

Diverses formes de travail dans l'économie des plateformes

Septembre 2022



A powerful
and balanced
voice for business



“ Les nouvelles technologies créent de nombreuses opportunités d'innovation, d'adaptation et de bien-être pour les sociétés partout dans le monde. Dans le monde du travail, l'émergence des technologies des plateformes numériques présente des avantages considérables pour les travailleurs, les consommateurs, les entreprises et les sociétés.

Le présent rapport examine la manière dont le travail sur plateforme permet à un nombre croissant et diversifié de travailleurs et d'entrepreneurs dans les pays développés et en développement, d'avoir un impact positif sur les nouveaux modèles d'entreprise qui leur fournissent des sources de revenus, de la flexibilité et un objectif, façonnant ainsi un tremplin durable vers l'économie du futur et une participation durable au marché du travail.

L'émergence du travail sur plateforme s'inscrit dans le cadre de transformations économiques et sociales plus importantes qui ont un impact sur les marchés du travail dans le monde entier. Ce phénomène suit également les préférences des travailleurs et l'innovation technologique. Et il soulève des questions légitimes sur la manière dont nous pouvons optimiser les avantages et gérer les risques pour les travailleurs, les citoyens et la société à partir de cette opportunité de plateforme.

Nous ne pensons pas que la solution puisse être trouvée dans des normes mondiales génériques appliquées à une grande diversité de plateformes et d'expériences. Ces normes pourraient, soit, interférer avec des réformes importantes au niveau national ou local, soit, ne pas améliorer de manière significative l'expérience vécue. Il n'existe pas de 'solution miracle' applicable au niveau universel.

Le dialogue social tripartite et bipartite à tous les niveaux devra reconnaître et intégrer la diversité des plateformes et des travailleurs des plateformes et intégrer leurs différents besoins et caractéristiques dans des cadres tout aussi diversifiés au niveau national.

Ce rapport vise à replacer ce débat dans son contexte. Il identifie le travail sur plateforme comme un aspect limité mais durable du marché du travail, et une source précieuse de revenus pour ceux qui sont parfois exclus et laissés pour compte par le marché du travail traditionnel. Il constate également qu'il existe des développements prometteurs et des innovations sociales dans les secteurs public et privé qui contribuent à façonner les résultats.

Pour la réalisation de ce rapport, nous tenons à remercier Eversheds Sutherland, les membres de l'OIE et les entreprises partenaires pour leur soutien dans la collecte d'informations sur l'état réglementaire et juridictionnel du sujet dans différentes juridictions.

Michele Parmelee
Présidente
Organisation Internationale
des Employeurs

Bettina Schaller
Présidente
Confédération
Mondiale de l'Emploi

CONTENU

Principales constatations et conclusions	6
Principales observations	7
Le travail sur plateforme offre une valeur économique significative et il a joué un rôle essentiel pour atténuer les dommages causés par la pandémie de Covid-19	9
L'économie des plateformes a généré une valeur économique considérable à l'échelle mondiale en améliorant l'efficacité du marché du travail, l'accès aux services et en élargissant les choix des consommateurs et des commerçants	9
Pendant la pandémie de Covid-19, le travail sur plateforme a joué un rôle essentiel dans l'atténuation des préjudices pour les travailleurs vulnérables	10
Le travail sur plateforme est difficile à définir car il revêt des formes multiples et il comprend un écosystème complexe et hétérogène d'entreprises et d'activités	11
L'économie de plateforme emploie une proportion relativement faible de la main-d'œuvre mondiale	13
Le travail sur plateforme a abaissé les obstacles à l'entrée pour accéder à un travail décent, en offrant aux travailleurs de la flexibilité et une voie vers le travail formel grâce au développement des compétences	14
Accès au travail pour les travailleurs marginalisés	14
Opportunités de travail pour des travailleurs hautement qualifiés mais déconnectés	16
La flexibilité est la principale raison pour laquelle les travailleurs s'engagent dans le travail sur plateforme	16
La flexibilité offerte par les plateformes de travail a une réelle valeur monétaire	17
Les plateformes jouent un rôle important dans la formation du capital humain et le développement des compétences	18
Le travail sur plateforme peut également offrir une voie vers la formalité	19
Des progrès significatifs ont été réalisés en matière de modèles d'entreprises plateformes, d'élaboration de politiques et de défense des travailleurs afin de garantir les droits et les protections des travailleurs et d'étendre la couverture réglementaire	19

Développement de politiques au niveau des juridictions	19
Modèles d'entreprises plateformes	20
Défense des intérêts des travailleurs	21
Il a été démontré que les modifications générales et génériques apportées à la classification ont des effets néfastes pour les travailleurs en réduisant l'accès au travail et à la flexibilité et en ne tenant pas la promesse d'une meilleure sécurité	22
À l'avenir, les gouvernements, les organisations d'employeurs et d'entreprises et les entreprises plateformes ont tous un rôle à jouer dans l'élaboration de l'approche politique des économies de plateformes et des marchés du travail	23
Des solutions spécifiques aux juridictions sont importantes pour aborder la diversité du travail sur plateforme	23
Des processus et des initiatives de réformes mieux adaptés pour traiter les aspects complexes du travail sur plateforme existent	23
Les réglementations devraient préserver la flexibilité souhaitée par de nombreux travailleurs	24
La durabilité et la valeur ajoutée des systèmes de protection sociale doivent être intégrées	24
Les avantages du travail de plateforme dépendent de l'accès à l'infrastructure numérique	24
Assurer des règles du jeu équitables entre les plateformes et entre tous les intermédiaires du marché du travail	25
Un dialogue social tripartite est indispensable pour la gouvernance du travail de plateforme	25
Les gouvernements, les entreprises plateformes et les organisations d'employeurs et d'entreprises devraient collaborer pour offrir des informations et des données pertinentes et utiles afin de faciliter l'élaboration de politiques au niveau national	26
Les entreprises plateformes devraient rejoindre les organisations d'employeurs et d'entreprises ou collaborer avec elles au niveau national	26
ANNEXE I - Bibliographie	28

Principales constatations et conclusions

Le présent rapport décrit le contexte réglementaire, les avantages et les défis liés au «travail sur plateforme». Compte tenu de la grande diversité des modèles d'entreprise, des cadres de travail et des dispositions contractuelles pour la fourniture de travail et de services qu'englobe le travail sur plateforme, toute intervention politique sera complexe et devra être multidimensionnelle et axée sur le bon niveau de réglementation.

Le travail sur plateforme est fondamentalement l'une des nombreuses manières d'organiser le travail qui - ces dernières années - grâce à la technologie numérique, a été mise à la disposition d'un groupe plus large de travailleurs. Comme tout autre mode de travail, le travail sur plateforme est confronté à des questions courantes liées aux principes et droits fondamentaux au travail, aux modalités et à la rémunération, à la sécurité et à la santé au travail, à la sécurité sociale, au dialogue social, aux mécanismes de réclamation et à l'intermédiation du marché du travail.

Le travail sur plateforme s'inscrit également dans le cadre des inégalités économiques et sociales inhérentes dont nous sommes et continuons d'être témoins. Ce rapport tente de replacer le débat politique sur le travail en plateforme dans ce contexte de tendances économiques et sociales liées à la flexibilité et à la sécurité. Le rapport souligne, en particulier, l'importance de prendre en compte toutes les implications de l'accès au travail et aux revenus, la fourniture de services importants et indispensables et la création de conditions équitables pour les citoyens et les entreprises. Après l'analyse, ce rapport cherche ensuite à formuler des recommandations politiques pour s'assurer que cette nouvelle façon de faire des affaires et d'organiser le travail contribue à la réalisation des objectifs de développement durable des Nations Unies ; ODD5 : promouvoir l'emploi des femmes, ODD8 : travail décent et croissance économique, ODD9 : développer des modèles commerciaux innovants et ODD10 : réduire les inégalités économiques.

Le travail sur plateforme a été et restera une force durable et efficace pour créer des opportunités économiques. Des processus de réforme sont en cours dans les domaines des questions courantes mentionnées ci-dessus, ainsi qu'en relation avec les défis liés au contexte économique et social du travail au XXI^{ème} siècle. Ces processus sont mis en œuvre aux niveaux local et national. Nous devons être prudents dans la poursuite de toute nouvelle initiative de réforme avant de prescrire des solutions universelles. Nous devrions adopter une approche ciblée et nuancée afin d'améliorer le travail sur plateforme pour les travailleurs, les communautés et les économies et éviter d'introduire de faux choix aux conséquences potentiellement délétères et involontaires.

Principales observations

► **1. Le travail sur plateforme fournit de précieux services aux consommateurs, en particulier à ceux qui résident dans des zones et des communautés mal desservies et il représente également un important catalyseur économique.** Dans de nombreux secteurs, le travail sur plateforme a conduit à l'expansion de services importants, créant un surplus significatif pour les utilisateurs. Les résultats des recherches menées dans le monde montrent que cette nouvelle organisation de la production et l'adéquation plus efficace du marché du travail accroissent la demande globale au lieu de s'y substituer. Les micro, petites et moyennes entreprises bénéficient en particulier de l'accès à de nouveaux services spécialisés fournis par les entreprises des plateformes. Les entreprises de toutes tailles peuvent plus facilement accéder à une main-d'œuvre flexible qui leur permet de servir une clientèle plus large, plus dispersée géographiquement. Les clients bénéficient de services et d'options plus nombreux et de meilleure qualité à tout moment et n'importe où.

► **2. Le travail sur plateforme représente une option pour les travailleurs exclus du marché du travail traditionnel et permet aux individus d'obtenir un revenu lorsque d'autres formes de soutien ne sont pas aisément disponibles.** De multiples études ont montré que les plateformes de travail offrent des opportunités intéressantes à de nombreux ensembles et groupes d'individus qui sont traditionnellement exclus (en théorie ou en pratique) des marchés du travail. Dans certaines circonstances, comme l'a montré la crise sanitaire et économique déclenchée par la pandémie de Covid-19, la possibilité d'obtenir un revenu par le biais d'une plateforme de travail s'est avérée être un choix important et fiable pour combler les lacunes en matière d'emploi et augmenter les revenus de travailleurs qui, sinon, auraient été vulnérabilisés, et pour aider les gouvernements et les sociétés à faire face à des perturbations massives. Les plateformes de travail en ligne favorisent également l'employabilité en offrant une expérience professionnelle, en qualifiant la main-d'œuvre et en maintenant un lien avec la population active pour des travailleurs confrontés à de fréquentes perturbations économiques, évitant ainsi les effets générationnels de l'hystérésis. Les plateformes facilitent également les possibilités de formation, le développement des compétences et améliorent le renforcement des capacités.

► **3. Le travail sur plateforme existe au sein du marché du travail au sens large et il est fonction des opportunités et des défis représentés par les conditions du marché local et national.** Le travail sur plateforme reflète donc en partie les écarts entre l'offre et la disponibilité du travail et la demande et les opportunités de travail sur des marchés du travail

spécifiques. En examinant le rôle des plateformes de travail, il est important de prendre en compte la nature générale des défis du marché du travail, y compris les obstacles au travail pour les nouveaux arrivants sur le marché et les migrants ou la capacité de ceux qui doivent concilier le travail avec des engagements de vie plus larges, comme la garde des enfants ou les soins aux personnes âgées. En outre, bon nombre des défis identifiés dans le travail sur plateforme persistent au-delà du travail sur plateforme et il existe déjà des mécanismes et des réformes qui cherchent à répondre à ces défis, notamment les conventions et recommandations existantes de l'OIT. Les implications politiques de ces défis plus larges se superposent aux subtilités nationales, régionales et locales ainsi qu'aux attentes sociétales existantes en matière de travail. Les changements politiques doivent tenir compte de ces dynamiques tout en reconnaissant que les cadres juridiques nationaux constituent également une tribune importante pour traiter les questions liées à la classification du travail.

► **4. Le travail sur plateforme est varié et hétérogène. Il est avant tout important de faire la distinction entre les plateformes de travail en ligne et les plateformes géolocalisées, parmi toute une série d'autres catégories.** Ces catégories constituent chacune un écosystème distinct dans l'arène plus vaste de l'économie des plateformes et, si certaines catégories retiennent l'attention des décideurs politiques dans certains domaines, il est peu constructif de faire des généralisations sur le paysage politique. Au sein de cet écosystème, il existe une grande diversité de types de travail proposés et entrepris, de nature de services, de secteurs industriels et d'intermédiation du travail, allant des services personnels sur site aux tâches numériques qui peuvent être accomplies en ligne depuis l'autre bout du monde - tous ces éléments pouvant avoir un impact sur les règles et réglementations applicables. Celles-ci ne s'appliquent pas seulement au contenu, mais aussi aux sources et aux niveaux de couverture réglementaire. Au niveau le plus large, il existe des distinctions légitimes entre les plateformes de travail en ligne basées sur le web qui peuvent opérer dans plusieurs pays et pour lesquelles il peut être avantageux d'adopter des approches couvrant le travail multi-juridictionnel, par rapport au travail basé sur la localisation qui est spécifique au lieu et au moment où il est demandé et fourni. Compte tenu de cette diversité dans la nature du travail, de l'écart entre les situations des participants et des travailleurs, et de la diversité des clients, il conviendrait d'adopter un point de vue prudent sur les recommandations politiques à grande échelle et de permettre aux gouvernements nationaux et, le cas échéant, aux gouvernements des États et des provinces de se concentrer sur des solutions ciblées. C'est particulièrement le cas lorsque le contexte est spécifique au moment et au lieu où le travail a été commandé, entrepris et réceptionné.

► **5. Malgré la complexité liée à l'évaluation de l'ampleur du marché du travail sur plateforme et la difficulté de comparer le travail sur plateforme avec les sources de travail traditionnelles, il est désormais largement admis que le travail sur plateforme constitue un aspect limité mais durable des marchés du travail.** Une analyse détaillée réalisée dans de multiples juridictions montre que la pénétration du travail de plateforme sur le marché du travail semble quelque peu limitée, en particulier dans le contexte du marché beaucoup plus large du travail multipartite, temporaire et/ou à la tâche : selon les estimations de différents experts, le taux de travail sur plateforme en ligne se situe entre 0,2% et 5% de la population active dans les économies développées. En outre, les définitions du travail sur plateforme nécessitent un certain alignement sur la manière dont les comparaisons avec le travail en général sont considérées et sur les définitions relatives à l'inclusion dans le marché du travail. À cet égard, certains marqueurs pourraient être fixés pour répertorier correctement les taux de participation, identifier l'intensité du travail et définir les heures d'engagement étant donné la variation significative entre les heures d'engagement et/ou de travail dans les différents types et formes de travail sur plateforme.

► **6. Un très grand nombre de travailleurs engagés dans le travail sur plateforme apprécient la flexibilité (pour établir et ajuster leur travail) et l'autonomie qu'il offre, et se disent très satisfaits.** Les taux de satisfaction tendent à être plus élevés que ceux des travailleurs comparables de l'économie hors ligne et les travailleurs de plateforme déclarent exiger des augmentations de salaire importantes pour compenser toute limitation potentielle de la flexibilité dont ils bénéficient par ailleurs. En outre, nombre de ces travailleurs ont indiqué qu'ils souhaitaient continuer à travailler de cette manière et qu'ils aimeraient le faire plus fréquemment. Des interventions politiques continuent d'être développées pour ce nouveau mode de travail, notamment dans le contexte de l'évolution des attentes en matière d'autonomie.

► **7. Le travail sur plateforme peut promouvoir et contribuer à la transition réussie des individus de l'économie informelle vers l'économie formelle.** Les plateformes de travail en ligne et les plateformes géolocalisées ont le potentiel de fournir des infrastructures et des systèmes formels permettant à un grand nombre de travailleurs indépendants de s'engager avec les entreprises et les usagers d'une manière plus formelle. Les accords écrits, la numérisation des transactions et l'infrastructure

centralisée, les systèmes de paiement sécurisés et la traçabilité permettent de protéger les travailleurs indépendants dans des environnements auparavant dépourvus de ces garanties. Il existe en outre des possibilités supplémentaires d'inclusion financière et d'alphabétisation numérique en déplaçant les services traditionnels vers les plateformes.

► **8. Certains types de travail sur plateforme ont fait l'objet d'importantes innovations sociales et politiques. Au niveau national et infranational, dans le cadre du dialogue social tripartite traditionnel ou en dehors de celui-ci, des solutions sont élaborées pour renforcer les effets positifs découlant de l'essor du travail sur plateforme.** Actuellement, dans de nombreux pays, les protections sont liées à l'employeur d'un individu plutôt qu'à l'individu lui-même. Aujourd'hui, les gens s'engagent plus souvent dans le travail par le biais de divers contrats et modalités au cours de leur vie professionnelle et les filets de sécurité existants doivent s'aligner pour éviter le choix brutal entre flexibilité et sécurité. Dans ce contexte, il sera important d'examiner comment les protections sociales peuvent être conçues de manière à être fluides et flexibles et à pouvoir englober et s'adapter aux nouveaux modes d'organisation du travail. Les innovations sociales et politiques comprennent l'adaptation des protections sociales pour offrir une couverture à l'ensemble de la population active et l'intégration des nouveaux représentants du marché du travail. Les facteurs clés de la réussite de ces innovations sociales sont l'implication des travailleurs de plateformes et des plateformes elles-mêmes, ainsi que la reconnaissance du fait que les réglementations doivent s'adapter à un marché du travail plus diversifié, en mettant l'accent sur des approches plus proportionnelles de la mutualisation des risques et des approches transférables des droits accumulés. Le travail sur plateforme remet en question le dialogue social traditionnel, mais offre également des possibilités d'adopter des approches innovantes. Certains travailleurs de plateformes collaborent pour mieux s'organiser et défendre leurs intérêts. Dans certains cas, l'association se fait par le biais des organisations traditionnelles de travailleurs et d'entreprises, tandis que dans d'autres cas cela se fait de manière indépendante. Des solutions innovantes émergent au sein de cette nouvelle façon de travailler, encourageant ainsi des relations favorables et durables sur le lieu de travail, le dialogue social et des relations professionnelles stables. Comme ces innovations émergent au niveau national et infranational (plutôt que dans le cadre de normes mondiales généralisées), nous assistons à la matérialisation d'un plus large éventail de solutions qui répondent mieux aux besoins des travailleurs dans leurs différents contextes locaux.

Le travail sur plateforme offre une valeur économique significative et il a joué un rôle essentiel pour atténuer les dommages causés par la pandémie de Covid-19

L'économie des plateformes a généré une valeur économique considérable à l'échelle mondiale en améliorant l'efficacité du marché du travail, l'accès aux services et en élargissant les choix des consommateurs et des commerçants

Les plateformes peuvent soutenir la croissance des entreprises en améliorant l'efficacité de l'adéquation du marché du travail et en leur permettant de répondre à la demande plus rapidement et avec plus de flexibilité. Les technologies numériques intelligentes accroissent ces gains d'efficacité et elles deviendront encore plus importantes dans la mesure où les opérations dans des environnements et sur des marchés plus volatils deviendront la norme pour les entreprises. La capacité à adapter facilement et simultanément les intérêts des entreprises, les modèles d'exploitation et les permutations de la main-d'œuvre est essentielle pour une croissance durable. À ce titre, l'emploi et l'employabilité de tous les travailleurs dépendent de plus en plus de la disponibilité d'un réservoir de travailleurs possédant les talents adéquats en ligne et hors ligne. Cet avantage économique a été démontré dans le monde entier par de nombreuses recherches mettant en évidence la valeur ajoutée substantielle du travail sur plateforme.

McKinsey a souligné le potentiel des plateformes de talents en ligne pour accroître la productivité et créer de nouveaux emplois. En 2015, l'Institut a prévu que les plateformes de talents en ligne ajouteraient 2,7 billions de dollars (soit 2%) à l'économie mondiale et augmenteraient l'emploi de 72 millions d'ÉTP d'ici 2025¹. Le *Public First's Good Work Report* de 2021 a révélé que l'économie à la tâche au Royaume-Uni représente environ 25 milliards de livres sterling en valeur ajoutée brute, soit un peu plus de 1% de l'économie². Le rapport prévoit que cette économie pourrait contribuer à une croissance économique supplémentaire de 4,7 milliards de livres, en augmentant les revenus des familles moyennes, en rendant les services plus pratiques et plus abordables pour les clients, et en générant des recettes fiscales supplémentaires pour le service public en augmentant la taille de l'économie.³

Les plateformes permettent aux entreprises de répondre plus rapidement à leurs demandes de main-d'œuvre pour développer et adapter leurs activités, ce qui améliore la croissance des entreprises et l'efficacité du marché du travail. Plusieurs études confirment qu'une meilleure adéquation entre les travailleurs et les entreprises a un impact évident sur la croissance économique. Les enquêtes menées par l'OCDE auprès des PME soulignent que l'embauche à distance est moins coûteuse, ce qui permet aux PME d'achever le travail plus rapidement et d'atténuer les difficultés liées à la recherche de talents au niveau local.

Selon une étude de la *Brookings Institution* datant de 2022, 93% de la population américaine peut accéder à des produits frais ou à des plats préparés livrés par au moins une plateforme de livraison rapide⁴. Ces secteurs de livraison touchent la plupart des Américains vivant dans les zones traditionnellement définies comme des «déserts alimentaires», où 90% des personnes vivent dans des quartiers à faible revenu et d'accès difficile, disposant d'au moins une possibilité d'accès numérique à la nourriture - et le taux de service dépasse 95% dans les déserts alimentaires au sein des zones métropolitaines⁵. Le rapport *Delivering Growth* de Deloitte a évalué l'impact sur les restaurants en 2019 alors qu'ils s'engageaient avec des plateformes de livraison pour accroître leur base de consommateurs dans plusieurs capitales européennes⁶. Pour de nombreux restaurants, les

1 McKinsey Global Institute (2021). *The future of work after COVID-19*. McKinsey Global Institute.

2 Public First (2021). *Good Work Report*. Public First.

3 Public First (2021). *Good Work Report*. Public First.

4 Brookings Institution (2022). *Delivering to Deserts: New data reveals the geography of digital access to food in the US*. Brookings Institution.

5 Brookings Institution (2022). *Delivery to Deserts*.

6 Deloitte (2019). *Delivering Growth, the impact of third-party platform ordering on restaurants*. London: Deloitte.

coûts de mise en place de la livraison de leurs menus par eux-mêmes n'étaient pas envisageables et beaucoup ne proposaient pas de service de livraison. Les restaurants qui ont commencé à utiliser des plateformes de livraison ont constaté une augmentation globale de la demande pour leurs repas. Selon le rapport, la disponibilité des plateformes de livraison a stimulé la croissance de nouveaux restaurants. De plus, ces repas livrés n'ont pas remplacé les réservations sur place, ce qui a permis d'augmenter les revenus et le nombre de repas vendus, en particulier dans les restaurants ne faisant pas partie de chaînes. Des résultats comparables en Australie et en Nouvelle-Zélande en 2020 soulignent ces impacts économiques positifs. En Australie, les dépenses liées aux livraisons de repas ont augmenté entre 2012 et 2019, entraînant une hausse de 2 milliards de dollars du chiffre d'affaires des restaurants sur cette période. L'augmentation des dépenses n'a pas concurrencé les réservations de restaurants ; elle a plutôt augmenté le nombre de repas consommés et la part du budget consacré aux repas.⁷

De nombreux éléments montrent également que l'économie de plateforme permet aux personnes disposant de moins de capital d'accéder aux actifs ou aux services nécessaires pour s'engager dans l'économie. Une étude réalisée en 2022 a révélé que les personnes sans voiture ou sans accès à une voiture sont plus susceptibles d'utiliser le covoiturage, et l'utilisent plus souvent, que les personnes possédant une voiture, notamment pour combler les lacunes géographiques et horaires des services de transport en commun et pour accéder aux soins médicaux et aux services alimentaires.⁸

Des entretiens menés au Kenya, au Ghana et en Indonésie soulignent l'importance particulière des plateformes de livraison pour les petites et moyennes entreprises⁹. Étant donné que de plus en plus de ces PME se lancent dans le commerce électronique sur des plateformes de vente au détail pour la vente de leurs produits, les plateformes de livraison les aident à élargir leur clientèle. De plus, les services des plateformes leur permettent de se concentrer sur la production de leurs produits et services, plutôt que sur la logistique de distribution et de livraison.

Pendant la pandémie de Covid-19, le travail sur plateforme a joué un rôle essentiel dans l'atténuation des préjudices pour les travailleurs vulnérables

Le travail en plateforme a permis aux travailleurs d'aplanir plus efficacement leurs revenus et leur consommation en réponse aux chocs économiques subis par le marché du travail, comme le chômage. Lorsque les économies ont été touchées par la pandémie de Covid-19, le travail sur plateforme a revêtu une importance cruciale pour atténuer les perturbations de l'économie et du marché du travail. Pour contenir la propagation du virus, la livraison de produits alimentaires, de repas, de médicaments et d'autres besoins des ménages est devenue d'une importance vitale pour beaucoup. Dans le même temps, le travail de plateforme a été vital pour soutenir la transition d'un grand nombre de travailleurs déplacés vers un nouveau travail, souvent dans des secteurs essentiels de l'économie.

En analysant les données administratives et une enquête représentative de milliers de chauffeurs et de coursiers aux États-Unis, au Royaume-Uni, au Brésil, en France, au Canada et en Australie qui ont commencé à travailler avec *Uber* au cours de la première année de la pandémie, Accenture a constaté que le travail sur plateforme a aidé les gens à atténuer l'impact financier et sanitaire de la pandémie, 79% des nouveaux travailleurs ayant déclaré que le travail sur plateforme avait joué un rôle de filet de sécurité financier¹⁰. Selon une étude de l'*UC Davis*, pendant la pandémie actuelle, les zones à faibles revenus ont connu une réduction des déplacements moins importante que les zones à revenus plus élevés, ce qui suggère que les services de covoiturage ont joué un rôle essentiel pour répondre à leurs besoins de mobilité.¹¹

7 AlphaBeta (2022). *Growing the Pie: Delivery apps bring \$2.6 billion of trade to the Australian restaurant industry, of which 70% is incremental*, February 2020

8 Brown, et al. (2022). *Buying access one trip at a time: Lower-income households and ride-hail*. *Journal of American Planning Association*.

9 OIT (2021). *Emploi et questions sociales dans le monde 2021 : Le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*. Genève, Organisation internationale du travail.

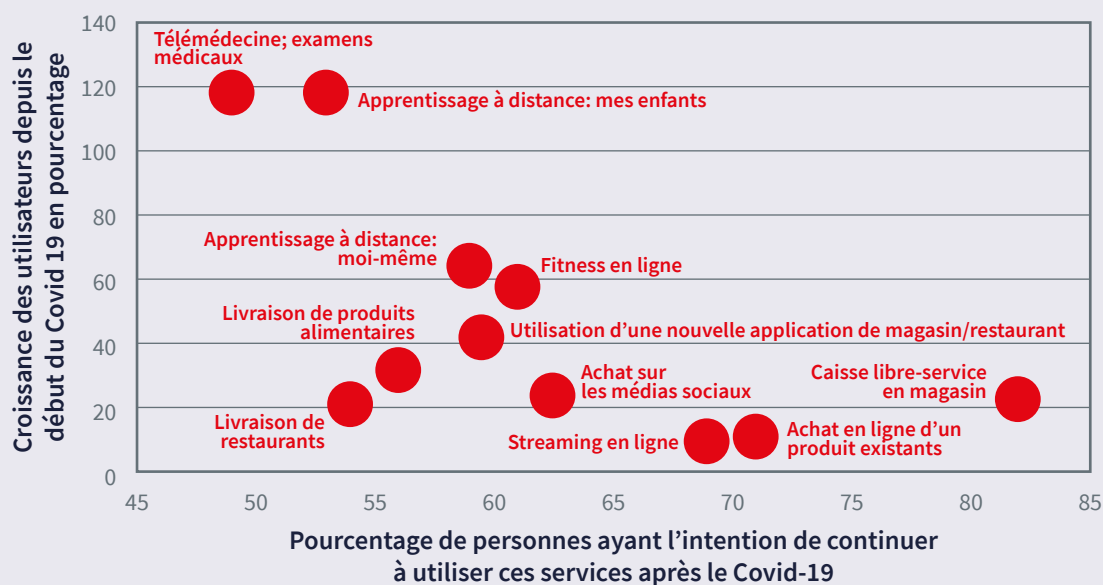
10 Accenture (2021). *Platforms Work Report Research with workers using the Uber app during the first year of the COVID-19 pandemic*. Accenture.

11 UC Davis (2021). *Ridehailing demand is resilient among low-income travelers during the COVID-19 pandemic*. *National Center for Sustainable Transportation*.

Pendant la pandémie, les agences pour l'emploi ont été confrontées à une demande sans précédent de la part de secteurs vitaux pour trouver des travailleurs. Dans le même temps, un grand nombre de travailleurs déplacés des secteurs touchés par la pandémie ont contacté les agences pour trouver de nouveaux emplois. Comme l'a noté la CME, grâce à une série d'initiatives, les travailleurs des secteurs déplacés ont été requalifiés pour être affectés à des secteurs et des emplois essentiels. Ces initiatives ont souvent été déployées en partenariat étroit avec les syndicats et/ou les services publics de l'emploi.

Au-delà de l'intégration d'un grand nombre de travailleurs déplacés, les plateformes ont fourni des services essentiels et une protection précieuse à leurs travailleurs. En analysant les données (enquête) des plateformes de livraison et de covoiturage, l'OCDE a constaté qu'en 2021 les plateformes fournissaient des équipements de protection individuelle (EPI) aux travailleurs et/ou offraient une sorte d'assurance maladie pour permettre de se confiner sans perte de revenu¹². Le travail sur plateforme constituera un élément durable de l'économie au-delà de la pandémie. La croissance du nombre d'utilisateurs de plateformes numériques pendant la pandémie se poursuivra bien au-delà du Covid-19.

Figure 01 ► Augmentation de l'utilisation des canaux numériques par les consommateurs depuis le début du Covid 19 en Allemagne, en Chine, en Espagne, en France, en Inde, au Japon et au Royaume Uni



Le travail sur plateforme est difficile à définir car il revêt des formes multiples et il comprend un écosystème complexe et hétérogène d'entreprises et d'activités

L'économie de plateforme est un écosystème diversifié. Elle couvre de multiples secteurs de l'économie, des modèles d'entreprise, des modalités de prestation de services, des modes de travail et une grande diversité de profils de travailleurs. En effet, cette diversité ne peut que très partiellement être classée dans des catégories sectorielles fixes, mutuellement exclusives

¹² OCDE (2021). Qu'ont fait les plateformes pour protéger les travailleurs pendant la crise du Coronavirus (COVID 19) ? Paris, Publications OCDE.

et préexistantes. Celles-ci doivent être perçues comme se situant à l'intersection de plusieurs continuums de services différents fournis aux travailleurs et aux clients qu'elles cherchent à impliquer et de la nature du travail, allant des services personnels sur site aux tâches numériques.

Les plateformes mettent les utilisateurs en relation de multiples façons, notamment par le biais de formats de pair à pair (P2P), d'entreprise à entreprise (B2B) ou entre entreprises et particuliers (B2P). Ces caractéristiques sont fonction de l'expérience de l'utilisateur mais aussi, et surtout, de la nature du secteur et des services offerts, ainsi que de la qualité et de la quantité de services existants dans ce secteur. À cet égard, la fourniture de services à des horaires décalés, dans des zones mal desservies ou lorsque la demande est faible sont de bons exemples.

Il est important de reconnaître que la meilleure manière de garantir que les travailleurs sont protégés des risques du travail, tout en continuant d'accéder aux opportunités d'emploi est de se concentrer sur l'incidence sur les travailleurs, plutôt que de mettre l'accent sur une réglementation basée sur des modèles d'entreprise particuliers. Les gouvernements doivent être en mesure de faire la distinction entre les agences de facto et les intermédiaires et leurs arrangements - et ils devraient le faire dans le contexte du travail entrepris et des travailleurs engagés. En outre, cette analyse contextuelle peut également guider le niveau approprié d'intervention des politiques et des régulateurs - local, national ou mondial. Par exemple, les services dans le monde physique ont des implications différentes de celles des tâches numériques, car ils ont un effet implicite sur d'autres questions qui font l'objet d'une couverture réglementaire locale ou nationale.

Les connexions dans le travail sur plateforme facilitent divers types de travail, notamment les plateformes géolocalisées qui exigent que les travailleurs concernés soient situés sur un territoire donné (livraison, transport, soins), ou les plateformes en ligne basées sur internet, où les travailleurs disposent d'une grande flexibilité quant à leur lieu de travail en ligne (conseil, conception de logiciels, visualisation d'images pour les réseaux sociaux). Dans le premier cas, il s'agit d'une main-d'œuvre visible et localisable offrant des services personnels sur place ; dans le second, il s'agit d'une main-d'œuvre invisible, dispersée dans le monde entier et axée sur des tâches numériques.

Cette division entre le travail sur plateforme géolocalisée et le travail en ligne sur le web est une caractéristique importante pour toute analyse du travail dans l'économie des plateformes. Les méthodes de travail, les profils professionnels des travailleurs, la perception du travail et les considérations réglementaires peuvent varier considérablement d'une plateforme à l'autre. Par conséquent, lorsqu'on aborde les besoins des travailleurs des plateformes, il est important de tenir compte de ces différences.

Au fur et à mesure que les plateformes de travail en ligne développent leurs modèles d'entreprises, certaines d'entre elles peuvent de plus en plus être perçues comme des agences de placement (ou des agences de travail temporaire) avec une interface en ligne. Les plateformes basées sur le web permettent aux entreprises de se concentrer sur leurs activités principales et de sous-traiter certaines tâches à des partenaires plus spécialisés. Les plateformes en ligne permettent en particulier aux entreprises de toutes tailles d'accéder facilement et à moindre coût à des services et à une assistance informatiques de grande valeur. Il est important de noter que les compétences requises pour les travailleurs des plateformes en ligne et des travailleurs géolocalisés sont différentes.

Les principales plateformes incluent des *plateformes géolocalisées* comme :

- ▶ **Des services de covoiturage** tels que *Didi, Uber* et *Lyft* ;
- ▶ **Des services de livraison** comme *Glovo, Deliveroo, TakeAway.com* et *The Delivery Hero* ;
- ▶ **Des services d'aide à la personne** tels que *Helpling, Task Rabbit, Handy* et *Care.com* ;

Des plateformes *basées sur le web* comme :

- ▶ Des plateformes de **micro-tâches/travail participatif** comme *Mechanical Turk, Clickworker, Gigwalk, Onespace, Crowdsorce* et *FigureEight* ;

- ▶ **Des services de talents** tels que *Randstad, Upwork, MBO Partners, Toptal, The Adecco Group, Catalant, Fiverr, Freelance.com, Zhubajie, Hays, Twago, LiveOPs, TalentNet, Manpowergroup* et *Adia*.

Il existe également de multiples profils pour les différents types de travailleurs qui s'engagent dans l'économie des plateformes. Il existe plusieurs taxonomies et phénotypes pour les travailleurs de l'économie des plateformes, ainsi que diverses observations sur les motivations des travailleurs de cette économie. Dans l'ensemble, on a cherché à classer les travailleurs en se basant sur le choix et la nécessité de l'engagement, sur le fait que le revenu recherché est principal ou complémentaire, et sur la motivation de l'engagement, à savoir si l'objectif est une augmentation de revenu ou une passerelle entre deux emplois. Arriver à résoudre ces diverses motivations constitue un exercice complexe dans tous les cas, mais la difficulté est d'autant plus grande que les travailleurs se déplacent fréquemment (et sont en mesure de se déplacer) entre le travail sur plateforme et le travail hors plateforme. Outre les multiples profils des travailleurs, il existe presque autant de modèles d'entreprise que de plateformes qui ont un impact sur le type de travail fourni et les conditions de travail des travailleurs. Ces différents modèles peuvent jouer un rôle sur le type de réglementations applicables ou non aux plateformes.

Ces distinctions et différenciations sont importantes à comprendre dans toute analyse et recommandation de politiques relatives à la question du travail sur les plateformes. De même, ces variations peuvent également générer des effets similaires ou identiques aux défis posés par le travail hors plateforme. Par conséquent, l'identification de la cause sous-jacente et de la façon dont elle peut déjà être traitée dans le cadre des instruments et arrangements existants peut également fournir une réponse plus efficace.

L'économie de plateforme emploie une proportion relativement faible de la main-d'œuvre mondiale

L'économie de plateforme est souvent citée comme étant une caractéristique importante et/ou croissante du marché du travail, avec notamment une enquête du gouvernement d'un État australien sur le travail à la demande (2019) suggérant que 14% du marché du travail était engagé dans une forme de travail de plateforme¹³ et une recherche de *Staffing Industry Analysts* (2016) suggérant que 29% de l'ensemble de la main-d'œuvre américaine à elle seule avait participé à un type de travail de plateforme¹⁴. Presque toutes ces estimations déforment largement la taille réelle de l'économie des plateformes en raison de l'absence d'application de tests comparables pour la participation au marché du travail et à la vie active, de définitions trop larges des entreprises incluses, d'approches incohérentes de ce qui constitue le «travail» et de l'accent mis sur l'usage plutôt que sur le facteur plus important de l'intensité du travail. La comparaison entre les travailleurs engagés dans des activités de plateforme et les travailleurs salariés ne renvoie pas à des catégories équivalentes ou même largement similaires. Il est essentiel de comprendre l'intensité du travail pour évaluer combien de personnes utilisent activement les plateformes comme principale forme de travail. Pour rendre les choses encore plus complexes, déterminer comment définir et mesurer pleinement le travail sur plateforme reste un défi qui s'explique en partie par des barrières d'entrée et de sortie relativement faibles, ainsi que par la possibilité d'avoir plusieurs applications et d'exercer également un emploi traditionnel et un travail sur plateforme simultanément.

Le rapport 2019 de la Banque mondiale intitulé *The Changing Nature of Work* a estimé que la main-d'œuvre mondiale totalise environ 3,5 milliards de personnes, soit les personnes âgées de plus de 15 ans qui fournissent de la main-d'œuvre pour la production de biens et de services¹⁵. Sur ce total, moins de 3% travaillent en tant qu'indépendant (*free-lance*) et moins de 0,5% participent à

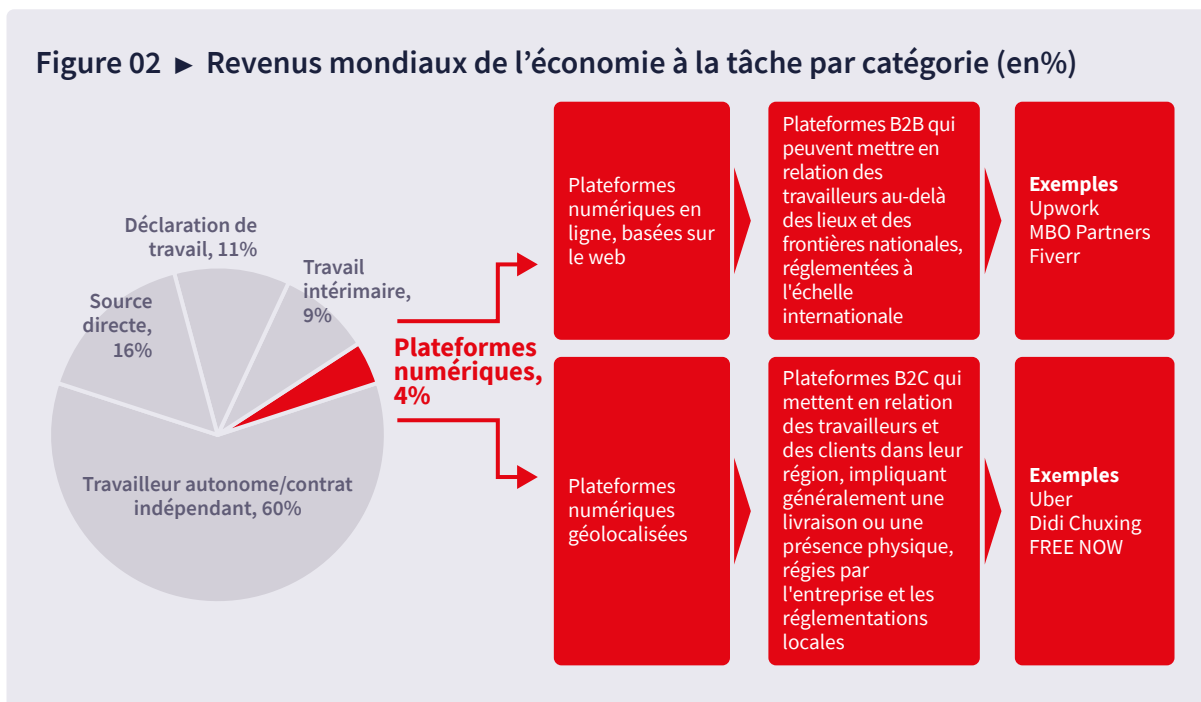
13 Victorian Department of Premier and Cabinet (2019). *Inquiry into Victorian on-demand workforce*. Victoria, Australia.

14 Staffing Industry Analysts (2020). *The Gig Economy and Talent Platforms*. Mountain View, CA: Staffing Industry Analysts.

15 Banque mondiale (2019). Rapport sur le développement dans le monde 2019 : Le travail en mutation. Washington DC : Banque mondiale. doi : 10.1596/978-1-4648-1328-3

l'économie à la tâche dans le monde, dont moins de 0,3% dans les pays en développement¹⁶. Cela suggère que la taille réelle du marché du travail des plateformes, même si elle n'est pas négligeable, n'est pas aussi importante qu'on le prétend. Il est également possible que, dans un marché du travail tendu - comme c'est le cas dans la période de surcharge économique postpandémique - ce chiffre ait cessé de croître ou même commencé à se modérer.

Les plateformes en ligne constituent un segment plus petit de l'économie des plateformes par rapport aux plateformes géolocalisées. Les chercheurs du *Online Labour Observatory* estiment qu'en 2021 environ 14 millions de personnes ont obtenu un travail par le biais de plateformes de travail en ligne ; pourtant, seules 3,3 millions d'entre elles (2% des 193 millions d'inscrits) ont mené à bien 10 projets ou gagné plus de 1 000 dollars¹⁷.



Le travail sur plateforme a abaissé les obstacles à l'entrée pour accéder à un travail décent, en offrant aux travailleurs de la flexibilité et une voie vers le travail formel grâce au développement des compétences

Accès au travail pour les travailleurs marginalisés

De nombreuses formes de travail sur plateforme offrent un accès ouvert sans précédent au travail. Bien que les politiques des plateformes varient, dans de nombreux cas, les travailleurs n'ont pas besoin d'attendre une ouverture de poste ou un entretien d'embauche. Les personnes qui possèdent les autorisations et documents requis par les législations locales et qui ont les moyens d'accomplir

¹⁶ Banque mondiale (2019). Rapport sur le développement dans le monde 2019.

¹⁷ Online Labour Observatory (2021). *The Online Labour Index 2020*. Retrieved from Online Labour Observatory: <http://onlinelabourobservatory.org/oli-supply/>

le travail requis selon les exigences de la plateforme peuvent s'inscrire et commencer à gagner de l'argent en quelques jours.

Grâce à ces obstacles à l'entrée relativement faibles, le travail sur les plateformes attire différents groupes de travailleurs. Les travailleuses des plateformes soulignent leur capacité à mieux équilibrer les responsabilités familiales et le travail temporaire et à la tâche. Dans une enquête en ligne, les femmes en particulier ont apprécié le fait de pouvoir travailler depuis leur domicile et de combiner ce travail avec leurs responsabilités familiales. En outre, les femmes les plus instruites ont indiqué que le travail en plateforme augmentait leurs chances de trouver un emploi correspondant à leur niveau de compétences.

Le travail sur plateforme offre également des opportunités aux travailleurs en situation de handicap, comme l'a observé l'OCDE. L'année dernière, la *Fundación ONCE*¹⁸ et le Réseau mondial entreprises et handicap de l'OIT ont constaté que la capacité à gérer le travail de manière indépendante profite grandement aux personnes en situation de handicap, en particulier à celles qui ne peuvent pas travailler à plein temps ou à des heures fixes. Ce constat est encore renforcé par les témoignages de travailleurs en situation de handicap sur des plateformes qui reconnaissent que les plateformes de travail en ligne leur ont donné la possibilité de travailler dans des conditions adaptées à leur situation personnelle, notamment en leur permettant de travailler à distance. Pour exploiter pleinement ce potentiel, il convient de promouvoir l'accès aux infrastructures numériques et aux compétences (numériques) pertinentes pour les personnes en situation de handicap.

Ces soutiens sont particulièrement appréciables en période de perturbations profondes et rapides. Les femmes, les migrants et les travailleurs issus de minorités raciales/ethniques ont été parmi les travailleurs les plus durement touchés par la pandémie de Covid-19. La flexibilité du travail sur plateforme a permis à ces travailleurs de trouver de nouvelles sources de revenus. En Australie, par exemple, 64% des nouveaux travailleurs de plateforme pendant la période du Covid-19 ont déclaré qu'ils n'étaient pas éligibles à une aide gouvernementale, la plupart en raison du statut de leur demande de visa, et qu'ils se sont tournés vers le travail de plateforme pour obtenir une source de revenu essentielle pendant cette période¹⁹. Alors que nous entrons dans l'économie postpandémique, cette possibilité d'accéder facilement à un revenu flexible pour compléter un revenu fixe dans un environnement inflationniste deviendra de plus en plus appréciable pour ceux qui ont quitté le travail et qui ne peuvent pas trouver un emploi facilement, comme les retraités autofinancés. Les plateformes peuvent devenir un partenaire essentiel des politiques nationales actives du marché du travail qui cherchent à promouvoir l'activation et l'inclusion des chômeurs de longue durée et des travailleurs inactifs, y compris ceux qui appartiennent à des groupes cibles spécifiques, comme les personnes en situation de handicap, les femmes, les nouveaux migrants et les jeunes travailleurs.

Les plateformes en ligne ont également permis l'accès à de nombreux travailleurs qui, autrement, auraient eu des difficultés à trouver du travail. Par exemple, elles permettent un accès au marché du travail à distance, relativement exempt de discrimination. Cela aide les travailleurs qui souffrent de discrimination sur leur marché du travail local ou dont la situation les oblige à travailler à domicile. Ces caractéristiques, ainsi que d'autres, comme l'autogestion et la diversité des tâches proposées, peuvent avoir des répercussions bénéfiques importantes sur la vie des travailleurs. D'autre part, de nombreuses études ont montré que les plateformes de *crowdsourcing* donnent accès à des tâches relativement bien rémunérées aux personnes des pays en développement.

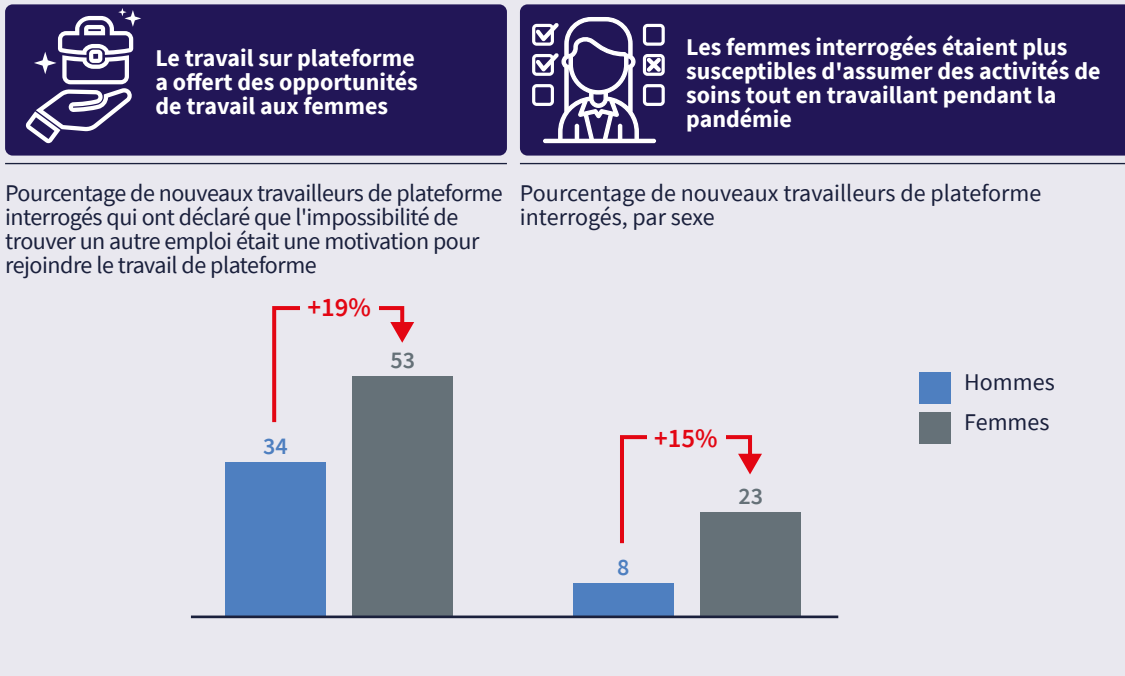
Le travail sur les plateformes permet également d'accroître l'accès au travail pour les groupes marginalisés qui, autrement, n'auraient pas accès à un service. Au Bangladesh, «Lily» est une plateforme de transport personnel qui permet de se déplacer à vélo dans la circulation très dense de la ville de Dhaka et qui s'adresse spécifiquement aux femmes. Elle permet de mettre en relation des femmes cyclistes et des clientes. Ce faisant, elle dissipe les inquiétudes concernant la sécurité des

18 *Fundación ONCE and the ILO Global Business and Disability Network. (2021, February). An inclusive digital economy for people with disabilities. Retrieved from https://www.ilo.org/global/topics/disability-and-work/WCMS_769852/lang-en/index.htm*

19 *Accenture (2021). Platforms Work Report Research with workers using the Uber app during the first year of the COVID-19 pandemic. Accenture.*

femmes qui dépendent traditionnellement des chauffeurs masculins, éliminant ainsi les obstacles qui empêchent les femmes de se rendre au travail.²⁰

Figure 03 ► Opportunités offertes par le travail sur plateforme



Opportunités de travail pour des travailleurs hautement qualifiés mais déconnectés

De la même manière que le travail sur plateforme offre des possibilités d'intégrer au marché du travail des travailleurs qui ne sont pas en mesure d'accéder à un emploi, il offre également des possibilités importantes aux travailleurs qualifiés de continuer à travailler dans des circonstances évolutives. Le travail sur plateforme offre des opportunités significatives pour les travailleurs qualifiés et les professionnels de s'engager dans un travail qui correspond à leur situation particulière. Une enquête menée en 2021 auprès de 6 000 Américains a révélé que le travail en *freelance* se développe chez les plus instruits et se modère chez les moins instruits, la plupart des *freelances* interrogés fournissant des services qualifiés, tels que la programmation informatique, le marketing, les technologies de l'information et le conseil aux entreprises. Il est significatif qu'une majorité de travailleurs ayant un diplôme de troisième cycle préfèrent travailler en *freelance*.²¹

La flexibilité est la principale raison pour laquelle les travailleurs s'engagent dans le travail sur plateforme

Les plateformes offrent aux travailleurs une flexibilité sans précédent, proche du temps réel dans certains cas. Bien que les pratiques des plateformes diffèrent, en général, les travailleurs jouissent d'un plus grand contrôle sur le moment et le lieu où ils travaillent, sur les tâches ou les services qu'ils acceptent ou refusent, sur la manière dont ils effectuent la tâche ou le service, et sur le moment où ils peuvent arrêter de travailler, en fonction de la durée ou d'un montant. Les travailleurs peuvent

20 Dhaka Tribune (2017, December 31). *Lily promises commute solution for women*. Retrieved from Dhaka Tribune: <https://archive.dhakatribune.com/magazine/weekend-tribune/2017/12/30/lily-commute-solution-women>

21 Freelancer (2021). *NASA & Freelancer Crowdsourcing the final frontier*. Retrieved from Freelancer.com: <https://www.freelancer.com/nasa/about>

travailler pour plusieurs plateformes concurrentes en même temps et ils le font. Ils n'ont pas besoin de s'inscrire en travail posté et ne sont pas pénalisés s'ils choisissent de ne pas travailler pendant un certain nombre d'heures, de mois ou d'années.

Des recherches menées par le groupe Adecco ont montré que la flexibilité est recherchée et appréciée par tous les travailleurs, y compris dans l'économie hors plateforme. Il est cependant important de comprendre que la flexibilité du travail sur plateforme est très différente de celle offerte par les employeurs traditionnels, qui peuvent permettre à leurs employés d'échanger des quarts de travail postés pour trouver des heures qui leur conviennent mieux. De tels arrangements «flexibles» dans les modèles d'emploi traditionnels s'accompagnent toujours de l'attente que le travailleur soit disponible pour la durée spécifique du travail à effectuer pour lequel il a été engagé.

Les travailleurs de plateforme dans le monde déclarent que la flexibilité du travail de plateforme est très importante pour eux, dans une enquête du *Future Forum Pulse* de novembre 2021, administrée par Slack, auprès de 10 737 travailleurs de plateforme en Allemagne, en Australie, aux États-Unis, en France, au Japon et au Royaume-Uni, qui a révélé que 95% des répondants apprécient la flexibilité des horaires.²² Cette tendance est renforcée par des recherches spécifiques à certains lieux, une enquête menée en septembre 2021 par *EMC Research* ayant révélé que, pour les travailleurs de plateformes basés en Californie, 75% préfèrent être un entrepreneur indépendant plutôt qu'un employé, 89% déclarent que la flexibilité de décider quand travailler est très importante, et 79% notent qu'être leur propre patron est très important.²³

Une étude à grande échelle menée par *Copenhagen Economics*, portant sur plus de 16 000 coursiers à travers l'Europe, a révélé que pour plus de deux tiers des personnes interrogées, la flexibilité était la principale raison de travailler dans l'économie à la tâche²⁴. La flexibilité du travail était essentielle pour de nombreux coursiers et, s'ils étaient contraints de travailler à des heures prédéterminées par la plateforme ou par un autre employeur, jusqu'à 250 000 coursiers en Europe cesseraient de travailler dans la livraison de nourriture.

La flexibilité est également très importante pour les travailleurs des plateformes en ligne. La flexibilité et l'indépendance figurent également en bonne place dans l'indice de satisfaction des freelances en 2021, qui recueille les points de vue de 1 900 travailleurs indépendants travaillant sur 75 plateformes de travail en ligne. Sur huit variables allant de la flexibilité à la réalisation d'objectifs financiers, la flexibilité arrive en tête pour 4 personnes interrogées sur 5²⁵.

La flexibilité offerte par les plateformes de travail a une réelle valeur monétaire

Il est important de noter que la flexibilité offerte par les plateformes de travail se distingue elle-même de la flexibilité des heures de travail dans les cadres d'emplois traditionnels, y compris le travail à temps partiel ou contractuel. La flexibilité offerte par les plateformes de travail, qui permet des changements quasiment en temps réel, n'est possible que lorsqu'il n'y a pas d'attentes ou d'engagements concernant un minimum d'heures de travail et lorsqu'il n'y a pas de programmation des heures de travail ou des équipes. Bien qu'il existe une certaine variation du modèle d'entreprise entre ces approches, il est important de noter que la nature du travail sur plateforme est qu'il est en fin de compte dirigé et déterminé par le travailleur lui-même.

De nombreuses études ont également montré que les travailleurs ne s'engageraient pas dans le travail sur plateforme si cette flexibilité était compromise. Une étude réalisée en 2019 au Chili et

22 Future Forum (2021). *Leveling the playing field in the hybrid workplace*. Retrieved from <https://futureforum.com/wp-content/uploads/2022/01/Future-Forum-Pulse-Report-January-2022.pdf>

23 EMC Research (2021). *California app-based rideshare and delivery drivery survey*. California.

24 Copenhagen Economics (2021). *The value of flexible work for local delivery couriers: Evidence from a novel, large-scale pan-European courier survey*. Retrieved from: <https://copenhageneconomics.com/wp-content/uploads/2021/12/copenhagen-economics-study-of-the-value-of-flexible-work-for-local-delivery-couriers.pdf>.

25 University of Toronto (2021). *Freelance Satisfaction Index*. Toronto, Canada.

au Mexique a révélé que les chauffeurs *Uber* auraient besoin que leur rémunération soit plus que doublée pour les motiver à passer à un emploi salarié traditionnel²⁶.

Une étude de Yale réalisée en 2017 a révélé que la flexibilité proposée par le travail de covoiturage basé sur une application correspondait à un surplus de 150 dollars par semaine pour les travailleurs²⁷. Ce surplus est huit fois plus important que celui offert par un arrangement de type taxi, dans lequel les chauffeurs devraient choisir à l'avance l'une des trois équipes fixes quotidiennes. Cela s'explique par le fait que les chauffeurs gagnent plus d'argent par heure et choisissent de travailler plus d'heures lorsqu'ils peuvent réagir de manière flexible aux imprévus, au lieu de s'inscrire à l'avance dans l'une des équipes.

De même, une étude de l'Université d'Oxford a révélé que le conducteur moyen travaillant pour *Uber* à Londres aurait besoin d'une augmentation de salaire horaire de 25% pour accepter de travailler selon des horaires fixes plutôt que flexibles²⁸. D'autres recherches menées en 2020 ont révélé que les effets négatifs de toute perte de flexibilité seraient ressentis plus fortement par les femmes, les groupes minoritaires et les travailleurs à faible revenu et marginalisés.²⁹

Les plateformes jouent un rôle important dans la formation du capital humain et le développement des compétences

Les plateformes sont un atout essentiel pour la promotion de l'employabilité et de la formation. Elles jouent ainsi un rôle crucial dans le développement des compétences et la requalification de la main-d'œuvre mondiale. Un rapport d'Accenture datant de 2021 a révélé que 65% des nouveaux travailleurs des plateformes ont déclaré avoir acquis des compétences précieuses qui pourraient les aider dans leurs futures perspectives professionnelles, et que 76% des travailleurs des plateformes étaient optimistes quant à leurs futures opportunités et perspectives professionnelles.³⁰ Plusieurs plateformes ont pris des mesures importantes pour créer des opportunités d'apprentissage pour les employés actifs sur leurs plateformes :

- ▶ Les personnes travaillant pour *Uber* ont accès à diverses opportunités d'apprentissage gratuites. En Amérique latine, elles ont un accès gratuit à un apprentissage en ligne axé sur la culture financière. Au Kenya et en Afrique du Sud, elles ont accès à un programme d'apprentissage gratuit sur les compétences entrepreneuriales, allant de la gestion des finances à la résolution de problèmes³¹. Aux États-Unis et dans plusieurs pays européens, *Uber* s'associe pour offrir aux chauffeurs et aux coursiers éligibles l'accès à des programmes de premier cycle entièrement financés, à des formations linguistiques et à des programmes axés sur la gestion des affaires et le leadership personnel. Dans le monde entier, les chauffeurs et coursiers éligibles dans la plupart des pays où *Uber* est présent peuvent bénéficier d'un partenariat avec *Rosetta Stone* pour la formation linguistique. Il existe de véritables compétences numériques et financières que de nombreux travailleurs sur les plateformes -- en particulier dans les pays en développement - acquièrent simplement en passant d'un travail hors ligne, informel et basé sur l'argent liquide à un travail sur plateforme.
- ▶ Les agences pour l'emploi en Europe ont mis en place - en étroite collaboration avec les représentants des travailleurs - une série de fonds de formation pour les travailleurs temporaires afin d'épargner pour la formation alors qu'ils travaillent pour différentes missions, entreprises et secteurs. Plus de 5,9 millions de travailleurs ont ainsi été formés par leurs intermédiaires du marché du travail.³²

26 Azuara, O., González, S., & Keller, L. (2019). *Who drives on ride-hailing platforms in Latin America? A profile of Uber drivers in Brazil, Chile, Colombia and Mexico*. Inter-American Development Bank.

27 Azuara, O., González, S., & Keller, L. (2019). *Who drives on ride-hailing platforms in Latin America? A profile of Uber drivers in Brazil, Chile, Colombia and Mexico*. Inter-American Development Bank.

28 Azuara, O., González, S., & Keller, L. (2019). *Who drives on ride-hailing platforms in Latin America? A profile of Uber drivers in Brazil, Chile, Colombia and Mexico*. Inter-American Development Bank.

29 EMC Research. (2021). *California app-based rideshare and delivery drivery survey*. California.

30 Accenture (2021). *Platforms Work Report Research with workers using the Uber app during the first year of the COVID-19 pandemic*. Accenture.

31 Uber (2021). *2021 ESG Report*. Uber.

32 WEC (2019). *Social Impact Report*. Brussels: World Employment Confederation.

- ▶ En Inde, *Urban Company*, une plateforme sur place spécialisée dans les services à la personne, tels que l'amélioration de l'habitat, la beauté et le bien-être, s'est associée à l'*Indian National Skills Development Corporation* pour offrir des formations aux entrepreneurs de leur plateforme.³³ Quinze centres de formation ont ainsi été mis en place avec plus de cent formateurs pour garantir la qualité. Les cours portent sur les compétences entrepreneuriales, les soins et les compétences générales. Cela a amélioré les perspectives d'emploi, la qualité et les revenus des travailleurs, qui sont principalement des femmes.

Le travail sur plateforme peut également offrir une voie vers la formalité

Le travail sur plateforme est important - en particulier dans les pays en développement - pour développer des voies de transition vers le travail formel. Les plateformes sont formelles et comprennent des entreprises visibles, qui renforcent la formalité d'une relation de travail par la conclusion écrite de contrats. Les avantages de la formalité profitent également aux gouvernements et aux finances publiques par le biais de recettes fiscales supplémentaires, dont la valeur est considérable pour les pays en développement dont la base de revenus est par ailleurs étroite.

L'infrastructure des plateformes permet également de gérer et de fournir des protections sociales :

- ▶ En Inde, une réglementation a été adoptée pour donner accès à des filets de sécurité aux travailleurs des plateformes. Cela constitue un élément intéressant pour voir comment une réforme réglementaire appropriée peut faire entrer les travailleurs dans le secteur formel.
- ▶ L'importance du travail sur plateforme pour les économies informelles est mise en évidence dans une recherche menée en Indonésie, dont le taux d'informalité non agricole est de 80,2%. Des entretiens avec des chauffeurs travaillant pour des plateformes de transport personnel (principalement les plateformes «*GoJek*» et «*Grab Bike*») ont montré que ces chauffeurs perçoivent ce travail comme une opportunité de tirer parti de leurs actifs et de gagner un meilleur revenu. De plus, ils estimaient que le travail obtenu par le biais de la plateforme était meilleur que leur emploi précédent. Ces chauffeurs avaient des antécédents de travail à la fois informels et formels. Cette étude aborde également la manière dont ces plateformes ont soutenu la souscription à différents dispositifs de soutien gouvernementaux.
- ▶ Au Pérou, seuls 10% des travailleurs indépendants sont en mesure d'épargner³⁴. *Cabify*, une plateforme de transport personnel, ainsi que la Banque interaméricaine de développement et d'autres partenaires, ont créé des comptes personnels pour les chauffeurs de *Cabify* au Pérou afin d'épargner automatiquement un pourcentage de leurs revenus, y compris une épargne consacrée aux retraites.

Des progrès significatifs ont été réalisés en matière de modèles d'entreprises plateformes, d'élaboration de politiques et de défense des travailleurs afin de garantir les droits et les protections des travailleurs et d'étendre la couverture réglementaire

Développement de politiques au niveau des juridictions

Il y a eu une série de développements politiques récents au niveau mondial visant à garantir les droits du travail et les protections des travailleurs des plateformes. Cette tendance mondiale

33 Urban Company (2019). *Urban Company and NSDC enter into a partnership on World Youth Skills Day*. Retrieved from: <https://www.urbancompany.com/blog/company-updates/urban-company-and-nsdc-partnership/>

34 Universidad del Pacífico. (2019). *The impact of digital savings account on savings and welfare: Evidence from gig-economy workers in Peru*.

d'avancées nationales et infranationales s'est étendue à plusieurs continents et a connu des progrès significatifs ces dernières années.

En Amérique du Nord, la Proposition 22 a été adoptée en Californie en novembre 2020. Elle garantit une série d'avantages pour les chauffeurs et les coursiers travaillant sur des plateformes, notamment une garantie de revenus, des allocations de soins de santé, une assurance de protection contre les blessures et une formation à la sécurité. Il est significatif qu'après sa mise en œuvre, la Proposition 22 continue de bénéficier d'un fort soutien de la part des travailleurs, une enquête menée en septembre 2021 ayant révélé que 88% des travailleurs de plateforme considéraient qu'elle avait été bénéfique pour eux³⁵. Dans l'État de Washington aux États-Unis, le gouverneur Jay Inslee a signé une loi rédigée en collaboration avec le *Teamsters 117* et son syndicat affilié, le *Drivers Union*, qui préserve l'indépendance des conducteurs de covoiturage et leur confère de nouveaux avantages tels qu'une garantie de salaire minimum, une protection contre les blessures et un congé payé, ainsi qu'une procédure d'appel contre les radiations.

En Asie, en 2020 l'Inde a adopté une législation nationale qui oblige les entreprises plateformes, ou les agrégateurs, à verser des contributions à un fonds de sécurité sociale pour les travailleurs à la tâche et sur les plateformes. Selon ce code, le «travail sur plateforme» est défini comme «une forme d'emploi où des organisations ou des individus utilisent une plateforme en ligne pour accéder à d'autres organisations ou individus afin de résoudre des problèmes spécifiques ou de fournir des services spécifiques en échange d'un paiement». Le code indique également que ces travailleurs, bien que n'étant pas des employés, peuvent bénéficier de certaines prestations de sécurité sociale déterminées par le gouvernement central. Il peut s'agir d'une couverture décès et invalidité, d'une assurance accident, de prestations de santé et de maternité, d'une protection vieillesse, de services de crèche et de garde d'enfants, et d'autres prestations.

En Europe, la France a adopté le projet de loi sur la mobilité de 2019 qui a permis au gouvernement de légiférer sur la représentation collective des travailleurs de plateforme, et les ordonnances adoptées en 2021 et 2022 ont clarifié les critères d'autonomie des travailleurs de plateforme et mis en place un mécanisme de négociation sectorielle sur les conditions de travail des travailleurs de plateforme, y compris les revenus. Les travailleurs de plateforme éligibles ont participé aux toutes premières élections du dialogue social sectoriel en mai 2022 et le premier cycle de négociations devrait commencer dans les prochains mois. Cette mesure s'appuie sur la loi El Khomri de 2016, qui a étendu la couverture des accidents du travail et le droit de s'organiser à un groupe plus large de travailleurs³⁶.

En 2021, la Commission européenne a proposé une directive visant à améliorer les conditions de travail des travailleurs des plateformes, leur donnant accès aux congés payés, au salaire minimum, à la protection de la santé et de la sécurité, aux prestations de santé, à des indemnités de travail et au congé parental.

En Amérique du Sud, le parlement chilien a adopté une loi qui intègre les travailleurs de plateforme dans le régime des soins de santé et de retraite du gouvernement et introduit de nouvelles exigences pour les entreprises plateformes visant à garantir des revenus à hauteur de 120% du salaire minimum pour le temps passé à travailler activement, maintenir une couverture d'assurance sur demande, fournir des équipements de sécurité aux coursiers et reconsidérer les décisions contestées. Le projet de loi prévoit également une voie vers la syndicalisation pour les travailleurs indépendants.

Modèles d'entreprises plateformes

Des progrès significatifs ont été réalisés par les entreprises pour offrir des protections sociales à ceux qui travaillent sur leurs plateformes. En France, *Deliveroo* offre gratuitement des indemnités

35 EMC Research. (2021). California App-based rideshare and delivery driver survey.

36 Loi française 2016-1088 du 8 août 2016

de maladie à ses cyclistes. Ces indemnités sont versées indépendamment du fait que la maladie soit liée ou non au travail effectué sur la plateforme. Aux États-Unis, *Postmates* a mis en place un ensemble d'avantages sociaux comprenant une assurance gratuite contre les accidents du travail, un accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à une assistance médicale, des réductions sur les assurances vie et invalidité et sur les médicaments sur ordonnance. De même, il donne accès à une aide à la mobilité professionnelle. En Europe, *Uber* a établi un partenariat avec l'assureur *AXA* afin de proposer une couverture sur mesure pour les accidents professionnels et l'invalidité. Le programme d'assurance est fourni gratuitement aux travailleurs engagés par l'intermédiaire des plateformes *Uber*.

Dans le même temps, les plateformes ont également augmenté leur transparence autour des algorithmes utilisés pour mettre en relation les travailleurs de la plateforme avec le travail et la collecte des données de leurs travailleurs et de leurs clients. En 2022, la plateforme de livraison finlandaise *Wolt* a publié un rapport de transparence algorithmique décrivant comment ses algorithmes proposent du travail aux coursiers, calculent la rémunération et le délai de livraison estimé, ainsi que les données que l'application collecte auprès des coursiers et des clients, sur la base de la norme britannique de transparence algorithmique³⁷. L'UE a proposé une directive visant à accroître la transparence des algorithmes utilisés par les plateformes.

Défense des intérêts des travailleurs

Dans différents pays, nous constatons également une certaine innovation de la part des groupes de travailleurs, parfois en collaboration avec les plateformes, pour développer des modèles innovants d'organisation, de représentation et de défense des intérêts. Bien qu'il ne s'agisse pas d'un espace de coopération commun traditionnel, dans l'ère postpandémique et en fonction des relations de confiance, nous voyons davantage de preuves d'un dialogue croissant entre les parties.

Le Chili autorise explicitement la création de syndicats d'entrepreneurs indépendants, mais ne permet pas à ces associations de s'engager dans des actions de grève ou des négociations collectives. En Inde, les travailleurs n'obtiennent des droits de négociation collective que si leur syndicat est reconnu. Au Canada, certaines provinces autorisent les «entrepreneurs dépendants» (une classification intermédiaire de travailleurs) à se syndiquer. En Australie, un syndicat qui représente les entrepreneurs indépendants dans le secteur du transport a récemment conclu des accords de coopération avec *DoorDash* et *Uber* sur les intérêts des travailleurs, les questions politiques et les meilleures pratiques.

Aux États-Unis, les travailleurs indépendants et des plateformes se sont organisés au niveau des États et au niveau fédéral pour engager les décideurs politiques sur des questions d'intérêt. Par exemple, l'*Association for Independent Workers* et plusieurs plateformes de travail en ligne ont formé la *Coalition for Workforce Innovation (CWI)*, afin de promouvoir un travail de qualité sur les plateformes et de garantir que les travailleurs indépendants puissent accéder au travail et aux avantages sociaux.

La Commission européenne a également publié un projet de lignes directrices sur l'application du droit européen de la concurrence aux conventions collectives concernant les conditions de travail des travailleurs indépendants en solo fournissant des services.³⁸

37 Wolt. (2022). *Algorithmic Transparency Report*. Retrieved from: <https://explore.wolt.com/en/fin/transparency>

38 Commission européenne (2021). Document de consultation - Deuxième phase de consultation des partenaires sociaux au titre de l'article 154 du TFUE sur une éventuelle action visant à relever les défis liés aux conditions de travail dans le cadre du travail via des plateformes. Commission européenne : <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=23655&langId=fr>

Il a été démontré que les modifications générales et génériques apportées à la classification ont des effets néfastes pour les travailleurs en réduisant l'accès au travail et à la flexibilité et en ne tenant pas la promesse d'une meilleure sécurité

Il a été montré que la modification de l'économie sous-jacente du travail sur plateforme, passant d'un modèle de rémunération à la tâche à un modèle de rémunération à l'heure, réduisait la disponibilité du travail sur plateforme et la liberté des travailleurs de fixer leurs propres horaires et de les ajuster pour faire face à toute éventualité survenant au cours de la journée. Il est important de reconnaître que des mesures nécessaires doivent être prises pour éviter des situations de travail indépendant fictif où les travailleurs se trouvent dans une relation de subordination et dans des arrangements qui peuvent être considérés comme des faux contrats. Outre la nature et la méthode de travail, les différents rôles ont des hiérarchies et des responsabilités différentes qui influencent la manière dont la relation de travail est structurée. Les travailleurs et les entreprises ont besoin de règles claires sur le statut du travailleur qui répondent aux relations de travail modernes et qui ont un sens pour les travailleurs et les entreprises du XXI^{ème} siècle. L'OIT a déjà fourni des directives sur la différence entre les entrepreneurs indépendants et les employés.³⁹

Une classification inappropriée des travailleurs peut s'avérer préjudiciable, tant pour les travailleurs que pour les entreprises. Une classification erronée des travailleurs en tant que salariés peut les priver de leur liberté d'organiser leur travail et leurs propres filets de sécurité comme ils l'entendent et créer des coûts supplémentaires pour le travailleur et l'entreprise. De la même manière, classer des travailleurs en tant qu'indépendants alors qu'ils devraient être considérés comme des salariés peut conduire à un manque de protection sociale et poser des risques juridiques et de conformité pour les entreprises - il est donc impératif que les règles soient claires et actualisées.

Les travailleurs ont une profonde compréhension de ce compromis : beaucoup ont travaillé à l'heure, devant se présenter 8 heures par jour, 5 à 7 jours par semaine, quelles que soient les circonstances. La grande majorité des travailleurs des plateformes choisissent le travail d'application précisément parce qu'il est différent du statut d'employé. Une étude de l'UCLA estimant la demande de flexibilité horaire et journalière des conducteurs sur les plateformes de covoiturage révèle que les chauffeurs de sexe féminin, noirs ou hispaniques, ou originaires d'une région pauvre, sont ceux qui apprécient le plus cette flexibilité et qui risquent de perdre le plus s'ils sont confrontés à un emploi imposé.

Si les entreprises plateformes étaient tenues de n'offrir que des emplois, il est logique de penser qu'elles devraient mettre en place des structures similaires à celles des entreprises qui dépendent d'une main-d'œuvre horaire. En Californie, l'analyse d'*Uber* a révélé que la reclassification des travailleurs basés sur des applications en tant qu'employés entraînerait une diminution de 158 000 opportunités de travail, soit une réduction de 76% du volume de travail des chauffeurs, en raison de l'augmentation des prix pour les usagers et donc d'une baisse de la demande. Les marchés où la demande est plus faible seraient encore plus durement touchés et devraient s'attendre à des augmentations de prix et des réductions de travail encore plus marquées⁴⁰.

Par exemple à Genève, en Suisse, une série de décisions de justice rendues en septembre 2020 a interdit aux coursiers de travailler sur *Uber Eats* en tant qu'entrepreneurs indépendants et a imposé que toute personne travaillant sur la plateforme soit classée comme employé d'un opérateur de flotte. L'effet immédiat de ce changement a été une chute de 34% des livraisons genevoises d'une semaine à l'autre. Au cours de l'année suivante, les opportunités de travail ont continué de diminuer,

39 OIT (2006). Recommandation (n° 198) sur la relation de travail. Récupéré de : https://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312535

40 Uber (2020). *Analysis on impacts of driver reclassification*. Retrieved from : <https://medium.com/uber-under-the-hood/analysis-on-impacts-of-driver-reclassification-2f2639a7f902>

avec une réduction estimée à 67% des travailleurs utilisant *Uber Eats*, et un volume de commandes réduit de 42% en raison de frais de livraison plus élevés et de temps d'attente plus longs⁴¹.

Il ne s'agit pas de suggérer que le travail sur les plateformes et les structures le permettant sont parfaits - en fait, le présent rapport contient lui-même des propositions de réforme. Cependant, en apportant des changements globaux au modèle d'engagement professionnel, il est important de l'aborder en ayant une connaissance plus approfondie de sa valeur distincte pour les travailleurs participants et en étant attentif aux conséquences involontaires de la limitation de l'accès à ce mode de travail.

À l'avenir, les gouvernements, les organisations d'employeurs et d'entreprises et les entreprises plateformes ont tous un rôle à jouer dans l'élaboration de l'approche politique des économies de plateformes et des marchés du travail

Des solutions spécifiques aux juridictions sont importantes pour aborder la diversité du travail sur plateforme

Toutes les parties prenantes et les partenaires sociaux doivent reconnaître que l'espace du «travail sur plateforme» est fondamentalement hétérogène. La principale conséquence de ce constat est qu'en raison de la diversité des plateformes, il sera tout simplement trop générique et inefficace de supposer qu'une norme mondiale puisse avoir un impact significatif et constructif sur le monde réel, en particulier lorsque des dispositions nationales et locales sont déjà en place et ont un impact sur certains types de travail de plateforme. Tous les travailleurs de plateforme ne peuvent être considérés comme identiques, et nous ne pouvons pas non plus traiter toutes les plateformes de travail de la même manière. En effet, les modèles économiques au sein d'une entreprise plateforme peuvent différer et les intérêts des entreprises continuent d'évoluer. Le travail sur plateforme implique différents segments du marché du travail, des niveaux de compétences, des résultats, une intermédiation, des tâches, une orientation client et des relations contractuelles de travail différents. Par conséquent, l'impact du travail sur plateforme varie considérablement en fonction des réalités nationales, des marchés et des segments du marché du travail, ce qui souligne l'importance d'une approche adaptée, granulaire et nationale/régionale pour traiter cette facette de l'économie. L'intervention politique doit être ciblée, proportionnelle et apporter une valeur ajoutée à des entreprises, des travailleurs et des usagers spécifiques. Les approches génériques et générales peuvent finir par aboutir, au mieux, à de multiples couches de couverture réglementaire sans résultat pour ces parties prenantes et, au pire, à des résultats contre-productifs qui restreignent le travail pour de nombreuses personnes qui n'ont pas d'autre alternative sur le marché du travail et qui privent des millions de personnes des avantages et de la dignité du travail.

Des processus et des initiatives de réformes mieux adaptés pour traiter les aspects complexes du travail sur plateforme existent

Pour ce qui est des réglementations, il convient d'éviter une approche générique universelle. Le travail sur plateforme est un concept complexe et a multiples facettes ; il peut aller de la consultation B2B au bénévolat entre pairs. Par conséquent, la création d'une norme internationale sur le travail en plateforme détournera l'attention, les ressources et l'énergie du besoin urgent de développer et de promouvoir des interventions politiques à mettre en œuvre par les institutions nationales

41 Uber (2020). *Analysis on impacts of driver reclassification*. Retrieved from: <https://medium.com/uber-under-the-hood/analysis-on-impacts-of-driver-reclassification-2f2639a7f902>

et régionales du marché du travail, y compris des filets de sécurité pour s'adapter à une économie dynamique et numérique et à un monde du travail qui se transforme rapidement. Se concentrer sur ces initiatives permettra de dépasser les débats centrés sur des cadres juridiques dépassés qui obligent les plateformes et les travailleurs à faire un choix entre flexibilité et sécurité au moment même où les deux sont nécessaires.

En examinant les meilleurs moyens d'offrir ce choix aux travailleurs tout en veillant à ce que nous continuions à satisfaire et à dépasser les attentes sociales en matière de travail décent, nous devons reconnaître qu'il existe des mécanismes en place ; que des efforts de réforme sont déjà en cours au niveau local ; que les partenaires sociaux collaborent à des solutions et que les arrangements globaux comportent des risques pour les travailleurs, les commerçants, les clients et les plateformes.

Les réglementations devraient préserver la flexibilité souhaitée par de nombreux travailleurs

Les plateformes et les travailleurs devraient bénéficier d'une clarté juridique sur la classification des travailleurs et les tribunaux ont joué un rôle dans la clarification et l'évaluation de modalités particulières. La collaboration entre les communautés de travailleurs et d'entreprises au niveau national - y compris la participation active des communautés de plateformes et de travailleurs indépendants - est essentielle à l'élaboration d'une compréhension mutuelle nationale de variables telles que la responsabilité, l'indépendance économique et la supervision. Les technologies des plateformes et les nouveaux modes d'organisation du travail doivent également s'engager auprès des décideurs politiques afin d'accélérer la mise en place de cadres du XXI^{ème} siècle pour diverses formes de travail, sous-tendus par des attentes sociales en matière de sécurité, de protection et de mobilité sociale. Les décideurs politiques et les partenaires sociaux à tous les niveaux devraient se réjouir du pouvoir des possibilités accrues d'adéquation du marché du travail pour offrir un accès au travail de manière positive, sans précédent et fortuite, en travaillant à l'évolution et à la réforme des systèmes existants sur des marchés du travail spécifiques, nationaux et régionaux.

La durabilité et la valeur ajoutée des systèmes de protection sociale doivent être intégrées

Les filets de sécurité doivent soutenir les transitions du marché du travail et les nouvelles méthodes de travail qui répondent à la demande croissante d'options plus flexibles, tout en respectant les normes d'équité, de décence et de croissance. Outre les protections sociales de base en matière de bien-être et de sécurité, ces protections sociales doivent permettre le perfectionnement et la requalification des compétences et promouvoir un soutien de qualité à la transition par des moyens privés et publics. Il s'agira de marchés sociaux, de dispositifs de mutualisation des risques ou de portabilité des comptes, ainsi que d'une utilisation innovante de régimes volontaires et obligatoires, qui permettent aux ressources de croître au fur et à mesure que les travailleurs changent de secteur, de profession, de mode de travail et de dispositions contractuelles au cours de leur carrière. Des protections sociales peuvent être offertes pour inciter les individus à accéder à davantage d'opportunités d'emploi par le biais de programmes de développement des compétences et de programmes actifs du marché du travail. Il est possible d'étendre et de renforcer les partenariats et la coopération entre le secteur public et le secteur privé. Les plateformes qui veulent en faire plus pour leurs travailleurs sont confrontées à une concurrence féroce ; elles ont besoin de règles du jeu équitables grâce à des changements de politiques nationales et locales qui rendent obligatoires les prestations et les contributions dans tout le secteur.

Les avantages du travail de plateforme dépendent de l'accès à l'infrastructure numérique

Les gouvernements devraient s'associer aux entreprises pour connecter les milliards de personnes qui ne peuvent toujours pas accéder de manière satisfaisante à la communauté et à l'économie en ligne. Une attention particulière doit être accordée aux zones rurales dans tous les pays.

Cette «infrastructure» comprend le développement de l'infrastructure sociale (comme indiqué précédemment), ainsi que des compétences numériques, notamment pour les personnes âgées, les femmes, les jeunes, les travailleurs en situation de handicap et d'autres groupes du marché du travail partout dans le monde. Cela permettra aux gens de tirer le meilleur parti des opportunités en ligne pour les services fournis par les plateformes de travail, y compris l'accès aux possibilités permettant de tirer un revenu du travail et d'améliorer la mobilité sociale, en particulier dans les communautés mal desservies. Cela ne pourra se réaliser que si l'on résout le problème de la «fracture numérique» dans de nombreuses sociétés et s'il y a un accès universel à l'environnement favorable au travail de plateforme par le biais de l'infrastructure numérique et du soutien à la formation.

Assurer des règles du jeu équitables entre les plateformes et entre tous les intermédiaires du marché du travail

Compte tenu de la nature dynamique du travail sur plateforme, de l'absence d'obstacle ou des faibles barrières à changer d'emploi, de la possibilité de travailler selon différentes modalités et du fait que le travail sur plateforme représente une part relativement faible du marché du travail au sens large, il est important que tous les systèmes nationaux (ou régionaux) de classification des professions, des secteurs et/ou des entreprises soient actualisés, transparents et qu'ils ciblent les résultats plutôt que les intrants. Au fur et à mesure que les technologies et les modèles d'entreprise évoluent, les réglementations du marché des produits devraient évoluer pour intégrer les avancées technologiques et l'atténuation des démarcations sectorielles et professionnelles traditionnelles. Par conséquent, les opportunités de travail sur plateforme et dans les entreprises devraient être traitées de manière similaire afin de garantir des conditions de concurrence équitables. L'économie des plateformes est vaste et répandue. Toutes les plateformes ne fournissent pas les mêmes services et produits. Certaines plateformes (sinon la plupart) exploitent des marchés de biens et de services qui existent depuis des décennies. Les décideurs politiques et les parties prenantes du système doivent veiller à ce que des dispositions appropriées soient mises en place afin de minimiser les chevauchements et les lacunes réglementaires.

Un dialogue social tripartite est indispensable pour la gouvernance du travail de plateforme

Toutes les parties reconnaissent que les politiques doivent intégrer le dialogue social tripartite. Cela permettrait d'apporter l'expertise et la légitimité nécessaires aux innovations sociales qui favorisent la participation au marché du travail, l'apprentissage tout au long de la vie et l'employabilité durable dans diverses formes de travail. La réglementation de l'économie des plateformes, en particulier, nécessite des observations supplémentaires, car ce domaine n'en est encore qu'à ses débuts. En outre, son évolution constante exige une évaluation minutieuse afin d'éviter des conséquences involontaires. En trouvant des solutions par le biais du dialogue social, les parties prenantes du marché du travail doivent respecter la grande variété des traditions du dialogue social au niveau national. C'est précisément cette diversité qui renforce et favorise le dialogue social en tant qu'outil d'implication, de légitimité et de compromis. Il s'agit d'un élément essentiel pour promouvoir l'adhésion aux interventions politiques et à leur mise en œuvre. Il est significatif que les organisations de travailleurs s'organisent déjà là où elles ont un intérêt commun qu'elles doivent protéger, et que les syndicats et les plateformes dialoguent. Dans certains endroits, comme en France, les mécanismes formels de dialogue social sont adaptés pour mieux refléter la nature du travail et du secteur.

Certes, le dialogue social peut parfois être difficile et complexe. Pour obtenir des résultats durables, il faut une forte volonté politique, de la confiance, une coordination efficace, une allocation de ressources et d'autres facteurs connexes, de la part des gouvernements et de leurs partenaires sociaux. Le niveau de maturité des relations professionnelles et la culture qui l'accompagne, jouent également un rôle. En période de crise, des questions telles que la pandémie de Covid-19, la géopolitique, la crise énergétique et alimentaire, se disputent l'attention et la concentration des décideurs politiques.

Il est toutefois fortement recommandé aux représentants ou aux points focaux des fédérations d'employeurs dans les pays de prendre le temps de participer aux dialogues politiques sur l'économie de plateforme. Il s'agit d'un sujet politique de plus en plus important aux niveaux international, régional et national, et il serait essentiel d'influencer et de façonner les politiques ensemble, dès que possible, avec d'autres parties prenantes importantes.

Les gouvernements, les entreprises plateformes et les organisations d'employeurs et d'entreprises devraient collaborer pour offrir des informations et des données pertinentes et utiles afin de faciliter l'élaboration de politiques au niveau national

À mesure que le débat autour du travail sur plateforme et l'hétérogénéité des modèles d'entreprise, des expériences des travailleurs et de la prestation de services est mieux compris, les gouvernements et les entreprises plateformes disposent d'une plus grande marge de manœuvre pour partager des données afin de soutenir des recherches plus approfondies et le développement de solutions politiques qui peuvent être adaptées et mieux façonnées pour les marchés nationaux et régionaux. Il existe déjà, bien sûr, une quantité importante d'informations, de données et de recherches disponibles dans le domaine public qui peuvent soutenir ce travail. De plus, les entreprises plateformes ont démontré qu'elles étaient prêtes à partager des données lorsque cela est compatible avec les principes de confidentialité et d'anonymat, ce qui représente une opportunité pour des collaborations et des intégrations continues à plus grande échelle avec les agences statistiques.

Les organisations d'employeurs et d'entreprises doivent continuer à collaborer et à consulter l'Organisation internationale des Employeurs pour obtenir des orientations et des conseils techniques. Les experts de l'OIE ont suivi, façonné et surveillé la question de l'avenir du travail au cours de la dernière décennie et ont des connaissances, des prévisions et des conseils techniques à proposer, en particulier sur l'économie des plateformes, aux employeurs et au secteur privé. Son engagement actif auprès des Nations Unies, de l'Organisation internationale du travail, de l'OCDE, du G20 et d'autres forums en tant que voix mondiale des entreprises démontre l'efficacité de son travail de sensibilisation et son influence dans les débats politiques.

Les entreprises plateformes devraient rejoindre les organisations d'employeurs et d'entreprises ou collaborer avec elles au niveau national

Les organisations d'employeurs et d'entreprises ont naturellement des priorités concurrentes - et doivent tenir compte des préoccupations des nouveaux et des anciens membres. Alors qu'il existe des projets de propositions en Europe concernant l'application du droit européen de la concurrence aux conventions collectives, les organisations d'employeurs et d'entreprises établies peuvent fournir un mécanisme efficace de représentation et d'engagement, notamment lorsque les lois sur la concurrence et la lutte contre la concurrence mettent en garde les plateformes qui cherchent à collaborer en toute légitimité. De la même manière, les organisations d'employeurs et d'entreprises devraient être encouragées à considérer les plateformes comme la prochaine génération de membres et comme une opportunité de croissance à saisir.

Les organisations d'employeurs et d'entreprises sont au cœur de l'action sur le travail et les questions sociales au niveau national. En tant que partenaire social, les organisations d'employeurs et d'entreprises sont bien placées pour offrir des conseils techniques et pratiques sur les derniers développements en matière de législation nationale du travail, d'interventions politiques et de programmes. Les organisations d'employeurs et d'entreprises sont probablement au courant des dernières discussions et des développements politiques (ou de la planification) concernant le travail sur plateforme. Comme elles comprennent et parlent le langage des affaires et partagent les mêmes préoccupations, les organisations d'employeurs et d'entreprises peuvent proposer des services ou des opportunités qui pourront aider les entreprises plateformes à anticiper les exigences légales, à prendre des décisions plus éclairées et à avoir des opportunités d'influencer les développements politiques au niveau national. Il serait essentiel de commencer à impliquer les organisations

d'employeurs et d'entreprises dès le début, avant que les lois du travail ne commencent à être réformées ou que les politiques ne soient mises en œuvre.

En fonction de la nature de l'activité et des services fournis par la plateforme, il pourrait être intéressant de conjuguer les efforts et de faire équipe avec d'autres plateformes - en particulier les plus petites - afin de fournir des informations et des idées sur les défis auxquels elles sont confrontées. Cela aidera les organisations d'employeurs et d'entreprises à consolider et à transmettre la voix collective des entreprises plateformes aux décideurs politiques. Il est probable que des plateformes similaires soient confrontées à des défis communs. Il serait essentiel que les entreprises plateformes, qu'il s'agisse de plateformes de travail en ligne ou de plateformes géolocalisées, partagent leurs préoccupations et leurs défis avec les organisations d'employeurs et d'entreprises, qui peuvent à leur tour aider à faire pression, à défendre et à plaider en faveur des intérêts des plateformes. Cela aidera les décideurs politiques à mieux comprendre la nature de l'entreprise et l'impact qu'elle peut avoir sur la création d'emplois, afin d'aider les individus à mieux accéder aux opportunités économiques et commerciales.

ANNEXE I - Bibliographie

- Abraham, K. G., & Housemand, S. N.** (2019). *The Importance of Informal Work in Supplementing Household Income*. Kalamazoo, MI: W.E. Upjohn Institute for Employment Research. doi: <https://doi.org/10.17848/pb2019-18>
- Accenture** (2021). *Platforms Work Report Research with workers using the Uber app during the first year of the COVID-19 pandemic*. Accenture.
- Alaimo, V., Chaves, M., & Soler, N.** (2019). *El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: ¿Cómo garantizar los derechos de los trabajadores en la era digital?* Inter-American Development Bank. doi: <https://doi.org/10.18235/0002088>
- AlphaBeta** (2019). *Flexibility and Fairness: what matters to workers in the new economy*. AlphaBeta.
- alphaBeta** (2020). *Growing the Pie*. alphaBeta.
- AmCham Taiwan** (2021, March 8). *Do Gig Workers Want to be Employees? New Survey Results May Surprise You*. Retrieved from Taiwan Business Topics: <https://topics.amcham.com.tw/2021/03/uber-eats-food-delivery-survey/>
- Azuara, O., González, S., & Keller, L.** (2019). *Who drives on ride-hailing platforms in Latin America? A profile of Uber drivers in Brazil, Chile, Colombia and Mexico*. Inter-American Development Bank.
- Benenson Strategy Group and GS Strategy Group** (2020). *Findings from our recent survey of likely 2020 Voters and app-based Drivers*. Washington: Benenson Strategy Group & GS Strategy Group.
- Berger, T., Frey, C. B., Levin, G., & Danda, S. R.** (2018). *Uber happy? Work and Wellbeing in the "Gig Economy"*.
- Bolt** (2021). *Drivers Survey - April 2021 Platform work status Answers of 4,549 Bolt Drivers in France, Sweden, the Netherlands, Portugal, Croatia, Estonia, Lithuania and Latvia*. Bolt.
- Boston Consulting Group** (2011). *Adapting to Change*. Boston Consulting Group.
- Brookings Institution** (2022). *Delivering to Deserts: New data reveals the geography of digital access to food in the US*. Brookings Institution.
- Brown, et al.** (2022). *Buying access one trip at a time: Lower-income households and ride-hail*. *Journal of American Planning Association*.
- BusinessEurope** (2021, April 4). *First phase social partner consultation on possible action addressing the challenges related to working conditions in platform work. Consultation Response*. Brussels. Retrieved from https://www.buinessurope.eu/sites/buseur/files/media/position_papers/social/2021-04-06_platform_work_-_final_response_1st-phase_consultation_.pdf
- Carrasco, R., de la mano, M., & Padilla, J.** (2021). *The Private and Social Value of Flexible Work in Ride-Hailing Platforms*. Compass Lexecon.
- Coalition for Workforce Innovation** (2020). *National Survey of 600 Self-Identified Independent Contractors*. Coalition for Workforce Innovation.
- Copenhagen Economics** (2021). *The value of flexible work for local delivery couriers: Evidence from a novel, large-scale pan-European courier survey*. Retrieved from: <https://copenhageneconomics.com/wp-content/uploads/2021/12/copenhagen-economics-study-of-the-value-of-flexible-work-for-local-delivery-couriers.pdf>
- De Groen et al., W. P.** (2021). *Digital labour platforms in the EU Mapping and Business models*. Brussels: Publications Office of the European Union.
- Deloitte** (2019). *Delivering Growth, the impact of third-party platform ordering on restaurants*. London: Deloitte.

- Dhaka Tribune** (2017, December 31). *Lily promises a commute solution for women*. Retrieved from *Dhaka Tribune*: <https://archive.dhakatribune.com/magazine/weekend-tribune/2017/12/30/lily-commute-solution-women>
- Edelman Intelligence / Upwork Inc.** (2020). *Freelance Forward 2020*. Upwork.
- EMC Research** (2021). *California app-based rideshare and delivery drivery survey*. California.
- ESCP Business School** (2022, April 20). *Slasher culture and side hustles: getting to grips with the world of freelancing*. Retrieved from *The Choice*: <https://thechoice.escp.eu/choose-to-lead/slasher-culture-and-side-hustles-getting-to-grips-with-the-world-of-freelancing/>
- Eurofound** (2015). *New forms of employment*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- _____ (2021). *platform economy initiatives*. Retrieved from *platform economy repository*: <https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy/initiatives>
- _____ (2022, January 17). *Platform work: Skills use and skills development*. Retrieved from *Platform economy repository*: <https://www.eurofound.europa.eu/fr/data/platform-economy/dossiers/skills-use-and-skills-development>
- Commission européenne** (2021). Document de consultation - Deuxième phase de consultation des partenaires sociaux au titre de l'article 154 du TFUE sur une éventuelle action visant à relever les défis liés aux conditions de travail dans le cadre du travail via des plateformes. Commission européenne : <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=23655&langId=fr>
- European Commission** (2021, June 15). *Staff Working Document accompanying the consultation on working conditions*. Brussels. Retrieved from <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=24095&langId=en>
- Fanggidea, V., Sagala, M. P., & Ningrum, D. R.** (2016). *On-demand transport workers in Indonesia Towards understanding the sharing economy in emerging markets*. In *Transformations in Technology, Transformations in Work* (pp. 15-47). JustJobs Network Inc.
- Fos, V., Hamdi, N., Kalda, A., & Nickerson, J.** (2019). *Gig-Labour: Trading Safety Nets for Steering Wheels*. doi: <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3414041>
- Freelancer** (2021). *NASA & Freelancer Crowdsourcing the final frontier*. Retrieved from *freelancer.com*: <https://www.freelancer.com/nasa/about>
- Fundación ONCE and the ILO Global Business and Disability Network.** (2021, February). *An inclusive digital economy for people with disabilities*. Retrieved from https://www.ilo.org/global/topics/disability-and-work/WCMS_769852/lang--en/index.htm
- Future Forum** (2021). *Leveling the playing field in the hybrid workplace*. Retrieved from <https://futureforum.com/wp-content/uploads/2022/01/Future-Forum-Pulse-Report-January-2022.pdf>
- G20 Italy** (2021, June 23). *Fostering an inclusive, sustainable, and resilient recovery of labour markets and societies*. *G20 Labour and Employment Ministerial Declaration*. Catania.
- G7** (2019, June 7). *G7 Social Tripartite Declaration*. Retrieved from <https://www.elysee.fr/admin/upload/default/0001/05/ef44c36dbf6142c703578cd12db4dea4a142c1a7.pdf>
- OIT** (2021). *Emploi et questions sociales dans le monde 2021 : Le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*. Genève, Organisation internationale du travail.
- ILO** (2018). *Women and men in the informal economy: a statistical picture (third edition)*. Geneva: International Labour Office.
- OIT** (2019). *Déclaration du centenaire de l'OIT sur l'avenir du travail*. Organisations internationale du travail.

- _____ (2021). Les petites entreprises passent au numérique : Comment la numérisation peut entraîner une croissance productive pour les micro et petites entreprises. Genève. Organisation internationale du travail.
- International Telecommunications Union** (2020). *Measuring digital developments Facts and Figures 2020*. Geneva: International Telecommunications Union.
- IOE** (2019). *IOE Policy Paper on Industrial Relations and Independent Contractors*. Geneva: International Organization of Employers. Retrieved from <https://www.ioe-emp.org/index.php?elD=dumpFile&t=f&f=145795&token=d750774df83043c96b831a6adfa6f8d550cab264>
- Jackson, E.** (2020). *Availability of the Gig Economy and Long Run Labour Supply Effects for the Unemployed*. Retrieved from <https://drive.google.com/file/d/1q1P11aR8oGDy4znTO2GZiNAL-efn33fK/view>
- JPMorgan Chase & Co. Institute** (2019). *Bridging the Gap: How Families Use the Online Platform Economy to Manage their Cash Flow*. JPMorgan Chase & Co. Institute. Retrieved from <https://www.jpmorganchase.com/institute/research/labour-markets/report-bridging-the-gap>
- Kässi, O. e.** (2021). *How many online workers are there in the world? A data-driven assessment*. Open Research Europe. doi: <https://doi.org/10.12688/openreseurope.13639.4>
- Koustas, D. K.** (2018). *Consumption, Insurance and Multiple Jobs: Evidence from Rideshare Drivers*.
- Landier, A., Szomorou, D., & Thesmar, D.** (2016, March). *Working in the on-demand economy; an analysis of Uber-partners in France*.
- Lehdonvirta, V.** (2017, July 11). *Where are online workers located? The international division of digital gig work*. Retrieved November 17, 2021, from The ILabour Project: <https://ilabour.oii.ox.ac.uk/where-are-online-workers-located-the-international-division-of-digital-gig-work/>
- McKinsey Global Institute** (2015). *A labour market that works: connecting talent with opportunity in the digital age*. McKinsey Global Institute.
- _____ (2016). *Independent Work: Choice, Necessity and the Gig Economy*. McKinsey Global institute.
- _____ (2021). *The future of work after COVID-19*. McKinsey Global Institute.
- New Zealand Institute of Economic Research** (2020). *Economic Impact of Uber Eats Assessing the impact of Uber Eats on the restaurant sector and the wider New Zealand economy*. Auckland: NZIER.
- OECD** (2016). *New Forms of Work in the Digital Economy*. Paris: OECD.
- _____ (2018). *Good Jobs for All in a Changing World of Work: The OECD Jobs Strategy*. Paris: OECD Publishing. doi: <https://doi.org/10.1787/9789264308817-en>
- _____ (2019). *An Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation*. Paris: OECD Publishing. doi: <https://doi.org/10.1787/53e5f593-en>
- _____ (2019a). *Measuring Platform Mediated Workers*. Paris: OECD Publishing.
- _____ (2019b). *OECD Employment Outlook 2019: The Future of Work*. Paris: OECD Publishing.
- _____ (2019c). *Policy Responses to New Forms of Work*. Paris: OECD Publishing.
- _____ (2021). *Qu'ont fait les plateformes pour protéger les travailleurs pendant la crise du Coronavirus (COVID 19) ?* Paris: Publications OCDE.
- Online Labour Observatory** (2021). *The Online Labour Index 2020*. Retrieved from Online Labour Observatory: <http://onlinelabourobservatory.org/oli-supply/>
- Oxford University** (2018). *Uber Happy? Work and well-being in the "gig economy"*. Retrieved from: https://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/201809_Frey_Berger_UBER.pdf





- Pesole, A., Urzi Brancati, M., Fernandez Macias, E., Biagi, F., & Gonzalez Vazquez, I.** (2018). *Platform Workers in Europe Evidence from the COLLEEM Survey*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Public First.** (2021). *Good Work Report*. Public First.
- Ramachandran, S., & Raman, A.** (2021). *Unlocking Jobs in the Platform Economy: Propelling India's Post-Covid Recovery*. OLA Mobility Institute.
- Schmidt, F.** (2017). *Digital Labour Markets in the Platform Economy: Mapping the political challenges of Crowd Work and Gig Work*. Friedrich Ebert Stiftung, Division for Economic and Social Policy.
- Schwellnus, C., Geva, A., Pak, M., & Veiel, R.** (2019). *Gig economy platforms: Boon or Bane?* OECD, OECD Economics Department. Paris: OECD. doi: <https://dx.doi.org/10.1787/fdb0570b-en>
- Soto, A. D.** (2020). *Technology and the future of work in emerging economies: What is different?* Paris: OECD Publishing.
- Staffing Industry Analysts** (2020). *The Gig Economy and Talent Platforms*. Mountain View, CA: Staffing Industry Analysts.
- Stephany, F., Kässi, O., Rani, U., & Lehdonvirta, V.** (2021). *Online Labour Index 2020: New ways to measure the world's remote freelancing market*. *Big Data & Society*. doi: <https://doi.org/10.1177/205395172111043240>
- Tam, L., & Triandafyllidou, A.** (2021). *An unlikely stepping stone? Exploring how platform work shapes newcomer integration*. *Transitions: Journal of Transient Migration*, 11-29. doi: https://doi.org/10.1386/tjtm_00029_1
- Taeihagh, A.** 2017. "Crowdsourcing, Sharing Economies and Development." *Journal of Developing Societies*, 33(2): 1912–1922.
- Thies, W., Ratan, A., and Davis, J.** 2011. "Paid Crowdsourcing as a Vehicle for Global Development." in *Proceedings of the ACM CHI Workshop on Crowdsourcing and Human Computing, May, 1-4*.
- Uber & Public First** (2020). *The impact of Uber in the UK. How urban mobility has been transformed*. Uber.
- Uber** (2020). *Analysis on impacts of driver reclassification*. Uber.
- _____ (2021). *2021 ESG Report*. Uber.
- _____ (2021a). *The Impact of Uber in Canada How Uber has transformed the on-demand economy*. Uber.
- _____ (2021). *Assessing the impact of courier reclassification in Geneva 1 year on: restaurant demand and work opportunities fail to recover*. Retrieved from: <https://medium.com/uber-under-the-hood/assessing-the-impact-of-courier-reclassification-in-geneva-1-year-on-restaurant-demand-and-work-b85ac573b804>
- Uber Eats** (2020). *Consultation des livreurs Édition 2020*. Paris: Uber Eats.
- UC Davis** (2021). *Ridehailing demand is resilient among low-income travellers during the COVID-19 pandemic*. National Center for Sustainable Transportation.
- Universidad del Pacifico** (2019). *The impact of digital savings account on savings and welfare: Evidence from gig-economy workers in Peru*.
- University of Toronto** (2021). *Freelance Satisfaction Index*. Toronto, Canada.
- Victorian Department of Premier and Cabinet** (2019). *Inquiry into Victorian on-demand workforce*. Victoria, Australia.
- WEC** (2019). *Social Impact Report*. Brussels: World Employment Confederation.
- _____ (2020). *Social Impact Report 2020*. Brussels: World Employment Confederation.

- _____ (2021). Retrieved from *Social Innovation Stories*: <https://www.socialinnovationstories.org/wec-case-studies>
- _____ (2021). *Economic Report 2021*. Brussels: World Employment Confederation.
- _____ (2021a). *Social Impact Report 2021 - A Labour Market for All: Workers' Stories*. Brussels: World Employment Confederation.
- _____ (2021b). *WEC Overview of Members' initiatives on the Covid-19 crisis*. Retrieved from www.wecglobal.org: <https://infowecglobal.sharepoint.com/:x/g/ERdRZ8A41FLsoDqLNdLdmoBxrJkD4s5rjxuv0xG7WKd7w?e=3b9XiN>
- _____ (2021d). *Code of Conduct*. Retrieved from *World Employment Confederation*: <https://wecglobal.org/world-employment-confederation-global/code-of-conduct-2/>
- WEC-Europe & UNI Europa** (2018). *OnlineTalent PLatforms, Labour Market Intermediaries and the Changing World of Work*. Brussels.
- WEF** (2020). *The Charter of Principles for Good Platform Work*. World Economic Forum.
- _____ (2020a). *The Promise of Platform Work: Understanding the Ecosystem*. Geneva: World Economic Forum.
- Banque mondiale.** (2019). *Rapport sur le développement dans le monde 2019 : Le travail en mutation*. Washington DC : Banque mondiale. doi : 10.1596/978-1-4648-1328-3
- Yale University** (2017). *Quantifying the value of flexibility for Uber's Driver-Partners*. Retrieved from: <https://medium.com/uber-under-the-hood/quantifying-the-value-of-flexibility-for-ubers-driver-partners-29395a3f1888>
- Younger, J.** (2021). *Global Study on Freelancing*.
- Wolt** (2022). *Algorithmic Transparency Report*. Retrieved from: <https://explore.wolt.com/en/fin/transparency>






A powerful
and balanced
voice for business

International Organisation of Employers
Organisation Internationale des Employeurs
Organización Internacional de Empleadores
Avenue Louis-Casali 71 – CH-1216 Geneva
T +41 22 929 00 00 F +41 22 929 00 01

-  ioe@ioe-emp.com | ioe-emp.org
-  [@ioevoice](https://twitter.com/@ioevoice), [@oievoz](https://twitter.com/@oievoz), [@oievoix](https://twitter.com/@oievoix)
-  [International Organisation of Employers \(IOE\)](https://www.linkedin.com/company/international-organisation-of-employers)
-  [@internationalorganisationofemployers](https://www.facebook.com/internationalorganisationofemployers)



World Employment Confederation
Tour & Taxis Building - Avenue du Port 86c - Box 302,
1000 Brussels - Belgium

-  www.wecglobal.org
-  [@WECglobal](https://twitter.com/@WECglobal)
-  [World Employment Confederation](https://www.linkedin.com/company/world-employment-confederation)