleurs indépendants. Le cas de Hilfr, une plateforme basée au Danemark, est un autre exemple de plateformes créant elles-mêmes des catégories à plusieurs niveaux parmi leurs travailleurs ; les travailleurs de la catégorie Super Hilfr qui travaillent suffisamment longtemps obtiennent le statut d'employés (avec pensions, congés, etc.), tandis que les travailleurs de la catégorie Freelance Hilfr restent des indépendants. Ces programmes sont également intéressants pour les plateformes, car ils les incitent à conserver et à récompenser leurs meilleurs travailleurs. En outre, il pourrait y avoir une possibilité de marché émergent pour les compagnies d'assurance privées. AXA Mansard Insurance, l'un des principaux assureurs au Nigéria, propose des plans d'assurance aux artisans et travailleurs indépendants en adaptant ses modèles afin de prendre en compte les revenus irréguliers du travail à la demande. D'autres entreprises, comme Catch aux États-Unis, collaborent avec des plateformes de travail à la demande pour cibler les personnes qui ne bénéficient pas d'une assurance maladie dans le cadre de leur emploi et leur proposent un ensemble de services, y compris une aide pour remplir les déclarations d'impôts, etc. De nouvelles entreprises, comme Koa au Kenya, travaillent avec des plateformes pour permettre aux travailleurs à la demande de verser de petites contributions irrégulières à l'épargne (souvent aussi petites que 100 shillings), d'investir cette épargne dans des fonds du marché monétaire et d'obtenir une formation en matière d'éducation financière. Les gouvernements peuvent eux aussi utiliser l'approche du sas réglementaire pour concevoir des systèmes mieux calibrés. Le laboratoire d'épargne-retraite de la Banque interaméricaine de développement étudie comment les outils comportementaux peuvent promouvoir l'épargne-retraite par des incitations à épargner, notamment des mécanismes d'épargne automatique sur des plateformes numériques. Par exemple, au Pérou, grâce à l'application Cabify, les chauffeurs ont été invités à épargner volontairement une partie de leurs revenus, ce qui a conduit 18 % d'entre eux à s'inscrire à un système d'épargne automatique.

Des modèles nouveaux et modernes de négociation collective sont essentiels. La négociation collective a un rôle encore plus important à jouer dans une sorte de vide réglementaire qui existe pour les travailleurs à la demande afin de s'assurer qu'ils aient voix au chapitre et qu'ils soient protégés contre les pratiques commerciales déloyales. Mais les modèles traditionnels risquent de ne pas fonctionner,

car les travailleurs sont géographiquement dispersés, ont tendance à travailler de manière informelle et collaborent avec plusieurs clients et plateformes, ce qui rend toute forme d'organisation difficile. En outre, la collectivisation est souvent contraire au droit de la concurrence (un aspect qui est actuellement étudié plus en détail par une autre équipe de la Banque mondiale). Dans ce contexte, des formes d'action collective plus innovantes et fondées sur la technologie pourraient être mieux adaptées. Un exemple en est l'application du mécanisme même d'évaluation utilisé par les plateformes (pour évaluer les travailleurs) aux plateformes elles-mêmes. Ces évaluations tierces ou participatives pourraient constituer un moyen efficace d'aligner les incitations des plateformes sur celles des travailleurs et des décideurs. Un autre exemple est celui de Turkopticon, une application Web et un module complémentaire de navigateur qui permettent aux travailleurs d'évaluer leurs clients sur Amazon Mechanical Turk, une plateforme de travail à la demande. Les travailleurs peuvent désormais consulter les dossiers des clients et prendre une décision éclairée sur la tâche affichée par un client. Des groupes autogérés sur Facebook, Reddit, WeChat et WhatsApp rassemblent déjà des travailleurs à la demande du monde entier, y compris ceux qui travaillent sur place et en ligne. Certains travailleurs à la demande envisagent également des partenariats avec des syndicats existants. L'option des coopératives de plateformes a également été évoquée (voir le chapitre 6).

Plusieurs gouvernements commencent à utiliser le travail en ligne pour offrir des possibilités de revenus aux populations à faible revenu, aux jeunes, aux femmes et aux personnes vivant dans des régions où la disponibilité d'emplois de qualité est limitée. Afin d'élaborer une stratégie pour un programme d'emplois à la demande en ligne dans un pays ou un contexte local, des conditions préalables importantes sont essentielles : les praticiens doivent posséder une motivation claire, évaluer l'état de préparation dans le contexte local, inclure les parties prenantes, identifier une institution gouvernementale marraine pour la mise en œuvre et la durabilité, et de préférence élaborer une stratégie par étapes qui permettra de réaliser des expérimentations, d'apprendre et de passer à l'échelle supérieure. L'accès à l'infrastructure numérique est essentiel. Les décideurs devraient trouver des moyens novateurs de s'associer à des plateformes et à d'autres acteurs du secteur privé pour fournir un appui et une formation aux populations vulnérables. Toutefois, les programmes devraient veiller à ce que des garanties appropriées soient mises en place et à ce que les bénéficiaires soient informés que ces emplois sont par essence instables et de courte durée.

Les récentes évolutions en matière d'intelligence artificielle (IA) sont également susceptibles d'avoir un impact profond non seulement sur le travail à la demande en ligne, mais aussi sur le travail en général. Au moment de la rédaction du présent rapport, la mise sur le marché de ChatGPT (encadré 0.1) a donné lieu à un regain des débats dans les médias sur l'impact de l'IA. Si, d'une part, ces technologies sont susceptibles d'accroître la productivité des travailleurs, d'autre part, elles peuvent également entraîner des suppressions d'emplois et une réduction des possibilités de revenus. À titre d'exemple, un récent essai de contrôle randomisé a révélé que les programmeurs associés à l'IA générative accomplissaient leurs tâches 55 % plus rapidement que leurs homologues qui n'utilisaient pas l'aide de l'IA (Peng *et al.*, 2023). Toutefois, l'IA générative pourrait également remplacer complètement le travail humain. Par exemple, une étude récente a montré que ChatGPT surpassait les microtravailleurs dans les tâches d'annotation de texte et les réalisait à un coût nettement inférieur — 20 fois moins cher, pour être précis (Gilardi, Alizadeh et Kubli, 2023). En outre, les études montrent également des effets variés sur les travailleurs ayant des niveaux de compétences différents (Yilmaz, Naumovska et Aggarwal, 2023). Dans l'ensemble, il est probable que l'IA générative aura une incidence sur le marché du travail, apportant à la fois des avantages en termes de productivité et de probables suppressions d'emplois. Ces évolutions doivent être étudiées de manière plus approfondie.

Pour les décideurs des pays en développement, la réglementation du travail à la demande est une tâche complexe. L'un des principaux défis réglementaires pour les gouvernements, en particulier dans les pays à faible revenu qui manquent d'emplois de qualité, consiste à trouver un équilibre entre deux séries d'objectifs concurrents. Les décideurs veulent promouvoir la flexibilité du marché du travail pour permettre la création d'emplois et l'accès à l'emploi, mais ils veulent aussi sauvegarder la qualité de l'emploi et les droits et protections des travailleurs. Il n'est pas facile de trouver le bon équilibre. Une

réglementation excessive ou une mauvaise réglementation est risquée. Dans un nouveau marché émergent, les possibilités de travail peuvent rapidement passer d'une juridiction à l'autre face à la pression réglementaire. En outre, comme il s'agit d'une nouvelle forme de travail qui évolue rapidement et pour laquelle il n'existe que peu ou pas de données, les décideurs des pays en développement ne disposent que de peu d'éléments ou de connaissances sur les stratégies qui pourraient s'avérer efficaces dans leur pays. Bien que plusieurs initiatives réglementaires et juridiques aient été prises aux États-Unis et en Europe, ces efforts n'ont qu'une pertinence limitée dans le contexte des pays en développement et ne peuvent pas être simplement transposés. Il est donc d'autant plus important que les gouvernements renforcent leurs capacités de collecte et de suivi des données. Les efforts internationaux visant à recueillir systématiquement des données par le biais d'enquêtes sur la main-d'œuvre constituent une étape appréciable (voir le chapitre 6 et l'annexe M).

Les gouvernements peuvent utiliser le potentiel du travail à la demande en ligne pour renforcer le capital humain, développer les compétences numériques du pays et offrir la possibilité de compléter le revenu des ménages. Les travaux publics numériques offrent des possibilités prometteuses de création de revenus à court terme aux populations à faible revenu, tout en renforçant les compétences numériques et en stimulant la demande de travailleurs à la demande en ligne. Il est indispensable de promouvoir l'accès à l'infrastructure numérique. Les appareils numériques tels que les ordinateurs portables, les smartphones et les tablettes peuvent ouvrir de nouvelles portes au travail. Une couverture sociale plus large pour tous les types de travailleurs informels est le meilleur moyen de protéger les travailleurs à la demande sans segmenter le marché du travail. Les pays devraient expérimenter différentes options et méthodes pour mettre en place une protection et une assurance sociales efficaces pour les travailleurs à la demande en ligne.

ENCADRÉ 0.1 : MAIS QU'EN EST-IL DU CHATGPT ?

L'équipe a posé cette question à ChatGPT lui-même. Voici ce que ChatGPT pense de ses propres répercussions sur le travail indépendant.

Question posée par l'équipe à ChatGPT : Quelles seront les répercussions de ChatGPT sur les emplois à la demande en ligne ?

ChatGPT, en tant que modèle linguistique, peut avoir des effets considérables sur le travail indépendant en ligne, et ce de différentes manières. Voici quelques exemples :

1. **Création de contenu** : ChatGPT peut générer du contenu textuel de grande qualité, tel que des articles, des billets de blog et des descriptions de produits, qui peuvent être utilisés par les travailleurs indépendants en ligne qui fournissent des services de rédaction.
2. **Assistance virtuelle** : Le modèle peut également être utilisé pour fournir des services d'assistance virtuelle, tels que répondre aux demandes des clients et gérer les tâches de routine, ce qui peut libérer du temps pour les travailleurs indépendants en ligne afin qu'ils se concentrent sur des tâches plus complexes.
3. **Traduction** : ChatGPT peut également être utilisé pour traduire un texte d'une langue à une autre, ce qui peut être utile pour les travailleurs indépendants en ligne qui proposent des services de traduction.
4. **Automatisation** : ChatGPT peut être intégré à différents logiciels et utilisé pour automatiser des tâches répétitives telles que la saisie de données. Il peut être utilisé pour créer des agents conversationnels, qui peuvent aider les travailleurs indépendants en ligne à automatiser leur service à la clientèle.

Source : ChatGPT, le 26 janvier 2023.

Références bibliographiques

- Agrawal, Ajay, Nicola Lacetera, and Elizabeth Lyons. 2016. "Does Standardized Information in Online Markets Disproportionately Benefit Job Applicants from Less Developed Countries?" *Journal of International Economics* 103: 1–12.
- Berg, J., M. Furrer, E. Harmon, U. Rani, and M. S. Silberman. 2018. *Digital Labour Platforms and the Future of Work: Towards Decent Work in the Online World*. Geneva: International Labour Office.
- Corporaal, Greetje F., and Vili Lehdonvirta. 2017. *Platform Sourcing: How Fortune 500 Firms Are Adopting Online Freelancing Platforms*. Oxford: Oxford Internet Institute.
- De Stefano, Valerio. 2015. "The Rise of the 'Just-in-Time Workforce': On-Demand Work, Crowdwork, and Labour Protection in the 'Gig-Economy.'" *Comparative Labor Law and Policy Journal* 37 (3): 471.
- EC (European Commission), Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion. 2021. *Digital Labour Platforms in the EU : Mapping and Business Models, Final Report*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2767/224624>.
- Eurofound. 2020. *New Forms of Employment: 2020 Update*. New Forms of Employment Series. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Gilardi, F., M. Alizadeh, and M. Kubli. 2023. "ChatGPT Outperforms Crowd-Workers for Text-Annotation Tasks." *arXiv preprint arXiv:2303.15056*.
- Hoy, C., 2022. "How Does the Progressivity of Taxes and Government Transfers Impact People's Willingness to Pay Tax? Experimental Evidence across Developing Countries." Policy Research Working Papers 10167. World Bank, Washington, DC. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/37987>.
- Husmanns, R. 2004. *Defining and Measuring Informal Employment*. Geneva: International Labour Office.
- ILO (International Labour Organization). 2021. *World Employment and Social Outlook 2021: The Role of Digital Labour Platforms in Transforming the World of Work*. Geneva: International Labour Office.
- ILO (International Labour Organization). 2016. *Non-standard Employment around The World: Understanding Challenges, Shaping Prospects*. Geneva: International Labour Office.
- International Conference of Labour Statisticians. 2003. *Report of the Conference: Seventeenth International Conference on Labour Statisticians*. Geneva, November 24–December 3, 2003. Geneva: International Labour Office.
- Kässi, Otto, Vili Lehdonvirta, and Fabian Stephany. 2021. "How Many Online Workers Are There in the World?" *Open Research Europe* 1–53.
- Kuek, Siou Chew, Cecilia Paradi-Guilford, Toks Fayomi, Saori Imaizumi, Panos Ipeirotis, Patricia Pina, and Manpreet Singh. 2015. *The Global Opportunity in Online Outsourcing*. Washington: World Bank. <http://hdl.handle.net/10986/22284>.
- Mellon, J., Peixoto, T., Sjoberg, F.M. and Gauri, V., 2021. "Trickle Down Tax Morale: A Cross-Country Survey Experiment." Policy Working Paper 9507, World Bank, Washington, DC.

- Nayyar, Gaurav, Mary Hallward-Driemeier, and Elwyn Davies. 2021. "At Your Service? The Promise of Services-Led Development." Washington: World Bank.
- Ng'weno, A., and D. Porteous. 2018. "Let's Be Real: The Informal Sector and the Gig Economy Are the Future, and the Present, of Work in Africa." CGD Note, Center for Global Development, Washington, DC. <https://www.cgdev.org/publication/lets-be-real-informal-sector-and-gig-economy-are-future-and-present-work-africa>.
- Ohnsorge, F., and S. Yu. 2022. *The Long Shadow of Informality: Challenges and Policies*. Washington: World Bank.
- Peng, S., E. Kalliamvakou, P. Cihon, and M. Demirer. 2023. "The Impact of AI on Developer Productivity: Evidence from GitHub Copilot." *arXiv preprint arXiv:2302.06590*.
- Raftree, Linda, Lis Meyers, Branka Minic, and Tanya Hurst. 2017. *The Nexus of Microwork and Impact Sourcing: Implications for Youth Employment*. Washington: Banyan Global.
- Sjoberg, F.M., Mellon, J., Peixoto, T.C., Hemker, J.Z. and Tsai, L.L., 2019. "Voice and Punishment: A Global Survey Experiment on Tax Morale." Policy Research Working Paper 8855. World Bank, Washington, DC.
- Stephany, Fabian, Otto Kässi, Uma Rani, and Vili Lehdonvirta. 2021. "Online Labour Index 2020: New Ways to Measure the World's Remote Freelancing Market." *Big Data & Society*, 8 (2): 20539517211043240.
- Wood, Alex, Vili Lehdonvirta, and Mark Graham. 2018. Workers of the Internet Unite? Online Freelancer Organization among Remote Gig Economy Workers in Six Asian and African Countries." *New Technology, Work and Employment* 33 (2): 95–112. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12112>.
- World Bank. 2019. *World Development Report 2019: The Changing Nature of Work*. *World Development Report*. Washington, DC: World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/30435>.
- Yilmaz, E. D., I. Naumovska, and V. A. Aggarwal. 2023. "AI-Driven Labor Substitution: Evidence from Google Translate and ChatGPT." Available at SSRN, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4400516.

JOBS

S **4** SOLUTIONS
Y **E** FOR YOUTH
EMPLOYMENT

 **WORLD BANK GROUP**
Digital Development

 **WORLD BANK GROUP**
Social Protection & Jobs