



Organisation  
internationale  
du Travail



# Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail

## Pour un travail décent dans le monde en ligne



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

# Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail

Pour un travail décent  
dans le monde en ligne

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole n° 2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être envoyée à l'adresse suivante: Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: [rights@ilo.org](mailto:rights@ilo.org). Ces demandes seront toujours les bienvenues.

Bibliothèques, institutions et autres utilisateurs enregistrés auprès d'un organisme de gestion des droits de reproduction ne peuvent faire des copies qu'en accord avec les conditions et droits qui leur ont été octroyés. Visitez le site [www.ifrro.org](http://www.ifrro.org) afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

---

*Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail: pour un travail décent dans le monde en ligne*  
Genève, Bureau international du Travail, 2019

ISBN 978-92-2-031027-4 (imprimé)

ISBN 978-92-2-031028-1 (pdf Web)

Egalement disponible en anglais: *Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world*, ISBN 978-92-2-031024-3 (imprimé), ISBN 978-92-2-031025-0 (pdf Web), Genève, 2018; et en espagnol: *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*, ISBN 978-92-2-133118-6, ISBN 978-92-2-133119-3 (pdf Web), Genève, 2019.

---

Données de catalogage avant publication du BIT

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du Travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs, et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du Bureau international du Travail aucune appréciation favorable ou défavorable.

Pour plus d'information sur les publications ou les produits numériques du BIT, consultez notre site Web [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns).

Cette publication a été réalisée par l'Unité de gestion de la production  
des publications (PRODOC) du BIT.

*Création graphique, conception typographique, mise en pages, lecture et correction d'épreuves,  
impression, édition électronique et distribution.*

PRODOC veille à utiliser du papier provenant de forêts gérées d'une façon qui est respectueuse  
de l'environnement et socialement responsable.

Code: DTP-BIP-ICA

# PRÉFACE

L'apparition des plateformes de travail numérique constitue l'une des principales transformations qu'a connues le monde du travail ces dix dernières années. Cette nouvelle forme de travail a bouleversé non seulement les modèles économiques existants, mais aussi les modalités d'emploi sur lesquelles ces modèles reposaient. Le travail par l'intermédiaire de plateformes offre aux travailleurs la possibilité de travailler depuis n'importe où et n'importe quand et d'exécuter les tâches qui leur conviennent. Toutefois, il comporte également des risques, notamment en termes de statut d'emploi, selon qu'ils reçoivent un revenu adéquat et bénéficient de protection sociale et d'autres avantages. La comparaison des perspectives qu'offre le travail de plateforme et des risques qu'il comporte conduit à s'interroger sur les motivations qui expliquent que les travailleurs choisissent cette forme de travail. Ces motivations sont-elles les mêmes dans toutes les régions du monde? Quelles sont les conséquences de cette forme de travail pour les personnes qui la pratiquent?

Pour répondre à certaines de ces interrogations, le Département de la recherche du BIT, en coopération avec le Service des marchés du travail inclusifs, des relations professionnelles et des conditions de travail (INWORK), a conduit en 2015 et 2017 deux enquêtes couvrant 3 500 travailleurs répartis dans 75 pays du monde et travaillant par l'intermédiaire de cinq grandes plateformes de microtravail d'envergure mondiale. Les résultats des enquêtes ont été complétés par des entretiens approfondis et par les conclusions d'autres enquêtes qualitatives, menées par des chercheurs du syndicat IG Metall. Les enquêtes du BIT portaient sur les plateformes de microtravail, par l'intermédiaire desquelles des entreprises et d'autres clients font appel à une main-d'œuvre vaste et flexible («la foule») dispersée dans le monde entier pour qu'elle exécute des tâches courtes et simples, relevant généralement du travail de bureau, en contrepartie d'une rémunération à la tâche ou à la pièce.

Ce rapport s'appuie sur les résultats de ces enquêtes et fournit l'une des premières études comparatives des conditions de travail sur les plateformes de microtravail. Il décrit les principales caractéristiques et motivations des travailleurs et met en lumière des points communs et des différences entre les travailleurs du Nord et ceux du Sud. Il analyse ces conditions de travail et propose une série de recommandations de nature à les améliorer.

Cette publication sera utile à l'Initiative du centenaire de l'OIT sur l'avenir du travail et viendra à l'appui des travaux de la Commission mondiale sur l'avenir du travail, une commission indépendante établie par le Directeur général du BIT en août 2017. Les opinions exprimées sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement les vues du BIT.



Damian Grimshaw  
Directeur, Département de la recherche



# TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉFACE</b> .....	<b>.iii</b>
<b>REMERCIEMENTS</b> .....	<b>.xi</b>
<b>RÉSUMÉ ANALYTIQUE</b> .....	<b>.xiii</b>
<hr/>	
<b>CHAPITRE 1 INTRODUCTION</b> .....	<b>1</b>
1.1 QU'EST-CE QUE LE <i>CROWDWORK</i> ?.....	4
1.2 HISTOIRE ET ORIGINE DES PLATEFORMES DE <i>CROWDWORKING</i> . ....	4
1.3 LE <i>CROWDWORK</i> EST-IL UNE NOUVELLE FORME DE TRAVAIL?.....	6
1.4 QU'ENTEND-ON PAR PLATEFORMES DE MICROTRAVAIL? .....	7
1.5 STRUCTURE DU TRAVAIL: LA GESTION ALGORITHMIQUE DES RESSOURCES HUMAINES .	8
<hr/>	
<b>CHAPITRE 2 LES PRINCIPALES PLATEFORMES DE MICROTRAVAIL</b> .....	<b>13</b>
2.1 DESCRIPTION DES PLATEFORMES .....	13
2.1.1 Modalités d'emploi.....	13
2.1.2 Modèles économiques .....	15
2.1.3 Spécialisation des plateformes.....	15
2.2 DESCRIPTION DU TRAVAIL RÉALISÉ PAR L'INTERMÉDIAIRE DE PLATEFORMES .....	16
2.3 CONDITIONS DE SERVICE IMPOSÉES PAR LES PLATEFORMES .....	23
2.3.1 Des contrats d'adhésion peu intelligibles .....	23
2.3.2 Les documents contenant les conditions de service: un moyen pour faire progresser les droits des travailleurs .....	25
<hr/>	
<b>CHAPITRE 3 QUEL EST LE PROFIL DES MICROTRAVAILLEURS?.....</b>	<b>29</b>
3.1 COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE .....	31
3.2 PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES MICROTRAVAILLEURS .....	33
3.3 MOTIVATIONS DES MICROTRAVAILLEURS .....	38
3.4 PRINCIPALE SOURCE DE REVENU .....	42
<hr/>	
<b>CHAPITRE 4 QUELLE EST LA SITUATION DES MICROTRAVAILLEURS?.....</b>	<b>49</b>
4.1 RÉMUNÉRATION .....	49
4.2 ACCÈS AUX PRESTATIONS DE SÉCURITÉ SOCIALE.....	60

4.3	INSUFFISANCE DU TRAVAIL DISPONIBLE. . . . .	62
4.4	TEMPS DE TRAVAIL ET ÉQUILIBRE ENTRE VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PRIVÉE. . . . .	68
<b>CHAPITRE 5 RISQUES ET OPPORTUNITÉS POUR LES MICROTRAVAILLEURS. . . . .</b>		<b>75</b>
5.1	REJETS, OPACITÉ ET NON-PAIEMENT DU TRAVAIL EFFECTUÉ . . . . .	75
5.2	ABSENCE DE COMMUNICATION, DE RÉACTION ET DE REPRÉSENTATION . . . . .	82
5.3	CONTENU DU TRAVAIL ET INADÉQUATION DES COMPÉTENCES. . . . .	86
5.4	LE MICROTRAVAIL EST-IL LE MEILLEUR MOYEN DE TIRER PARTI DE LA MAIN-D'ŒUVRE QUALIFIÉE DES PAYS EN DÉVELOPPEMENT? . . . . .	92
<b>CHAPITRE 6 POUR UN TRAVAIL DÉCENT DANS LE MONDE EN LIGNE . . . . .</b>		<b>101</b>
6.1	EXEMPLES D'INITIATIVES PRISES POUR AMÉLIORER LES PLATEFORMES DE MICROTRAVAIL . . . . .	102
6.1.1	Turkopticon . . . . .	102
6.1.2	Les directives Dynamo à l'attention des universitaires proposant des tâches sur AMT . . . . .	103
6.1.3	FairCrowdWork.org . . . . .	104
6.1.4	Le code de conduite du <i>crowdsourcing</i> et le bureau de médiation . . . . .	105
6.1.5	Encourager les clients à améliorer la rémunération et les conditions de travail: une stratégie naissante . . . . .	106
6.2	AMÉLIORER LES CONDITIONS DE SERVICE DES PLATEFORMES . . . . .	107
6.2.1	Compte et profil des travailleurs. . . . .	107
6.2.2	Vérification et paiement du travail effectué. . . . .	108
6.2.3	Respect de la vie privée, de la sécurité et du bien-être des travailleurs . . . . .	110
6.2.4	Droits légaux des travailleurs. . . . .	112
6.3	QUE POUVONS-NOUS FAIRE? 18 RECOMMANDATIONS POUR RENDRE LE MICROTRAVAIL PLUS JUSTE . . . . .	113
6.4	TROIS PRÉCONISATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR ADAPTER LA PROTECTION SOCIALE AU TRAVAIL DE PLATEFORME . . . . .	118
<b>BIBLIOGRAPHIE . . . . .</b>		<b>123</b>
<b>ANNEXE I . . . . .</b>		<b>131</b>
<b>ANNEXE II . . . . .</b>		<b>137</b>

---

**FIGURES**

1.1	Classification des plateformes de travail numérique . . . . .	5
2.1	Exemple de tâche d'accès à des contenus . . . . .	18
2.2	Exemple de tâche de vérification et validation . . . . .	19
2.3	Exemple de tâche exécutée pour les besoins de l'apprentissage automatique . . . . .	20
2.4	Exemple de tâche de transcription . . . . .	21
2.5	Exemple de tâche de création de contenus . . . . .	22
3.1	Couverture régionale des deux enquêtes et répartition des microtravailleurs qui ont répondu à l'enquête de 2017 . . . . .	32
3.2	Répartition régionale des microtravailleurs, selon la plateforme . . . . .	33
3.3	Répartition des microtravailleurs par sexe, selon la plateforme. . . . .	34
3.4	Répartition des microtravailleurs par âge, toutes plateformes confondues . . . . .	34
3.5	Répartition des microtravailleurs par tranche d'âge et par sexe, toutes plateformes confondues . . . . .	35
3.6	Niveau d'études des microtravailleurs, selon la plateforme . . . . .	37
3.7	Ancienneté des microtravailleurs, selon la plateforme . . . . .	38
3.8	Principales motivations expliquant le choix du microtravail, selon la plateforme . . . . .	39
3.9	Etat de santé général des microtravailleurs, selon la plateforme. . . . .	40
3.10	Principale activité avant l'exercice du microtravail, par sexe, 2017 . . . . .	42
3.11	Principale source de revenu, selon le sexe et selon la plateforme, 2017 . . . . .	43
3.12	Quelle affirmation décrit le mieux votre statut dans votre autre emploi, selon la plateforme. . . . .	44
3.13	Profession des microtravailleurs exerçant une autre activité, par région, 2017 . . . . .	45
3.14	Satisfaction vis-à-vis du microtravail, selon la plateforme, 2017. . . . .	46
4.1	Distribution du travail horaire rémunéré et non rémunéré, selon la plateforme, 2017 . . . . .	52
4.2	Distribution du travail horaire rémunéré et non rémunéré parmi les microtravailleurs indiens et américains d'AMT . . . . .	54
4.3	Distribution du travail horaire rémunéré et non rémunéré parmi les microtravailleurs indiens et américains d'AMT, après correction en fonction de la PPA et en termes réels . . .	56



4.4	Part de différentes sources de revenu dans le budget, selon la source de revenu principale, 2017	59
4.5	Précarité financière des microtravailleurs, par région, 2017	60
4.6	Emploi, sous-emploi et recherche d'emploi, selon la plateforme	63
4.7	Raisons empêchant les microtravailleurs de travailler davantage en microtravail, selon la plateforme	64
4.8	Nombre de plateformes de microtravail utilisées au cours du mois écoulé, selon la plateforme	67
4.9	Intensité du microtravail, selon le genre, 2017	69
4.10	Intensité du microtravail pour les parents de jeunes enfants, selon le genre, 2017	71
5.1	Proportion des travaux refusés, selon la plateforme, 2017	77
5.2	Réponses à la question «Estimez-vous que les rejets se justifiaient?», selon la plateforme	78
5.3	Parmi les plateformes suivantes, lesquelles vous offrent une protection ou constituent un espace permettant de parler de vos problèmes ou de demander des conseils en lien avec le microtravail? (selon la plateforme, 2017)	85
5.4	Répartition par discipline des travailleurs de pays en développement ayant un niveau d'études élevé, 2017	93
5.5	Exemple de tâches offertes sur une plateforme de microtravail	95

## TABLEAUX

3.1	Echantillon des enquêtes, nombre de répondants par plateforme	30
4.1	Rémunération horaire selon les plateformes	50
4.2	Accès à diverses formes de prestations de sécurité sociale, selon la source de revenu principale (pourcentage de personnes couvertes)	62
5.1	Types de tâches exécutées sur les plateformes, selon le niveau d'études, 2017	87
A1.1	Nombre d'observations, par plateforme et par pays, enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 et 2017	131
A1.2	Résultats des régressions, AMT. Variable dépendante: log de la rémunération horaire tenant compte du travail rémunéré et non rémunéré	133
A1.3	Résultats des régressions, AMT. Variable dépendante: log de la rémunération horaire tenant compte du travail rémunéré et non rémunéré	134

A2.1 Participants à l'enquête, par plateforme, 2015 (1 <sup>re</sup> enquête) . . . . .	139
A2.2 Participants à l'enquête, par plateforme, 2017 . . . . .	140

---

## ENCADRÉS

4.1 Juste rémunération et rétribution éthique: l'exemple de Prolific . . . . .	53
5.1 Modération de contenus: le sale boulot des réseaux sociaux . . . . .	90



# REMERCIEMENTS

Ce rapport a été coordonné par le Département de la recherche du BIT en collaboration avec le Service des marchés du travail inclusifs, des relations professionnelles et des conditions de travail (INWORK) du BIT, Genève, et le syndicat IG Metall, Francfort. Les auteurs en sont, par ordre alphabétique: Janine Berg (BIT), Marianne Furrer (BIT), Ellie Harmon (Encountering Tech), Uma Rani (BIT) et M. Six Silberman (IG Metall). Christina Behrendt (BIT) a apporté sa contribution aux parties sur la protection sociale.

Les conclusions de l'enquête décrites dans ce rapport ont été présentées à l'occasion de plusieurs conférences et ateliers au cours de l'année écoulée. Nous tenons à remercier les personnes qui ont participé à ces événements pour les commentaires et suggestions qu'elles ont faits et qui nous ont été d'une grande utilité lors de la rédaction. Miriam Cherry, de l'Université Saint Louis, a formulé de précieux commentaires, de même que plusieurs collègues du BIT, à savoir Anna Biondi, Ekkehard Ernst, Damian Grimshaw et Susan Hayter. Nous les en remercions vivement. Pour ce qui est du BIT, nous remercions plus particulièrement Damian Grimshaw, Philippe Marcadent et Deborah Greenfield pour leur appui dans la recherche menée par le BIT sur le travail numérique. Nous exprimons également notre reconnaissance à Christiane Benner et Vanessa Barth, du syndicat IG Metall, à Sylvia Kuba, de la Chambre du travail autrichienne (Arbeiterkammer – AK), et à Karin Zimmermann, de la Confédération syndicale autrichienne, pour leur vision et leur appui afin de faire progresser le projet Fair Crowd Work.

Par ailleurs, cette étude n'aurait pas vu le jour sans la contribution des 3 500 personnes qui ont pris sur leur temps pour apporter des réponses détaillées à l'enquête et nous fournir d'incalculables données quantitatives et qualitatives. Ce rapport a également été enrichi par les entretiens réalisés via Skype avec 21 répondants à l'enquête et par les informations fournies par les 256 travailleurs qui ont répondu consciencieusement à l'enquête conduite par IG Metall pour les besoins du projet Fair Crowd Work. Nous adressons des remerciements spéciaux à Anatazija Aleksic, Vinit R. Agarwal, Fankam Tekem Bill Franky, Renee Cheng, Allison Hart et Wilson David Osorio Betancourth, qui ont mis des photographies à notre disposition pour la page de couverture et l'intérieur du rapport. Nous remercions par ailleurs les cinq plateformes de microtravail qui nous ont permis de publier les enquêtes, ainsi que SoundRocket, un institut de recherche spécialisé en sciences sociales, pour l'aide qu'il nous a apportée lors de la conception du questionnaire et de la passation des enquêtes via les plateformes.

L'équipe remercie les collègues du BIT sans qui ce rapport n'aurait jamais été publié, à savoir Judy Rafferty, qui a permis le bon déroulement du processus de production, Laura Finkelstein et Thuy Nguyen Couture pour leur soutien administratif, Alison Irvine pour la négociation des droits d'auteur et l'Unité de gestion de la production des publications (PRODOC), qui s'est chargée de la conception, de la mise en pages et de la production du rapport.

La traduction de ce rapport a été rendue possible grâce au soutien financier du gouvernement français dans le cadre de l'accord de coopération entre la France et l'OIT (2015-2019). Nous remercions notre collègue Guillaume Delautre du Département de la recherche du BIT qui a coordonné la production de cette version du rapport et Isabelle Croix qui l'a traduit.

# RÉSUMÉ ANALYTIQUE

L'une des transformations les plus significatives du monde du travail de cette dernière décennie participe de l'émergence des plateformes de travail numérique. Il peut s'agir soit de plateformes en ligne externalisant le travail via un appel lancé à une «foule» dispersée géographiquement, soit de plateformes reposant sur des applications et attribuant le travail à des individus se trouvant dans une zone géographique précise. Si les plateformes de travail numérique sont le fruit d'avancées technologiques, le travail effectué sur ces plateformes présente des modalités semblables à celles qui existent depuis longtemps avec, pour seule différence, l'intervention d'un outil numérique servant d'intermédiaire.

Ce rapport présente les résultats d'une enquête du BIT qui a examiné les conditions de travail de 3 500 travailleurs vivant dans 75 pays différents du monde entier et travaillant sur cinq plateformes anglophones de microtravail. Une plateforme de microtravail est un type de plateforme de travail sur Internet qui permet aux entreprises et autres clients d'avoir accès à une vaste main-d'œuvre flexible (*crowd*) qui va exécuter des petites tâches pouvant être effectuées à distance au moyen d'un ordinateur et d'une connexion à Internet. Ces tâches sont diverses, à savoir l'identification, la transcription ou l'annotation d'images; la modération de contenus; la collecte et le traitement de données; la transcription audio et vidéo; et la traduction. Les donneurs d'ordre font appel aux plateformes pour poster de grandes quantités de tâches à accomplir; les travailleurs choisissent ces dernières et sont rémunérés à la tâche ou au travail accompli. Les plateformes reversent aux travailleurs le prix indiqué par le client dont ils déduisent leur commission.

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

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

### Qui sont les travailleurs des plateformes numériques?

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

### Les raisons qui incitent à travailler sur les plateformes numériques

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

### Quelle est la situation des travailleurs?

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

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

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



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

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

### *Travail flexible avec des horaires de travail atypique*

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

### *Inadéquation des compétences et absence de perspectives de carrière*

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

### *Absence de prestations sociales*

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

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

### *Communication et rémunération*

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

### **Pour un travail décent dans le monde en ligne**

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

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

Bien que ces efforts soient très prometteurs, il ne faudrait pas sous-estimer les difficultés qu'il y a à réglementer le travail effectué sur des plateformes aux quatre coins du monde. Il n'existe actuellement pas de réglementation gouvernementale régissant les plateformes

de travail numérique; ce sont au contraire les plateformes elles-mêmes qui fixent les conditions de travail dans leurs conditions de service.

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

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

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

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



Microtravailleur, Italie

© Fankam Tekem Bill Francky

# CHAPITRE 1

## Introduction

*C'est une forme de travail qui va sans aucun doute beaucoup se développer à l'avenir. Si une sorte d'équité était assurée dans les premiers stades, ce serait une bonne chose pour l'avenir.* (Répondant travaillant via AMT, Etats-Unis)

Les inquiétudes au sujet de l'avenir du travail se sont beaucoup concentrées sur la question de savoir si la technologie allait remplacer les travailleurs humains et sur ce qu'il adviendrait alors de l'excédent croissant de main-d'œuvre qui en résulterait au niveau mondial. On s'est en revanche moins intéressé à la nature des emplois qui seraient créés et à la question de savoir s'ils seraient «décent». Selon la définition du Bureau international du Travail (BIT), un travail décent est un travail productif, qui garantit une égalité des chances et de traitement aux femmes et aux hommes. Il est convenablement rémunéré, s'exerce dans de bonnes conditions de sécurité et permet aux familles de bénéficier d'une protection sociale; il offre aux travailleurs la possibilité de s'épanouir et leur permet d'exprimer leurs préoccupations, de s'organiser collectivement et de prendre part à des décisions qui influent sur leur vie professionnelle.

Le travail par l'intermédiaire de plateformes numériques est à la fois nouveau et emblématique de ce que le travail est appelé à devenir. Il peut prendre la forme d'un travail effectué via des plateformes numériques en ligne (généralement connu sous le nom de *crowdwork*) ou d'un travail distribué par des plateformes locales via des applications (*apps*).

Le microtravail sur plateforme est apparu au début des années 2000, à une époque où Internet était en plein essor et où l'intervention humaine était indispensable à l'exécution des tâches nécessaires au bon fonctionnement des industries numériques. Les travailleurs peuvent exercer leur activité depuis n'importe quel pays du monde à condition d'avoir une connexion fiable à Internet. Les emplois exercés ainsi vont de tâches sophistiquées telles que la programmation informatique, l'analyse de données et la conception graphique à des «microtâches» de bureau relativement simples.

Si le *crowdwork* est le produit du progrès technologique, dans les économies industrialisées il représente aussi un retour au travail occasionnel que l'on pensait appartenir au passé, tandis que dans les pays en développement les microtravailleurs viennent grossir les rangs de la main-d'œuvre occasionnelle. Il échappe en effet le plus souvent à la réglementation du travail, si bien que ceux qui l'exercent ne décident pas vraiment quand ils

peuvent travailler et n'ont que peu d'influence sur leurs conditions de travail. En outre, ils n'ont guère de possibilités de recours lorsqu'ils sont victimes d'un traitement abusif.

Le présent rapport s'intéresse plus précisément à une forme particulière de plateformes numériques, à savoir les plateformes de microtravail, qui permettent aux entreprises d'accéder à une main-d'œuvre à la fois abondante et flexible pour l'exécution de petites tâches de bureau, souvent répétitives. Il constitue l'une des premières études comparatives sur les conditions de travail qui règnent sur cinq plateformes anglophones particulièrement importantes. Il s'appuie sur deux enquêtes réalisées par le BIT en 2015 et 2017 concernant les modalités d'emploi des travailleurs de plateforme, leur parcours professionnel et leur sécurité financière, et présente une analyse des conditions de travail selon sept dimensions: rémunération, protection sociale, disponibilité du travail, intensité du travail, cas de rejet et de non-paiement du travail effectué, communication des microtravailleurs avec les clients et les opérateurs de la plateforme et type de travail exécuté. Les conclusions qui en émergent mettent en lumière les avantages mais aussi les inconvénients du microtravail. L'étude, dont le champ est mondial puisque ces travailleurs se trouvent aussi bien dans les pays «développés» que dans les pays «en développement», met en lumière des points communs et des différences entre les travailleurs du Sud et ceux du Nord. Les résultats sont complétés par des données et informations issues de petites enquêtes conduites par IG Metall (le syndicat allemand de la métallurgie) et Encountering Tech, avec le soutien financier de la Chambre du travail autrichienne (Arbeiterkammer – AK). Ces enquêtes (que nous dénommerons dans la suite du rapport «l'enquête IGM») ont été menées entre décembre 2016 et mars 2017.

Ce premier chapitre présente brièvement le microtravail, décrivant le concept, ses origines et la structure du travail. Le deuxième chapitre fournit davantage de détails sur le fonctionnement des plateformes de microtravail, plus précisément sur la nature de leurs relations d'emploi avec les travailleurs, sur leur modèle économique, ainsi que sur les méthodes employées pour publier et exécuter les tâches. Ce chapitre présente également une typologie qui définit dix catégories de microtâches à partir de données d'enquête. Il se termine par une analyse des conditions de service appliquées par les plateformes. Il apporte ainsi un éclairage supplémentaire sur la structure et la définition du microtravail.

Le chapitre 3 décrit certaines des caractéristiques élémentaires des microtravailleurs et de leurs motivations à partir des deux enquêtes conduites par le BIT en 2015 et 2017 et de données et informations issues de l'enquête IGM.

Les chapitres 4 et 5 portent sur les principaux résultats des enquêtes, présentant une analyse des conditions de travail sur cinq plateformes: Mechanical Turk d'Amazon (AMT), CrowdFlower, Clickworker, Microworkers et Prolific. Le chapitre 4 est structuré suivant quatre dimensions des conditions de travail des microtravailleurs: la rémunération, la protection sociale, la disponibilité du travail, ainsi que l'intensité du travail et son incidence sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Le chapitre 5 présente une analyse des risques de rejet et de non-paiement des tâches exécutées auxquels sont confrontés les microtravailleurs, ainsi qu'un examen de leurs possibilités de communication avec les clients. Il aborde également les débouchés qu'offre le microtravail, le type de tâches exécutées et les perspectives des microtravailleurs en termes de développement de carrière. Les nombreuses données quantitatives et qualitatives analysées fournissent un éclairage

sur les conditions de travail, les perceptions que les travailleurs en ont, ainsi que sur les avantages et inconvénients de cette forme de travail.

Le chapitre 6 présente une analyse des résultats des enquêtes en les resituant dans un contexte économique plus large et formule des recommandations pour l'avenir. Il décrit des actions menées pour améliorer les conditions de travail, souvent à l'initiative des travailleurs eux-mêmes, des chercheurs et des partenaires sociaux. Enfin, le rapport présente une série de 18 recommandations qui permettraient de rendre le microtravail plus équitable et 3 préconisations à suivre pour améliorer la protection sociale des microtravailleurs.

## 1.1 QU'EST-CE QUE LE *CROWDWORK*?

Employé pour la première fois en 2005 par Jeff Howe, journaliste au magazine *Wired*, le terme *crowdsourcing* désigne le fait de confier l'exécution d'un travail autrefois effectué par un agent précis (qu'il s'agisse d'un salarié, d'un travailleur indépendant ou d'une entreprise) à un ensemble vaste et indéfini de personnes en lançant un appel ouvert, généralement par l'intermédiaire d'Internet (Howe, cité dans Safire, 2009; voir également Howe, 2006).

Formé à partir des mots *crowd* (foule) et *outsourcing* (externalisation), le terme *crowdsourcing* renvoie directement aux motivations économiques qui conduisent les entreprises à recourir à cette forme de travail – moins cher et à la demande. L'existence de communautés de travailleurs couvrant plusieurs fuseaux horaires offre aux entreprises la possibilité de faire réaliser des projets à tout moment du jour ou de la nuit, et la grande taille de ces communautés garantit une exécution rapide des tâches. En tirant parti du pouvoir de «la foule», une entreprise peut avoir accès à des milliers d'individus susceptibles, par exemple, de traiter d'énormes volumes de données en un temps relativement court et ne contracte aucune obligation vis-à-vis d'eux. Ces travailleurs ne sont pas des salariés au bénéfice d'un contrat, en dehors de la tâche précise qu'ils ont à exécuter. De surcroît, comme souligné plus loin dans ce rapport, les habitants de pays où le coût de la vie est relativement faible comme l'Inde ou d'autres pays en développement sont souvent prêts à travailler en contrepartie d'une rémunération plus faible que celle exigée par les personnes vivant dans des pays où le coût de la vie est plus élevé, comme les Etats-Unis et les pays d'Europe.

Depuis toujours, on considère que la «foule» comprend des amateurs qui ne méritent peut-être pas de percevoir une rémunération «de niveau professionnel». Dans son article sur le *crowdsourcing*, Howe décrit la nouvelle concurrence à laquelle ont dû faire face les photographes professionnels lorsque des sites comme iStockPhoto ont commencé à concéder des licences sur des photos réalisées par une multitude de photographes amateurs. Même si les photos en question étaient sans doute de moins bonne qualité que des travaux traditionnels d'un point de vue artistique ou professionnel, elles étaient souvent «suffisamment bonnes» pour répondre aux besoins de bon nombre d'entreprises (Howe, 2006). Il est toutefois possible que le microtravail ne conserve pas complètement ce caractère amateur. Les plateformes de microtravail contemporaines offrent en effet souvent un ensemble de «qualifications» professionnelles et de mécanismes d'évaluation



qui permettent aux entreprises de sélectionner des travailleurs dotés de l'expérience ou des compétences recherchées pour la tâche à exécuter.

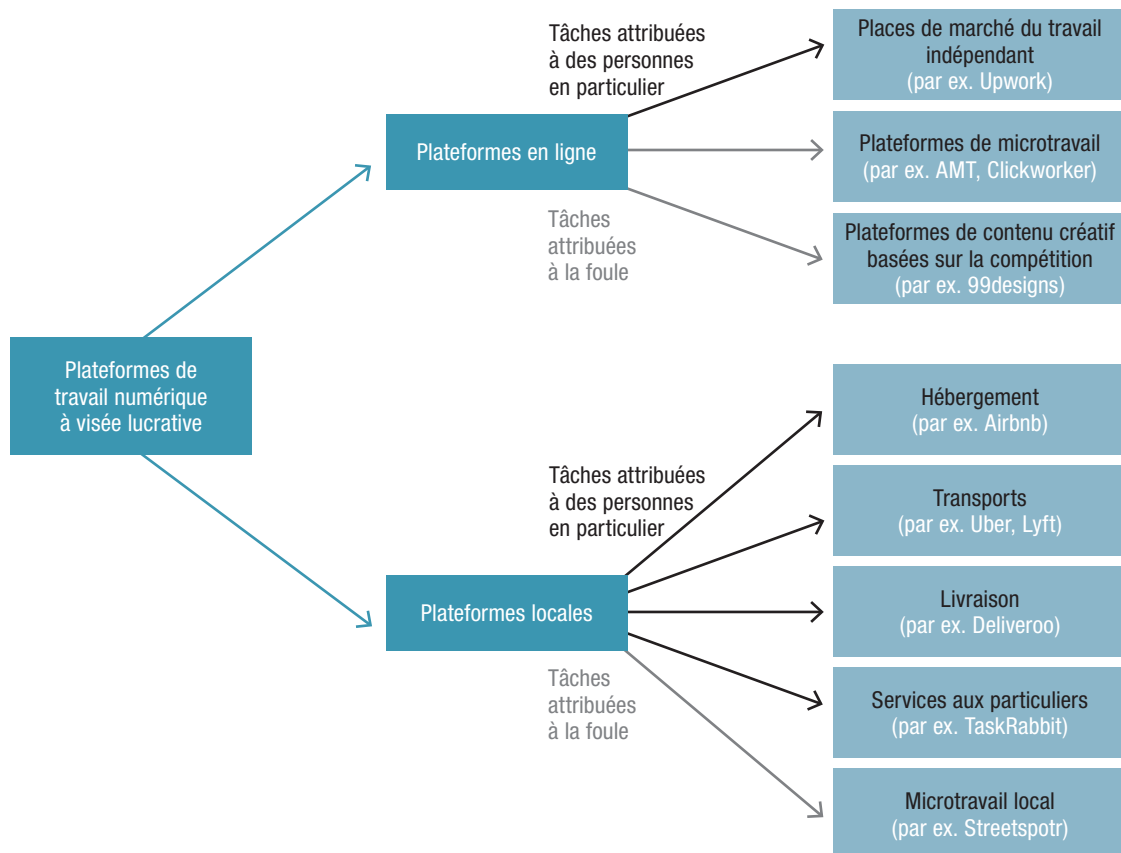
## 1.2 HISTOIRE ET ORIGINE DES PLATEFORMES DE *CROWDWORKING*

Si l'on admet que le *crowdsourcing* consiste à externaliser le travail pour le confier à «la foule», les plateformes de *crowdworking* peuvent être assimilées aux services numériques (site Internet ou applications) qui le facilitent. Elles fournissent en effet l'infrastructure technique grâce à laquelle des donneurs d'ordre peuvent diffuser leurs offres à un grand nombre de travailleurs potentiels, couvrant un large spectre géographique et économique – la foule –, récupérer et évaluer les résultats des tâches à exécuter et payer les travailleurs pour les services rendus. Elles offrent également des services et une infrastructure aux travailleurs, auxquels elles permettent d'accéder depuis un lieu unique à des tâches proposées par de multiples donneurs d'ordre, de soumettre le produit de leur travail et de disposer de l'infrastructure technique et financière nécessaire pour recevoir un paiement au titre du travail effectué.

Aujourd'hui, les tâches qui peuvent être exécutées par l'intermédiaire de plateformes de travail numérique sont très diverses (figure 1.1). Certaines d'entre elles sont confiées par des plateformes en ligne soit à une communauté de personnes (microtâches ou tâches de contenu créatif en compétition), soit directement à des individus au moyen d'une place de marché mettant en relation les donneurs d'ordre et les travailleurs indépendants (par exemple Upwork). A cela s'ajoute le travail distribué localement par l'intermédiaire d'applications, généralement confié à des personnes précises (transports, livraison et services aux particuliers, par exemple) et rarement à la foule (microtravail local par exemple). Ce rapport ne porte que sur une forme de travail de plateforme, en l'occurrence le microtravail, qui consiste à subdiviser les tâches en très petites unités, donnant lieu à une rémunération très faible, et à en confier l'exécution à la foule via des plateformes. L'étude concerne des plateformes de microtravail aussi connues qu'AMT, Clickworker, CrowdFlower et Microworkers.

En elle-même, la pratique consistant à compiler des informations fournies par une «foule» (en d'autres termes, le grand public) pour créer un tout plus volumineux n'est pas nouvelle. Ainsi, la première édition de l'*Oxford English Dictionary*, parue en 1884, est née après que des annonces publiées dans la presse ont invité les lecteurs à envoyer des exemples de mots, rares ou courants (Murray, 1977; Mugglestone, 2005). De même, les prix scientifiques utilisant la diversité de la population pour stimuler l'émergence d'idées nouvelles et créatives existent depuis des siècles. On peut citer le Prix de l'Alkali, institué à la fin du XVIII<sup>e</sup> siècle par le roi de France Louis XVI<sup>1</sup>, et rappeler que c'est pour remporter un prix que Charles Lindbergh a entrepris sa première traversée de l'Atlantique en avion. Ces prix destinés à récompenser des prouesses créatives et techniques sont les précurseurs des plateformes de microtravail plus contemporaines que sont, par exemple, InnoCentive<sup>2</sup> (qui décerne des prix pour récompenser des découvertes scientifiques) et Jovoto<sup>3</sup> (qui organise des concours de création et distingue par un prix les meilleures créations graphiques).

Figure 1.1 Classification des plateformes de travail numérique



Source: D'après Schmidt (2017).

Certaines des premières plateformes étaient de simples adaptations de modalités de travail existantes et se sont contentées d'exploiter la connectivité d'Internet pour accéder à une main-d'œuvre géographiquement dispersée plutôt que de construire des locaux professionnels centralisés. Par exemple, les centres d'appels classiques emploient du personnel chargé de répondre au téléphone depuis un local central à des clients nombreux et divers. Lorsque l'utilisation d'Internet s'est généralisée aux États-Unis au début des années 2000, l'entreprise LiveOps a réduit les coûts en ayant recours à des travailleurs à domicile pour créer un centre d'appels décentralisé.

La dispersion géographique des personnes qui effectuent des tâches par l'intermédiaire de plateformes de microtravail ne permet pas seulement d'économiser les frais de fonctionnement d'un bureau: elle est parfois un atout en elle-même. Ainsi, à travers son service de «*crowdsourcing* mobile», Clickworker propose aux donneurs d'ordre de faire appel aux membres de sa communauté pour qu'ils assurent sur le terrain avec leur smartphone le suivi de campagnes de marque et leur envoient en temps réel des informations actualisées sur le marché local<sup>4</sup>. Pour ce service, Clickworker, à l'instar de Streetspotr, une autre plateforme, exploite la dispersion géographique des membres de sa communauté comme le faisaient les premiers projets scientifiques citoyens, par exemple les opérations de marquage des papillons monarques (Urquhart, 1976). Les travailleurs étant déjà géographiquement dispersés, ils sont particulièrement bien placés pour rendre compte des

situations locales – que cette situation ait trait à la présence d'un papillon ou à celle d'un produit particulier dans une boutique. La répartition géographique des travailleurs entre différents fuseaux horaires permet à des plateformes de traitement d'informations telles qu'AMT et CrowdFlower d'offrir du personnel à la demande et garantit la possibilité de faire exécuter des tâches 24 heures sur 24.

Evaluer le nombre de personnes qui travaillent dans l'économie des petits boulots en général et par l'intermédiaire de plateformes de microtravail en particulier n'est pas chose aisée (Smith et Leberstein, 2015). Certaines plateformes diffusent certes des statistiques sur leur nombre d'inscrits, mais ces chiffres ne reflètent pas nécessairement la main-d'œuvre réellement active (voir également Stewart et coll., 2015)<sup>5</sup>. Une chose est cependant certaine: le phénomène du microtravail est loin d'être négligeable et les récentes tentatives d'évaluation de la taille de l'économie des petits boulots en ligne (Kässi et Lehdonvirta, 2016) montrent que le marché du travail en ligne a connu une croissance de 25,5 pour cent entre juillet 2016 et juin 2017 (Lehdonvirta, 2017)<sup>6</sup>.

### 1.3 LE CROWDWORK EST-IL UNE NOUVELLE FORME DE TRAVAIL?

Le *crowdwork* est parfois analysé comme une «nouvelle» forme de travail, en d'autres termes une transformation du travail qui se serait opérée sous l'effet de l'essor d'Internet et des plateformes numériques permettant actuellement son exercice. La thèse qui consiste à présenter cette forme de travail comme «nouvelle» – autrement dit différente du «travail» au sens où on l'entend traditionnellement – fait partie des arguments utilisés par les plateformes pour tenter d'échapper aux réglementations du travail en vigueur.

Pourtant, comme ce rapide historique vient de le démontrer, l'utilisation de la «foule», autrement dit du grand public, pour qu'elle apporte une petite contribution à des projets plus vastes n'a rien d'une nouveauté. La seule nouveauté réside dans l'utilisation, pour coordonner ces projets, d'un nouvel outil technologique – Internet et les sites Internet –, qui permet de remplacer par une plateforme logicielle certains aspects de l'organisation. Qui plus est, à travers le morcellement des emplois en «tâches», les plateformes offrent de nouveaux moyens de marchandisation de la main-d'œuvre, vendue «à la demande» à des entreprises et autres acteurs cherchant à externaliser certaines de leurs tâches pour qu'elles soient exécutées à moindre coût.

Comme d'autres auteurs l'ont déjà fait observer, le *crowdwork* s'apparente à certaines formes de travail anciennes, à ceci près qu'il s'effectue par l'intermédiaire d'un outil numérique. Les stratégies qui reposent sur la décomposition des tâches en microtâches ensuite attribuées à des travailleurs non qualifiés peuvent être analysées comme «un retour aux procédés industriels déqualifiés du taylorisme, mais sans la loyauté et la sécurité de l'emploi» (Cherry, 2016a, p. 3). La rémunération, qui se fait à la tâche et non en fonction du temps de travail, rappelle aussi les formes de rémunération à la pièce de l'ère préindustrielle (*ibid.*). De même, le caractère occasionnel du microtravail, conjugué à la décomposition des tâches en petites unités, n'est pas sans rappeler les modalités d'emploi précaires qui ont encore cours dans le secteur du textile et de l'habillement – que cet emploi s'exerce de manière centralisée dans des ateliers de misère ou au domicile de travailleurs qui tentent de compenser la faiblesse de leur salaire en acceptant un «emploi

à domicile» d'appoint (Scholz et Liu, 2010). En outre, les services de mise en relation entre clients et travailleurs qu'offrent certaines plateformes ressemblent à s'y méprendre aux activités des agences pour l'emploi ou des agences d'intérim.

Pour autant, il est incontestable que certaines modalités d'emploi se transforment et que, pour bien comprendre le *crowdwork*, il faut sans doute le resituer dans un changement de paradigme global, marqué par une précarisation de l'emploi et une automatisation accrue des modes de recrutement et de gestion. A titre d'exemple, dans le cas d'Uber, l'innovation la plus transformatrice est sans doute le développement d'un algorithme qui a automatisé la fonction de gestion qu'est la répartition des courses de taxi. Dans le cas de plateformes de microtâches comme CrowdFlower, c'est la fonction d'évaluation normalement assurée par l'encadrement qui est automatisée, à travers un mécanisme qui affecte une même tâche à plusieurs travailleurs puis utilise un système de quorum pour comparer automatiquement les réponses et, en cas de divergences, vérifier lesquelles sont «correctes». Toutefois, comme ce rapport va le démontrer, le travail qu'effectuent les travailleurs qui continuent de faire partie du système est en réalité celui qui a le moins changé par rapport aux formes existantes de travail à la pièce et d'activités de traitement des données. Il est indispensable de bien comprendre les spécificités de ces pratiques pour décider de la manière dont les plateformes de microtravail devraient être réglementées.

#### 1.4 QU'ENTEND-ON PAR PLATEFORMES DE MICROTRAVAIL?

Les plateformes de microtravail sont celles qui permettent aux entreprises d'accéder à une main-d'œuvre abondante et flexible, répartie dans le monde entier, disponible pour exécuter de nombreuses tâches à la fois petites et rapides et, souvent, répétitives. L'une des plus connues, AMT, se décrit comme une «place de marché de l'emploi», grâce à laquelle les «entreprises et les développeurs» peuvent avoir accès à une «main-d'œuvre flexible travaillant à la demande»<sup>7</sup>. De manière plus générale, comme d'autres plateformes de microtravail, AMT peut être considérée comme un «marché du travail en ligne pour l'exécution de petites tâches de traitement d'informations» (Silberman, 2015). Ces tâches de «traitement d'informations» vont de l'identification d'images à la modération de contenus en passant par la transcription vocale, mais toutes ont en commun de pouvoir être exécutées à distance et au moyen d'un ordinateur. Les clients – donneurs d'ordre (*requesters*) – publient des annonces pour l'exécution de tâches volumineuses – par exemple une enquête à laquelle ils veulent obtenir des milliers de réponses ou encore un lot contenant des centaines de milliers de photos de paysages de rue que les travailleurs doivent identifier et sur lesquelles ils doivent indiquer certaines caractéristiques (lignes médianes, lignes centrales, piétons et voitures). Les travailleurs utilisent la plateforme pour repérer des tâches pour lesquelles ils sont qualifiés et ils sont rémunérés pour chaque tâche ou unité exécutée – par exemple pour chaque réponse à l'enquête ou pour chaque photo annotée. Certaines tâches, comme les enquêtes, ne peuvent être exécutées qu'une fois par le même travailleur; en revanche, dans le cadre de tâches volumineuses, comme le taggage de photos, une même personne peut choisir d'exécuter un grand nombre d'unités individuelles de la tâche.

Les plateformes de microtravail sont au départ apparues en réponse à un besoin d'intelligence purement humaine. Comme l'explique Irani (2015a), les plateformes comme AMT

sont «nées de l'incapacité de l'intelligence artificielle à répondre aux besoins des entreprises d'Internet souhaitant étendre le périmètre des données qu'elles pouvaient stocker, classer et fournir en ligne» (p. 225). L'intelligence artificielle n'était en effet pas capable de «classer les nuances des images, des sons et des textes qui nourrissaient le Web 2.0», si bien qu'il fallait des êtres humains et non des algorithmes pour combler cette lacune. Les humains sont donc devenus une composante incontournable de la fourniture de services généralement commercialisés ou décrits comme des services de «l'intelligence artificielle» (voir, par exemple, Nakashima, 2018; Newman, 2017; Davies, 2017; Alba, 2017). L'ironie du sort veut que l'intelligence artificielle telle qu'elle est actuellement utilisée serve une finalité éloignée des objectifs intellectuels et pratiques qui étaient initialement les siens en tant que discipline et qui consistaient à créer des systèmes entièrement automatisés capables de résoudre des problèmes que seuls les humains pouvaient jusqu'alors solutionner (par exemple déterminer si une image satisfait à une série de critères). En réalité, elle tend plutôt à réorganiser ces problèmes de telle manière qu'ils puissent être *a)* partiellement automatisés et *b)* externalisés et confiés à une main-d'œuvre bon marché, flexible et gérée par des algorithmes. Paradoxalement, certaines plateformes de micro-travail sont spécialisées dans la fourniture de séries de données étiquetées par des humains et utilisées pour entraîner les algorithmes d'apprentissage automatique, dont on espère qu'ils pourront à l'avenir fonctionner sans contribution humaine.

## 1.5 STRUCTURE DU TRAVAIL: LA GESTION ALGORITHMIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

L'histoire d'AMT, la plus ancienne des plateformes étudiées dans ce rapport, permet de bien comprendre l'univers des plateformes de microtravail contemporaines. Amazon décrit le service qu'elle propose aux donneurs d'ordre comme une forme «d'intelligence artificielle artificielle», un moyen d'accéder à «une main-d'œuvre flexible, disponible à la demande, susceptible d'exécuter des tâches que les humains savent mieux effectuer que l'ordinateur, par exemple reconnaître des objets sur des photos»<sup>8</sup>. La première version du système était un logiciel interne que l'entreprise avait mis au point au début des années 2000. A l'époque, celle-ci commençait à connaître des difficultés parce que le catalogue des produits vendus sur sa place de marché, alors en pleine expansion, contenait parfois plusieurs entrées pour le même produit. Comme elle proposait des produits de multiples vendeurs, lesquels saisissaient chacun de leur côté les informations sur leur article, le même produit figurait plusieurs fois dans le catalogue, mais avec des indications (nom exact, photo, description) qui n'étaient pas parfaitement identiques. Les acheteurs potentiels étaient agacés lorsque les résultats d'une recherche contenaient plusieurs entrées légèrement différentes les unes des autres pour le même produit. Amazon était incapable de repérer et d'éliminer les doublons par des moyens informatiques pour remédier au problème alors que cette tâche aurait été un jeu d'enfant pour un humain. Elle a donc créé un Intranet que les salariés étaient invités à utiliser pendant leur «temps libre». Ils pouvaient utiliser le site pour passer en revue les entrées du catalogue et signaler les doublons. Réalisant que cet outil pouvait également être efficace pour d'autres tâches, l'entreprise a décidé d'ouvrir la plateforme à des donneurs d'ordre externes – et à des travailleurs externes – pour l'exécution de diverses tâches, autres que le repérage de doublons dans un catalogue de produits (Silberman, 2015)<sup>9</sup>. Aujourd'hui, une grande variété de tâches ne

pouvant pour l'heure pas être totalement automatisées par des moyens informatiques – par exemple le repérage de tous les chats figurant sur une série de photographies – peuvent être exécutées en quelques minutes seulement par une «main-d'œuvre mondialisée, disponible à la demande 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7»<sup>10</sup>.

Le principal facteur qui explique la force de frappe d'AMT est peut-être le fait que la plateforme – et par conséquent les microtravailleurs – est intégralement accessible aux programmeurs informatiques via une interface de programmation d'applications (API)<sup>11</sup>. Les programmeurs qui travaillent à la conception d'un algorithme plus long et plus complexe peuvent faire appel à des travailleurs au moyen de quelques lignes de code simples. Les processus permettant de publier les tâches, d'évaluer les résultats et de rémunérer les travailleurs peuvent tous être automatisés grâce à ce système. D'autres plateformes de microtravail – comme Microworkers et Clickworker – offrent également un accès à leur plateforme via une interface de programmation, et permettent ainsi diverses utilisations plus ou moins automatisées.

La plateforme CrowdFlower (devenue «Figure Eight») est peut-être celle qui a le mieux réussi à intégrer la main-d'œuvre humaine dans des tâches et systèmes informatisés plus vastes. La plateforme, qui a pour slogan «*AI for your business*»<sup>12</sup>, est conçue de manière à permettre aux clients de publier d'emblée leurs offres sous la forme d'une série de données brutes constituée de plusieurs «rangées». La plateforme distribue ensuite chaque rangée de données à plusieurs travailleurs (par défaut, trois). Chacun d'eux émet un «jugement» sur la rangée en question, étant entendu qu'un même travailleur peut répéter cette étape (par exemple, répondre à la question «l'image contient-elle un chat?») pour de nombreuses rangées de la série de données. La plateforme permet aux clients de comparer les multiples jugements émis sur chaque rangée par différents travailleurs afin de s'assurer de leur justesse. L'interface de programmation installée sur les plateformes de microtravail se comporte donc comme un intermédiaire qui permet aux entreprises de gérer un ensemble de travailleurs au moyen d'un algorithme et d'intégrer un «humain dans la boucle», comme si l'intelligence d'un travailleur était une simple fonction dans une bibliothèque logicielle externe.

Cette gestion algorithmique des ressources humaines est caractéristique des plateformes de travail numérique. Elle touche non seulement les plateformes de microtravail en ligne, qui sont l'objet de ce rapport, mais aussi les plateformes numériques «locales», par l'intermédiaire desquelles des travailleurs fournissent des services localisés, notamment dans les domaines du transport (Uber, Lyft), de la livraison de repas (Foodora, Deliveroo), du bricolage (TaskRabbit) et des services à domicile (care.com).

La gestion algorithmique peut être définie comme créant un environnement de travail dans lequel «des emplois humains sont attribués, optimisés et évalués par l'intermédiaire d'algorithmes et de données suivies» (Lee et coll., 2015, p. 1603). Si elle concerne quasi systématiquement le travail par l'intermédiaire de plateformes numériques, elle touche aussi les activités hors ligne. Ainsi, dans les années 1980 et 1990, en Amérique du Nord, beaucoup d'enseignes de la distribution ont commencé à utiliser des logiciels pour organiser les plannings de leurs salariés (Melachrinoudis et Olafsson, 1995) et cette pratique perdure aujourd'hui encore (Greenhouse, 2012). De même, beaucoup d'entrepôts font appel au *voice-picking*, un système de commande vocale automatique qui ordonne au personnel de prendre certains produits dans l'entrepôt et effectue un suivi de leurs

performances. Les ouvriers qui travaillent dans l'entrepôt portent un casque équipé d'un microphone, reçoivent des instructions par l'intermédiaire du système automatique et rendent compte verbalement au système de ce qu'ils ont fait (Matopoulos, 2011).

Dans le cas des plateformes de travail numérique, la gestion algorithmique n'est pas seulement utilisée pour donner des consignes et concevoir des plannings, elle contrôle pratiquement tous les aspects du travail. Möhlmann et Zalmanson (2017) en décrivent cinq caractéristiques: 1) une surveillance constante du comportement des travailleurs; 2) une évaluation permanente de leurs performances à partir des évaluations des clients, mais aussi de l'acceptation ou du rejet de leur travail par les clients; 3) une application automatique des décisions, sans intervention humaine; 4) une interaction des travailleurs avec un «système» plutôt qu'avec d'autres êtres humains, ce qui les prive de la possibilité de faire part de leur ressenti ou de discuter et négocier avec leur responsable, comme ils pourraient en principe le faire dans l'univers hors ligne; et 5) une faible transparence. La faiblesse de la transparence s'explique par les pratiques concurrentielles qui empêchent les entreprises de communiquer des informations sur le fonctionnement, mais aussi sur la nature évolutive des algorithmes, qui se traduit par un changement des décisions en fonction des données collectées. Comme l'expliquent Möhlmann et Zalmanson, «les entreprises sont rarement enclines à révéler les critères sur lesquels reposent leurs algorithmes et sont parfois elles-mêmes incapables d'expliquer pleinement les résultats, d'où une grande opacité pour les personnes gérées par ces algorithmes» (p. 5). Ce problème est décuplé sur les plateformes de microtravail, où les clients peuvent poster des tâches au moyen de multiples interfaces de programmation.

Le chapitre 5 du rapport présente une analyse plus précise de certaines des conséquences de la gestion algorithmique pour les microtravailleurs, et le chapitre 6 formule des recommandations que les pouvoirs publics pourraient suivre pour atténuer certaines d'entre elles.

## NOTES

- 1 Voir <https://www.nesta.org.uk/feature/guide-historical-challenge-prizes/the-alkali-prize/>.
- 2 Voir <https://www.innocentive.com/>.
- 3 Voir <https://www.jovoto.com/>.
- 4 Voir la page d'accueil de Clickworker: <https://www.clickworker.com/>. [consulté le 1<sup>er</sup> octobre 2017].
- 5 Ainsi, Prolific a présenté les statistiques suivantes dans une lettre d'information envoyée à ses abonnés le 14 juin 2017: «Si vous visitez notre site, vous constaterez qu'environ 70 000 participants y sont inscrits. Ce chiffre est exact, mais malheureusement tous ces utilisateurs ne participent pas régulièrement à des études. Pour mieux gérer les attentes, nous allons légèrement modifier la partie “présélection” (étape 3) du tableau de bord du chercheur. En conséquence, au lieu de 70 000 participants inscrits, nous n'afficherons plus qu'environ 20 000 participants actifs, sachant qu'un “participant actif” est défini comme un participant qui s'est connecté au moins une fois au cours des quatre-vingt-dix derniers jours».
- 6 Les auteurs s'intéressent en premier lieu aux plateformes qui sont axées sur le travail exécuté à distance, par opposition à celles qui fournissent des services localisés, par exemple de transport. L'indice du travail numérique est calculé à partir de la mesure du trafic partant des cinq plus grandes plateformes anglophones.
- 7 Voir <https://www.mturk.com/>.
- 8 Voir <https://docs.aws.amazon.com/AWSMechTurk/latest/AWSMturkAPI/Welcome.html>.
- 9 Pour de plus amples informations, voir en particulier le chapitre 2, intitulé «Mechanical Turk et Turkopticon, 2008–2015», plus précisément la section 2.2, «Mechanical Turk».
- 10 Voir <https://www.mturk.com/mturk/welcome>.
- 11 Voir <http://docs.aws.amazon.com/AWSMechTurk/latest/AWSMturkAPI/Welcome.html>.
- 12 Voir <https://www.crowdfunder.com/>.





Microtravailleuse, République de Serbie

© Anastazija Aleksić

# CHAPITRE 2

## Les principales plateformes de microtravail

Les cinq plateformes étudiées ici ont chacune une histoire singulière, sont nées et ont leur siège dans des pays différents et ne sont pas spécialisées dans les mêmes tâches. Dans ce chapitre, nous décrivons chacune d'elles, en commençant par Mechanical Turk d'Amazon (AMT), dont le siège est situé aux Etats-Unis. Fondée en 2005 à partir d'un produit interne utilisé par Amazon pour les besoins de sa propre activité, elle est devenue l'une des plus importantes plateformes de microtravail actuellement en fonctionnement. La plateforme allemande Clickworker, qui a été créée en 2005 et a commencé à accepter des clients en 2007, et la plateforme CrowdFlower, qui a elle aussi son siège aux Etats-Unis et a été créée en 2007, rivalisent l'une et l'autre avec AMT en termes de volume annuel de transactions. Microworkers, également implantée aux Etats-Unis, a été créée en 2009 et se démarque d'AMT par le caractère plus international de ses effectifs de travailleurs (Hirth, Hossfeld et Tran-Gia, 2011). Quant à Prolific, dont le siège se trouve au Royaume-Uni, elle a été créée en 2014 (sous le nom de Prolific Academic) et a la singularité d'être spécialisée dans les tâches liées à des enquêtes conduites pour les besoins de travaux de recherche.

### 2.1 DESCRIPTION DES PLATEFORMES

Les plateformes de microtravail se ressemblent sur bien des points, à commencer par l'existence d'une relation d'emploi travailleur-plateforme-client et par leur modèle économique, qui est celui de la plateforme. Si les plateformes examinées dans ce rapport présentent des similitudes sur le plan de l'organisation, certaines d'entre elles sont spécialisées dans des procédés ou types de travaux spécifiques.

#### 2.1.1 Modalités d'emploi

En dépit d'une rhétorique commerciale dans laquelle elles prétendent offrir une «main-d'œuvre» à des donneurs d'ordre potentiels<sup>1</sup> et parfois même malgré leur nom – par exemple dans le cas de Microworkers (qui, littéralement, signifie microtravailleurs) –, les plateformes ne considèrent généralement pas les microtravailleurs comme des salariés au sens classique du terme. La plupart d'entre elles exigent au contraire qu'ils acceptent

d'être considérés comme des travailleurs indépendants<sup>2</sup> ou des prestataires indépendants. Certaines, par exemple Prolific, vont même jusqu'à ne pas les classer parmi les travailleurs, préférant les qualifier de «participants» à des projets de recherche recevant «une rétribution» plutôt qu'une rémunération en contrepartie du travail effectué. De ce fait, des microtravailleurs ont dû contester cette classification pour pouvoir accéder aux protections et droits associés au travail.

Ces dernières années, le statut que les plateformes réservent aux microtravailleurs a été la cause de plusieurs actions en justice, dont une action collective engagée contre CrowdFlower en 2012 – affaire *Otey c. CrowdFlower* (Cherry, 2016a). Dans cette affaire, il était reproché à CrowdFlower de ne pas avoir versé de salaire minimum aux travailleurs. La plateforme a soutenu que ceux-ci étaient des prestataires indépendants plutôt que des salariés et ne pouvaient donc pas prétendre au salaire minimum. L'affaire n'est pas allée jusqu'au stade de la décision et s'est finalement conclue par un règlement à l'amiable, lequel prévoyait cependant l'octroi d'une indemnité représentant un rappel de salaires et les honoraires d'avocat.

**Le cas de Prolific.** Toutes les plateformes étudiées pour les besoins du rapport considèrent les travailleurs comme «indépendants» à l'exception de Prolific, une plateforme implantée au Royaume-Uni dont la spécialité est d'aider les scientifiques à trouver des personnes prêtes à répondre à des enquêtes pour les besoins de travaux de recherche universitaire. Comme indiqué précédemment, Prolific est la seule plateforme à ne considérer ces personnes ni comme des salariés ni comme des travailleurs indépendants. Elle veille au contraire à les désigner par le terme «participants» et à qualifier les paiements qu'elles reçoivent de «rétribution» reçue en contrepartie de leur participation volontaire plutôt que de «rémunération» perçue en échange de services fournis. On peut ainsi lire sur son site Internet:

Les participants ne sont pas salariés. Nous ne considérons en aucun cas nos participants comme des salariés. Ce sont simplement des personnes volontaires pour participer à des projets de recherche en contrepartie d'une rétribution, laquelle entre dans le champ d'application de la législation fiscale du Royaume-Uni<sup>3</sup>.

Prolific renvoie à un site Internet sur la législation fiscale du Royaume-Uni qui indique en effet que les sommes perçues par les personnes qui apportent leur concours à la recherche universitaire ne sont pas imposables comme des revenus parce qu'elles sont présumées ne constituer qu'un «remboursement» des frais de participation:

Il ne sera perçu ni impôt ni cotisations sociales dès lors que les sommes reçues ne sont pas supérieures au remboursement des frais raisonnablement engagés par la personne pour participer à l'essai ou à la recherche, y compris les frais de déplacement et de subsistance<sup>4</sup>.

De surcroît, Prolific explique utiliser des calculs algorithmiques pour empêcher que les «participants» puissent accumuler une quantité de travail suffisante pour pouvoir être considérés comme des salariés:

Pour éviter que nos participants ne se transforment en enquêteurs professionnels, nous avons mis en place un système qui répartit les enquêtes de la manière la plus égalitaire possible entre eux<sup>5</sup>.

### 2.1.2 Modèles économiques

La plupart des plateformes de microtravail ont adopté un modèle économique qui consiste à facturer une commission aux clients qui publient des annonces pour l'exécution de tâches. Toutes celles étudiées dans ce rapport calculent une commission par tâche exécutée. Cette commission correspond à un pourcentage de la somme versée par les clients aux travailleurs et elle est en principe calculée au moment du paiement de la rémunération.

Clickworker et CrowdFlower, par exemple, offrent également à leurs clients des services de paramétrage et de gestion de la publication des tâches. Les commissions demandées pour ce «service complet» sont adaptées à chaque client et dépendent en général du volume de travail que représente pour la plateforme la décomposition de tâches volumineuses en microtâches reproductibles susceptibles d'être publiées sur la plateforme.

En outre, CrowdFlower propose un accès «gratuit» à la plateforme exclusivement aux chercheurs et étudiants qui remplissent les conditions requises pour accéder à l'offre «*data for everyone*». Les autres utilisateurs de la plateforme acquittent un droit d'entrée de 3 000 dollars E.-U., auquel s'ajoute un droit d'accès mensuel de 1 500 dollars E.-U. au minimum. La rémunération versée aux «contributeurs», en d'autres termes aux personnes qui exécutent les tâches, et les «frais de transaction associés» sont facturés séparément et s'ajoutent au droit d'accès à la plateforme<sup>6</sup>.

AMT facture des frais supplémentaires si le donneur d'ordre souhaite que l'offre cible une catégorie spécifique de travailleurs, définie en fonction de leur «qualification», laquelle peut dépendre soit de leurs performances, soit de leurs caractéristiques – âge, genre et situation maritale, mais aussi fréquence d'exécution de tâches ou nature des achats en ligne réalisés. Ces frais supplémentaires peuvent correspondre à un montant fixe par mission (0,05 à 1 dollar E.-U.) ou à un pourcentage de la rémunération versée en contrepartie de l'exécution de la tâche<sup>7</sup>.

### 2.1.3 Spécialisation des plateformes

L'éventail des microtâches étant très large, les plateformes de microtravail se spécialisent dans différents types d'activités. Sur le site d'AMT, les utilisateurs peuvent s'inscrire en tant que *Turker* pour exécuter des «tâches faisant appel à l'intelligence humaine» (*human intelligence tasks* ou HIT), et la plateforme est relativement indifférente à la nature de ces tâches. La page de présentation du service les range dans six catégories: nettoyage des données, dont perfectionnement d'algorithmes, catégorisation, taggage, analyse de sentiment, création et modération de contenus et formulation d'avis, dont essai de produits et d'applications. De même, Microworkers propose des formulaires types pour la création de toutes sortes de tâches, dont la réponse à des enquêtes dans le cadre de travaux de recherche, le taggage d'image, l'analyse des réactions à une campagne de marketing,

l'évaluation de vidéos, la classification de produits, la transcription de documents, le recueil de données, la transcription de matériel vidéo et audio et le séquençage d'événements.

Clickworker propose aussi diverses microtâches de traitement d'informations. Sur sa page d'accueil, elle invite les clients à utiliser son service en nuage reposant sur l'intelligence humaine pour faire exécuter leurs travaux<sup>8</sup>. Sa page d'accueil met en avant sept offres de service différentes: rédaction (création de texte pour l'optimisation des moteurs de recherche, par exemple), recherche sur Internet, catégorisation et taggage (d'images par exemple), enquêtes, création de données pour alimenter l'intelligence artificielle et gestion de données (identification des caractéristiques de produits). Elle est cependant la seule des cinq plateformes étudiées ici à proposer des tâches destinées à être exécutées au moyen d'une application mobile et à permettre ainsi aux entreprises d'effectuer le suivi de «campagnes de marque» ou de collecter ou vérifier des géodonnées sur le terrain<sup>9</sup>.

CrowdFlower présente la particularité d'être optimisée pour pouvoir être utilisée par des programmeurs informatiques qui travaillent dans la science des données – ils ont besoin de faire exécuter des tâches telles que la validation de séries de données ou la préparation de données pour perfectionner des algorithmes d'apprentissage automatique. Il est cependant techniquement possible d'utiliser la plateforme pour d'autres usages, par exemple pour la réalisation d'une enquête, mais il faut pour cela que le client fasse un travail supplémentaire pour que sa tâche soit compatible avec le modèle CrowdFlower, dont le principe central consiste à demander à plusieurs travailleurs d'émettre des «jugements» répétés sur une rangée de données parmi d'autres, a priori nombreuses<sup>10</sup>. La plateforme est aussi spécialisée dans les microtâches répétitives telles que la recherche de données, la transcription, la catégorisation, la rédaction de descriptifs de produits, etc.<sup>11</sup>.

Prolific est la plus spécialisée des plateformes de microtravail étudiées ici. Elle se consacre exclusivement à la réalisation d'enquêtes utilisées dans le cadre de travaux de recherche. Elle offre des fonctionnalités supplémentaires en lien avec la recherche, notamment des filtres pour un ensemble de systèmes de présélection complexes, fondés sur des critères démographiques par exemple. Prolific est spécialisée dans les enquêtes et les expérimentations, mais il n'est pas impossible que d'autres types de tâches, «déguisées» en enquêtes, soient proposés<sup>12</sup>.

## 2.2 DESCRIPTION DU TRAVAIL RÉALISÉ PAR L'INTERMÉDIAIRE DE PLATEFORMES

Dans son enquête de 2017, le BIT a tenté de mieux cerner les tâches exécutées par les microtravailleurs en demandant aux personnes interrogées de citer jusqu'à cinq types de tâches qu'elles ont l'habitude de réaliser par l'intermédiaire des plateformes. Les réponses obtenues ont été diverses, si bien qu'il a été difficile de les rattacher aux typologies existantes, comme celle proposée par Gadiraju, Kawase et Dietze (2014). Nous avons donc mis au point une taxonomie plus détaillée, qui comprend dix catégories. Les tâches pouvaient être classées en fonction soit des services ou projets proposés par les clients sur différentes plateformes, soit des compétences que doit posséder le travailleur pour les exécuter. Dans ce rapport, nous avons fait le choix de les classer selon les projets proposés par les clients ou donneurs d'ordre tout en indiquant dans la mesure du

possible les différentes compétences qui pourraient être nécessaires pour exécuter les tâches qu'implique tel ou tel projet. Les tâches sont décrites ci-après. Cette description est illustrée par des exemples tirés des réponses à l'enquête ou d'entretiens de suivi conduits auprès d'un échantillon de répondants sélectionnés.

**Collecte de données:** Les microtravailleurs doivent collecter certaines métadonnées dont les donneurs d'ordre (clients) ont besoin, par exemple rechercher l'adresse d'entreprises et autres coordonnées (adresse électronique, lieu, etc.). Une fois l'information trouvée, ils la copient pour la coller dans un formulaire ou un champ de réponse.

*Recherche d'informations: l'employeur me donnait par exemple le nom d'une école, et il fallait que je recherche des informations à son sujet, comme le nombre d'élèves et d'enseignants, l'adresse, etc.* (Répondant(e) travaillant via Microworkers, Etats-Unis)

La collecte de données peut aussi englober le recueil d'informations qui ne peuvent être obtenues que par une personne se trouvant dans un lieu précis. Par exemple, la plateforme Clickworker a conclu un partenariat avec Streetpotr pour son service de «microtravail mobile», qui consiste à rechercher des informations sur des produits à vendre dans certaines boutiques. Les travailleurs peuvent par exemple avoir à s'assurer qu'un produit d'une marque particulière est en vente, à prendre une photo du produit sur le linéaire ou à lui attribuer une note en fonction de ce qu'ils ont ressenti en le voyant.

**Catégorisation:** La catégorisation consiste à classer des entités par groupes. Divers termes sont employés pour décrire ce type de tâches (taggage, *bookmarking*, épinglage, etc.) selon le donneur d'ordre ou le site pour lequel la tâche est exécutée. Il peut s'agir de classer un vêtement figurant sur une image en fonction de sa couleur, de sa coupe, de son style, de son encolure, etc., ou encore de sélectionner toutes les images qui contiennent des voitures ou de classer un livre en fonction du genre auquel il appartient.

*On considère souvent que ces tâches sont «simples et rapides» et qu'il est possible de les exécuter sans avoir «besoin de vraiment réfléchir».* (Répondant(e) travaillant via CrowdFlower, Etats-Unis)

**Accès à des contenus:** L'accès à des contenus englobe surtout la promotion d'un produit particulier, notamment à travers l'optimisation des résultats des moteurs de recherche (augmentation du trafic sur le site) et des tests d'applications. Parmi les tâches entrant dans cette catégorie figure la souscription d'un site Web ou d'un service («créer un compte Google avec un nom aléatoire généré par *fakenamegenerator.com*») <sup>13</sup>. Le microtravailleur peut également avoir à saisir une requête précise dans un moteur de recherche tel que Google, Amazon ou autre, puis à faire défiler les résultats pour trouver le lien ou le produit indiqué par le donneur d'ordre et à se rendre sur la page correspondante; à visionner une vidéo sur YouTube et la *liker*; à voter pour une personne ou un produit dans un concours; à retweeter un contenu sur Twitter; ou à télécharger et installer une application pour Smartphone.

Les tâches relevant de cette catégorie ont en général pour but de créer artificiellement du trafic sur un site et d'améliorer la note d'un site. Certains chercheurs en informatique qualifient ces travaux de campagnes malveillantes, parce qu'ils ont pour but de manipuler les informations dans les systèmes Web (Choi, Lee et Webb, 2016). De surcroît, alors que

la création artificielle de trafic peut être repérée par des algorithmes lorsqu'elle est le fait de machines, elle est beaucoup plus difficile à détecter lorsqu'elle est d'origine humaine<sup>14</sup>. Le repérage de ce «faux trafic» est d'autant plus compliqué que les donneurs d'ordre prennent des mesures pour le rendre quasiment indétectable, par exemple en exigeant que le compte de l'utilisateur remplisse certaines «conditions», comme l'illustre la figure 2.1.

Figure 2.1 Exemple de tâche d'accès à des contenus

**Retweeter sur Twitter:** [REDACTED]

Travail effectué: 31/52                      Employeur: [REDACTED]  
 Vous gagnerez: 0,16 dollar E.-U.            Ajouter à la liste des exclusions:  
 Temps d'exécution de la tâche inférieur à 3 min    Ajouter à la liste des inclusions:  
 ID de la tâche: [REDACTED]                      La tâche sera évaluée dans un délai de 14 jours

Vous pouvez accepter cette tâche si vous résidez dans l'un des pays suivants:  
 International: tous les pays sont acceptés, sauf le Bangladesh, le Pakistan, la Chine,  
 le Viet Nam, l'Indonésie, le Sri Lanka, l'Egypte et le Maroc

Enregistrez une page dans vos favoris: [REDACTED] → Enregistrez 1 page dans vos favoris

**Qu'est-ce qui est attendu des travailleurs?**

AVERTISSEMENT: Nous vérifions manuellement la quasi-totalité des tâches exécutées. Si nous constatons que vous n'avez pas respecté les consignes (par ex. publication sur le mauvais site, utilisation de contenus non uniques ou absurdes), vous serez définitivement exclu de notre plateforme.

Pour exécuter cette tâche, vous devez avoir un compte Twitter remplissant les conditions suivantes:

- votre compte doit être relié à klout.com et avoir un score d'influence d'au moins 30;
- votre compte doit avoir au moins 200 *followers*;
- le nombre de personnes qui vous suivent doit être au moins deux fois plus élevé que le nombre de comptes que vous suivez (si vous suivez 150 comptes, vous devez avoir au moins  $150 \times 2 = 300$  *followers*);
- le nombre de retweets publiés en votre nom ne doit pas être supérieur à 30 par mois;
- la plupart de vos 20 tweets les plus récents doivent être rédigés en anglais;
- au moins 8 de vos 20 derniers tweets ne doivent pas contenir de liens, ne doivent PAS être des retweets et doivent paraître spontanés et intéressants.

Si votre compte Twitter remplit ces conditions, suivez les étapes ci-dessous:

1. Rendez-vous à l'adresse suivante: [http://\[REDACTED\]](http://[REDACTED])
2. Publiez le favori, puis retweetez le tweet qui se trouve à l'adresse [http://\[REDACTED\]](http://[REDACTED]) sur un compte twitter remplissant les conditions précitées.
3. Indiquez le code de confirmation qui vous est communiqué si nous parvenons à détecter le nouveau retweet dans votre profil twitter.
4. Veillez à ce que le retweet reste visible pendant 4 jours au moins dans la liste de vos 20 derniers tweets et ne supprimez JAMAIS le retweet de votre fil d'actualités.  
 Attention: vous ne pouvez pas utiliser le même compte plus de trois fois par 24 heures pour l'un de nos retweets.

Que devez-vous faire pour prouver que la tâche a été exécutée?

1. Un code de confirmation composé de 7 caractères est indiqué à l'adresse [http://\[REDACTED\]](http://[REDACTED])
- si vous indiquez autre chose qu'un code de 7 caractères, votre tâche sera automatiquement rejetée;
- le code de confirmation ne peut pas être utilisé plus d'une fois; il ne peut pas être utilisé par une autre personne que celle à qui il a été donné et il est impossible à deviner.

Source: Reproduction d'une offre réelle publiée sur Microworkers en octobre 2017.

**Vérification et validation:** Le travail consiste à vérifier puis à «nettoyer» des données ou classifications existantes ou à valider certains contenus. Les consignes peuvent être les suivantes: «vérifiez si la catégorie est la bonne ou non», «regardez une série d'images pour vous assurer qu'elles correspondent à une étiquette» ou encore «repérez les doublons parmi les descriptions d'articles de mode». La tâche peut également consister à vérifier si des données fournies sont valides ou non, comme dans l'exemple présenté par la figure 2.2.

Figure 2.2 Exemple de tâche de vérification et validation

<b>Trouvez l'adresse URL du site Web officiel et recueillez des informations</b>		
Donneur d'ordre: [REDACTÉ]	Récompense: 0,04 dollar E.-U. par tâche	Durée: 60 minutes
Niveau de qualification exigé: Le niveau Expert a été accordé		
<b>Recueil d'informations sur un site Web – Instructions (cliquez pour agrandir)</b>		
<b>Nom de l'entreprise:</b>	[REDACTÉ]	
<b>Adresse de l'entreprise:</b>	[REDACTÉ]	
<b>Numéro de téléphone:</b>	[REDACTÉ]	
<b>Type d'entreprise:</b>	restaurant	
<b>Cherchez le site Web officiel</b>	Cliquez ICI pour chercher le site Web officiel (s'ouvre dans une nouvelle fenêtre)	
Bon à savoir En l'absence du nom de la rue, utilisez le numéro de téléphone, la ville, l'Etat et le code postal pour vérifier si l'adresse coïncide.		
<b>Avez-vous réussi à trouver le site Web officiel et y avez-vous trouvé les coordonnées de l'entreprise?</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui, j'ai trouvé le site Web officiel, et l'adresse indiquée coïncide exactement/partiellement (coïncidence totale/partielle)</li> <li>• Non, l'adresse et le numéro de téléphone indiqués sur le site officiel ne coïncident pas (absence de coïncidence)</li> <li>• Non, je n'ai pas trouvé le site Web officiel</li> </ul>		
<b>Vous devez avoir ACCEPTÉ la tâche pour pouvoir envoyer les résultats</b>		

Source: Reproduction d'une offre réelle publiée sur AMT en octobre 2017.

**Modération de contenus:** La modération de contenus est une «pratique qui consiste à contrôler le contenu créé par les utilisateurs et publié sur des sites Internet, sur les réseaux sociaux et autres plateformes en ligne» (Roberts, 2014, p. ii). Les travailleurs ont pour tâche de vérifier les contenus se présentant sous la forme de texte, d'images ou de vidéos en suivant des consignes précises afin de repérer si des éléments publiés sur le site risquent d'être contraires à la législation locale, aux normes sociales ou au règlement de la plateforme concernée. La modération de contenus est décrite de manière plus précise dans le chapitre 5, encadré 5.1.

**Etudes de marché et évaluations:** Les tâches de cette catégorie consistent par exemple à évaluer ou noter un produit, un service ou un lieu. Elles peuvent faire appel à de multiples techniques: méthode du «client mystère» – une personne se rend dans un magasin ou dans une boutique en ligne pour acheter un produit et note le service fourni –, contrôle et test d'applications ou encore formulation d'évaluations imaginaires concernant des objets, des lieux, des restaurants, des hôtels ou des services que le travailleur ne connaît pas. Les travailleurs sont invités à exprimer leurs impressions ou leurs sentiments au sujet d'une entité ou d'une notion ou encore à indiquer si un contenu véhicule certaines émotions.

Ils peuvent également avoir à donner leur avis sur les émotions provoquées par des propos, des images et des vidéos dans le cadre d'audits de qualité. Il leur est par exemple demandé si les propos tenus sur des forums en ligne concernant une marque donnée sont positifs, neutres ou négatifs pour la marque en question. Une des personnes interrogées a expliqué avoir eu à «regarder une vidéo montrant une centaine de personnes tentant de faire le *moonwalk* et à évaluer leur performance sur une échelle de 1 à 10». (Répondant(e) travaillant via AMT, Etats-Unis).



**Intelligence artificielle et apprentissage automatique:** Cette catégorie englobe des tâches liées au recueil de données pour les besoins de l'apprentissage automatique ou de l'intelligence artificielle. Comme indiqué précédemment, l'intelligence artificielle dont il est question ici n'est pas la discipline qui, initialement, avait pour but de créer des systèmes automatiques capables de résoudre des problèmes, et a plutôt pour objectif de perfectionner les algorithmes d'apprentissage automatique. On peut citer les exemples de tâches suivantes: «enregistrez 10 vidéos courtes montrant des actions réalisées avec des objets du quotidien»; «filmez 30 gestes de la main avec la caméra de votre ordinateur portable»; «dessinez un cadre autour de l'objet indiqué» ou «enregistrez plusieurs expressions dans votre navigateur». La figure 2.3 présente un exemple de tâche à réaliser pour les besoins de l'apprentissage automatique. Il s'agit en l'occurrence d'enregistrer avec la caméra d'un ordinateur portable 40 vidéos montrant une main qui dessine des lettres et des chiffres dans l'air. Cette catégorie comprend également des tâches de programmation et de codage, de même que des tâches de résolution de problèmes mathématiques ou logiques.

Figure 2.3 Exemple de tâche exécutée pour les besoins de l'apprentissage automatique

NOUVEAU Utilisez la caméra de votre ordinateur portable pour réaliser 40 vidéos montrant une main qui dessine des lettres et des chiffres dans l'air

Tâches: 594  
Durée maximum: 120 min

**Commencer!**

**1,20 euro par tâche**

**Instructions**

Si vous acceptez cette tâche, vous verrez apparaître l'interface suivante:

Vous avez filmé 0 geste(e) sur 40 Envoyer la tâche

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40

Dessiner la lettre A dans l'air – *exemple*  
Veuillez utiliser votre main droite ou votre main gauche pour dessiner dans l'air

Dessiner la lettre A dans l'air – *votre enregistrement*  
Veuillez utiliser votre main droite ou votre main gauche pour dessiner dans l'air



précédent suivant

**Bon à savoir:**

- Votre travail sera vérifié par notre équipe support et, selon le nombre de travaux que nous recevrons, il est possible que le paiement prenne un peu de temps.
- Veillez à dessiner les lettres et les chiffres comme dans la vidéo donnée à titre d'exemple. Vous pouvez cependant utiliser indifféremment la main droite ou la main gauche et devez tracer la lettre comme vous le feriez sur une feuille de papier.
- Veillez à ne pas confondre la droite et la gauche (ce qui peut arriver à cause de la configuration en «miroir»).

**IMPORTANT:** Puis-je réaliser cette tâche plusieurs fois?

- **Oui, mais pas plus de 10 fois.**
- Modifiez à chaque fois le fond en changeant votre ordinateur de place.
- Modifiez légèrement l'éclairage à chaque fois.
- Modifiez à chaque fois légèrement la distance par rapport à l'ordinateur.
- Dans l'idéal, demandez à chaque fois à une personne différente de dessiner les lettres ou les chiffres.
- **N'oubliez pas que notre équipe support pourra refuser votre travail si elle estime que vos enregistrements se ressemblent trop.**

**Veillez procéder ainsi pour enregistrer chacune des 40 vidéos:**

- Visionnez la vidéo qui se trouve à gauche. Elle donne un exemple de lettre ou de chiffre.
- Cliquez sur le bouton «Enregistrement», à droite.
- Attendez jusqu'à la fin du compte à rebours.
- Dessinez la lettre – vous avez 3 secondes.
- Visionnez la vidéo pour vous assurer que l'enregistrement a fonctionné, que la lettre ou le chiffre est clairement visible et n'a été coupé ni au début ni à la fin.
- Au besoin, refaites l'enregistrement en cliquant une nouvelle fois sur le bouton «Enregistrement».
- Si la vidéo est bonne, passez à la suivante.

Source: Reproduction d'une offre réelle publiée sur Clickworkers en octobre 2017; la photo est une capture d'écran de la tâche.

**Transcription:** Les tâches peuvent également consister à transcrire par écrit des informations provenant de différents types de supports – audio, texte, photo ou vidéo. En voici quelques exemples: taper les chiffres et/ou les lettres figurant sur une image (par exemple sur une plaque d'immatriculation apparaissant sur une captcha); compter le nombre d'articles d'une marque donnée sur une photo représentant un linéaire de supermarché; extraire d'un ticket de caisse des informations sur les articles achetés ou des informations commerciales; ou dactylographier des dialogues à partir de fichiers vidéo ou audio. La figure 2.4 présente un exemple de tâche de transcription. Il s'agissait de retranscrire des informations sur l'entreprise, par exemple son adresse, à partir de l'image d'un ticket de caisse fournie au microtravailleur. Les microtravailleurs sont souvent conscients que ce type de tâches pourrait finir par disparaître, parce que des systèmes qui les rendront obsolètes sont en cours de création. La reconnaissance optique de caractères est un exemple de tâche qui était exécutée beaucoup plus souvent il y a quelques années qu'aujourd'hui<sup>15</sup>.

Figure 2.4 Exemple de tâche de transcription

[Voir une tâche de cette catégorie](#)

**Classer un ticket de caisse**  
**Donneur d'ordre:** [REDACTED] **Date d'expiration de la tâche:** 6 nov. 2017 (6 jours et 23 heures)  
**Récompense:** 0,03 dollar E.-U. **Temps alloué:** 60 minutes

**Description:** Regarder un ticket de caisse et identifier l'entreprise correspondante

**Mots-clés:** [image](#), [ticket de caisse](#), [classer par catégorie](#), [transcrire](#), [extraire](#), [données](#), [entrée](#), [transcription](#), [texte](#), [facile](#), [qualification](#)


**Qualification exigée:**

- Justifier d'un nombre total de tâches acceptées supérieur ou égal à 1000
- Afficher un taux d'acceptation des tâches supérieur ou égal à 97%
- Résider aux Etats-Unis

Ceci est une prévisualisation de la tâche. Cliquez sur **ACCEPTER LA TÂCHE** ci-dessus pour l'exécuter

**RACCOURCIS CLAVIER**  
Shift-vers le haut/bas

Ouvrir l'image



Utilisez la flèche orientée vers le haut pour visualiser le ticket de caisse dans son intégralité

**Classer des tickets de caisse**  
Récompense: 0,03 dollar E.-U.

Il s'agit bien d'un ticket de caisse original lisible

Il ne s'agit pas d'un ticket de caisse ou le ticket n'est pas lisible

Les informations suivantes se trouvent généralement en haut ou en bas du ticket.  
**Donnez le plus d'informations possible.**

Recherchez et saisissez le numéro de téléphone de l'entreprise

Téléphone

Adresse

Ville

Etat

Code postal

Exemple: 321 Fake Street, Los Angeles, CA, 90210

suivant

Source: Reproduction d'une offre réelle publiée sur AMT en octobre 2017; la photo est une capture d'écran du ticket de caisse.

**Création et révision de contenus:** Les tâches classées dans cette catégorie consistent à créer du contenu ou encore à relire, réviser ou traduire du contenu existant. Le contenu en question est le plus souvent textuel, mais il peut aussi revêtir d'autres formes, par exemple une forme graphique. Il peut s'agir d'articles de blog, d'entrées d'encyclopédie, d'articles courts ou d'illustrations graphiques. L'éventail des sujets traités semble sans limite et il n'est pas nécessaire que ces sujets soient en rapport avec le profil des microtravailleurs. Les tâches à exécuter exigent des compétences diverses, telles que des qualités rédactionnelles ou la capacité de créer des graphiques. La figure 2.5 représente une tâche de création de contenus qui consiste à créer des dessins de bande dessinée et qui requiert de solides compétences artistiques. De même, une des personnes interrogées, résidente des Etats-Unis et diplômée en histoire, a indiqué avoir eu à rédiger des articles sur des sujets aussi variés que «la recherche sur le sida», «les voitures intelligentes et les réactions qu'elles engendrent dans la population», «l'installation d'éléments, par exemple de meubles, dans votre garage», «les teintes pour vitres de voiture» ou encore «les blessures causées par les visseuses». Ces tâches peuvent être beaucoup plus longues à exécuter que celles des autres catégories, ce qui n'empêche pas qu'elles puissent être proposées sur des plateformes de microtravail. Les annonces sont cependant publiées sur des plateformes spécialisées dans un contenu particulier, comme la rédaction (par exemple scripted.com, content.de) ou le dessin (jovoto.com, 99designs.com).

Figure 2.5 Exemple de tâche de création de contenus

#### TTV – Recopier et scanner une bande dessinée [C3]

Travail effectué: 32/50

Vous gagnerez: 0,5 dollar E.-U.

Temps d'exécution de la tâche inférieur à 20 min

ID de la tâche: [REDACTED]

Employeur: [REDACTED]

Travailleurs dans ce groupe: 8 995

Nb. maximum de tâches par travailleur: 1

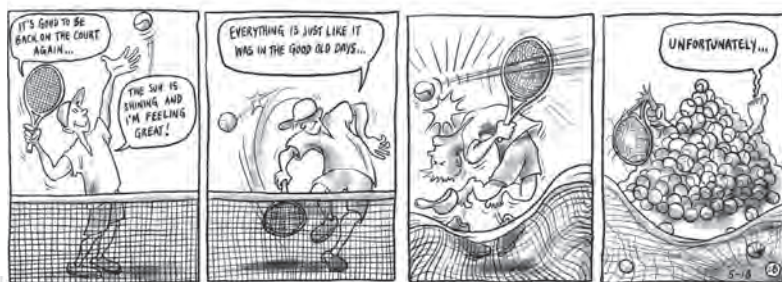
Nb. de tâches déjà exécutées: 0

La tâche sera évaluée dans un délai de 5 jours

#### Prévisualisation de la tâche

##### Instructions:

1. Lisez la bande dessinée en cliquant sur le lien suivant: [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])
2. Sur une feuille de papier BLANC, recopiez la bande dessinée à la main aussi précisément que possible. Ne pas décalquer!
3. Dessinez les personnages différemment. Ils ressemblent à des robots et parlent comme des robots.
4. Signez la bande dessinée dans l'angle droit.
5. Scannez la bande dessinée et chargez-la. Attention! Les photos seront rejetées!



Source: Reproduction d'une offre réelle publiée sur Microworkers en octobre 2017. Les dessins figurant dans les vignettes ont été réalisés par Christian Brunner, d'après une bande dessinée de Charles Schulz figurant dans l'offre initiale.

*Enquêtes et expérimentations:* De même que les entreprises s'en remettent à la foule pour connaître le comportement et les opinions des consommateurs, les chercheurs la sollicitent pour recueillir les informations dont ils ont besoin pour les sujets sur lesquels ils travaillent. Il peut arriver que les enquêtes auxquelles répondent les travailleurs pour les besoins de la recherche se recoupent avec les études de marché. Ces enquêtes peuvent revêtir différentes formes et être plus ou moins longues. Elles portent sur un large éventail de sujets, depuis les expérimentations sur la pensée éthique jusqu'aux jeux collaboratifs. Un des répondants a par exemple décrit des «jeux» dans lesquels une personne agit de manière interactive avec une autre et reçoit des récompenses en fonction des choix qu'elle fait.

## 2.3 CONDITIONS DE SERVICE IMPOSÉES PAR LES PLATEFORMES

Beaucoup de plateformes publient des documents intitulés «conditions de service» auxquels une certaine valeur contractuelle peut être reconnue<sup>16</sup>. Ces documents sont rarement lus – et encore plus rarement étudiés à la loupe – par les utilisateurs des plateformes (Obar et Oeldorf-Hirsch, 2016), alors que leur contenu est particulièrement important pour les microtravailleurs en ligne.

Les enquêtes apportent un éclairage sur les conditions de travail telles qu'elles sont perçues par les travailleurs. L'analyse des conditions de service, plus précisément des stipulations qui structurent et régissent les interactions entre les utilisateurs et la plateforme et leurs relations avec des tiers par l'intermédiaire de la plateforme, apporte un éclairage complémentaire. Ces stipulations déterminent comment et quand les microtravailleurs seront payés, comment leur travail sera évalué et quels recours ils auront ou non en cas de problème. Elles précisent également les devoirs et obligations des travailleurs, des opérateurs de plateforme et des clients.

De façon plus générale, ces documents font naître, pour les travailleurs, des inquiétudes semblables à celles que suscitent les conditions générales d'utilisation des logiciels pour les droits des consommateurs (Pasquale, 2015). Cette partie décrit brièvement certaines de ces préoccupations générales en s'appuyant sur un examen des conditions de service imposées par chacune des plateformes étudiées et montre que l'adoption de mesures visant les conditions de service pourrait être un bon moyen pour améliorer les conditions de travail des travailleurs en ligne.

### 2.3.1 Des contrats d'adhésion peu intelligibles

Les conditions de service des plateformes de travail en ligne soulèvent, pour les travailleurs de plateforme, le même type de questions que celles que posent de longue date les contrats de licence d'utilisateur final (EULA) pour les acheteurs de logiciels (Cherry, 2014)<sup>17</sup>. Ces documents sont longs et difficiles à comprendre. Ce sont en outre des contrats entièrement rédigés par les opérateurs des plateformes et il n'existe aucune marge de négociation. Ils protègent donc les intérêts des opérateurs avant les droits des travailleurs, lesquels ont pour seul recours la possibilité de supprimer leur compte et de ne plus utiliser la plateforme. Pourtant, ces contrats pouvant affecter des milliers de travailleurs, leur amélioration pourrait avoir d'importantes retombées positives.

Les conditions de service sont souvent difficiles à lire, complexes et longues. Elles sont rédigées par des juristes et regorgent de termes techniques, si bien que leur contenu est difficilement intelligible pour une personne ordinaire à la recherche d'un travail. Il est fréquent qu'un document principal en intègre de nombreux autres, par exemple un règlement relatif à la protection de la vie privée, ainsi que des documents plus précis visant les utilisateurs, distincts selon qu'ils concernent les travailleurs ou les clients. Ces documents comptent souvent au total plus de 10 000 mots, et il peut même arriver que s'y ajoutent des clauses précisant que «l'accord» entre les utilisateurs et la plateforme inclut non seulement le texte de l'accord lui-même et les documents qui sont directement cités, le cas échéant, mais aussi les autres règlements susceptibles d'être publiés sur le site Internet à intervalles plus ou moins réguliers<sup>18</sup>. Les travailleurs n'ont donc pas toujours la possibilité de connaître l'ensemble des conditions auxquelles ils souscrivent par leur signature.

En plus d'être complexes, longues et contenues dans des documents parfois indéfinis, les conditions de service sont le plus souvent portées à la connaissance des utilisateurs à un moment qui ne leur permet pas de les lire attentivement, quand bien même ils auraient le temps, la volonté et la capacité de les comprendre. Même si elles peuvent la plupart du temps être trouvées facilement grâce aux moteurs de recherche, le lien qui permet d'y accéder n'est pas toujours visible sur la page d'accueil, ni même dans la section «Foire aux questions» (FAQ) des sites Internet des plateformes. Pour compliquer encore la situation, il arrive que les divers documents énonçant les conditions de service publiés sur le site de la plateforme (accessibles, par exemple, à partir d'un lien inséré dans le pied de page de la page d'accueil et dans le formulaire d'inscription) ne soient pas cohérents les uns par rapport aux autres<sup>19</sup>. Cette situation décourage les utilisateurs de les lire à l'avance ou au moment où ils se demandent encore s'ils vont ou non s'inscrire sur le site. La pratique la plus fréquente consiste au contraire à présenter aux utilisateurs un lien bien visible vers les conditions de service au moment même où ils s'inscrivent (alors qu'ils ont déjà passé beaucoup de temps à remplir des dizaines de champs). Il ne leur reste alors plus qu'à cocher une dernière case dans le formulaire d'inscription et à reconnaître ainsi qu'ils souscrivent aux conditions de service. A ce moment-là, la procédure d'inscription est presque terminée et rares sont les utilisateurs qui l'interrompent pour lire de manière approfondie les dispositions du document qu'ils sont en train d'approuver.

Les utilisateurs qui se tiennent régulièrement informés d'éventuelles modifications apportées au fil du temps aux conditions de service sont encore plus rares. La plupart de ces documents contiennent des clauses qui autorisent les opérateurs des plateformes à en modifier ou en actualiser le contenu à tout moment. Dans certains cas, il est en outre précisé qu'il appartient aux utilisateurs de «vérifier» «de temps à autre» la page qui héberge les conditions de service pour savoir si des modifications ont été apportées<sup>20</sup>. Certaines plateformes publient des documents plus accessibles, qui promettent au moins d'informer les travailleurs par courrier électronique d'éventuelles modifications. D'autres – dont ne fait cependant partie aucune des cinq plateformes étudiées ici – prévoient même un laps de temps pendant lequel les travailleurs ont la possibilité de faire part de leurs commentaires ou objections au sujet des modifications<sup>21</sup>.

Toutefois, il subsiste un flou quant à la manière dont les commentaires ou objections seront reçus. Comme la plupart des licences logicielles, les conditions de service des plateformes de microtravail sont des «contrats d'adhésion», c'est-à-dire des contrats qui

ne sont rédigés que par l'une des deux parties et auxquels l'autre partie peut soit souscrire soit refuser de souscrire, sans autre possibilité. Dans le cas des plateformes de travail en ligne, le refus du travailleur implique la renonciation à toute utilisation de la plateforme. Les contrats d'adhésion font l'objet de débats juridiques depuis des décennies (Kessler, 1943; Wilson, 1965), et les juristes spécialistes du droit de la consommation soulignent depuis des années les problèmes que posent ce type d'accords de licence (Goodman, 1999; Kim, 2013). Dans le cas des plateformes de travail, la perte du pouvoir de négociation est particulièrement préjudiciable en ce sens que, souvent, les conditions de service régissent non seulement l'utilisation de l'outil informatique par les travailleurs, mais aussi de nombreux aspects de leurs conditions de travail, notamment la relation qui les lie aux clients par l'intermédiaire de la plateforme (conditions de paiement, procédures et délais d'acceptation ou de rejet du travail exécuté, par exemple).

### **2.3.2 Les documents contenant les conditions de service: un moyen pour faire progresser les droits des travailleurs**

S'ils posent des problèmes dans leur forme actuelle, les documents contenant les conditions de service représentent aussi un bon angle d'attaque pour faire progresser les droits des travailleurs. Comme d'autres auteurs l'ont proposé, une première mesure pourrait tout simplement consister à rendre ces documents intelligibles par des profanes. Ainsi, à l'instar des versions «lisibles par l'homme» des accords de licence de Creative Commons<sup>22</sup>, le projet «Terms of Service; Didn't read (TOS;DR)»<sup>23</sup> a pour but d'attribuer une note aux conditions de service des principaux sites Internet et autres services en ligne et d'en fournir des résumés faciles à lire. De même, le site FairCrowdWork.org remplit une mission de surveillance. Créé par IG Metall, le plus important syndicat allemand, il met en lumière les conditions de travail imposées par différentes plateformes de microtravail et fournit – entre autres – une évaluation des conditions de service d'une dizaine de plateformes. Il est cependant apparu particulièrement difficile de tenir à jour ces résumés. Il pourrait être envisagé, pour y remédier, d'exiger des opérateurs de plateforme qu'ils rédigent eux-mêmes un descriptif succinct de leurs conditions de service dans une langue accessible – à travers de nouvelles règles légales, des programmes de certification de type «travail équitable» ou des accords de négociation collective.

De surcroît, ces conditions de service constituent des textes juridiques singuliers, qui ont pour effet d'établir certaines relations entre tous les utilisateurs d'une plateforme – travailleurs, opérateurs et clients – et pourraient donc être utilisées pour construire des relations collectives en ligne. Comme un contrat couvre déjà tous les microtravailleurs d'une plateforme, le seul fait de modifier quelques documents pour les rendre plus lisibles – ne serait-ce que pour un petit nombre de plateformes importantes – pourrait avoir un impact sur des dizaines de milliers de travailleurs à travers le monde. Ce sont des contrats qui peuvent être réécrits. Une fois encore, il s'agit là d'un domaine dont les organismes de certification du travail équitable, les syndicats et autres organisations représentatives des travailleurs pourraient se saisir. Dans le chapitre 6, nous décrivons quatre domaines dans lesquels les conditions de travail pourraient être améliorées et montrons que les documents contenant les conditions de service pourraient être révisés pour mieux servir les intérêts des travailleurs.

## NOTES

- 1 Voir, par exemple, la page d'accueil d'AMT, <https://www.mturk.com>.
- 2 Voir, par exemple, Amazon Mechanical Turk: Participation agreement, section 3a, actualisé en dernier lieu le 2 décembre 2014, <http://mturk.com/mturk/conditionsofuse> [consulté le 13 mai 2017].
- 3 Voir <https://helpcentre.prolific.ac/hc/en-gb/articles/360009094214-How-is-Prolific-different-from-MTurk-Co>.
- 4 Voir <https://www.gov.uk/hmrc-internal-manuals/employment-income-manual/eim71105>.
- 5 Voir <https://researcher-help.prolific.co/hc/en-gb/articles/360009094214-How-is-Prolific-different-from-MTurk-Co>.
- 6 Voir <https://www.crowdfunder.com/pricing/> [consulté le 1<sup>er</sup> octobre 2017].
- 7 Voir <https://requester.mturk.com/pricing> [consulté le 18 janvier 2018].
- 8 Voir <https://www.clickworker.com/>.
- 9 Voir <https://www.clickworker.com/solutions/?show=mobileCrowdsourcing>.
- 10 Voir, par exemple, le guide pour la réalisation d'enquêtes (CrowdFlower Guide to Running Surveys), qui commence par une décharge de responsabilité de trois paragraphes se terminant par la note suivante: «La plateforme n'étant pas conçue pour la réalisation de ce type d'enquêtes, l'équipe support n'a pas les moyens d'apporter son aide concernant les modalités d'exécution ou la conception de la tâche. Par ailleurs, nous déclinons toute responsabilité en cas de différences éventuelles entre le nombre de contributeurs apparaissant dans votre tâche et celui qui apparaît dans votre enquête externe». Consultable à l'adresse <https://success.figure-eight.com/hc/en-us/articles/201855969-Guide-To-Running-Surveys>.
- 11 Voir <http://faircrowd.work/platform/crowdfunder/>.
- 12 Une enquête s'adressant à des germanophones en offre une illustration: les participants étaient invités à formuler dans un allemand spontané des questions à partir de diverses séries de mots anglais (par exemple, «recette ne nécessitant pas de lait»). Peut-être ce travail s'inscrivait-il dans le cadre d'une étude linguistique, mais on peut aussi imaginer que ce type de tâches pourraient être utilisées pour l'alimentation de l'intelligence artificielle ou l'optimisation de moteurs de recherche.
- 13 Tâche proposée sur Microworkers.
- 14 Choi, Lee et Webb (2016) ont analysé une campagne malveillante visant Facebook menée par l'intermédiaire de Microworkers et ont constaté que seulement 59 des 800 faux *likes* (soit 7 pour cent) créés dans le cadre de la campagne avaient été repérés et éliminés par Facebook. Une autre étude (Lee, Webb et Ge, 2014) a montré que seulement un quart (24,6 pour cent) des faux *followers* étaient repérés par Twitter.
- 15 La reconnaissance optique de caractères est un champ de la recherche sur la reconnaissance des formes, l'intelligence artificielle et la vision par ordinateur. Elle consiste en la conversion mécanique ou électronique d'images ou de textes dactylographiés ou manuscrits en texte encodé automatiquement. «Des systèmes capables de faire ce type de travail ont ensuite été mis au point, si bien qu'il y a maintenant peu d'offres pour ce type de tâche» (Faircrowdwork, évaluation d'AMT, consultable à l'adresse <http://faircrowd.work/platform/amazon-mechanical-turk/> [consulté le 18 janvier 2018]).
- 16 Dans ce rapport, nous utilisons le terme «conditions de service» dans son acception la plus large pour désigner l'accord qui régit l'utilisation de la plateforme par les travailleurs et les clients et leur relation avec la plateforme de travail en ligne. Les documents portent un nom différent selon les plateformes étudiées: «Accord de participation avec AMT» pour AMT; «Conditions générales de service de CrowdFlower» pour CrowdFlower; «Conditions générales (microtravailleurs)» et «Conditions générales (donneurs d'ordre de services)» pour Clickworker; «Conditions d'utilisation» pour Microworkers; «Conditions de services applicables aux participants» et «Conditions de services applicables aux chercheurs» pour Prolific. A noter que la plupart de ces documents indiquent en introduction en intégrer d'autres, auxquels renvoient des liens, par exemple les conditions générales d'utilisation du site Internet, des conditions particulières applicables aux travailleurs et les règles relatives au respect de la vie privée. Le terme «conditions de service» tel qu'il est utilisé dans ce rapport englobe tous les documents qui, ensemble, forment l'accord liant les opérateurs aux utilisateurs des plateformes.

- 17 Miriam A. Cherry brosse un historique utile de cette question dans sa nouvelle sur le droit contractuel intitulée «A eulogy for the EULA», qui poursuit un objectif à la fois éducatif et de divertissement.
- 18 On peut par exemple se reporter à la version actualisée le 2 février 2014 de l'accord de participation avec AMT, à l'adresse <https://www.mturk.com/mturk/conditionsofuse> [consulté en dernier lieu le 12 septembre 2017]. Le préambule est libellé ainsi: «Le présent accord inclut les conditions qui sont énoncées dans le présent document ainsi que toutes les règles, procédures et/ou directives susceptibles d'être publiées sur le site à intervalles plus ou moins réguliers». De même, les conditions d'utilisation du site Prolific Academic (le document, qui n'indique pas de numéro de version, est accessible à l'adresse <http://prolific.ac/terms> [consulté le 25 août 2017]) contiennent une partie intitulée «Modifications», contenant la stipulation suivante: «Certaines dispositions ou avis publiés dans d'autres parties du site peuvent en outre l'emporter sur les dispositions contenues dans les présentes conditions d'utilisation».
- 19 Ainsi, la page d'accueil de CrowdFlower contient un lien qui permet d'accéder à un document intitulé *Master Terms of Service* («Conditions générales de service») qui vise les «contributeurs» et qui, à la date de rédaction du présent rapport, indiquait avoir été actualisé en dernier lieu le 13 octobre 2015 (<https://www.crowdflower.com/legal/>). En revanche, le document accessible à partir du lien situé dans le formulaire permettant aux travailleurs de s'inscrire conduit à un document intitulé *Terms and Conditions* («Conditions»), qui se trouve à l'adresse <https://elite.crowdflower.com/index.php?view=terms>. Outre la différence de titre et d'adresse URL, la date d'actualisation indiquée sur le deuxième document est le 2 mars 2015, ce qui laisse penser qu'il pourrait s'agir d'une version plus ancienne du premier. S'il ne semble pas y avoir d'autre différence que le titre entre les deux documents, il est néanmoins gênant que deux liens différents conduisent à deux versions différentes, qui l'une comme l'autre sont présentées comme «les» conditions auxquelles il est demandé de souscrire.
- 20 Voir les conditions d'utilisation du site de Prolific, *op. cit.*, qui contiennent un paragraphe intitulé «Modifications», libellé ainsi: «Nous nous réservons le droit de réviser à tout moment ces conditions d'utilisation et les conditions de service de temps à autre en modifiant cette page. Il vous appartient de lire cette page régulièrement pour vous informer d'éventuels changements, ceux-ci s'imposant à vous. Certaines dispositions ou avis publiés dans d'autres parties du site peuvent en outre l'emporter sur les dispositions contenues dans les présentes conditions d'utilisation».
- 21 Par exemple, la plateforme allemande content.de ([https://www.content.de/common/content/p/contractor\\_tos](https://www.content.de/common/content/p/contractor_tos)) [18 janvier 2018]), qui propose des tâches de rédaction de contenu, précise que les travailleurs peuvent s'opposer aux modifications apportées aux conditions de service dans un délai d'une semaine à compter de la date à laquelle ils en ont été avisés par écrit.
- 22 Voir Creative Commons, «A propos des licences», disponible à l'adresse <https://creativecommons.org/licenses/?lang=fr-FR> [13 septembre 2017], rubrique «Trois “couches” de licences».
- 23 TOS;DR joue sur l'abréviation «TL;DR», qui signifie *too long; didn't read* (trop long, je n'ai pas lu). Comme l'exprime le slogan sur la page d'accueil du site: «“Lu et approuvé” est le plus gros mensonge d'Internet. Nous voulons y remédier» (<https://tosdr.org/> [consulté le 13 septembre 2017]).





Microtravailleur, Inde

© Vinit R. Agarwal

# CHAPITRE 3

## Quel est le profil des microtravailleurs?

Le BIT a conduit deux enquêtes sur les travailleurs des plateformes. La première, réalisée en novembre et décembre 2015, sur Amazon Mechanical Turk (AMT) et CrowdFlower<sup>1</sup> et la deuxième, conduite entre février et mai 2017, portait sur cinq plateformes: AMT, CrowdFlower, Clickworker, Microworkers et Prolific. Les questionnaires se rapportaient aux caractéristiques sociodémographiques habituelles, au travail par l'intermédiaire de plateformes et comprenaient aussi des questions courantes dans les enquêtes sur les forces de travail – profession, ancienneté, pluriactivité, durée de travail, rémunération et expérience professionnelle antérieure. Ils comportaient également des questions sur les cotisations de retraite, l'assurance-maladie, le revenu et l'épargne du ménage.

En 2015, l'enquête a été divisée en deux parties (correspondant à deux «tâches» distinctes à accomplir par le microtravailleur). La première posait des questions démographiques classiques et cherchait à mesurer certaines dimensions de la réalité vécue par les travailleurs des plateformes. Elle comportait aussi quelques questions permettant d'évaluer la qualité des réponses. La deuxième partie contenait des questions plus précises sur le travail et les antécédents professionnels. En 2017, les deux enquêtes ont été regroupées en une seule. L'objectif était de pouvoir ainsi recueillir toutes les informations sur un travailleur lors de la première vague et d'éviter tout problème d'identification des personnes à interroger lors de la seconde vague. Pour que les données soient comparables, le libellé des questions n'a pas été modifié entre 2015 et 2017. Certaines questions de l'enquête de 2015 ont cependant été supprimées, tandis que d'autres ont été ajoutées. Les questions supplémentaires portaient sur la nature des tâches exécutées par l'intermédiaire des plateformes, sur la connaissance que les travailleurs avaient des salaires minima ou encore sur le paiement d'impôts et demandaient des informations plus précises sur les revenus et la sécurité sociale<sup>2</sup>. Les deux enquêtes s'achevaient par des questions sur ce que les microtravailleurs aimeraient changer dans le microtravail s'ils le pouvaient et leur offraient la possibilité d'exprimer d'autres idées et de donner leur avis sur l'enquête. Ces questions textuelles ont permis de recueillir de nombreuses informations qualitatives complémentaires aux données quantitatives.

Chacune des enquêtes a été mise en ligne en tant que «tâche» sur les plateformes. La participation à l'enquête était ouverte à tous sans critère d'exclusion, sauf dans le cas de l'enquête publiée sur AMT en 2017, pour laquelle une surreprésentation des

travailleurs indiens a été recherchée<sup>3</sup>. Comme il n'existe pas de base de données permettant de constituer un échantillon de microtravailleurs aléatoire et représentatif, l'enquête a été publiée sur les plateformes à différentes heures de la journée et le principe retenu pour l'exécution de la tâche a été celui du «premier arrivé, premier servi». Les travailleurs ont choisi eux-mêmes de répondre aux enquêtes. En conséquence, comme l'ont fait observer d'autres chercheurs dans d'autres contextes (Marshall et Shipman, 2013), les personnes qui ont décidé de participer avaient probablement plus envie que les autres d'exprimer leur opinion sur le sujet.

En août 2017, dans le cadre du suivi de l'enquête de 2017, des entretiens semi-structurés ont été réalisés par Skype auprès de 21 travailleurs. L'objectif était de mieux comprendre leurs motivations, les tâches qu'ils exécutaient, le degré de satisfaction que leur procurait le microtravail et l'incidence qu'il avait sur leur vie privée et professionnelle (acquisition ou renforcement de compétences).

En 2015, la première partie de l'enquête a permis de recueillir 1 167 réponses exploitables, dont 814 via AMT et 353 via CrowdFlower (tableau 3.1). Comme CrowdFlower ne permet pas aux travailleurs d'avoir un numéro d'identification unique, il n'a pas été possible d'inviter les personnes qui avaient répondu à l'enquête sur cette plateforme à participer à la deuxième partie. Quelque 789 personnes ayant répondu à l'enquête sur AMT avec une attention suffisante ont été invitées à répondre à la deuxième partie. Sur ces 789 personnes, 661 (84 pour cent) ont complété la totalité du questionnaire, tandis que 17 (2 pour cent) l'ont complété partiellement et 111 (14 pour cent) ne l'ont pas complété. En 2017, sur les 3345 individus qui ont répondu à l'enquête, 29 pour cent ont été exclus, soit parce qu'ils n'avaient complété qu'une partie du questionnaire (14 pour cent), soit parce qu'ils ne l'avaient pas rempli avec une attention suffisante ou s'étaient servis d'algorithmes (11 pour cent) ou encore parce qu'ils avaient utilisé plusieurs comptes ou plateformes pour répondre aux questions (5 pour cent). Finalement, 2 350 réponses étaient recevables, dont 489 provenaient d'AMT, 355 de CrowdFlower, 455 de Clickworker, 495 de Prolific et 556 de Microworkers.

**Tableau 3.1** Échantillon des enquêtes, nombre de répondants par plateforme

	2015 (partie 1)	2015 (partie 2)	2017
<b>AMT États-Unis</b>	686	573	231
<b>Inde</b>	128	104	251
<b>Autres pays</b>	0	0	7
<b>CrowdFlower</b>	353		355
<b>Clickworker</b>			455
<b>Prolific</b>			495
<b>Microworkers</b>			556
<b>Total</b>	1 167	677	2 350

Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (parties 1 et 2) et 2017.

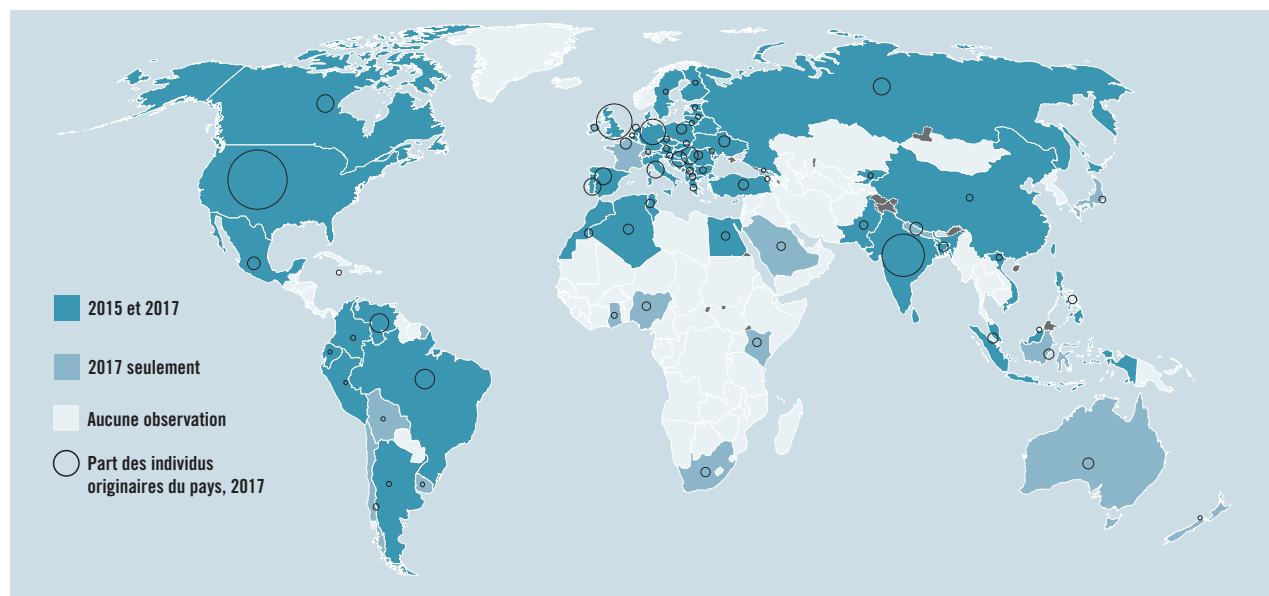
En dehors de ces deux vastes enquêtes du BIT, le rapport exploite également des données qualitatives issues de travaux conduits par et pour un groupe de syndicats et financés par IG Metall (le syndicat allemand de la métallurgie) et la Chambre du travail autrichienne (ci-après «l'enquête IGM»)⁴. Dans le cadre de la création du site faircrowd.work, des enquêtes sur les conditions de travail ont été conduites d'octobre 2016 à mars 2017 sur six plateformes, en l'occurrence AMT, Clickworker, CrowdFlower, MyLittleJob, Prolific et Upwork. Les échantillons, de relativement petite taille, ont permis d'obtenir 22 à 50 réponses par plateforme, soit un total de 228 réponses pour les six plateformes. Les nombreuses questions ouvertes posées ont néanmoins permis d'obtenir des données qualitatives détaillées, qui ont complété utilement les enquêtes quantitatives menées par le BIT.

En plus des questions démographiques de base, l'enquête IGM comprenait des questions portant sur sept grands domaines: le parcours professionnel et le vécu du travail de plateforme, notamment le sentiment d'autonomie et de maîtrise des processus; la qualité des tâches proposées sur la plateforme, en particulier la question de savoir si les travailleurs les trouvaient éthiques, sensées, drôles et/ou dangereuses; l'expérience en matière de paiement et de non-paiement; l'évaluation de la communication avec l'opérateur, les clients et les autres travailleurs; les systèmes de notation et d'évaluation, notamment leur degré d'équité perçue; le caractère pratique et la fiabilité de la plateforme d'un point de vue technologique; ce qui plaisait ou déplaisait aux travailleurs de manière générale et autres commentaires. Tous les répondants ont perçu en contrepartie de leur participation à l'enquête et aux entretiens une rémunération dont le montant était indépendant de leur pays de résidence.

### 3.1 COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

L'échantillon de l'enquête de 2015 incluait des travailleurs répartis dans 51 pays, tandis que celui de l'enquête de 2017 couvrait 75 pays (figure 3.1 et tableau A1.1 en annexe). Ces enquêtes ont révélé que le microtravail était un phénomène fortement urbain, quatre travailleurs sur cinq résidant dans une ville ou en périphérie d'une ville. Les cinq plateformes étudiées drainaient des travailleurs originaires de la quasi-totalité des régions du monde, avec une représentation particulièrement forte du Brésil, des Etats-Unis, de l'Inde, de l'Indonésie et du Nigéria, ainsi que de l'Europe de l'Ouest et de l'Est (figure 3.2 et tableau A1.1 en annexe).

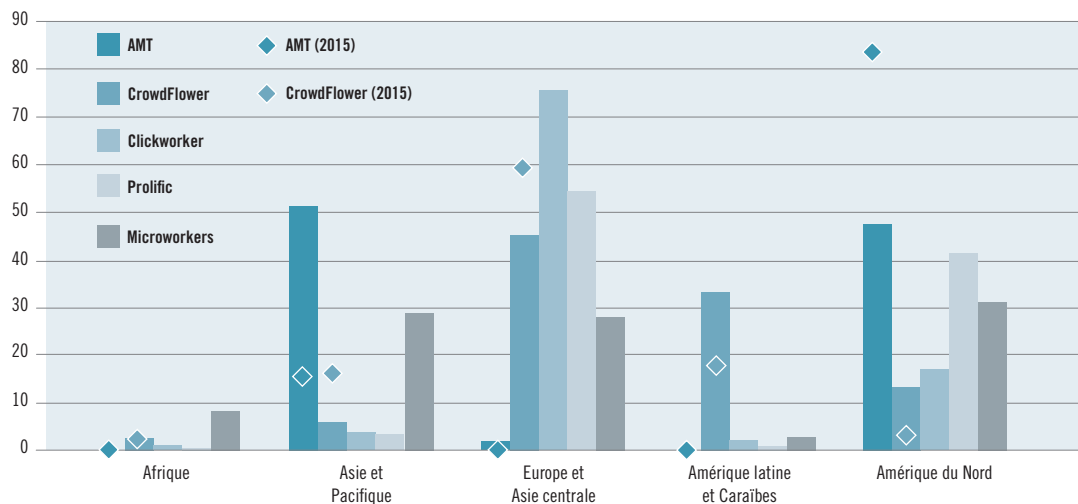
**Figure 3.1** Couverture régionale des deux enquêtes et répartition des microtravailleurs qui ont répondu à l'enquête de 2017



Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (partie 1) et 2017.

Les personnes originaires des Etats-Unis ou de l'Inde représentaient la majorité – respectivement 75 et 18 pour cent – des microtravailleurs d'AMT<sup>5</sup>. Dans l'échantillon de l'enquête de 2017, 52 pour cent des personnes travaillant par l'intermédiaire d'AMT résidaient en Inde et 47 pour cent aux Etats-Unis, tandis que le reste de l'échantillon (1 pour cent) était composé de personnes originaires de 5 autres pays. Les membres de l'échantillon travaillant via Clickworker résidaient dans 22 pays différents. La majorité d'entre eux vivaient en Europe (39 pour cent en Allemagne, 10 pour cent au Royaume-Uni, 9 pour cent en Italie et 5 pour cent en Espagne), 16 pour cent habitaient aux Etats-Unis et 4 pour cent en Inde (tableau A1.1 en annexe). Prolific attire sans conteste d'abord des résidents du pays où elle a son siège – le Royaume-Uni (47 pour cent) –, puis des résidents des Etats-Unis (39 pour cent). La plateforme est cependant aussi utilisée par des résidents de 23 autres pays, essentiellement européens (entre 0,2 et 2 pour cent). C'est pour les plateformes Microworkers et CrowdFlower que l'échantillon était le plus diversifié d'un point de vue géographique: près d'un tiers (30 pour cent) des microtravailleurs de Microworkers résidaient aux Etats-Unis, 10 pour cent en Inde et les autres étaient originaires de 52 pays différents. S'agissant de CrowdFlower, le nombre de pays représentés dans l'échantillon était identique en 2015 (51 pays) et en 2017 (50 pays). De surcroît, en 2015 comme en 2017, une forte proportion des personnes interrogées était originaire de Bosnie-Herzégovine, des Etats-Unis, d'Inde, de Serbie et du Venezuela (tableau A1.1 en annexe).

Figure 3.2 Répartition régionale des microtravailleurs, selon la plateforme (en pourcentage)

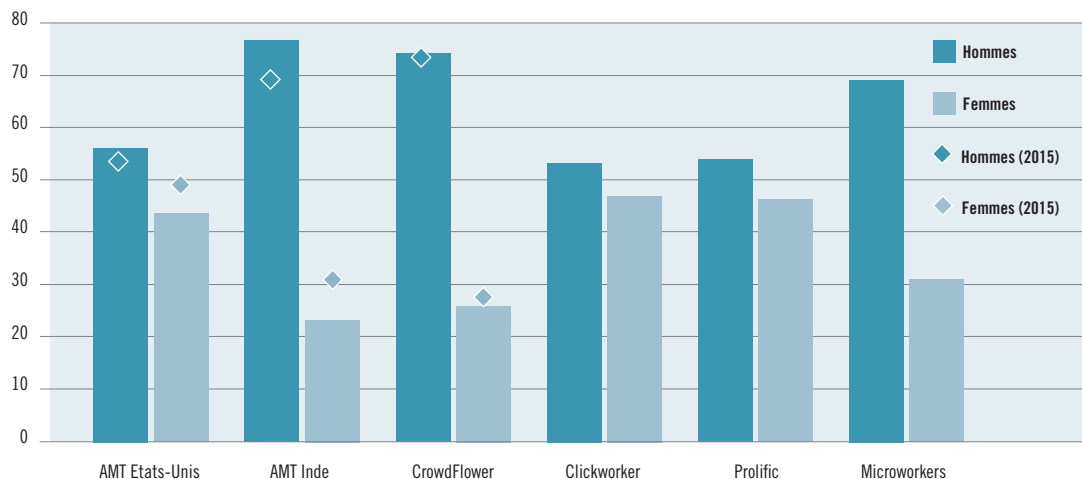


Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (parties 1 et 2) et 2017.

### 3.2 PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES MICROTRAVAILLEURS

En 2017, la répartition par genre était peu équilibrée (figure 3.3), puisqu'un membre de l'échantillon total sur trois était une femme. En 2015, la répartition était équilibrée au sein du groupe formé par les microtravailleurs d'AMT résidant aux États-Unis (52 pour cent étaient des hommes et 48 pour cent des femmes). Les femmes étaient en revanche sous-représentées parmi les microtravailleurs d'AMT originaires d'Inde et parmi les microtravailleurs de CrowdFlower. En 2017, le déséquilibre s'était encore accentué parmi les microtravailleurs d'AMT résidant en Inde comme parmi ceux habitant aux États-Unis. Les hommes étaient plus nombreux que les femmes à travailler via CrowdFlower et Microworkers, tandis que la répartition entre hommes et femmes était équilibrée sur Clickworker et Prolific. Elle ne l'était en revanche pas dans les pays en développement, un microtravailleur sur cinq seulement étant une femme.

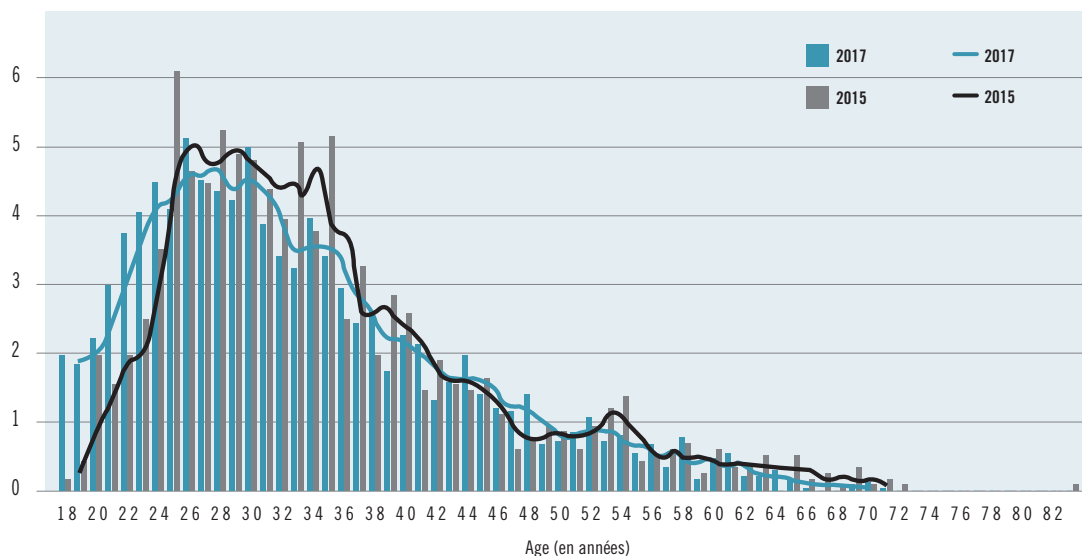
Figure 3.3 Répartition des microtravailleurs par sexe, selon la plateforme (en pourcentage)



Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (parties 1 et 2) et 2017.

L'âge moyen des microtravailleurs s'établissait à 33,2 ans en 2017, soit un âge légèrement inférieur à ce qu'il était en 2015 (34,7 ans) (figure 3.4). Il était différent d'une plateforme à l'autre. En 2017, les personnes travaillant par l'intermédiaire de Prolific étaient en moyenne plus jeunes: elles étaient âgées de 30,3 ans alors que les Américains travaillant via AMT avaient 35,8 ans. En 2015, les Indiens étaient en moyenne plus jeunes (31,8 ans) que les Américains (35,5 ans). La plupart des microtravailleurs avaient entre 25 et 40 ans, 10 pour cent avaient plus de 50 ans. L'âge le plus élevé s'établissait à 83 ans en 2015 et 71 ans en 2017.

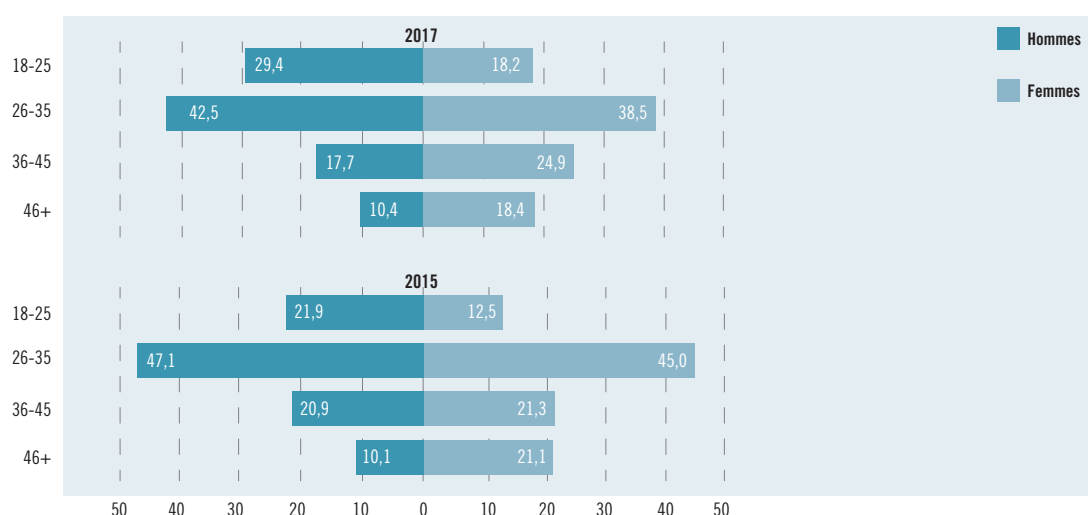
Figure 3.4 Répartition des microtravailleurs par âge, toutes plateformes confondues (en pourcentage)



Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (parties 1 et 2) et 2017.

L'âge moyen varie d'une région à l'autre. Il s'établissait à environ 28 ans dans les pays en développement contre 35 ans dans les pays développés. Les microtravailleurs originaires d'Afrique et de la région Amérique latine et Caraïbes étaient en moyenne plus jeunes que les travailleurs asiatiques et que ceux vivant dans les pays développés. En 2017, les microtravailleurs originaires d'Afrique avaient entre 18 et 51 ans et ceux originaires de la région Amérique latine et Caraïbes entre 18 et 54 ans, alors que la fourchette allait de 18 à 65 ans pour la région Asie et Pacifique et de 18 à 71 ans dans les pays développés. En 2015, le groupe des 26-45 ans comprenait autant d'hommes que de femmes, ce qui n'était pas le cas en 2017 (figure 3.5). En 2017, les femmes travaillant par l'intermédiaire de plateformes étaient plus nombreuses que les hommes parmi les personnes âgées de 36 à 45 ans et de plus de 46 ans.

**Figure 3.5** Répartition des microtravailleurs par tranche d'âge et par sexe, toutes plateformes confondues (en pourcentage)



Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (parties 1 et 2) et 2017.

On compte presque autant de célibataires (48 pour cent) que de personnes mariées ou vivant en couple hors mariage (47 pour cent) parmi les microtravailleurs, et ces proportions n'ont quasiment pas varié entre les deux enquêtes. En 2017, le pourcentage de microtravailleurs mariés était supérieur de 8 points dans les pays en développement à ce qu'il était dans les pays développés. En 2015 comme en 2017, la situation de famille des microtravailleurs différait selon les plateformes. En 2015, le pourcentage de microtravailleurs en couple, mariés ou non, était plus élevé parmi les travailleurs indiens travaillant via AMT (61 pour cent) que parmi leurs homologues américains (45 pour cent) et les microtravailleurs de CrowdFlower (43 pour cent). En 2017, le pourcentage de microtravailleurs en couple était plus faible parmi les Américains travaillant via AMT (41 pour cent) et plus élevé parmi les microtravailleurs de CrowdFlower (53 pour cent). Si l'on compare les plateformes, le pourcentage de personnes non mariées était plus élevé parmi

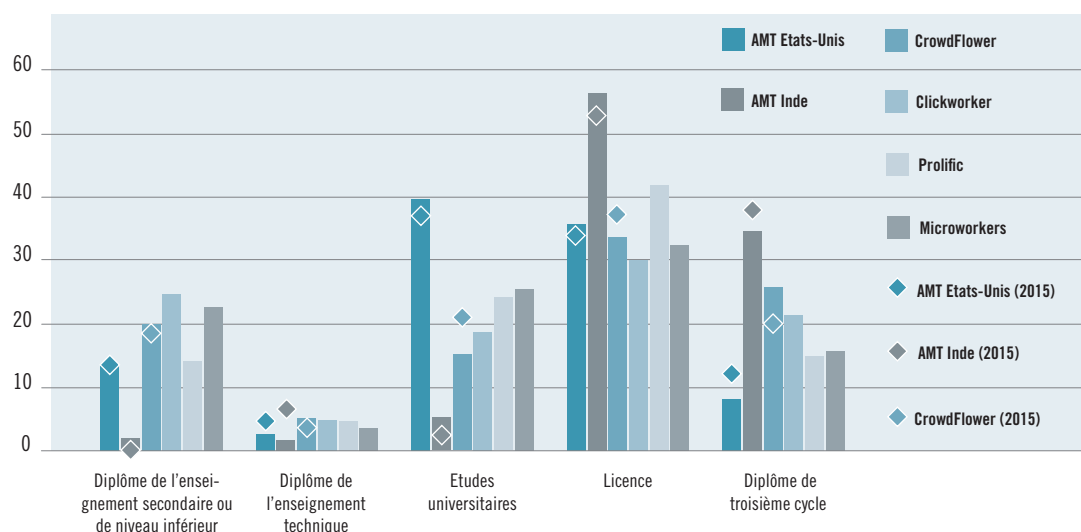


les microtravailleurs de Microworkers (57 pour cent) que parmi les Indiens travaillant via AMT (38 pour cent).

Par ailleurs, la proportion de travailleurs vivant seuls était relativement faible (13 pour cent). Environ 22 pour cent des personnes interrogées vivaient dans des ménages de deux personnes, 23 pour cent dans des ménages de trois personnes, 25 pour cent dans des ménages de quatre personnes et 18 pour cent dans des ménages comptant au moins cinq membres. En 2017, la proportion de personnes vivant seules était plus élevée parmi les Américains travaillant par l'intermédiaire d'AMT (27 pour cent) et les personnes travaillant via Prolific (17 pour cent) que parmi les Indiens travaillant par l'intermédiaire d'AMT (1 pour cent). Pour les travailleurs d'AMT, ces pourcentages étaient similaires en 2015. En 2017, environ 43 pour cent des répondants ont indiqué que des enfants vivaient avec eux, ce qui est légèrement supérieur au pourcentage constaté en 2015 (41 pour cent). Parmi ces personnes, 80 pour cent (2017) et 86 pour cent (2015) ont indiqué que ces enfants étaient les leurs. Parmi les répondants ayant des enfants, plus de 50 pour cent (56 pour cent en 2017 et 61 pour cent en 2015) avaient des enfants de moins de 6 ans. En 2015, le pourcentage de microtravailleurs d'AMT ayant des enfants de moins de 6 ans était plus élevé parmi les Indiens que parmi les Américains (37 pour cent contre 16 pour cent) et il en allait de même en 2017.

Les microtravailleurs ont un niveau d'instruction relativement élevé: en 2017, moins de 18 pour cent d'entre eux n'avaient qu'un diplôme de l'enseignement secondaire ou de niveau inférieur et environ un quart étaient titulaires d'un diplôme de l'enseignement technique ou avaient suivi des études universitaires; 37 pour cent avaient une licence et 20 pour cent un diplôme de troisième cycle au moins (figure 3.6). Les pourcentages sont globalement les mêmes pour les deux années. Les microtravailleurs résidant en Asie avaient un niveau d'études élevé, 80 pour cent d'entre eux ayant un diplôme de premier cycle au moins, tandis que ceux vivant en Afrique ont le niveau d'études le plus faible (47 pour cent). Si l'on compare les plateformes, en 2017, un fort pourcentage d'Indiens travaillant par l'intermédiaire d'AMT étaient titulaires d'une licence (57 pour cent) ou d'un diplôme de troisième cycle (35 pour cent), alors que ce pourcentage était de 48 pour cent parmi les travailleurs de Microworkers et de 44 pour cent parmi les Américains travaillant par l'intermédiaire d'AMT. Une proportion non négligeable (21 pour cent) de microtravailleurs étaient jeunes et suivaient encore des études universitaires; ce pourcentage était compris entre 17 pour cent en Amérique du Nord et 40 pour cent en Afrique.

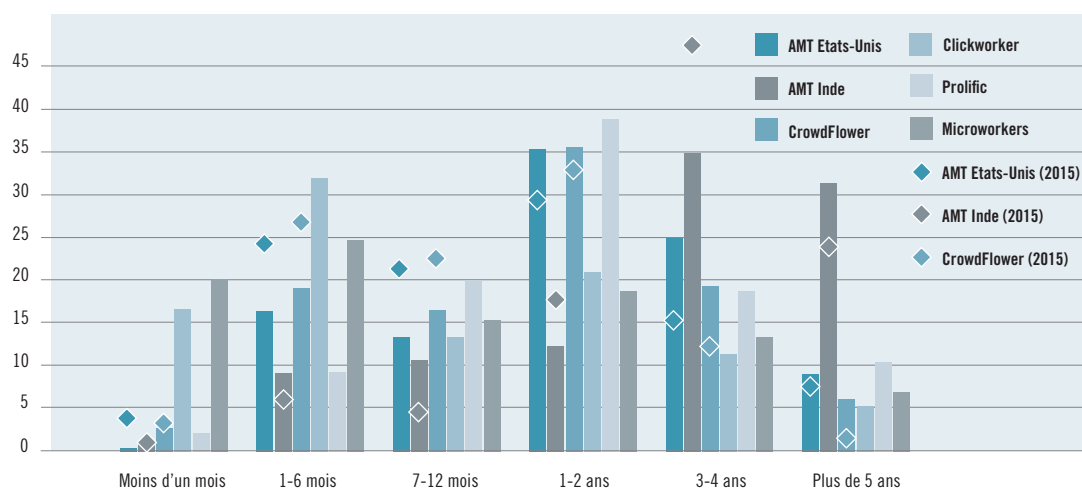
Figure 3.6 Niveau d'études des microtravailleurs, selon la plateforme (en pourcentage)



Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (parties 1 et 2) et 2017.

Dans l'économie des plateformes en ligne, la rotation des effectifs est relativement élevée, parce que beaucoup de microtravailleurs découvrent, après avoir testé le microtravail pendant un certain temps, qu'il ne correspond pas à leurs aspirations. Les propos d'un répondant sont édifiants à cet égard: «Le microtravail ne convient pas à tout le monde parce qu'il faut une bonne dose de persévérance et de talent pour trouver assez de travail pour que cela vaille la peine». Il n'en reste pas moins un pourcentage non négligeable de microtravailleurs qui, pour diverses raisons, exercent cette forme de travail depuis plusieurs années. Globalement, 56 pour cent des répondants pratiquaient le microtravail depuis plus d'un an, et cette proportion n'a guère évolué entre 2015 et 2017. En 2017, environ 29 pour cent des personnes interrogées avaient plus de trois ans d'expérience en microtravail. Ce pourcentage était en hausse de 4 points par rapport à 2015, ce qui s'explique probablement par l'augmentation du nombre de microtravailleurs originaires de pays en développement, dont la plupart ont un niveau d'études élevé. D'un point de vue géographique, plus de 60 pour cent des microtravailleurs vivant dans la région Asie et Pacifique et dans les pays développés travaillaient par l'intermédiaire de plateformes depuis plus d'un an. En revanche, le microtravail semble être un phénomène plus récent dans la région Amérique latine et Caraïbes (48 pour cent) et plus encore en Afrique (33 pour cent).

Ce sont les Indiens travaillant par l'intermédiaire d'AMT qui ont l'ancienneté la plus longue, cette ancienneté étant supérieure à trois ans pour 66 pour cent d'entre eux. Ce résultat pourrait s'expliquer par le fait qu'en 2012 Amazon a décidé de limiter l'ouverture de nouveaux comptes par des non-résidents des Etats-Unis, ce qui a permis aux personnes déjà inscrites de continuer de travailler par l'intermédiaire de la plateforme en étant soumises à une concurrence moins rude. Sur Clickworker et Microworkers, l'ancienneté est relativement courte, puisqu'elle est inférieure à un an pour 60 pour cent des microtravailleurs. Ce phénomène pourrait être le signe d'une plus grande facilité d'entrée sur ces plateformes; cette rotation plus forte pourrait aussi être liée à la nature des tâches que proposent ces plateformes (figure 3.7).

**Figure 3.7 Ancienneté des microtravailleurs, selon la plateforme (en pourcentage)**


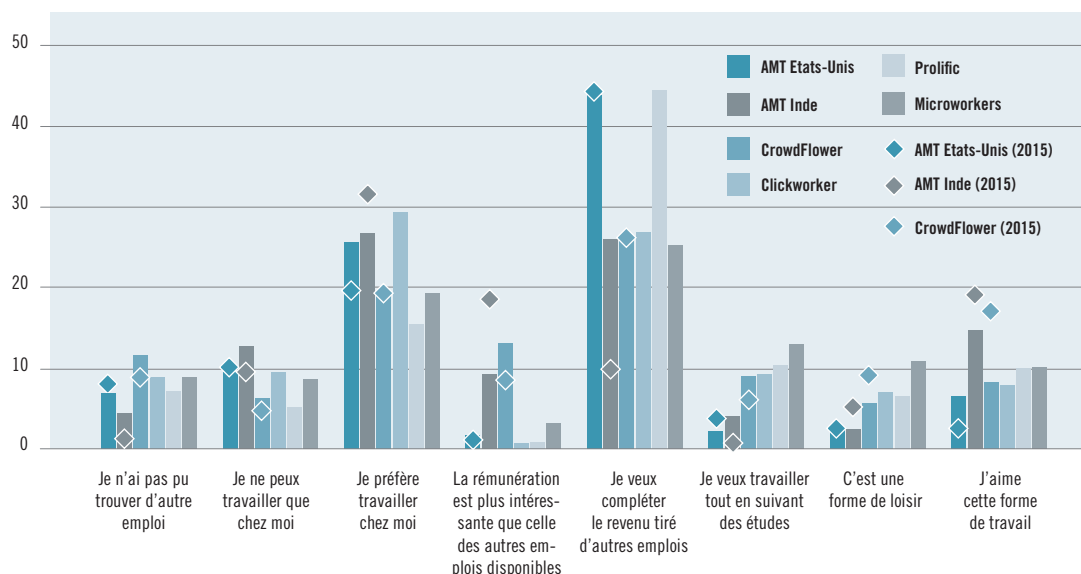
Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (parties 1 et 2) et 2017.

### 3.3 MOTIVATIONS DES MICROTRAVAILLEURS

L'enquête demandait aux microtravailleurs d'indiquer les raisons qui les avaient conduits à opter pour le microtravail. Lorsqu'ils en donnaient plusieurs, ils étaient invités à préciser laquelle était la plus importante. En 2017, environ 32 pour cent des répondants ont indiqué que leur principale motivation était de compléter le revenu tiré d'autres emplois et 22 pour cent ont expliqué avoir fait ce choix parce qu'ils préféraient travailler chez eux. En 2015, ces pourcentages s'établissaient à respectivement 20 et 36 pour cent (figure 3.8). Il existait de fortes disparités entre plateformes. Ainsi, la volonté de «compléter le revenu tiré d'autres emplois» était une motivation plus souvent citée par les travailleurs de Prolific et par les Américains travaillant via AMT (environ 44 pour cent).

Ces deux raisons revêtaient quasiment autant d'importance dans toutes les régions. Par ailleurs, 22 pour cent des microtravailleurs originaires d'Amérique latine (parmi lesquels les Vénézuéliens et les Brésiliens étaient très représentés) et 9 pour cent des Indiens travaillant via AMT ont indiqué avoir choisi le microtravail parce que la «rémunération est plus intéressante que celle des autres emplois disponibles», point de vue que ne partageaient pas les répondants travaillant par l'intermédiaire d'autres plateformes ou résidant dans d'autres régions. La raison «je ne peux travailler que chez moi» a été beaucoup plus souvent invoquée par les femmes que par les hommes, 15 pour cent des femmes l'ayant citée contre 5 pour cent des hommes. Sur AMT, 21 pour cent des femmes indiennes ont avancé cette raison, contre 10 pour cent des hommes indiens. Certains microtravailleurs ont par ailleurs justifié leur choix par le fait qu'ils aiment cette forme de travail (10 pour cent); cette raison a été citée par 15 pour cent des Indiens travaillant via AMT et par 10 pour cent des personnes travaillant par l'intermédiaire de Prolific et Microworkers.

Figure 3.8 Principales motivations expliquant le choix du microtravail, selon la plateforme (en pourcentage)



Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (parties 1 et 2) et 2017.

Les informations qualitatives fournies par les répondants ont également révélé que beaucoup d'entre eux avaient des obligations liées à la prise en charge de tiers (prise en charge des enfants, de personnes handicapées ou de personnes âgées), ce qui les empêchait de travailler à l'extérieur.

*Je m'occupe de ma mère pour lui éviter la maison de retraite. Plus elle vieillit, plus il faut lui consacrer de temps. Nous n'avons pas les moyens de payer quelqu'un pour rester avec elle. (Répondant(e) travaillant via Prolific, Etats-Unis)*

*Je ne peux pas travailler parce que je m'occupe de ma mère malade. Le micro-travail me permet de disposer de flexibilité et de gagner de l'argent tout en restant chez moi. (Répondant(e) travaillant via AMT, Etats-Unis)*

*Je ne peux travailler que chez moi parce que ma mère est malade et je ne peux pas la laisser seule. (Répondant(e) travaillant via Microworkers, Philippines)*

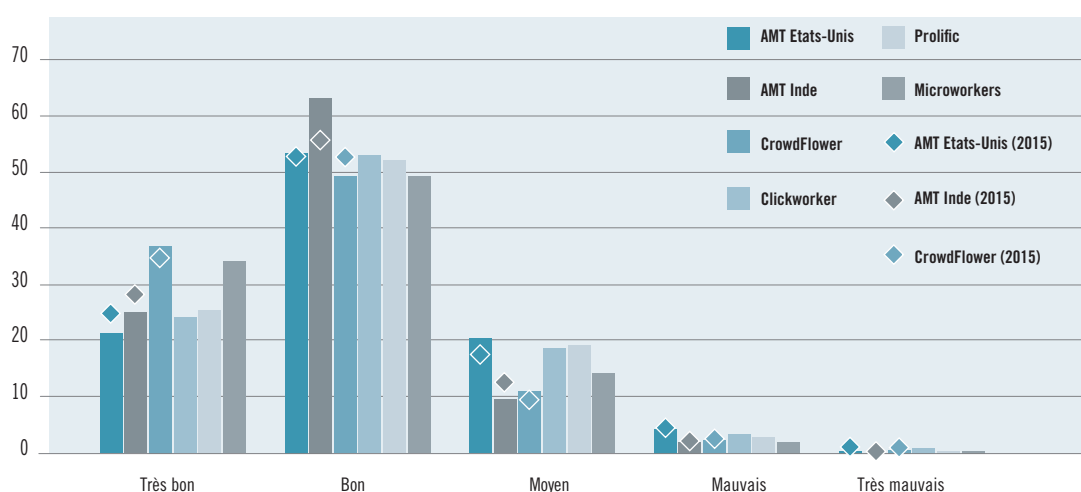
*J'élève seule mes quatre enfants, scolarisés dans trois écoles différentes. Les emplois classiques ne sont pas compatibles avec mes contraintes actuelles. (Répondant(e) travaillant via AMT, enquête IGM)*

*J'ai un enfant malade (autisme et cancer) et il a besoin de soins en permanence. (Répondant(e) travaillant via CrowdFlower, Serbie)*

*J'aime ce travail parce qu'il me laisse la possibilité d'être chez moi avec mes enfants tout en gagnant un peu d'argent quand je peux. (Répondant(e) travaillant via Microworkers, Etats-Unis)*

Les problèmes de santé font également partie des raisons fréquemment citées par les répondants pour expliquer qu'ils préfèrent travailler chez eux ou ne peuvent travailler que chez eux. En règle générale, les répondants eux-mêmes étaient en bonne santé (81 pour cent). Seulement 16 pour cent ont répondu que leur état de santé était moyen et 3 pour cent qu'il était mauvais ou très mauvais (figure 3.9). Néanmoins, environ 19 pour cent des répondants ont indiqué souffrir, à la date de l'enquête, de problèmes de santé physique ou mentale depuis douze mois ou plus ou s'attendre à ce que ces problèmes durent au moins douze mois. Dans plus de la moitié des cas (54 pour cent), ces problèmes conditionnaient la nature de l'emploi rémunéré que les intéressés pouvaient exercer. Dans environ 18 pour cent des cas, les problèmes de santé en question entraînaient une forte réduction de la capacité à accomplir les activités de la vie quotidienne, si bien que le microtravail semblait offrir une solution pour travailler et percevoir un revenu.

Figure 3.9 Etat de santé général des microtravailleurs, selon la plateforme (en pourcentage)



Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (parties 1 et 2) et 2017.

Environ 8 pour cent des personnes interrogées ont déclaré que la principale raison qui les avait conduites à opter pour le microtravail était qu'elles ne pouvaient travailler que chez elles. Quelque 25 pour cent d'entre elles ont expliqué cette contrainte par leurs problèmes de santé. Par ailleurs, sur les 22 pour cent de personnes qui, en 2017, ont indiqué qu'elles préféraient travailler chez elles, 7 pour cent ont expliqué cette préférence par des problèmes de santé. La possibilité de travailler chez soi sans avoir de relations avec d'autres personnes était vue comme un avantage par les répondants souffrant de troubles anxieux ou d'une incapacité physique temporaire ou permanente.

*J'ai des problèmes de santé chroniques qui m'empêchent de travailler plusieurs heures consécutives à l'extérieur de chez moi. Je reste aussi à la maison pour pouvoir m'occuper de mes deux enfants.* (Répondant(e) travaillant par l'intermédiaire de Microworkers, Etats-Unis)

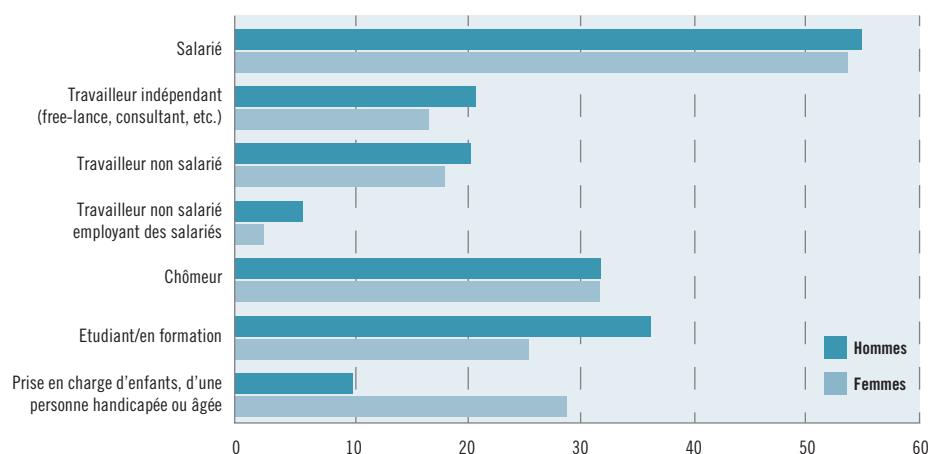
*Je souffre de dépression et de troubles anxieux qui font qu'il m'est difficile de sortir et d'avoir des relations avec les autres.* (Répondant(e) travaillant via Clickworker, Allemagne)

*J'ai un handicap à la suite d'une lésion médullaire, si bien que ma mobilité est réduite.* (Répondant(e) travaillant par l'intermédiaire d'AMT, Inde)

*Je souffre d'un trouble du spectre autistique qui limite ma capacité à entretenir des relations sociales. Si je travaille chez moi, ce trouble ne m'empêche pas d'exécuter correctement les tâches.* (Répondant(e) travaillant par l'intermédiaire de Clickworker, Royaume-Uni)

La possibilité de travailler chez soi revêtait souvent une importance capitale pour les personnes qui avaient le microtravail pour principale source de revenu, en particulier celles souffrant de problèmes de santé. Il en allait de même pour les personnes prenant en charge des tiers. S'agissant des autres motivations, de fortes disparités entre les répondants ont été constatées.

Pour permettre une meilleure compréhension des motivations des microtravailleurs, les questionnaires les invitaient à donner des informations sur leur activité antérieure. Globalement, plus de la moitié (55 pour cent) d'entre eux avaient été salariés. La proportion d'anciens salariés était identique chez les hommes et chez les femmes (figure 3.10). Elle était élevée parmi les microtravailleurs d'AMT (64 pour cent parmi les Américains, 67 pour cent parmi les Indiens), et plus faible parmi ceux de Clickworker (46 pour cent). D'autres répondants ont indiqué qu'ils étaient travailleurs non salariés ou chefs d'entreprise (25 pour cent). Le pourcentage de travailleurs indépendants ou chefs d'entreprise était plus élevé parmi les hommes (27 pour cent) et les Indiens travaillant par l'intermédiaire d'AMT (39 pour cent). Environ 20 pour cent des répondants ont indiqué qu'ils travaillaient comme travailleurs indépendants (travailleur free-lance ou consultant). Ce pourcentage était plus élevé parmi les hommes que parmi les femmes, de même que parmi les personnes travaillant via Microworkers (27 pour cent) et CrowdFlower (24 pour cent). Plus de la moitié (55 pour cent) de ces travailleurs exerçaient des professions qualifiées avant d'opter pour le microtravail, à savoir qu'ils étaient directeurs, cadres de direction et gérants (14 pour cent), exerçaient une profession intellectuelle ou scientifique (29 pour cent) ou une profession intermédiaire (11 pour cent). Un pourcentage non négligeable (29 pour cent) exerçait une profession moyennement qualifiée<sup>6</sup> et les 16 pour cent restants une profession peu qualifiée<sup>7</sup>.

**Figure 3.10** Principale activité avant l'exercice du microtravail, par sexe, 2017 (en pourcentage)

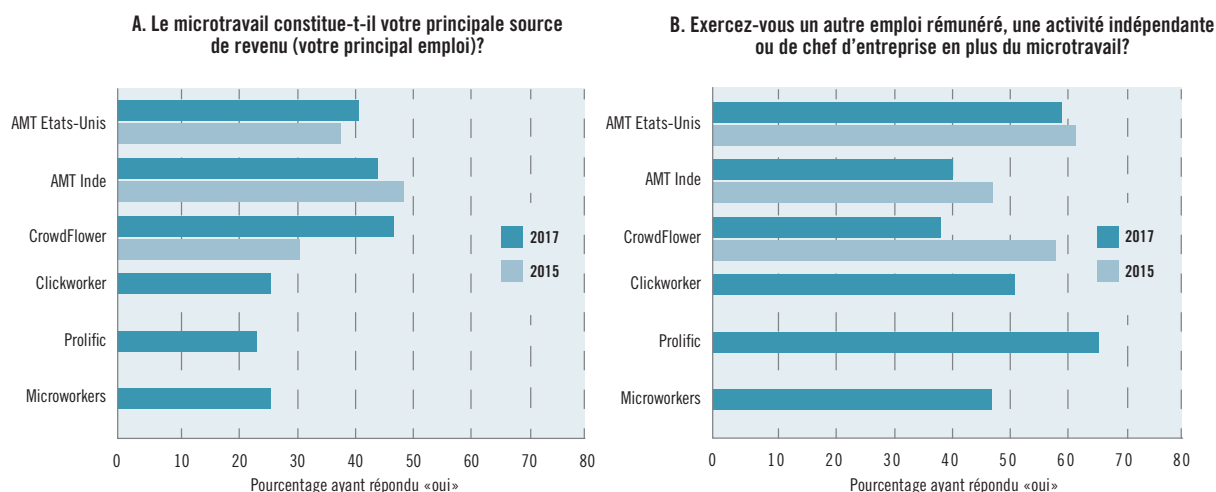
Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2017.

Environ un tiers des répondants ont indiqué qu'ils suivaient des études avant de commencer le microtravail – ce pourcentage était plus élevé parmi les hommes que parmi les femmes, avec un écart de 10 points de pourcentage. Quelque 17 pour cent des répondants ont indiqué qu'ils s'occupaient d'enfants, d'une personne handicapée ou âgée (30 pour cent parmi les femmes et 10 pour cent parmi les hommes). Environ un tiers des répondants étaient au chômage avant de devenir microtravailleurs. Cette proportion était particulièrement élevée parmi les microtravailleurs de Microworkers et CrowdFlower (39 pour cent). Toutefois, si l'on ne tient compte que des travailleurs qui n'exerçaient aucune activité, le pourcentage de chômeurs s'établissait à 22 pour cent (22 pour cent parmi les hommes et 24 pour cent parmi les femmes). Parmi eux, 86 pour cent étaient au chômage depuis plus de six mois, ce qui peut avoir joué un rôle important dans le choix du microtravail.

### 3.4 PRINCIPALE SOURCE DE REVENU

Quelque 32 pour cent des répondants ont indiqué avoir le microtravail pour principale source de revenu. La proportion était quasiment identique en 2015 et 2017 parmi les microtravailleurs d'AMT, mais différente pour ceux travaillant par l'intermédiaire de CrowdFlower (figure 3.11, A). En 2017, les Américains comme les Indiens travaillant par l'intermédiaire d'AMT et les microtravailleurs de CrowdFlower étaient plus nombreux à avoir le microtravail pour principale source de revenu que les personnes travaillant via Clickworker, Prolific et Microworkers. L'enquête invitait également les personnes interrogées à indiquer si elles avaient une autre activité rémunérée parallèlement au microtravail, qu'il s'agisse d'un emploi salarié ou d'une activité indépendante ou de chef d'entreprise. L'analyse de ces données pour 2017 a révélé une dépendance à l'égard du microtravail nettement plus forte que ce qu'avaient déclaré les personnes interrogées, à savoir qu'environ 48 pour cent des microtravailleurs n'exerçaient aucune autre activité

Figure 3.11 Principale source de revenu, selon le sexe et selon la plateforme, 2017 (en pourcentage)



Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (parties 1 et 2) et 2017.

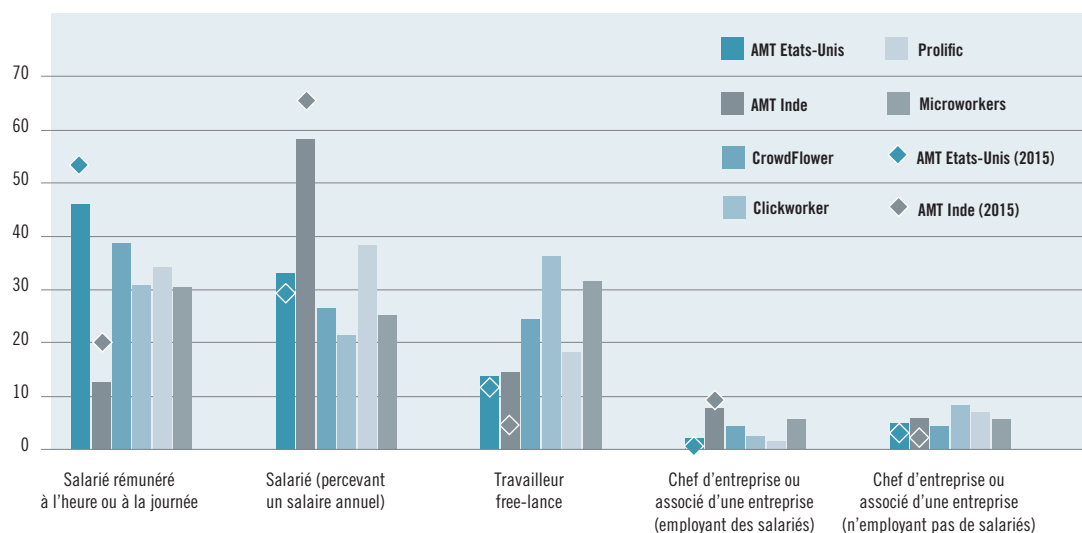
(figure 3.11, B). A cela s'ajoutent 8 pour cent de personnes qui avaient un autre emploi mais tiraient un revenu plus élevé du microtravail que de cet emploi, ce qui signifie que le microtravail constituait la principale source de revenu (individuel) de 56 pour cent des répondants.

Parmi les 52 pour cent de répondants exerçant une autre activité rémunérée, environ un tiers (32 pour cent) étaient salariés, tandis que les autres avaient un emploi atypique, occupant un emploi à temps partiel ou occasionnel (33 pour cent) ou exerçant une activité free-lance (25 pour cent) ou une activité en tant que chef d'entreprise ou associé dans une entreprise (10 pour cent) (figure 3.12). En 2017, les Indiens travaillant par l'intermédiaire d'AMT étaient plus susceptibles d'être salariés (58 pour cent), tandis que leurs homologues américains étaient plus nombreux à exercer un travail à temps partiel rémunéré à l'heure (46 pour cent). Ces pourcentages étaient en légère baisse par rapport à 2015. Le pourcentage de salariés était beaucoup plus élevé parmi les microtravailleurs d'AMT que parmi ceux travaillant par l'intermédiaire d'autres plateformes. L'exercice d'une activité en free-lance était beaucoup plus fréquent parmi les répondants travaillant par l'intermédiaire de Clickworker (36 pour cent) et Microworkers (32 pour cent) et, sur le plan géographique, pour ceux résidant en Afrique (46 pour cent) et dans la région Amérique latine et Caraïbes (32 pour cent).

*Je suis travailleur non salarié et Mechanical Turk constitue actuellement ma principale source de revenu. J'apprécie de pouvoir travailler chez moi, de pouvoir choisir mon nombre d'heures de travail et de ne pas avoir à me déplacer pour aller travailler. Mechanical Turk me permet de gagner de l'argent de chez moi et pour l'instant je n'ai pas besoin d'un autre emploi. (Répondant(e) travaillant via AMT, enquête IGM)*



**Figure 3.12** Quelle affirmation décrit le mieux votre statut dans votre autre emploi, selon la plateforme (en pourcentage)

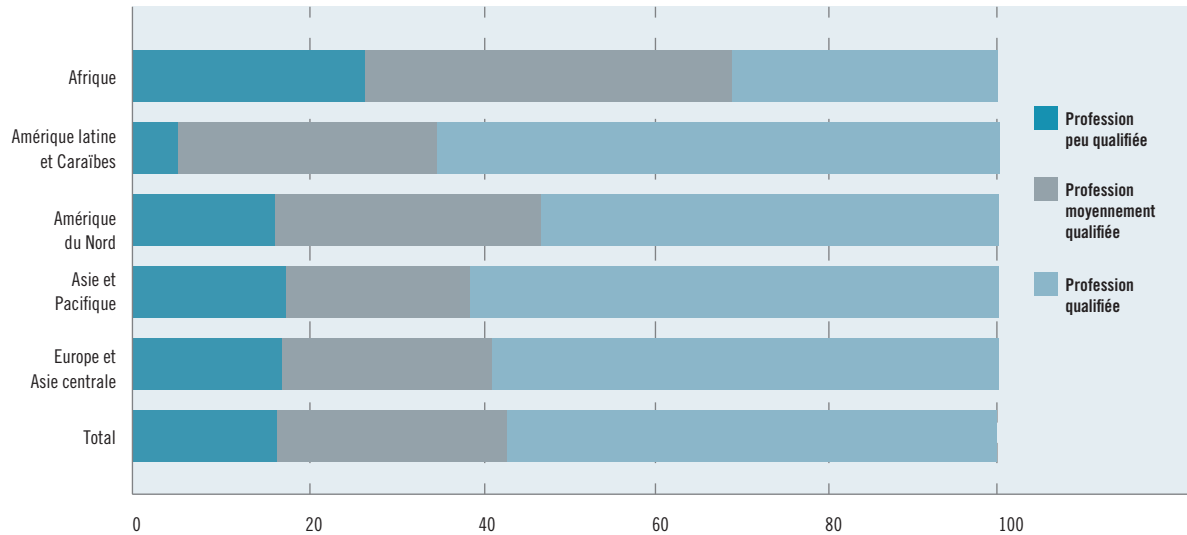


Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (partie 2) et 2017.

Une proportion relativement forte de microtravailleurs ayant une autre activité rémunérée parallèlement au microtravail exerçaient une profession qualifiée (57 pour cent): 14 pour cent étaient directeurs, cadres de direction ou gérants, 31 pour cent exerçaient une profession intellectuelle ou scientifique et 12 pour cent une profession intermédiaire (figure 3.13). C'était notamment le cas de près des deux tiers des microtravailleurs dans les régions Amérique latine et Caraïbes (65 pour cent), Asie et Pacifique (61 pour cent) et Europe et Asie centrale (59 pour cent). Environ 26 pour cent des microtravailleurs exerçaient une profession moyennement qualifiée et les 17 pour cent restants une profession peu qualifiée. Le pourcentage de microtravailleurs exerçant un métier moyennement qualifié était plus élevé en Afrique (42 pour cent) et en Amérique du Nord (31 pour cent). Par ailleurs, 27 pour cent des microtravailleurs résidant en Afrique exerçaient une profession peu qualifiée.

L'enquête invitait les répondants exerçant une activité parallèlement au microtravail à indiquer s'il leur arrivait de consacrer du temps au microtravail pendant l'exercice de leur autre activité. Près de 45 pour cent d'entre eux ont répondu par l'affirmative. Il n'a été observé aucune différence sensible à cet égard entre les plateformes. Les réponses affirmatives étaient plus nombreuses parmi les répondants vivant en Afrique, dans la région Amérique latine et Caraïbes (environ 60 pour cent dans les deux cas) et dans la région Asie et Pacifique (54 pour cent). En outre, environ 10 pour cent des travailleurs, vivant essentiellement dans la région Europe et Asie centrale et en Afrique, n'exécutaient leurs microtâches que pendant leurs heures de travail parce que leurs activités professionnelles étaient ennuyeuses. Environ 36 pour cent d'entre eux, en particulier dans les pays en développement, pensaient en outre que leur employeur ne trouverait rien à redire à ce qu'ils exécutent leurs microtâches pendant leur temps de travail.

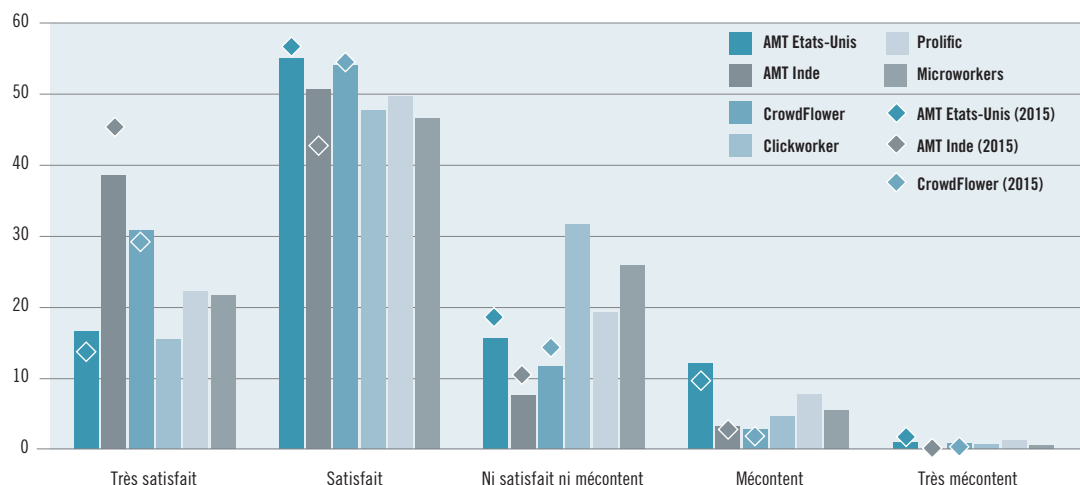
Figure 3.13 Profession des microtravailleurs exerçant une autre activité, par région, 2017 (en pourcentage)



Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2017.

Les enquêtes comportaient une question invitant les répondants à dire s'ils étaient globalement satisfaits du microtravail («Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de faire du microtravail?»). Les sondages de ce type, qui mesurent la satisfaction dans l'emploi sur la base d'une question unique, permettent en général d'évaluer les impressions des travailleurs au sujet des caractéristiques inhérentes à un emploi (le travail que la personne exécute effectivement, l'autonomie, le stress au travail, par exemple) plutôt qu'au sujet de caractéristiques extrinsèques telles que le salaire, le statut ou les perspectives de carrière offertes (Rose, 2003). La plupart des répondants se sont dits satisfaits ou très satisfaits du microtravail (figure 3.14). Seulement 6 pour cent de l'échantillon total se sont dits mécontents et 1 pour cent très mécontents. C'est dans les régions Asie et Pacifique et Amérique latine et Caraïbes que le taux de satisfaction s'est révélé le plus élevé. Il était plus faible en Afrique et en Amérique du Nord.

Figure 3.14 Satisfaction vis-à-vis du microtravail, selon la plateforme, 2017 (en pourcentage)



Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (parties 1 et 2) et 2017.

Les répondants étaient invités à indiquer les raisons de leur satisfaction ou de leur mécontentement vis-à-vis du microtravail. Bon nombre d'entre eux ont cité la souplesse et la possibilité de travailler chez soi pour expliquer leur satisfaction. Toutefois, les avis étaient plus contrastés sur des thèmes tels que le montant de la rémunération, le rejet du travail effectué et le manque de réactivité des plateformes, l'irrégularité du travail, la nature des tâches, etc.

*Le travail lui-même est rébarbatif et physiquement fatigant. Toutefois, la flexibilité du temps de travail est intéressante. (Répondant(e) travaillant par l'intermédiaire de Clickworker, Allemagne)*

*Le microtravail offre une flexibilité. Le travail est intéressant et je peux le faire de chez moi. Par contre, c'est plutôt mal payé. (Répondant(e) travaillant via CrowdFlower, Royaume-Uni)*

*C'est un travail bien payé qui me permet de passer du temps avec mes enfants (Répondant(e) travaillant via AMT, Etats-Unis)*

Ces aspects, entre autres, sont examinés de manière plus approfondie dans les deux chapitres suivants.

**NOTES**

- 1 En mars 2018, CrowdFlower a changé de nom pour devenir Figure Eight.
- 2 Voir l'annexe II pour de plus amples informations sur les enquêtes de 2015 et 2017.
- 3 Selon les statistiques d'AMT, à la date à laquelle l'enquête de 2017 a été administrée, environ 75 pour cent des travailleurs se trouvaient aux Etats-Unis, 18 pour cent en Inde et 7 pour cent seulement dans d'autres pays. Pour de plus amples informations, voir: <http://demographics.mturk-tracker.com/> et Ipeirotis (2010).
- 4 Pour de plus amples renseignements, voir <http://faircrowd.work/platform-reviews/platform-review-information/>
- 5 Pour de plus amples informations, voir <http://demographics.mturk-tracker.com/> et Ipeirotis (2010).
- 6 Les professions moyennement qualifiées englobent les employés de type administratif, le personnel des services directs aux particuliers, commerçants et vendeurs, les métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat et les conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage.
- 7 Les professions peu qualifiées englobent les agriculteurs et les ouvriers qualifiés de l'agriculture, de la sylviculture et de la pêche et les professions élémentaires.



Microtravailleur, Canada

© Renee Cheng

# CHAPITRE 4

## Quelle est la situation des microtravailleurs?

Le chapitre 3 a fourni un aperçu du profil démographique et professionnel des microtravailleurs tel qu'il ressort des enquêtes menées par le BIT. Le chapitre 4 porte sur leur situation sur les plateformes et examine diverses dimensions de leurs conditions de travail – rémunération, couverture sociale, disponibilité du travail, temps de travail et influence du temps de travail sur l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Les études consacrées à la rémunération du travail de plateforme sont nombreuses (Schriner et Oerther, 2014) mais, pour évaluer la qualité de l'emploi, il faut impérativement tenir compte de ces autres dimensions.

### 4.1 RÉMUNÉRATION

Souvent, les plateformes tentent de séduire les microtravailleurs en leur promettant indépendance et flexibilité en termes de volume de travail, de temps et de lieu de travail. Toutefois, en les classant parmi les «prestataires indépendants», elles essaient de s'affranchir de toute obligation légale et sociale à leur égard, y compris des règles relatives au salaire minimum (De Stefano, 2016; Johnston et Land-Kazlauskas, 2018). Les études existantes, dont la plupart portent sur Amazon Mechanical Turk (AMT), montrent que la rémunération est relativement faible (voir, par exemple, Hara et coll., 2018; Berg, 2016; Bergvall-Kåreborn et Howcroft, 2014; Felstiner, 2011; Ipeirotis, 2010), ce que confirment les réponses aux enquêtes du BIT sur les cinq principales plateformes. Dans les deux enquêtes, les personnes interrogées étaient invitées à indiquer ce que leur rapportait le microtravail au cours d'une semaine représentative et combien d'heures elles y consacraient. Une distinction était faite entre le temps consacré à une activité rémunérée (c'est-à-dire à l'exécution des tâches en contrepartie desquelles elles étaient rémunérées) et le temps mobilisé par des activités non rémunérées (recherche de tâches, acquisition de qualifications, recherche de donneurs d'ordre par l'intermédiaire de forums en ligne, communication avec les donneurs d'ordre ou les clients et rédaction d'avis, et exécution de tâches impayées, rejetées ou finalement non livrées). Deux indicateurs de la rémunération horaire ont été calculés à partir de ces informations: l'un ne tient compte que des heures consacrées au travail rémunéré et l'autre prend en considération la totalité des heures consacrées au travail, rémunéré ou non.

Il en ressort qu'en 2017 un microtravailleur gagnait en moyenne 4,43 dollars E.-U. de l'heure lorsque seul le travail rémunéré était pris en compte et seulement 3,31 dollars E.-U. lorsque le travail non rémunéré intervenait aussi dans le calcul (tableau 4.1). Lorsque seul le travail rémunéré était pris en considération, la rémunération horaire variait selon la plateforme et le pays d'origine du travailleur et était comprise entre 2,65 dollars E.-U. (CrowdFlower) et 8,51 dollars E.-U. (AMT Etats-Unis). Lorsque le travail non rémunéré était également pris en compte, la rémunération moyenne n'était plus comprise qu'entre 1,95 dollar E.-U. (CrowdFlower) et 6,54 dollars E.-U. (AMT Etats-Unis). En 2015, les Américains travaillant par l'intermédiaire d'AMT percevaient une rémunération plus faible qu'en 2017, quel que soit l'indicateur retenu. L'inverse était vrai pour les Indiens travaillant via AMT pour les deux indicateurs. S'agissant de CrowdFlower, la rémunération moyenne était plus élevée en 2015 qu'en 2017 lorsque seul le travail rémunéré était pris en compte (voir le tableau 4.1).

**Tableau 4.1** Rémunération horaire selon les plateformes (dollars E.-U.)

		Travail rémunéré			Travail rémunéré et non rémunéré		
		Rémunération médiane	Rémunération moyenne	Observations	Rémunération médiane	Rémunération moyenne	Observations
<b>AMT E.-U.</b>	2017	7,50	8,51	222	5,63	6,54	222
	2015	6,00	7,56	652	4,66	5,56	651
<b>AMT Inde</b>	2017	2,14	3,40	217	1,67	2,53	217
	2015	2,19	3,95	98	1,66	2,95	98
<b>CrowdFlower</b>	2017	1,50	2,65	298	1,11	1,95	299
	2015	1,50	3,04	306	1,00	1,92	307
<b>Clickworker</b>	2017	3,19	4,49	389	2,13	3,19	390
<b>Prolific</b>	2017	4,55	5,45	450	3,56	4,26	446
<b>Microworkers</b>	2017	1,60	3,00	444	1,01	2,15	448
<b>Ensemble des plateformes</b>	2017	3,00	4,43	2027	2,16	3,31	2029
	2015	4,39	5,92	1056	3,33	4,26	1056

Note: Les données ont été tronquées à 1 et 99 pour cent pour toutes les plateformes.

Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (1<sup>re</sup> partie) et 2017.

L'enquête du BIT révèle de surcroît qu'une proportion non négligeable de travailleurs perçoivent une rémunération inférieure au salaire minimum en vigueur dans leur pays. Ainsi, en 2017, environ 48 pour cent des Américains travaillant par l'intermédiaire d'AMT percevaient moins que le salaire minimum fédéral (7,25 dollars E.-U.) lorsque seul le travail rémunéré était pris en compte et cette proportion augmentait jusqu'à 64 pour cent lorsque le travail non rémunéré intervenait dans le calcul. Selon une récente étude menée

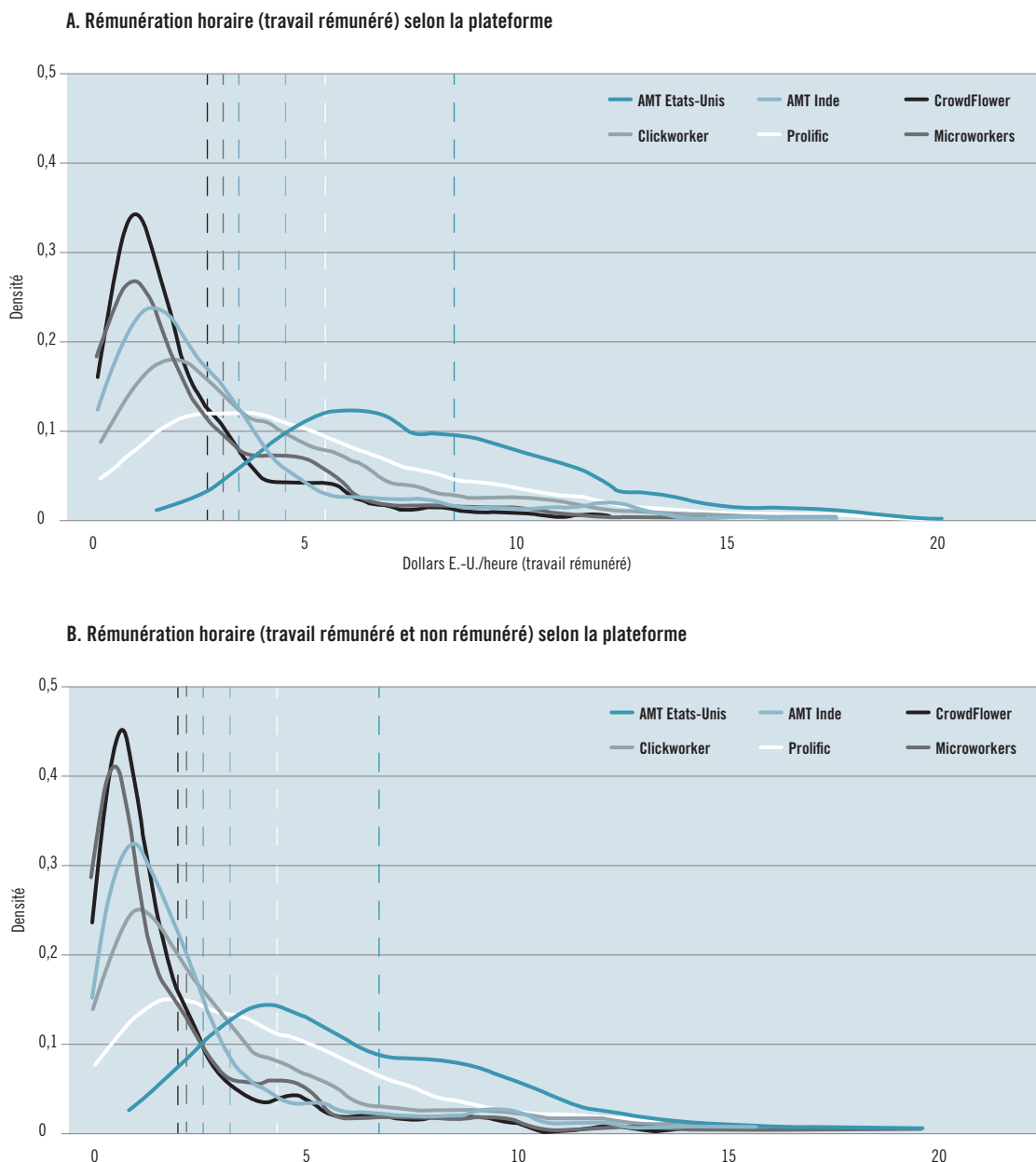
à partir de données collectées au moyen d'un module d'extension permettant de suivre les données de connexion d'environ 2 500 microtravailleurs d'AMT sur deux ans, si l'on tient compte des activités non rémunérées, la rémunération horaire médiane s'établissait à environ 2 dollars E.-U. par heure et la rémunération horaire moyenne à 3,13 dollars E.-U. En outre, 4 pour cent des microtravailleurs seulement percevaient plus de 7,25 dollars E.-U. de l'heure, ce qui signifie que la rémunération était souvent inférieure au salaire minimum (Hara et coll., 2018). La plateforme allemande Clickworker annonce une rémunération moyenne de 9 dollars E.-U. de l'heure<sup>1</sup>, ce qui correspond approximativement au salaire minimum allemand, lequel s'établissait à 8,84 euros de l'heure au 1<sup>er</sup> janvier 2017. Toutefois, la rémunération horaire des microtravailleurs de Clickworker s'établissait en réalité à 4,6 dollars E.-U. par heure de travail rémunéré. De plus, seulement 11 pour cent de ceux interrogés dans le cadre de l'enquête ont indiqué percevoir au moins 9 dollars E.-U. par heure de travail rémunéré, pourcentage ramené à 7 pour cent lorsque le calcul tenait compte à la fois du travail rémunéré et du travail non rémunéré.

La figure 4.1 représente la distribution du travail rémunéré et non rémunéré pour les cinq plateformes. La distribution du travail rémunéré est asymétrique vers la gauche (rémunération moindre) pour toutes les plateformes, sauf pour les microtravailleurs américains travaillant via AMT (figure 4.1, A), et cette asymétrie s'accroît encore lorsque le travail non rémunéré est pris en compte (figure 4.1, B). Il s'ensuit qu'une forte proportion des travailleurs perçoit une rémunération inférieure à la rémunération horaire moyenne de la plateforme considérée: cette proportion est de 58 pour cent pour Prolific, de 59 pour cent pour les microtravailleurs américains d'AMT et d'environ 70 pour cent pour ceux qui travaillent via CrowdFlower, Clickworker et Microworkers, ainsi que pour les Indiens qui travaillent par l'intermédiaire d'AMT. Toutes plateformes confondues, le travailleur «typique» (médian) perçoit une rémunération de 2,16 dollars E.-U., soit un montant nettement inférieur à la rémunération moyenne. Sur Microworkers, la rémunération médiane ne dépasse pas 1,01 dollar E.-U. de l'heure en tenant compte du travail rémunéré et non rémunéré (tableau 4.1). En d'autres termes, la moitié des microtravailleurs perçoit moins de 2,16 dollars E.-U. par heure (rémunérée ou non).

Il existe un écart de rémunération entre hommes et femmes. En 2015, lorsque le travail non rémunéré était pris en compte, les femmes percevaient en moyenne une rémunération inférieure de 18 à 38 pour cent à celle des hommes selon la plateforme. Toutefois, après prise en compte de caractéristiques individuelles telles que le niveau d'études, l'expérience et la région, cet écart n'était statistiquement significatif que pour les Américains travaillant par l'intermédiaire d'AMT et passait de 18 à 11 pour cent (Adams et Berg, 2017). En 2017, la rémunération moyenne des femmes était supérieure à celle des hommes sur Microworkers et quasiment égale sur Clickworker. Elle était de 5 à 18 pour cent inférieure sur toutes les autres plateformes quand l'activité non rémunérée était prise en considération. Lorsque les caractéristiques individuelles intervenaient dans le calcul, l'écart de rémunération entre hommes et femmes n'était pas statistiquement significatif, sauf sur Prolific.



Figure 4.1 Distribution du travail horaire rémunéré et non rémunéré, selon la plateforme, 2017 (en dollars E.-U.)



Note: Données tronquées à 1 et 99 pour cent pour chaque plateforme. Les lignes verticales pointillées représentent la moyenne pour la plateforme.  
 Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2017.

La rémunération moyenne varie aussi selon la région. Lorsque l'activité rémunérée et non rémunérée était prise en compte, la rémunération était plus élevée pour les microtravailleurs résidant en Amérique du Nord (4,70 dollars E.-U.) et en Europe et Asie centrale (3 dollars E.-U.) que pour ceux vivant dans les autres régions, dont la rémunération était comprise entre 1,33 dollar E.-U. (Afrique) et 2,22 dollars E.-U. (Asie et Pacifique). Cet écart pourrait aussi s'expliquer en partie par une différence de distribution des tâches entre les plateformes. Ainsi, les tâches proposées sur Prolific consistent essentiellement à

répondre à des enquêtes, et la plateforme indique clairement que les participants doivent percevoir une rétribution morale ou une juste rémunération (voir l'encadré 4.1). Comme souligné précédemment, en 2017 Prolific se classait en deuxième position en termes de rémunération moyenne (tableau 4.1) et environ 86 pour cent des personnes qu'elle faisait travailler vivaient aux États-Unis ou au Royaume-Uni. Il est possible que le niveau plus élevé de la rémunération de ces microtravailleurs par rapport à ceux vivant dans les pays en développement s'explique en partie par la meilleure rétribution des tâches auxquelles ils ont accès. Dans un contexte où les travailleurs du monde entier sont en concurrence pour travailler par l'intermédiaire de plateformes en ligne, la rivalité entre les microtravailleurs d'Amérique du Nord ou d'Europe et ceux des pays en développement pour exécuter les mêmes microtâches se traduit par une baisse du prix d'équilibre des tâches en question. Il n'en subsiste pas moins des différences de rémunération entre les personnes travaillant par l'intermédiaire d'une même plateforme selon qu'elles vivent dans les économies développées ou dans les pays en développement (Rani et Furrer, à paraître).

#### Encadré 4.1 Juste rémunération et rétribution éthique: l'exemple de Prolific

Prolific se démarque des autres plateformes parce qu'elle défend le principe de «rétributions morales» et demande aux chercheurs de verser aux participants une récompense d'au moins 6,5 dollars E.-U. de l'heure. Pour bon nombre d'entre eux, en particulier ceux qui vivent dans le monde en développement, cette rémunération est supérieure au salaire minimum en vigueur dans leur pays, raison pour laquelle ils plébiscitent la plateforme:

*Le salaire est bon, meilleur que le salaire minimum en vigueur ici, et la plateforme donne une estimation du temps que doit normalement prendre l'exécution de la tâche, si bien qu'on sait à quel moment on approche de la fin. (Personne travaillant via Prolific, enquête IGM)*

A noter toutefois que, lors de l'enquête de 2017, la rémunération horaire promise était de 5 livres sterling, soit 5,87 euros, ce qui était nettement inférieur au salaire minimum en vigueur dans beaucoup de pays de l'Union européenne et inférieur de 2,50 livres sterling à celui applicable au Royaume-Uni.

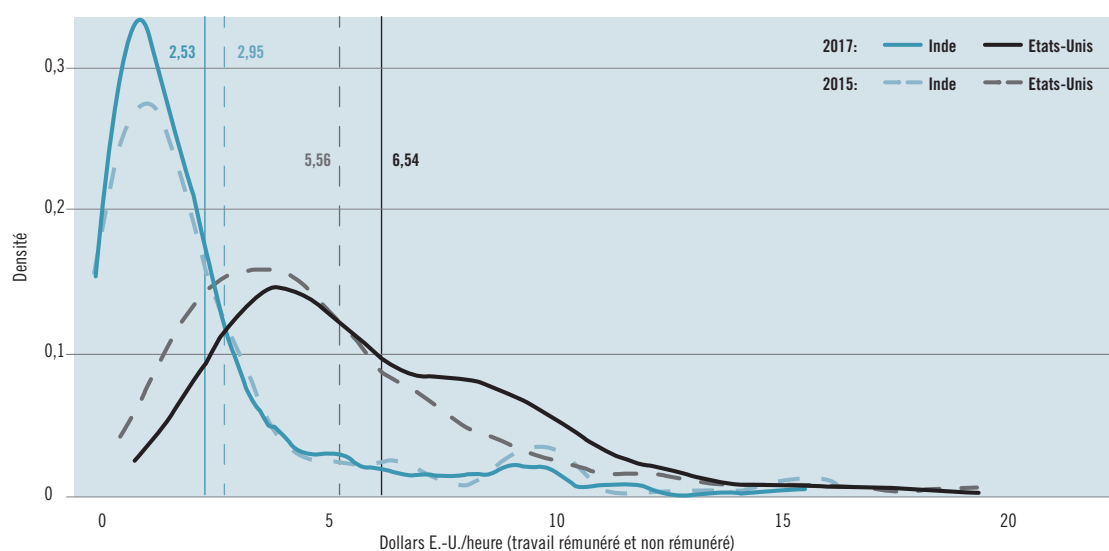
De surcroît, la rémunération préconisée sur Prolific est calculée sur la seule base du temps nécessaire pour répondre à l'enquête – et ne tient pas compte du temps qu'il faut pour se connecter au site, répondre à une multitude de questions de filtrage, trouver une enquête à laquelle on soit qualifié pour répondre et lancer l'exécution de la tâche. Ainsi, la plupart des microtravailleurs de Prolific interrogés par IG Metall ont indiqué passer un peu plus d'une heure à chercher une enquête pour chaque heure effectivement travaillée. La prise en compte de ce coût réduit considérablement le salaire horaire effectivement perçu.

Même sur Prolific, où il arrive que la rémunération horaire offerte pour certaines enquêtes dépasse 18 livres sterling, les tâches demeurent à l'évidence des microtâches. En conséquence, sachant qu'il faut en moyenne une minute pour répondre à une enquête, une tâche rémunérée 18 livres sterling de l'heure rapporte seulement 0,30 livre. Pour percevoir les 18 livres, il faut donc trouver et exécuter 60 tâches d'une minute. Si l'on extrapole, comme une semaine de 37 heures 30 compte 2 250 minutes, la quantité de tâches qu'il faut trouver et exécuter après avoir vérifié que l'on a la qualification exigée est énorme. Cet aspect accentue considérablement le problème que constitue la faiblesse des salaires de départ. Étant donné les limites de l'attention humaine, le coût supplémentaire lié à la recherche de tâches et aux vérifications à effectuer pour s'assurer que l'on est qualifié pour les exécuter, de même que, dans le cas de beaucoup de plateformes, l'insuffisance du nombre de tâches publiées, il est quasiment impossible de vivre du microtravail, même si le tarif d'une tâche est relativement «élevé».

Remarque: les montants indiqués sont ceux en vigueur au 20 novembre 2017 (voir <https://www.prolific.ac/#pricing>).

La figure 4.2 présente la rémunération horaire (travail rémunéré et non rémunéré) perçue en 2015 et 2017 par les Indiens et les Américains travaillant via AMT. La rémunération des travailleurs indiens est fortement asymétrique vers l'extrémité inférieure de la distribution comparativement à celle des Américains, qui est distribuée de manière plus égale. La rémunération horaire des Indiens n'a quasiment pas varié entre les deux années, alors que la courbe s'est décalée vers la droite pour les Américains. L'écart de rémunération moyenne entre Indiens et Américains s'est creusé entre 2015 et 2017. En moyenne, en 2017, un Américain travaillant par l'intermédiaire d'AMT percevait une rémunération plus de deux fois (2,5 fois) supérieure à celle de son homologue indien, quel que soit l'indicateur retenu. Après prise en compte des caractéristiques individuelles et de la nature des tâches, et toutes choses égales par ailleurs, les Américains percevaient en moyenne une rémunération 4,6 fois plus élevée que leurs homologues indiens lorsque le travail rémunéré et non rémunéré était pris en compte (voir le tableau A1.2 en annexe, colonne 3). Cette hausse du différentiel de rémunération est en grande partie due à l'existence d'un énorme écart entre Indiens et Américains en bas de la distribution. En outre, l'écart se creuse lorsque le niveau d'études et l'expérience sont pris en compte, parce que les microtravailleurs indiens sont surreprésentés parmi les personnes qui ont un niveau d'études élevé et de l'expérience. Le différentiel est encore plus grand lorsque l'on compare la rémunération médiane, qui s'établissait en 2017 à 1,67 dollar E.-U. de l'heure pour les Indiens contre 5,63 dollars E.-U. pour les Américains. A noter que, si cette rémunération horaire était nettement plus élevée que celle perçue par les Indiens, elle restait inférieure au salaire minimum fédéral.

**Figure 4.2** Distribution du travail horaire rémunéré et non rémunéré parmi les microtravailleurs indiens et américains d'AMT (en dollars E.-U.)



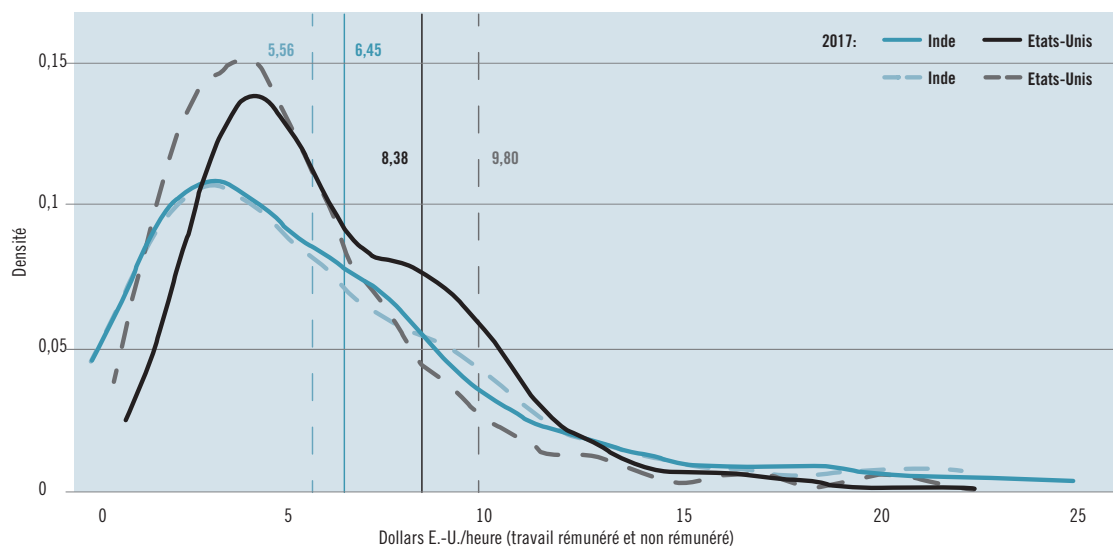
Note: Données tronquées à 1 et 99 pour cent. Les lignes verticales en pointillé représentent la moyenne pour le pays.

Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (1<sup>re</sup> partie) et 2017.

Ces différences dénotent l'existence d'une «rémunération à deux vitesses» (Martin et coll., 2014, p. 8). A titre d'exemple, les microtravailleurs américains expérimentés recherchent des tâches offrant une rémunération au moins égale au salaire minimum en vigueur aux Etats-Unis. En revanche, les tâches peu rémunératrices sont exécutées par des novices ou par des travailleurs de pays en développement, prêts à les accepter pour acquérir de l'expérience et améliorer leur taux d'acceptation. Les microtravailleurs indiens peuvent juger intéressante une rémunération relativement faible dès lors qu'elle permet d'acquérir de l'expérience et d'accéder à ces marchés (*ibid.*). De surcroît, les écarts de rémunération entre pays et régions sont accentués par les plateformes qui permettent un ciblage des tâches en direction de certaines catégories de travailleurs en fonction de divers critères, dont le pays de résidence (voir la figure 2.1). Il est fréquent que les tâches les plus rémunératrices telles que la révision et création de contenus ou encore la rédaction soient réservées aux Américains, tandis que les tâches peu gratifiantes et peu rémunératrices, comme l'accès à des contenus ou le recueil de données, sont laissées aux Indiens, ce qui creuse encore les écarts.

Ces différences s'expliquent aussi probablement par les écarts de pouvoir d'achat. L'ajustement des salaires en fonction de la parité de pouvoir d'achat (PPA) entre l'Inde et les Etats-Unis se traduirait sans doute par une certaine convergence de la rémunération, en d'autres termes par un resserrement de l'écart. Ainsi, si la rémunération perçue par l'intermédiaire d'AMT est ajustée en fonction de la PPA, la courbe de la rémunération des Indiens se rapproche nettement de celle des Américains (figure 4.3). Parmi les travailleurs indiens, la distribution de la rémunération est la même en 2017 qu'en 2015, tandis qu'elle se décale légèrement vers la droite (traduisant une hausse de la rémunération) pour les Américains. En outre, l'écart de rémunération moyenne s'inverse, les microtravailleurs indiens gagnant 1,3 fois plus que leurs homologues américains en 2017. En revanche, en 2017, il n'existait quasiment pas d'écart de rémunération médiane entre Américains et Indiens, tandis qu'il en existait un en 2015. Après prise en compte des caractéristiques individuelles et de la nature des tâches, toutes choses égales par ailleurs, les Américains travaillant par l'intermédiaire d'AMT ont, en moyenne, perçu une rémunération supérieure de 36 pour cent à celle de leurs homologues indiens en 2017 lorsque le travail non rémunéré intervient dans le calcul de la rémunération. En revanche, l'écart de rémunération n'était pas significatif en 2015 (voir le tableau A1.3 en annexe).

**Figure 4.3** Distribution du travail horaire rémunéré et non rémunéré parmi les microtravailleurs indiens et américains d'AMT, après correction en fonction de la PPA et en termes réels (en dollars E.-U.)



Note: Données tronquées à 1 et 99 pour cent. Les lignes verticales en pointillés représentent la moyenne pour le pays.

Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (1<sup>re</sup> partie) et 2017.

Ce scénario, dans lequel les travailleurs vivant dans les pays en développement perçoivent une rémunération horaire décente et une rémunération relative supérieure à celle des travailleurs occidentaux, a également été observé sur la plateforme oDesk (Beerepoot et Lambregts, 2015). Il accrédite l'idée, également défendue par d'autres chercheurs (Brown, Lauder et Ashton, 2008; D'Costa, 2011), que les travailleurs résidant en Amérique du Nord ou en Europe vont être en concurrence avec le vivier de travailleurs qualifiés existant dans les pays en développement. Toutefois, les travailleurs des pays en développement vont devoir enrichir leur profil, améliorer leur score et acquérir de l'expérience, ce qui suppose un investissement important en temps et en énergie pour les premières tâches exécutées.

Comme les enquêtes du BIT le montrent, diverses raisons conduisent les microtravailleurs à opter pour le microtravail malgré la faiblesse de la rémunération: la possibilité de travailler chez soi, la volonté de percevoir un complément de revenu pour le ménage, l'absence d'autres débouchés. Même si un petit nombre de microtravailleurs sont satisfaits de leur rémunération, pour la grande majorité sa faiblesse est une préoccupation majeure et une source de mécontentement. Les enquêtes du BIT comportaient une question qui invitait les personnes interrogées à indiquer ce qu'elles aimeraient changer dans le microtravail, le cas échéant. Cela a offert aux répondants la possibilité d'exprimer de nombreuses préoccupations et de formuler des suggestions, et la majorité d'entre eux ont déclaré qu'il faudrait que la rémunération soit juste, comme l'illustrent les commentaires suivants, émanant de travailleurs de pays développés:

*Une rémunération plus juste – un minimum de 10 cents la minute est déjà à peine acceptable, alors au-dessous, c'est du vol. Je mets beaucoup d'application et d'énergie dans chaque tâche que j'exécute, alors je mérite une rétribution correcte.*  
(Répondant(e) travaillant via AMT, Etats-Unis)

*Quelle que soit la plateforme, la rémunération est insuffisante; Prolific paie mieux que la plupart des autres plateformes (où la rémunération relève de l'exploitation), mais il n'y a pas assez d'enquêtes pour qu'il soit possible d'en tirer un revenu hebdomadaire sûr. (Répondant(e) travaillant via Prolific, Royaume-Uni)*

*Ce n'est pas vraiment juste, parce que les entreprises paient davantage pour le travail réalisé. La rémunération n'est pas suffisante. J'ai essayé de travailler pendant huit heures un jour pour voir combien je pouvais gagner. Sur certains sites, on peut gagner quelque chose comme 2 dollars par jour. (Répondant(e) travaillant via Clickworker, Etats-Unis)*

*Je voudrais qu'il y ait des directives harmonisées garantissant une juste rémunération, comme les directives Dynamo. (Répondant(e) travaillant via Prolific, Etats-Unis)*

*Augmenter la rémunération je crois [...]. Mturk considère que 6 dollars de l'heure représentent une rémunération décente. Pourtant, je vis dans un Etat où le salaire minimum est de 10 dollars et augmente. A l'évidence, il faut que le travail par l'intermédiaire de plateformes s'aligne, mais il y a des travailleurs étrangers qui font baisser les salaires. (Répondant(e) travaillant via Prolific, Etats-Unis)*

*Je voudrais plus d'enquêtes offrant une meilleure rémunération en contrepartie du temps de travail. Si je consacre environ une demi-heure à une enquête, je veux gagner au moins le salaire minimum, ce qui signifie que 30 minutes doivent être payées 3,67 dollars... et non 80 cents, ce qui représente 1,60 dollar de l'heure. (Répondant(e) travaillant via Microworkers, Etats-Unis)*

Cette vision était partagée par les travailleurs des pays en développement, bon nombre d'entre eux ayant jugé la rémunération insuffisante et inéquitable. Ils étaient conscients de l'existence d'une différence de traitement entre les travailleurs des pays développés et ceux vivant dans les pays en développement et ont fait observer que, souvent, les travailleurs de certains pays n'avaient pas accès à toutes les tâches. Ils ont également fait part de problèmes concernant les modalités de paiement, à savoir qu'il est fréquent que les travailleurs qui résident dans les pays en développement soient rétribués sous la forme de bons cadeau plutôt qu'en argent. En outre, ceux rémunérés en argent ont indiqué percevoir en réalité une rémunération nettement inférieure à celle indiquée par la plateforme en raison des frais facturés par les services de transfert d'argent comme PayPal. Les réponses suivantes à l'enquête illustrent ces préoccupations:

*Il faudrait que la rémunération augmente et soit à la hauteur du travail exigé par une tâche. Actuellement, elle n'est pas du tout à la hauteur du temps et de l'énergie investis. (Répondant(e) travaillant via AMT, Inde)*

*Je pense que la rémunération devrait être plus humaine. Ce n'est pas parce que quelqu'un est dans une détresse telle qu'il doit accepter ces emplois qu'il faut en déduire qu'on est autorisé à le payer une misère comme c'est le cas sur Mturk. (Répondant(e) travaillant via Prolific, Inde)*

*Ce serait bien que certains employeurs acceptent de mieux rémunérer certaines tâches que je fais actuellement.* (Répondant(e) travaillant via Microworkers, Bosnie-Herzégovine)

*Je propose que les plateformes offrent une meilleure rémunération parce qu'on passe beaucoup de temps à chercher et choisir les tâches (ce qui n'est pas rémunéré).* (Répondant(e) travaillant via AMT, Inde)

*[...] Je crois qu'un Indien est moins bien rémunéré que quelqu'un qui vit aux Etats-Unis. Autrement dit, les tâches les mieux payées sont réservées aux Américains et celles qui sont sous-payées sont destinées aux Indiens comme moi.* (Répondant(e) travaillant via AMT, Inde)

*J'aimerais modifier et revaloriser le barème de rémunération des tâches ici, en Inde, parce qu'il est nettement moins avantageux que celui appliqué aux travailleurs qui vivent aux Etats-Unis [...].* (Répondant(e) travaillant via AMT, Inde)

*Une meilleure rémunération, respectant le salaire minimum. Un traitement plus éthique par les entreprises [...] pour qu'elles versent notre rémunération correctement et directement sur notre compte bancaire au lieu de la créditer sur une carte cadeau de m... qui ne nous sert à rien dans notre pays.* (Répondant(e) travaillant via AMT, Inde)

La faiblesse de la rémunération est d'autant plus préoccupante que beaucoup de travailleurs dépendent du revenu tiré du microtravail pour subvenir à leurs besoins. Un nombre non négligeable de personnes ayant répondu aux enquêtes du BIT ou à l'enquête IGM ont indiqué que le revenu du microtravail constituait une part importante de leur budget. Tel était par exemple le cas de 80 pour cent des personnes travaillant par l'intermédiaire d'AMT qui ont répondu à l'enquête IGM, et deux tiers de ces répondants ont indiqué avoir besoin de cet argent pour pourvoir à leurs besoins élémentaires<sup>2</sup>. Le revenu tiré du microtravail constituait aussi une composante nécessaire et importante du budget des répondants travaillant via Clickworker (41 pour cent) ou Prolific (61 pour cent)<sup>3</sup>. Il venait également compléter le budget des personnes dans l'incapacité de subvenir totalement à leurs besoins avec un emploi classique, des personnes percevant un revenu faible, des étudiants, des retraités percevant une pension insuffisante.

*C'est mon fils qui m'a fait connaître la plateforme. Je l'utilise pour améliorer un peu l'ordinaire, parce qu'au Royaume-Uni les salaires ne sont pas suffisants et les pensions vont être tellement faibles que j'aurai du mal à survivre.* (Personne travaillant via Prolific, enquête IGM)

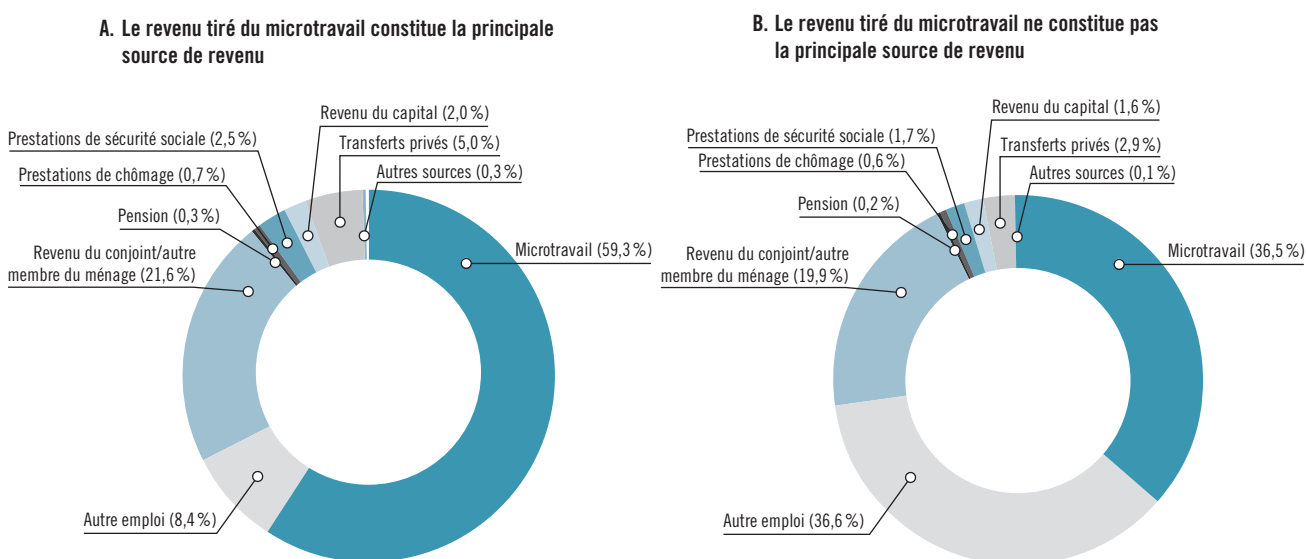
*Ce revenu a été une aide extraordinaire pour ma famille. Les quelques centaines de dollars que je gagne grâce au microtravail changent tout. Je gère bien mon budget et cet argent m'aide à payer ce que j'ai à payer et à avoir un complément de revenu pour les loisirs.* (Répondant(e) travaillant via AMT, Etats-Unis)

*J'ai recours au microtravail pour la seule raison que, dans mon pays, il est impossible de vivre avec un travail normal. Par exemple, mes parents gagnent au total environ 85 bolívares par mois, alors que mon père a un diplôme d'ingénieur et travaille pour une compagnie pétrolière et que ma mère est enseignante. (Répondant(e) travaillant via Microworkers, Venezuela)*

*J'aime vraiment le microtravail. Je pense que c'est une très bonne source de revenu pour les personnes qui vivent dans des pays où la situation économique est difficile. (Répondant(e) travaillant via CrowdFlower, Venezuela)*

L'enquête du BIT contenait des questions sur le revenu individuel et celui du ménage, ainsi que sur la sécurité financière de la famille du microtravailleur. Il en ressort que le revenu tiré du microtravail représente une part non négligeable du revenu total du ménage (figure 4.4). Lorsqu'il est considéré comme la principale source de revenu, il représente environ 59 pour cent du budget et les autres sources de revenu sont le revenu du conjoint ou d'autres membres de la famille (22 pour cent), puis le revenu tiré d'un emploi secondaire (8 pour cent) (figure 4.4, A). Les transferts privés provenant de la famille et d'amis représentent environ 5 pour cent du revenu total, et les autres sources (revenu du capital ou de placements, pensions publiques ou privées, prestations de sécurité sociale ou de chômage) en représentent 6 pour cent. Lorsque la rémunération du microtravail n'est pas considérée comme la principale source de revenu (figure 4.4, B), elle représente en moyenne la même part du budget que le revenu tiré de l'emploi principal (environ 37 pour cent dans les deux cas). Le reste du revenu provient du conjoint ou de la conjointe (20 pour cent) ou d'autres sources (6 pour cent).

Figure 4.4 Part de différentes sources de revenu dans le budget, selon la source de revenu principale, 2017



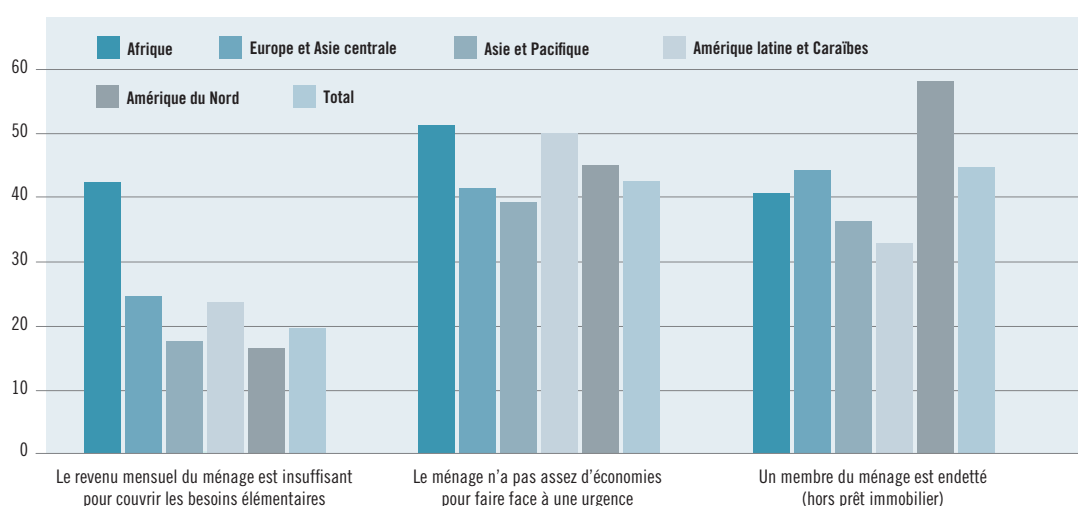
Note: Les pensions englobent les pensions publiques et privées; les prestations de sécurité sociale englobent les prestations d'aide sociale et autres prestations sociales, par exemple les prestations familiales, etc.

Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2017.



Beaucoup de microtravailleurs se trouvent dans une situation financière précaire. Un microtravailleur sur cinq vit dans un ménage dont le revenu mensuel est insuffisant pour couvrir les besoins élémentaires. Ce pourcentage est particulièrement élevé en Afrique (42 pour cent), dans la région Asie et Pacifique (24 pour cent) et en Amérique latine (23 pour cent). Il est plus faible, quoique non négligeable, en Amérique du Nord et dans la région Europe et Asie centrale (17 pour cent environ). Une proportion encore plus forte de personnes (42 pour cent) résident dans un ménage qui ne dispose pas d'économies égales à un mois de revenu pour faire face à une situation d'urgence. Environ 44 pour cent des ménages interrogés sont endettés en raison de prêts étudiant, prêts pour l'achat d'une voiture, factures médicales, frais d'avocat impayés ou prêts concédés par des proches (hors prêts immobiliers). La proportion de ménages endettés est plus forte en Amérique du Nord (58 pour cent) qu'en Amérique latine (33 pour cent) et dans la région Europe et Asie centrale (36 pour cent) (figure 4.5).

Figure 4.5 Précarité financière des microtravailleurs, par région, 2017 (en pourcentage)



Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2017.

## 4.2 ACCÈS AUX PRESTATIONS DE SÉCURITÉ SOCIALE

*Parfois, j'ai l'impression qu'un travailleur a peu de droits. La protection est minime, voire inexistante, parce que tout est organisé pour servir les intérêts de ceux qui font appel à nos services. (Répondant(e) travaillant via CrowdFlower, Serbie)*

Une pratique courante dans l'univers des plateformes de microtravail – et de l'économie des petits boulots en ligne en général – consiste à considérer les travailleurs comme des «prestataires indépendants». Ainsi, les conditions d'utilisation d'AMT précisent que «les travailleurs exécutent les tâches pour les donneurs d'ordre en leur qualité de prestataires indépendants et non en tant que salariés d'un donneur d'ordre ou d'AMT», qu'ils ne peuvent prétendre à «aucun des avantages qu'un donneur d'ordre ou AMT propose

à ses salariés – congés payés, congés maladie, accès à des dispositifs d'assurance tels qu'assurance-maladie de groupe et prestations de retraite» et qu'ils «n'ouvrent pas droit à des prestations d'accident du travail en cas d'accident»<sup>4</sup>. Des mises en garde similaires figurent dans les conditions de service d'autres plateformes. Les plateformes tentent ainsi de s'affranchir de l'obligation de garantir les protections habituellement prévues par le droit du travail ou les conventions collectives, dont l'accès aux prestations sociales.

L'enquête réalisée par le BIT en 2017 a mis en lumière l'absence de protection sociale. Dans l'ensemble, 6 répondants sur 10 seulement étaient couverts par une assurance-maladie, 35 pour cent seulement étaient affiliés à un dispositif de pension ou de retraite, 37 pour cent disposaient d'une forme quelconque d'assurance sociale et 29 pour cent bénéficiaient d'une aide publique (tableau 4.2). En outre, dans la majorité des cas, le requérant devait cette protection à son emploi principal ou aux membres de sa famille.

L'enquête a mis en évidence l'existence d'un lien inverse entre la couverture sociale et la dépendance d'une personne à l'égard du microtravail – les personnes vivant essentiellement du microtravail avaient une probabilité plus forte d'être dépourvues de couverture sociale. Celles dont le revenu provenait principalement du microtravail (et qui n'avaient donc pas d'autre emploi) étaient peu protégées, en particulier en matière de pensions et de retraite. Seulement 16 pour cent environ des individus ayant le microtravail pour principale source de revenu étaient couverts par un régime de retraite, contre 44 pour cent de ceux pour qui le microtravail n'était pas la principale source de revenu.

De même, les personnes n'ayant pas le microtravail pour principale source de revenu étaient plus susceptibles d'être couvertes par une assurance-maladie ou autre forme d'assurance sociale (66 et 39 pour cent) que celles vivant principalement du microtravail (52 et 32 pour cent). En revanche, les personnes ayant le microtravail pour principale source de revenu avaient une probabilité plus forte de bénéficier de l'aide sociale ou autre forme d'assistance de l'Etat, notamment de l'aide alimentaire, ce qui laisse penser qu'elles vivaient déjà dans la précarité. Ces résultats sont conformes à ceux de l'enquête de 2015, dont il ressortait qu'une faible proportion de personnes ayant le microtravail sur AMT pour principale activité professionnelle cotisaient à un dispositif de pension (8 pour cent avaient souscrit un plan de pension privé et 9 pour cent cotisaient au régime d'assurance-vieillesse et invalidité aux Etats-Unis; 14 pour cent seulement étaient affiliés à une caisse de prévoyance en Inde). Le pourcentage de microtravailleurs couverts par l'assurance-maladie était faible en Inde (35 pour cent) et aux Etats-Unis (62 pour cent).

La situation sur le plan de la protection sociale différait selon les régions. Dans les pays en développement, le pourcentage de travailleurs cotisant à un dispositif de pension ou de retraite était très faible, puisqu'il était compris entre 21 pour cent (en Afrique) et 32 pour cent (dans la région Asie et Pacifique). De surcroît, quelle que soit la région, la proportion de travailleurs ayant accès à des prestations d'invalidité était très faible également. On peut en déduire que, les systèmes de protection sociale restant relativement limités dans beaucoup de pays en développement, les opérateurs des plateformes et les donneurs d'ordre ont peut-être davantage intérêt encore à faire exécuter des tâches par le vivier de travailleurs de ces pays, où les travailleurs et les pouvoirs publics exercent moins de pressions pour que les travailleurs des plateformes bénéficient d'une protection.

**Tableau 4.2** Accès à diverses formes de prestations de sécurité sociale, selon la source de revenu principale (pourcentage de personnes couvertes)

	Le microtravail est la principale source de revenu	Le microtravail est une source de revenu secondaire	Total
Santé	52,1	65,6	61,3
Pension/retraite	15,6	44,2	35,1
Autre assurance sociale	31,9	39,4	37,0
Chômage	9,7	19,1	16,1
Assurance accident du travail	15,5	23,1	20,6
Prestations d'invalidité	11,2	14,5	13,5
Autres	4,2	3,1	3,5
Aide sociale et autres dispositifs publics	33,4	27,0	29,0
Aide alimentaire	13,6	6,4	8,7
Aide au logement	6,3	5,0	5,4
Prestations familiales	8,4	8,8	8,7
Invalidité	7,7	5,3	6,1
Aide au revenu	6,6	6,1	6,3
Crédits d'impôt ( <i>Extended income tax credits</i> )	3,1	3,7	3,5
Autres	3,1	1,9	2,3

Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2017.

### 4.3 INSUFFISANCE DU TRAVAIL DISPONIBLE

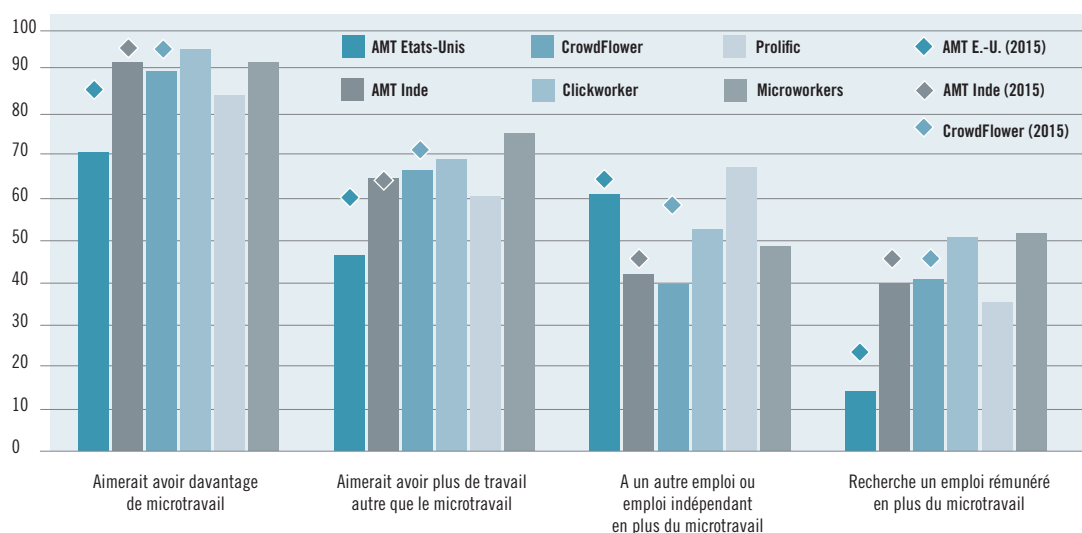
*Le plus pénible, c'est d'attendre qu'il y ait du travail.* (Personne travaillant via Clickworker, enquête IGM)

L'absence de relation d'emploi claire a un impact sur la régularité du travail. Il est fréquent que les microtravailleurs ne trouvent pas suffisamment de tâches et doivent en permanence en rechercher sans avoir la garantie d'en trouver. Le microtravail se distingue sur ce point des «travaux à domicile» peu qualifiés effectués dans le secteur manufacturier, dans lequel les travailleurs ont plus de chances que le fournisseur ou prestataire leur confie régulièrement du travail. La volonté de rechercher plus de travail est aussi en partie la conséquence de l'insuffisance de la rémunération, et l'enquête réalisée par le BIT en 2017 a montré qu'une majorité écrasante de répondants (88 pour cent) souhaiteraient avoir plus de travail (figure 4.6). En moyenne, ces personnes souhaitaient accomplir 11,6 heures de microtravail supplémentaires par semaine. Ces constatations sont très proches de celles de 2015. Le pourcentage de personnes souhaitant travailler davantage

était le même parmi les hommes (86 pour cent) et les femmes (90 pour cent). Il était particulièrement élevé en Afrique (98 pour cent), ainsi que dans les régions Asie et Pacifique (91 pour cent) et Europe et Asie centrale (91 pour cent). Il était inférieur à la moyenne tout en restant élevé en Amérique du Nord (80 pour cent).

Par ailleurs, sur l'ensemble des travailleurs en dehors des Américains travaillant par l'intermédiaire d'AMT (46 pour cent), plus de 60 pour cent ont indiqué qu'ils aimeraient travailler plus en dehors du microtravail (figure 4.6). Toutefois, la majorité des travailleurs ont déclaré ne pas pouvoir travailler davantage en raison de problèmes de santé ou de l'absence d'emploi. Un pourcentage non négligeable a expliqué que l'obligation de s'occuper de tiers et autres engagements les empêchaient de travailler. Enfin, une proportion relativement forte de microtravailleurs exerçaient une activité indépendante ou de chef d'entreprise ou recherchaient un emploi salarié en dehors du microtravail, ce qui montre que le sous-emploi touche les microtravailleurs du monde entier.

Figure 4.6 Emploi, sous-emploi et recherche d'emploi, selon la plateforme (en pourcentage)



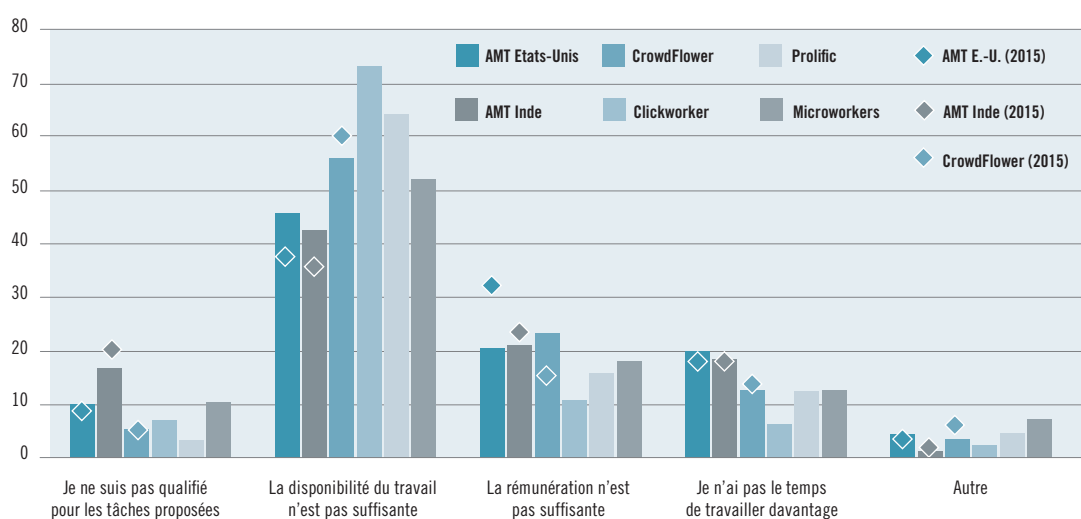
Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (1<sup>re</sup> partie) et 2017.

Interrogés sur ce qui les empêchait de se consacrer davantage au microtravail, en moyenne 58 pour cent des répondants ont expliqué que l'offre de tâches était insuffisante et 17 pour cent qu'ils ne trouvaient pas assez de tâches bien payées (figure 4.7). La proportion de personnes indiquant ne pas trouver suffisamment de travail était plus forte en Europe et Asie centrale (68 pour cent) que dans la région Asie et Pacifique (48 pour cent). Les répondants ont également avancé avoir l'impression que, bien que passant beaucoup de temps sur la plateforme, ils avaient peu de chances d'améliorer leur revenu:

*Il y a six ans que je travaille pour Mturk d'Amazon, mais le volume des tâches et la rémunération ne se sont absolument pas améliorés alors que j'ai un taux d'acceptation de 98,4 pour cent. Je voudrais que la situation s'améliore pour pouvoir travailler définitivement chez moi. (Répondant(e) travaillant via AMT, Inde)*

Comparativement, la proportion de microtravailleurs qui ont indiqué ne pas avoir le temps de travailler davantage et ne pas être qualifiés pour les tâches proposées est faible (12 pour cent dans le premier cas et 8 pour cent dans le second).

**Figure 4.7** Raisons empêchant les microtravailleurs de travailler davantage en microtravail, selon la plateforme (en pourcentage)



Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (1<sup>re</sup> partie) et 2017.

Dans certains cas, l'argument selon lequel la disponibilité de travail n'est «pas suffisante» signifie, peut-être, non pas qu'il n'y a absolument pas de tâches, mais qu'il n'y a aucune tâche assez rémunérée pour que le répondant soit prêt à l'accepter ou aucune tâche pour laquelle il soit qualifié. Beaucoup de plateformes ont une fonctionnalité qui laisse aux clients le choix de proposer les tâches à l'ensemble des microtravailleurs ou de les réserver à une catégorie particulière définie selon différents critères de filtrage, par exemple le lieu de résidence ou les qualifications acquises (la figure 2.1 en donne un exemple). D'autres plateformes, par exemple oDesk, pratiquent également une discrimination fondée sur la nationalité ou le genre, et certains auteurs avancent que cette pratique est très répandue dans l'univers en ligne en raison d'un vide juridique (Beerepoot et Lambregts, 2015). Il est donc possible que les travailleurs des pays en développement n'aient pas accès à certaines tâches bien rémunérées. Ainsi, dans l'enquête du BIT, plusieurs microtravailleurs de pays en développement ont indiqué dans leurs réponses aux questions ouvertes qu'ils étaient souvent exclus de la possibilité d'exercer certaines tâches et faisaient l'objet d'une discrimination dans l'attribution des tâches, en particulier des tâches bien rémunérées:

*Faire que les tâches soient plus accessibles aux utilisateurs vivant ailleurs qu'aux Etats-Unis. Ceux qui vivent aux Etats-Unis ont les meilleures tâches, alors que dans certains pays les Turkers doivent se battre pour avoir des tâches de qualité.*  
(Répondant(e) travaillant via AMT, Inde)

*Je voudrais que les travailleurs aient accès à davantage de tâches partout dans le monde. C'est difficile quand on ne vit pas aux Etats-Unis. (Répondant(e) travaillant via Microworkers, Jamaïque)*

*Le travail ne devrait pas dépendre de l'origine. Il devrait être distribué de manière égale partout et non en fonction du pays. (Répondant(e) travaillant via Microworkers, Népal)*

*Ils devraient traiter tous les travailleurs de manière équitable, quel que soit leur pays d'origine. Il faudrait que plus de tâches soient attribuées au Nigéria. (Répondant(e) travaillant via Microworkers, Nigéria)*

Certaines plateformes, comme Prolific, plafonnent le nombre de tâches que peut exécuter une même personne<sup>5</sup> et d'autres ne proposent pas suffisamment de tâches pour qu'il soit possible de vivre du microtravail.

*Il n'y a malheureusement pas assez de travail. Je serais prêt à faire de Prolific ma principale plateforme, mais il n'y a pas assez de tâches pour gagner plus d'argent. (Personne travaillant via Prolific, enquête IGM)*

*S'il y avait assez de travail pour que je gagne autant que dans mon travail normal, je ne travaillerais plus que pour Mturk. (Répondant(e) travaillant via AMT, Etats-Unis)*

Le problème de l'insuffisance de travail a été souligné pour toutes les plateformes, y compris AMT, qui, selon les estimations, propose pourtant en permanence 100 000 à 600 000 tâches<sup>6</sup>. Obtenir une tâche intéressante et bien rétribuée peut être difficile en raison de la concurrence des autres microtravailleurs. Par ailleurs, l'offre est parfois irrégulière, si bien que les rentrées d'argent sont aléatoires. La souplesse du microtravail est elle aussi illusoire, parce qu'il ne suffit pas aux microtravailleurs d'allumer leur ordinateur pour travailler à chaque fois qu'ils en ont envie étant donné que les offres sont irrégulières. Ils ont au contraire l'impression de ne pas avoir la totale maîtrise de leur temps ou de leur programme de travail et doivent être disponibles en permanence:

*Certains jours, je veux me mettre à travailler, mais il n'y a pas grand-chose que je puisse faire. C'est parfois frustrant et démotivant, sans parler du manque à gagner. Tout est une question de timing. Etre là quand les bonnes offres tombent, savoir quand elles sont susceptibles d'arriver et être assez rapide pour obtenir le travail. Je n'ai pas beaucoup d'influence sur ce que je peux gagner au quotidien. (Personne travaillant via AMT, enquête IGM)*

*Le travail n'est pas régulier. Il m'arrive de gagner 3 euros une semaine, 15 euros une autre et 40 euros la troisième. (Personne travaillant via Clickworker, enquête IGM)*

*Je maîtrise le travail mais je n'ai aucune influence sur le moment où il y en aura. (Personne travaillant via Clickworker, enquête IGM)*

*J'aimerais trouver une solution qui me permette de travailler plus et de perdre moins de temps à chercher ou à franchir l'étape de présélection qui précède l'accès aux enquêtes, par exemple. (Répondant(e) travaillant via Prolific, Royaume-Uni)*

*J'aimerais qu'il y ait plus d'offres. Il faut parfois attendre trop longtemps pour en trouver une autre. (Personne travaillant via Clickworker, enquête IGM)*

*Plus de justice dans la manière dont les tâches sont attribuées. Au lieu que le premier arrivé soit le premier servi, il faudrait que chaque microtravailleur puisse – selon son expérience – avoir un certain volume de tâches à exécuter dans un certain temps. (Répondant(e) travaillant via Clickworker, Autriche)*

Sur certaines plateformes, en particulier AMT, les microtravailleurs ont mis au point des scripts utilisateur sophistiqués qui leur permettent de postuler rapidement pour remporter les tâches les mieux payées, sans avoir à recharger constamment leur navigateur. Ces scripts sont souvent mis à la disposition d'autres utilisateurs via des forums et sites de partage. Leur utilisation peut être décisive pour obtenir du travail et l'exécuter correctement et rapidement:

*Il est vieux et il n'est pas très facile à utiliser, mais je crois qu'il fonctionne. Tous les forums de microtravailleurs conseillent fortement d'utiliser des scripts ou des programmes supplémentaires pour trouver plus facilement des tâches. Utiliser la version par défaut du site Mturk serait vraiment nul. (Personne travaillant via AMT, enquête IGM)*

*Avant de découvrir les forums, je n'arrivais pas à gagner un salaire suffisant pour vivre. Les scripts et les extensions partagées par l'intermédiaire de cette communauté m'ont été d'un grand secours, de même que les personnes qui apportent leur aide. (Personne travaillant via AMT, enquête IGM)*

Tous les travailleurs ne sont cependant pas doués sur le plan technique et il n'existe pas pour toutes les plateformes une communauté de travailleurs capables de construire ces outils, si bien que les microtravailleurs sont souvent contraints de prospecter régulièrement pour trouver du travail:

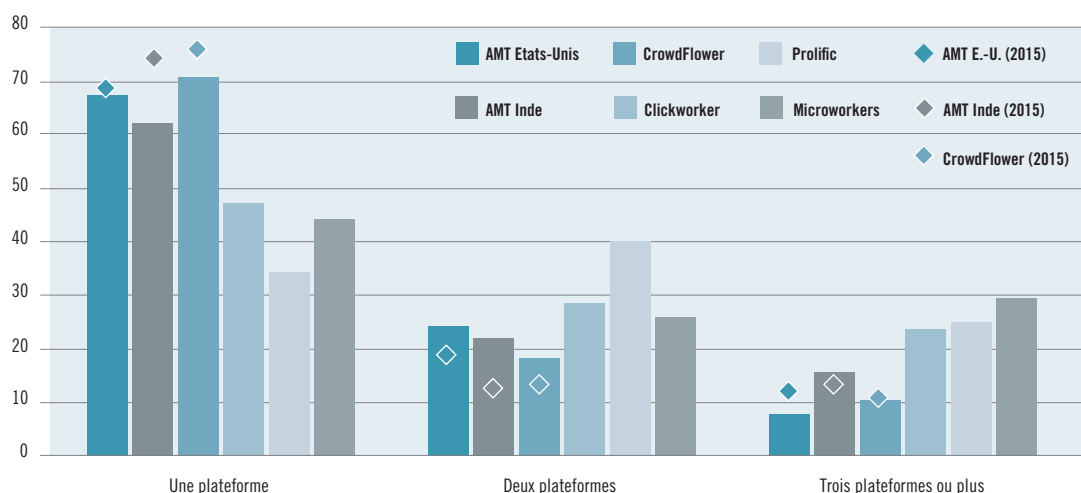
*Il faut attendre longtemps avant de voir une tâche apparaître et il faut rafraîchir la page en permanence. (Personne travaillant via Clickworker, enquête IGM)*

*Il n'y a quasiment pas de travail en ce moment. Il faut surveiller sans arrêt le site Web et on peut perdre l'occasion de gagner de l'argent à quelques secondes près. (Personne travaillant via Clickworker, enquête IGM)*

Les personnes qui ne trouvent pas suffisamment de travail sur une plateforme se tournent souvent vers une autre. Près de la moitié des répondants avaient travaillé sur plusieurs plateformes au cours du mois précédant l'enquête, et 21 pour cent avaient utilisé au moins trois plateformes différentes (figure 4.8). Les personnes qui ont répondu à l'enquête sur Clickworker, Microworkers et Prolific étaient plus nombreuses à travailler via plusieurs plateformes (53 à 66 pour cent), ce qui était moins souvent le cas de celles travaillant par l'intermédiaire d'AMT et CrowdFlower (29 à 38 pour cent). En 2017, la combinaison

la plus courante, en particulier parmi les personnes vivant aux Etats-Unis, consistait à utiliser Prolific et AMT. Néanmoins, plus de la moitié des travailleurs (51 pour cent) ne travaillaient que sur une plateforme, l'intermédiation du travail par une plateforme étant source de coûts de transaction élevés pour les travailleurs. L'investissement qu'ils doivent réaliser pour se partager entre plusieurs plateformes est lourd parce qu'il leur faut consacrer beaucoup de temps à des tâches non rémunérées avant de pouvoir obtenir des tâches rémunérées sur les plateformes et d'asseoir leur réputation. Il leur faut aussi consacrer du temps à l'acquisition de nouvelles compétences, et la recherche constante de tâches sur plusieurs plateformes induit des coûts de recherche élevés.

**Figure 4.8** Nombre de plateformes de microtravail utilisées au cours du mois écoulé, selon la plateforme (en pourcentage)



Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (1<sup>re</sup> partie) et 2017.

Environ 41 pour cent des répondants étaient à la recherche active d'un emploi rémunéré autre que le microtravail. La majorité d'entre eux recherchaient un emploi en plus du microtravail (83 pour cent), tandis que certains voulaient remplacer le microtravail par un nouvel emploi (17 pour cent). Le manque de travail offrant une rémunération décente a été cité par environ 63 pour cent des répondants comme l'une des principales raisons motivant la recherche d'un autre emploi, tandis que 34 pour cent ont indiqué pratiquer le microtravail en attendant de trouver un autre emploi et que 28 pour cent ont affirmé vouloir faire quelque chose de différent. Les personnes licenciées d'un précédent emploi classique ont expliqué que le microtravail était un moyen d'avoir immédiatement des rentrées d'argent ou d'attendre entre deux autres formes d'emploi:

*J'ai perdu mon précédent emploi à cause de problèmes de santé mentale. Travailler sur Mturk m'aide un peu et me permet de m'occuper de ma santé. (Personne travaillant via AMT, enquête IGM)*



*Je travaille sur Mturk pour me faire un peu d'argent supplémentaire et payer mes factures. J'ai aussi travaillé sur cette plateforme entre deux emplois pour continuer de percevoir un revenu. Ne travailler que sur Mturk, sans autre source de revenu, me ferait peur.* (Personne travaillant via AMT, enquête IGM)

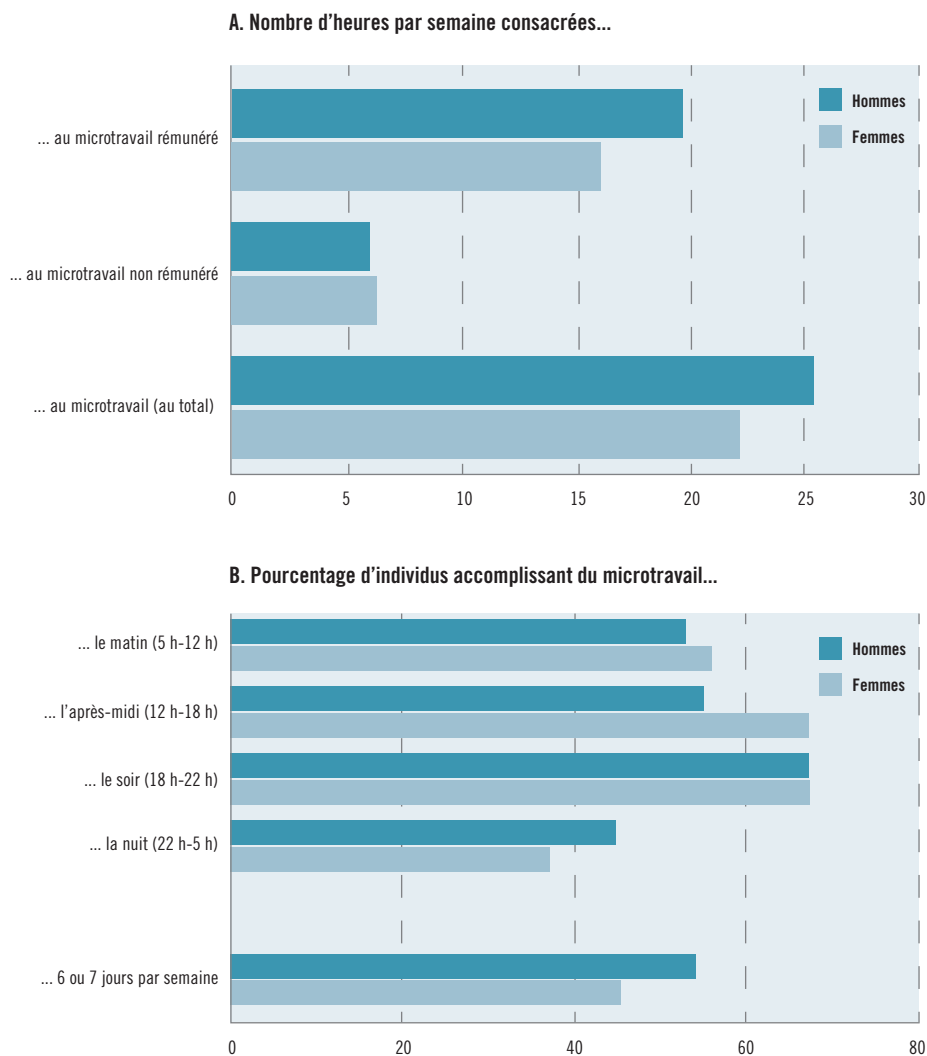
#### 4.4 TEMPS DE TRAVAIL ET ÉQUILIBRE ENTRE VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PRIVÉE

Comme l'ont souligné beaucoup de répondants, le travail de plateforme présente l'avantage de permettre au travailleur de décider de son emploi du temps et de travailler chez lui ou dans un autre lieu de son choix. Il peut offrir une grande souplesse en termes de choix des tâches, de quantité de travail, de lieu de travail et d'organisation du travail. Il permet aussi aux personnes qui veulent travailler chez elles de le faire, que ce soit en raison de problèmes de santé ou d'obligations familiales ou tout simplement par goût. Toutefois, comme souligné dans la partie précédente, le travailleur n'a pas toujours du travail au moment où il a prévu de travailler. La réponse d'un microtravailleur d'AMT lorsqu'il a été invité à dire ce qu'il aimerait changer au microtravail s'il le pouvait est instructive à cet égard: «J'aimerais savoir quand les tâches sont proposées pour pouvoir planifier ma journée».

En moyenne, au cours d'une semaine représentative, les répondants consacraient 24,5 heures au microtravail, dont 18,6 heures à des tâches rémunérées et 6,2 heures à des activités non rémunérées (recherche de tâches, tests de qualification, etc.) (figure 4.9, A). En d'autres termes, pour chaque heure consacrée à des tâches rémunérées, il faut passer environ 20 minutes supplémentaires (soit un tiers du temps rémunéré) à rechercher du travail. Ce constat, qui ressort de l'enquête de 2015 et de celle de 2017, est confirmé par une étude de Hara et ses coauteurs (Hara et coll., 2018), qui ont enregistré au moyen d'un module d'extension téléchargeable le temps passé sur AMT par les microtravailleurs. C'est sur Clickworker que le ratio rapportant le temps non rémunéré au temps rémunéré était le plus élevé (27 minutes non rémunérées par heure rémunérée) et sur Prolific qu'il était le plus faible (14 minutes).

La nécessité de rechercher en permanence du travail, les subtilités qui président à la publication des tâches et les différences de fuseaux horaires conduisent bon nombre de travailleurs à accomplir de longues heures de travail et à avoir des horaires atypiques. Ainsi, en 2017, 52 pour cent des répondants ont indiqué qu'il leur arrivait souvent de travailler au moins six jours par semaine (dont 16 pour cent six jours et 36 pour cent sept jours)<sup>7</sup>. Une forte proportion de travailleurs travaillaient la nuit (de 22 h 00 à 5 h 00, 43 pour cent) et le soir (de 18 h 00 à 22 h 00, 68 pour cent), soit parce que des tâches étaient proposées dans ces plages horaires soit en raison d'autres engagements (figure 4.9, B). Environ 18 pour cent des microtravailleurs ont indiqué travailler plus de deux heures par nuit plus de quinze jours par mois. En outre, environ 44 pour cent ont dit travailler plus de dix heures par jour pendant un à dix jours par mois et 23 pour cent ont indiqué avoir cette durée de travail pendant onze à trente jours par mois. Les réponses étaient homogènes d'une région à l'autre.

Figure 4.9 Intensité du microtravail, selon le genre, 2017



Note: Pour calculer le nombre d'heures hebdomadaire moyen, une limite supérieure égale à 125 heures a été fixée.

Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2017.

Toutefois, le temps passé sur les plateformes varie d'une plateforme à l'autre, sans doute en fonction de la disponibilité du travail. Les personnes travaillant par l'intermédiaire de Prolific passaient en moyenne 4,5 heures par semaine sur la plateforme, ceux travaillant via Clickworker 8,8 heures et ceux travaillant via Microworkers 17,1 heures. Le temps passé était beaucoup plus long parmi les Indiens travaillant via AMT (27,3 heures), les Américains travaillant via AMT (32,8 heures) et les travailleurs de CrowdFlower (36,8 heures). Comme bon nombre de personnes travaillent par l'intermédiaire de plusieurs plateformes, le nombre total d'heures consacrées au microtravail est supérieur à ce qui ressort des chiffres se rapportant à chaque plateforme et les différences entre plateformes sont moins évidentes. Le nombre total d'heures de travail a augmenté entre l'enquête de 2015 et celle de 2017, ce qui pourrait traduire une hausse de l'offre de tâches

liée à la croissance du microtravail. Ainsi, les Américains passaient 5,3 heures de plus sur AMT en 2017 qu'en 2015, les Indiens 3,6 heures de plus et le nombre total d'heures passées sur CrowdFlower a augmenté de 12,5 heures.

L'un des avantages du microtravail tient au fait qu'il permet de travailler chez soi et constitue donc une solution pour des personnes qui ne pourraient en principe pas exercer une activité rémunérée. C'est en particulier le cas pour les femmes qui, partout dans le monde, assument l'essentiel de la prise en charge des enfants et parents dépendants (BIT, 2019). Ainsi, environ 21 pour cent des femmes composant l'échantillon de l'enquête de 2017 avaient des enfants en bas âge (0 à 5 ans), pourcentage qui s'échelonnait de 15 pour cent en Amérique du Nord à 42 pour cent dans la région Amérique latine et Caraïbes. Dans les réponses qualitatives comme dans les entretiens de suivi, ces femmes ont indiqué avoir une préférence pour le microtravail parce qu'il leur permet de travailler et d'avoir un revenu tout en s'occupant de leurs enfants et proches âgés et en effectuant les tâches ménagères.

De surcroît, le niveau élevé des frais de garde des enfants dissuade souvent les parents d'accepter un emploi à l'extérieur, en particulier aux Etats-Unis, où l'offre publique de solutions de garde est plus limitée que dans d'autres pays industrialisés (Anxo et coll., 2011):

*J'ai trois enfants et je n'ai pas les moyens d'employer quelqu'un pour les garder.* (Répondant(e) travaillant via Microworkers, Etats-Unis)

*C'est surtout moi qui m'occupe des enfants. L'argent que je gagnerais si je travaillais à l'extérieur couvrirait juste les frais de garde, si bien que le microtravail est la meilleure solution pour moi pour l'instant.* (Répondant(e) travaillant via Prolific, Etats-Unis)

*Mes deux enfants sont encore trop jeunes pour être scolarisés et je ne pourrais pas trouver d'emploi qui vaille la peine étant donné les frais de garde.* (Répondant(e) travaillant via Microworkers, Etats-Unis)

*Je donne la priorité à mes enfants et franchement aller travailler tous les jours me coûterait davantage que cela ne me rapporterait.* (Répondant(e) travaillant via AMT, Etats-Unis)

Les rôles assignés aux femmes et aux hommes et l'idée qui a cours, même dans les milieux éduqués, selon laquelle les femmes doivent s'occuper des enfants et des tâches ménagères jouent un rôle décisif dans le choix des femmes de rester chez elles et de faire du microtravail:

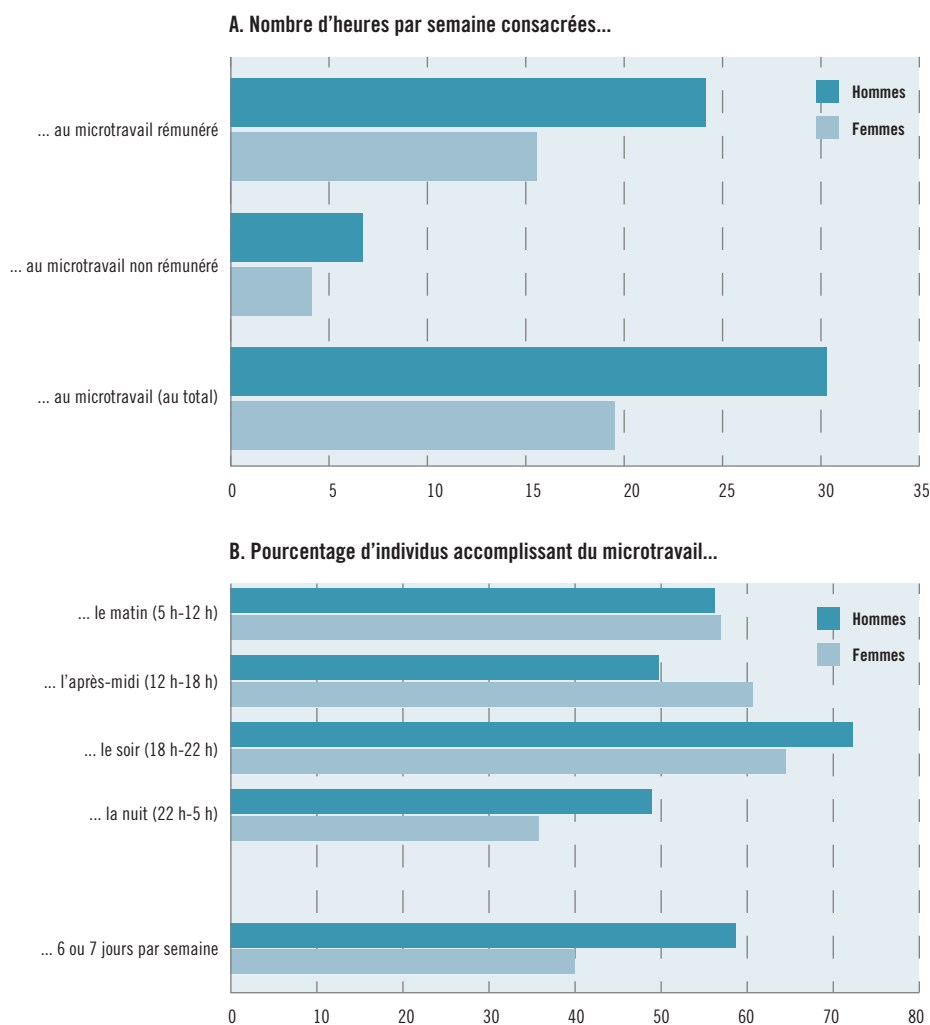
*Je ne peux travailler que chez moi parce que mon mari est au travail toute la journée et qu'il faut que je m'occupe des enfants et du logement.* (Répondante travaillant via CrowdFlower, Italie)

*Je suis femme au foyer et j'ai beaucoup de travail à la maison, par exemple pour faire la cuisine ou m'occuper des enfants. Pendant mon temps libre, je veux faire quelque chose qui me rapporte. C'est la raison pour laquelle j'ai choisi le microtravail, qui ne demande aucun investissement [...].* (Répondante travaillant via AMT, Inde)

Dans un entretien, une Indienne mère de deux enfants en bas âge (1 et 3 ans) a expliqué avoir arrêté de travailler à la naissance des enfants. Sa famille pensait qu’une mère avait le devoir de s’occuper des enfants et on estimait dans son cercle amical (composé d’autres mères au foyer) qu’une femme mariée ne «pouvait pas abandonner ses enfants à la maison» et que «personne ne pouvait remplacer la mère».

Pour ces femmes, le microtravail semble être une solution qui leur permet d’exécuter des tâches rémunérées sans quitter la maison tout en assumant leurs autres obligations, ce qui se traduit par une double charge. Les mères de jeunes enfants passent en moyenne 19,7 heures chaque semaine à travailler sur une plateforme (figure 4.10, A), soit cinq heures de moins que la moyenne calculée pour l’ensemble de l’échantillon de l’enquête de 2017. Bon nombre d’entre elles (36 pour cent) travaillent la nuit (entre 22 h 00 et 5 h 00) et le soir (entre 18 h 00 et 22 h 00, 65 pour cent). En outre, 14 pour cent travaillent plus de deux heures la nuit pendant plus de quinze jours par mois (figure 4.10, B).

Figure 4.10 Intensité du microtravail pour les parents de jeunes enfants, selon le genre, 2017



Note: Pour calculer le nombre d’heures hebdomadaire moyen, une limite supérieure égale à 125 heures a été fixée.

Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2017.

L'externalisation du travail dans le monde entier par l'intermédiaire de plateformes a donné naissance à une économie fonctionnant 24 heures sur 24. Ce processus s'est traduit par une augmentation du nombre d'heures consécutives de travail, rémunéré ou non – si bien que, souvent, les frontières entre domicile et travail s'estompent. Si le microtravail permet à davantage de femmes de percevoir un revenu, il alourdit la charge qu'elles ont à porter étant donné qu'elles assument l'essentiel du travail ménager et de la prise en charge des enfants et des proches âgés (BIT, 2016a).

## NOTES

- 1 «Selon vos qualifications, votre rapidité, votre pratique et votre concentration, vous pouvez gagner nettement plus de 10 dollars par jour. En moyenne, une personne qui travaille sur Clickworker gagne 9 dollars de l'heure» (<https://www.clickworker.com/clickworker-job/> [consulté le 18 janvier 2018]).
- 2 Voir <http://faircrowd.work/platform/amazon-mechanical-turk/> [consulté le 10 janvier 2018].
- 3 Voir <http://faircrowd.work/platform/clickworker/#tos> et <http://faircrowd.work/platform/prolific> [consulté le 10 janvier 2018].
- 4 Voir <https://www.mturk.com/worker/participation-agreement>, version actualisée le 17 octobre 2017 [consulté le 16 janvier 2018].
- 5 Voir <https://www.prolific.ac/researchers#pricing> [consulté le 20 novembre 2017]. Voir également <https://helpcentre.prolific.ac/hc/en-gb/articles/360009094214-How-is-Prolific-different-from-MTurk-Co->.
- 6 Voir <http://faircrowd.work/platform/amazonmechanical-turk/> [consulté le 20 novembre 2017].
- 7 En 2015, 60 pour cent des répondants ont indiqué travailler régulièrement six jours par semaine voire plus (dont 21 pour cent six jours et 39 pour cent sept jours).





Microtravailleuse, Etats-Unis

© Allison Hart

# CHAPITRE 5

## Risques et opportunités pour les microtravailleurs

Le chapitre précédent portait sur les conditions de travail des microtravailleurs, notamment sur la rémunération et le temps de travail. Ce chapitre décrit les risques de non-paiement auxquels ils sont exposés, les possibilités de recours qui s'offrent à eux et le traitement que leur réservent les plateformes et les clients. Les constatations relatives aux conditions de travail démontrent de manière évidente le rôle décisif que joue l'architecture des plateformes dans la situation des microtravailleurs (Choudary, 2018) et mettent en lumière certaines des conséquences du management par les algorithmes. Le fait que les tâches soient proposées à une «foule» dont les membres se font ensuite concurrence pour les exécuter et le management par les algorithmes du travail, comme nous l'avons vu dans le chapitre 1, exercent une influence déterminante sur ce que vivent les microtravailleurs. Cependant, s'il comporte des risques, le microtravail est aussi une source de revenu pour les microtravailleurs et leur ouvre des perspectives professionnelles. Ce chapitre analyse ces perspectives du point de vue de la nature des tâches, de la manière dont les travailleurs utilisent leurs compétences et des perspectives de carrière qui s'offrent à eux.

### 5.1 REJETS, OPACITÉ ET NON-PAIEMENT DU TRAVAIL EFFECTUÉ

*C'est un travail précaire parce que l'on est entièrement à la merci de la plateforme. L'opérateur peut désactiver votre compte du jour au lendemain et rien ne vous en protège.* (Répondant(e) travaillant via CrowdFlower, Royaume-Uni)

Le risque que leur travail soit injustement rejeté, et en conséquence non rétribué, est une doléance importante des microtravailleurs. Ces rejets injustifiés peuvent être la résultante d'un défaut de conception des tâches, du manque de clarté des consignes, d'erreurs techniques ou de la mauvaise foi (McInnis et coll., 2016). Comme exposé dans le chapitre 1, sur les plateformes de microtravail, la gestion des tâches est souvent assurée par des algorithmes plutôt que par un humain, alors même que la programmation du code et la décision de confier l'exécution du travail à la foule des travailleurs inscrits sur la plateforme sont le fait d'un humain. Dès lors, une fois que le microtravailleur a sélectionné la



ou les tâches, le travail est souvent «supervisé» par un algorithme, lequel vérifie le travail lui-même, le résultat envoyé par le microtravailleur et le paiement.

Cette supervision du travail par un algorithme peut se traduire par une iniquité de traitement. C'est par exemple le cas dans un scénario où trois microtravailleurs exécutent une tâche, où l'un d'eux produit un résultat différent des deux autres et où l'algorithme a été paramétré pour rejeter automatiquement le travail de la personne qui a fourni une réponse différente, même si cette réponse est juste. L'utilisation d'un algorithme à des fins de vérification du travail risque donc d'entraîner le rejet de travaux qui ont été correctement exécutés. Le plus gênant est qu'il n'existe aucun mécanisme permettant au microtravailleur de savoir pourquoi son travail a été rejeté, si bien qu'il lui est difficile, voire impossible, de contester la décision.

Comme l'explique la professeure Lilly Irani (2015a, p. 228), spécialiste du travail numérique, les possibilités pour les microtravailleurs d'obtenir réparation sont limitées: «Amazon n'oblige pas les donneurs d'ordre à réagir et nombreux sont ceux qui ne le font pas; plusieurs d'entre eux ont fait observer que, comme il y a un millier de travailleurs pour un donneur d'ordre, répondre aurait un coût prohibitif». Un donneur d'ordre qui fait massivement appel au microtravail a ainsi expliqué à la professeure Irani: «On ne peut pas passer son temps à échanger des messages électroniques. Le temps passé à lire les messages coûterait plus cher que les sommes versées aux travailleurs. Il faut que le système fonctionne en pilote automatique, comme un système algorithmique, et qu'il soit intégré aux processus opérationnels du donneur d'ordre» (message personnel, cité dans Irani, p. 228).

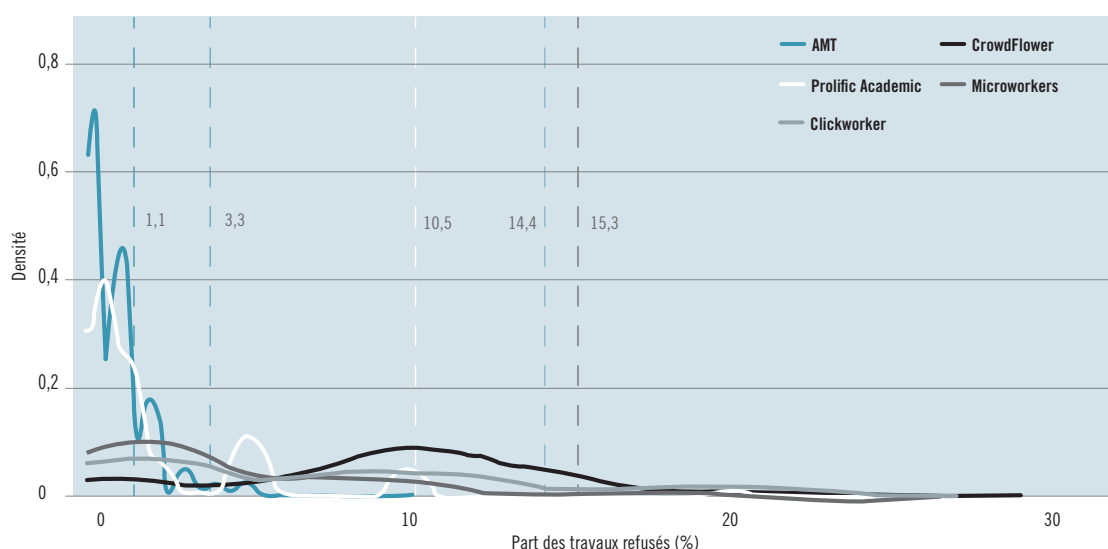
De ce fait, il est fréquent que les microtravailleurs ne sachent même pas pourquoi leur travail a été refusé, soit parce que la réponse qu'ils reçoivent est confuse, soit parce qu'ils n'en reçoivent pas. Il peut également arriver que les donneurs d'ordre eux-mêmes ne connaissent pas la cause du rejet, étant donné que les algorithmes fonctionnent comme une «boîte noire» (Pasquale, 2015). Ce système est injuste pour le travailleur. Premièrement, ne sachant généralement pas pourquoi son travail a été refusé, il ne peut pas tirer des leçons de ses erreurs pour s'améliorer. Ensuite, il est possible que le travail soit en réalité utile à celui qui l'a demandé, auquel cas le non-paiement s'apparente à un vol de salaire. De surcroît, ces refus de paiement ont des répercussions négatives sur le travailleur, qui voit son taux d'acceptation diminuer, mais aussi sur le donneur d'ordre, dont la réputation peut être compromise sur les forums en ligne.

Synonymes de non-paiement, les rejets risquent aussi d'empêcher les travailleurs d'obtenir de nouvelles tâches et peuvent même entraîner, au-delà d'un certain nombre, une désactivation automatique de leur compte (ce qui revient concrètement à un licenciement). Ainsi, sur Amazon Mechanical Turk (AMT), il est fréquent qu'un «turker» doive avoir un taux d'acceptation d'au moins 95 pour cent pour qu'une tâche lui soit attribuée. Selon une évaluation publiée sur le forum de Faircrowd: «Le fait que les donneurs d'ordre qui publient des offres sur Mechanical Turk n'aient pas à donner de raison valable lorsqu'ils laissent une évaluation négative – ou lorsqu'ils rejettent un travail – est par définition un problème. Ces évaluations poursuivent le travailleur indéfiniment et il peut ensuite rencontrer des difficultés pour obtenir d'autres tâches!».

En octobre 2017, AMT a fait un effort pour actualiser et modifier ses conditions de service, qui précisent désormais que les «donneurs d'ordre s'interdisent de refuser sans raison valable les tâches exécutées par les travailleurs»<sup>2</sup>. Même s'il s'agit indiscutablement là d'un effort des plateformes pour améliorer les conditions de travail des microtravailleurs, les modalités d'application de cette clause sont pour le moins opaques. Sur Microworkers, les microtravailleurs dont le taux d'acceptation (dénommé «taux temporaire de réussite») passe sous le seuil de 75 pour cent sont privés de tâches pendant les trente jours suivants. Sur CrowdFlower, «les clients ont la faculté d'accepter ou de refuser tout travail envoyé par un microtravailleur et de “signaler” son compte pour empêcher que du travail lui soit attribué à l'avenir»<sup>3</sup>.

Parmi les personnes interrogées pour les besoins des enquêtes du BIT, près de 9 sur 10 avaient déjà subi un rejet de leur travail ou un refus de paiement. La figure 5.1 représente la répartition par plateforme des refus opposés aux travailleurs expérimentés (justifiant d'au moins six mois de microtravail)<sup>4</sup>. Clickworker est la plateforme qui affiche le taux de rejet moyen le plus élevé (15 pour cent). Viennent ensuite CrowdFlower (14 pour cent) et Microworkers (10 pour cent). AMT est la plateforme où ce taux est le plus faible (1 pour cent parmi les microtravailleurs américains et 2 pour cent parmi les Indiens). Ces écarts entre plateformes s'expliquent par l'application de règles de rejet et d'acceptation différentes, comme indiqué plus haut. Au total, 18 pour cent des microtravailleurs ont indiqué que 10 pour cent de leur travail avait été refusé et 22 pour cent que 5 à 10 pour cent de leur travail avait été refusé.

Figure 5.1 Proportion des travaux refusés, selon la plateforme, 2017 (en pourcentage)



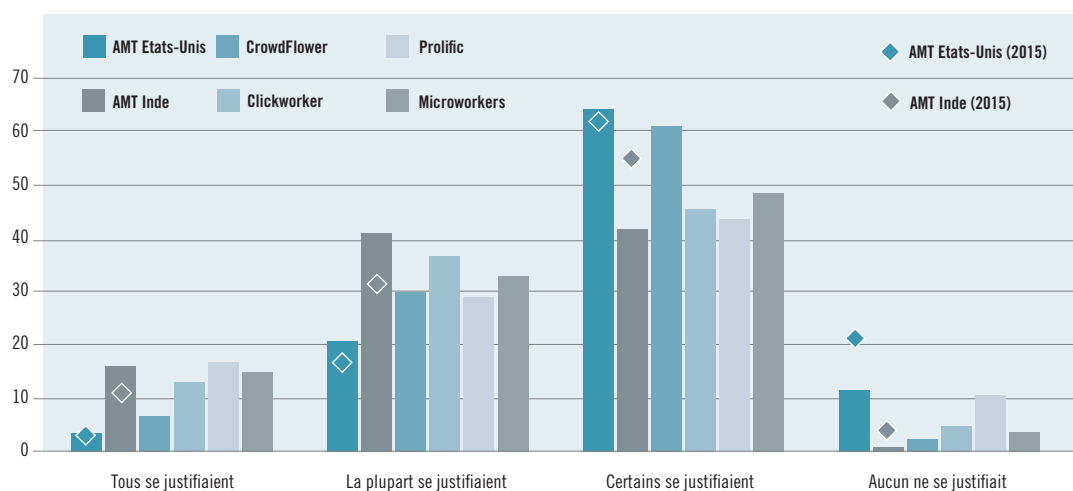
Note: Seuls les microtravailleurs expérimentés (justifiant de six mois de microtravail au moins) sont pris en compte. Pour une meilleure lisibilité du graphique, les taux de rejet supérieurs à 30 pour cent n'apparaissent pas (ils représentent moins de 5 pour cent de l'échantillon). Les lignes verticales en pointillé correspondent à la moyenne calculée pour la plateforme.

Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2017.

Certains de ces rejets semblaient se justifier soit par des erreurs du microtravailleur soit par un non-respect des consignes dû à une mauvaise compréhension ou interprétation de sa part, mais 12 pour cent seulement des répondants ont indiqué que les refus qu'ils avaient essayés pouvaient tous se justifier; 32 pour cent des répondants ont indiqué que la plupart des rejets qu'ils avaient subis pouvaient se justifier, tandis que 50 pour cent ont déclaré que certains rejets seulement pouvaient se justifier. Les 6 pour cent restants considéraient qu'aucun des rejets subis n'était justifié (figure 5.2). Il n'est pas toujours facile de déterminer si un rejet est justifié ou non puisque, comme indiqué précédemment, il n'existe pas de mécanisme permettant au microtravailleur de savoir ce qui est reproché à son travail. Il s'agit là d'un défaut qui est révélateur du manque de transparence du management par les algorithmes et qui, en plus de pénaliser financièrement les travailleurs, a pour effet de les démotiver:

*Dans certains cas, les tâches sont rejetées mais il n'y a aucune correction, si bien qu'on ne sait même pas où sont les erreurs. (Personne travaillant via CrowdFlower, enquête IGM)*

Figure 5.2 Réponses à la question «Estimez-vous que les rejets se justifiaient?», selon la plateforme (en pourcentage)



Note: Seuls les microtravailleurs expérimentés (six mois de microtravail au moins) sont pris en compte.

Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (2<sup>e</sup> partie) et 2017.

Beaucoup de répondants ont déclaré que les rejets injustifiés constituaient un problème, certains allant même jusqu'à parler de vol de salaire.

*Certains donneurs d'ordre nous demandent d'extraire d'une image une multitude d'informations – parfois jusqu'à 50 informations différentes. Une seule erreur peut entraîner le rejet du travail. Certains proposent plusieurs tâches, et il suffit d'une erreur dans l'une d'elles pour qu'ils les rejettent en bloc. (Répondant(e) travaillant via AMT, Inde)*

*Certains donneurs d'ordre refusent des tâches au hasard, sans raison convaincante. Ils veulent peut-être faire faire le travail sans avoir à payer. (Répondant(e) travaillant via AMT, Inde)*

*Les travailleurs devraient avoir le droit de poser des questions au sujet des tâches rejetées. Actuellement, tout dépend du bon vouloir du donneur d'ordre. (Répondant(e) travaillant via AMT, Inde)*

*Si un donneur d'ordre décide de rejeter votre travail, vous ne disposez d'aucun recours pour contester le rejet et obtenir une décision juste. Tout dépend du donneur d'ordre et, s'il décide d'être malhonnête, cela signifie au fond que vous avez fait le travail gratuitement. C'est parfois contraire à la morale. (Personne travaillant via AMT, enquête IGM)*

*J'aimerais changer le système de signalement/d'interdiction. Certains donneurs d'ordre appliquent des règles injustes concernant les pénalités, ce qui se traduit par l'attribution massive de signalements aux microtravailleurs. C'est totalement démotivant. (Répondant(e) travaillant via CrowdFlower, Inde)*

*Le gros problème que rencontrent tous ceux qui travaillent sur CrowdFlower réside dans le pouvoir des clients. Si un client n'aime pas votre travail, il peut vous attribuer un signalement (une sanction) qui vous fait perdre tous vos badges (le badge maximal est un badge de niveau 3) et il devient impossible d'obtenir des tâches pour lesquelles il faut des badges (de niveau 1, 2 ou 3). (Personne travaillant via CrowdFlower, enquête IGM)*

*Les clients devraient être justes avec les participants – par exemple rectifier le taux de réussite en cas de correction injustifiée, donner suffisamment de consignes, ne pas infliger de pénalité sans en donner la raison. (Répondant(e) travaillant via CrowdFlower, Allemagne)*

Les rejets injustifiés ne sont pas seulement le fait de donneurs d'ordre malavisés ou malveillants: ils s'expliquent aussi par la conception de la plateforme. D'après les microtravailleurs, il arrive que leur travail soit refusé à cause d'erreurs au niveau des fonctionnalités de la plateforme, du paramétrage des tâches ou de leur propre navigateur.

*Normalement, Prolific Academic présélectionne les personnes qui peuvent exécuter certaines tâches (elles doivent remplir quelques critères démographiques), mais parfois le mécanisme de présélection fonctionne mal. Il est donc arrivé une ou deux fois qu'une tâche m'ait été attribuée alors que je ne remplissais pas les conditions requises, si bien que je n'ai pas été payé pour son exécution. (Personne travaillant via Prolific, enquête IGM)*

*Il faudrait que les systèmes de contrôle automatique soient vérifiés régulièrement parce qu'ils deviennent obsolètes et provoquent des erreurs qui ne sont pas dues au microtravailleur. (Répondant(e) travaillant via Prolific, Royaume-Uni)*

*Si une personne a fait 95 pour cent de la tâche en partant du principe qu'elle serait rémunérée, puis qu'on lui dit, alors que rien ne permettait de le prévoir, qu'elle ne remplit plus les conditions pour exécuter la tâche, elle devrait être indemnisée pour le temps qu'elle a déjà consacré à la tâche en question. (Répondant(e) travaillant via Clickworker, Royaume-Uni)*

*Quand j'exécute une tâche [...] il arrive, disons une fois sur huit ou sur dix en moyenne, qu'un problème survienne alors que j'ai déjà fait la moitié du travail – je suis déconnecté ou la page ne se charge pas. Dans ce cas-là, on n'est pas payé et le travail déjà fait est perdu – il faut tout recommencer. (Personne travaillant via Clickworker, entretien réalisé par le BIT)*

Qu'elles entraînent ou non un rejet du travail effectué, les défaillances techniques ou le manque de fiabilité des plateformes ont été déplorés par beaucoup de travailleurs. De manière générale, sur beaucoup de plateformes, les mécanismes permettant aux travailleurs d'acquérir des qualifications ont été jugés opaques, ce qui est une source de tension et d'énerverment<sup>5</sup>. Cette opacité ne se limite pas aux qualifications: elle concerne aussi les raisons de blocage ou de suspension des comptes. Ainsi, dans l'un des entretiens, une personne travaillant par l'intermédiaire d'AMT a indiqué que les plus gros problèmes rencontrés par les microtravailleurs étaient les rejets et les blocages de compte:

*[...] et on sait (mais la plateforme ne vous prévient pas) que si on reçoit plusieurs blocages dans un certain laps de temps (on est condamné à deviner ce que cela signifie concrètement, mais je crois qu'il est admis que c'est trois blocages en six mois), on peut être suspendu par la plateforme. Et quand on reçoit un blocage, on ne le sait pas toujours. Parfois on est prévenu par un message électronique, mais ce n'est pas toujours le cas [...]. C'est très stressant et c'est une source d'anxiété inutile. On se dit toujours «qui m'a donné un blocage?», «est-ce que mon compte risque d'être suspendu?» [...] A mon avis, la plateforme pourrait y remédier et je suis surpris qu'elle ne fasse rien. Je déteste travailler avec ce couperet au-dessus de la tête: on ne sait jamais si on risque d'être suspendu de manière injustifiée [...] et c'est sur ce point que les travailleurs ont besoin d'aide. (Personne travaillant via AMT, entretien réalisé par le BIT)*

Beaucoup de microtravailleurs interrogés dans le cadre de l'enquête ont exprimé leur mécontentement face à l'absence de voie de recours permettant de contester les rejets injustifiés:

*Quand un travail est refusé sans raison, il faut attendre des mois pour recevoir une réponse de l'équipe support. Et la rémunération est trop faible. (Répondant(e) travaillant via CrowdFlower, Brésil)*

*La plupart des corrections sont injustifiées, mais, si vous échouez au quiz, vous ne voyez même pas quelle erreur vous avez commise, si bien que vous ne pouvez pas contester le résultat. C'est le donneur d'ordre qui décide et les donneurs d'ordre réagissent souvent lentement et ne corrigent pas leurs erreurs. (Répondant(e) travaillant via CrowdFlower, Maroc)*

En outre, certains travailleurs tendent à s'incliner de peur d'être exclus de la plateforme ou de ne plus pouvoir obtenir de tâches de la part de quelques-uns des donneurs d'ordre s'ils demandent les raisons d'un rejet, même s'ils ont des doutes.

*Certains rejets me semblaient douteux. J'ai donc décidé de faire des captures d'écran. Or, après le rejet, ces captures d'écran m'ont prouvé que j'avais parfaitement fait le travail. Cela dit, je ne pouvais pas demander justice parce que j'aurais pu être exclu.* (Répondant(e) travaillant via AMT, Inde)

D'autres raisons dissuadent les microtravailleurs de protester en cas de rejet de leur travail. Comme les travaux sont fractionnés en microtâches qui peuvent être exécutées en quelques minutes ou secondes en contrepartie de quelques cents, il faut souvent plus de temps pour se battre afin d'être payé que pour exécuter la microtâche. De surcroît, les plateformes se trouvant dans un pays, les clients dans un autre et les microtravailleurs partout dans le monde, penser que l'on peut saisir un tribunal du travail local pour demander réparation ne serait pas réaliste.

*Le microtravail n'offre quasiment aucune garantie en termes de quantité de travail, et la rémunération à la tâche est souvent inférieure au salaire minimum fédéral en vigueur aux Etats-Unis. Les travailleurs ne bénéficient d'aucune protection: en cas de conflit avec le donneur d'ordre, la plateforme n'intervient pas.* (Répondant(e) travaillant via AMT, Etats-Unis)

*Je ferais en sorte que le microtravail soit soumis aux lois en vigueur concernant le salaire minimum et qu'un mécanisme d'arbitrage soit en place pour résoudre les différends entre travailleurs et employeurs.* (Répondant(e) travaillant via AMT, Etats-Unis)

*Je voudrais que les travailleurs aient des droits et que la décision de payer ou de refuser de payer ne dépende pas seulement des donneurs d'ordre. J'aimerais qu'Amazon fournisse une aide et prévoie un mécanisme d'arbitrage simple.* (Répondant(e) travaillant via AMT, Etats-Unis)

*Donner aux microtravailleurs les mêmes droits et avantages qu'aux personnes qui travaillent sur site. Actuellement, les donneurs d'ordre (qui sont le plus souvent des chercheurs rattachés à une université) peuvent arbitrairement rejeter un travail, ignorer les messages et verser aux participants une rémunération bien inférieure à celle que verserait n'importe quelle université.* (Répondant(e) travaillant via Prolific, Etats-Unis)

## 5.2 ABSENCE DE COMMUNICATION, DE RÉACTION ET DE REPRÉSENTATION

*J'ai vraiment de la reconnaissance pour la plateforme, mais le plus pénible, c'est de savoir qu'elle ne vous protège pas réellement vis-à-vis des donneurs d'ordre. Certaines des politiques qui sont en place rendent les choses vraiment difficiles. (Personne travaillant via AMT, entretien réalisé par le BIT)*

Comme indiqué plus haut, les possibilités de communication entre les travailleurs, les donneurs d'ordre et l'équipe qui gère la plateforme sont souvent insatisfaisantes, voire inexistantes. Les plateformes étudiées permettent théoriquement aux microtravailleurs de prendre contact avec l'équipe qui gère la plateforme mais, en pratique, il n'est pas toujours facile de trouver les coordonnées des personnes à contacter. En outre, à supposer qu'une réponse soit envoyée, il faut souvent l'attendre longtemps et elle n'est pas toujours satisfaisante. La communication entre les microtravailleurs et les donneurs d'ordre est plus difficile encore. Sur AMT et Prolific, les travailleurs peuvent contacter les donneurs d'ordre par l'intermédiaire de la plateforme, ce qui n'est pas possible sur Clickworker, CrowdFlower ou Microworkers. Bon nombre des personnes qui ont répondu à l'enquête du BIT ont cité l'insuffisance de la communication avec les donneurs d'ordre comme une faiblesse du système et ont estimé qu'elle avait un impact sur le travail:

*Jusqu'à présent, ce qui m'est le plus pénible dans ce travail, c'est l'impossibilité de communiquer en temps réel avec les donneurs d'ordre. J'ai dû renoncer à plusieurs tâches à cause du manque de clarté des consignes. Si j'avais pu communiquer directement avec les donneurs d'ordre, j'aurais pu leur demander de clarifier ces consignes. (Répondant(e) travaillant via AMT, Etats-Unis)*

En outre, même lorsqu'ils peuvent communiquer, les microtravailleurs ont souvent l'impression de perdre leur temps. Le fait que les donneurs d'ordre ne réagissent pas et n'expliquent pas quel est le problème et comment les microtravailleurs peuvent s'améliorer ou corriger leurs erreurs constitue un problème majeur pour les microtravailleurs:

*J'obligerais les donneurs d'ordre à mieux communiquer avec les travailleurs. Je pense que nous sommes tous des êtres humains et que nous avons un droit à l'erreur. Il faut que les donneurs d'ordre qui refusent de communiquer aient une mauvaise évaluation. (Répondant(e) travaillant via AMT, Canada)*

*J'ai envoyé un message à certains donneurs d'ordre pour savoir quel était exactement le problème. Beaucoup n'ont jamais répondu et quelques-uns seulement l'ont fait en donnant une explication. Ils n'ont cependant pas précisé ce que je devais faire pour remédier au problème, si bien que mon travail a été rejeté. (Répondant(e) travaillant via AMT, Inde)*

*J'aimerais que les donneurs d'ordre soient plus conciliants [...] et soient conscients que tout travail nécessite un temps d'apprentissage [...]. Dans un véritable emploi, on a du temps pour apprendre et faire des erreurs et on reçoit un retour; dans le cas du microtravail, dès la première erreur (commise généralement alors que les consignes données étaient vagues), on risque de voir son travail rejeté et même de recevoir un blocage. (Répondant(e) travaillant via AMT, Etats-Unis)*

Par ailleurs, le système d'évaluation en place sur les plateformes de microtravail est un système qui fonctionne en sens unique. Alors que les microtravailleurs dépendent en grande partie des évaluations dont ils font l'objet, aucun mécanisme ne leur permet d'évaluer le client ou donneur d'ordre. Comme mentionné dans la partie précédente, ils n'ont que peu de recours lorsque leur travail est abusivement rejeté par des donneurs d'ordre mal intentionnés. De plus, il est fréquent que les donneurs d'ordre sous-estiment le temps nécessaire à l'exécution d'une tâche.

Même si certaines tâches (par exemple répondre à une enquête) peuvent prendre plus ou moins de temps selon le microtravailleur, d'autres, plus standardisées, devraient être assorties d'une estimation de durée pour que les microtravailleurs puissent juger s'ils peuvent l'exécuter ou non. A défaut, ils risquent de se laisser séduire par une tâche «rémunératrice» avant de comprendre que son exécution prend plus de temps que prévu, ce qui réduit d'autant le tarif horaire (la figure 5.5 ci-après fournit un exemple d'estimation erronée de la durée d'exécution de la tâche). Certains travailleurs déplorent un problème de «contrôle de qualité des donneurs d'ordre» et aimeraient que ceux-ci aient des consignes plus claires, voire qu'il soit possible de supprimer le compte des mauvais donneurs d'ordre, comme il est possible de le faire pour les microtravailleurs:

*La seule chose que je reproche à Mturk est qu'il n'y a apparemment pas vraiment de contrôle de qualité des donneurs d'ordre. Par le passé, j'ai déjà vu des cas dans lesquels un donneur d'ordre n'ayant pas de problèmes et n'ayant quasiment que des évaluations positives a soudain commencé à rejeter massivement des travaux. Souvent, les donneurs d'ordre ne comprennent pas eux-mêmes comment fonctionne Mturk et utilisent mal les outils et fonctionnalités, si bien qu'ils peuvent nuire à la réputation d'un travailleur. C'est par exemple le cas lorsqu'ils utilisent la fonction «appliquer une pénalité à l'utilisateur» pour empêcher quelqu'un d'exécuter plusieurs fois la tâche qu'ils proposent. Cette pénalité nuit au dossier du travailleur, et cette fonction ne doit pas être utilisée ainsi. Il y a très peu de documents d'instruction destinés aux donneurs d'ordre. La semaine dernière encore, j'ai dû expliquer à un nouveau donneur d'ordre comment me verser une prime. Il faudrait que ce genre de choses soient rendues évidentes pour eux. (Personne travaillant via AMT, enquête IGM)*

*Certains donneurs d'ordre publient des offres pour un travail de m... et je n'en sais rien jusqu'à ce qu'il soit trop tard pour revenir en arrière. Je voudrais que ces donneurs d'ordre soient éjectés de la plateforme pour que je puisse trouver du travail de meilleure qualité, fourni par de meilleurs donneurs d'ordre. (Personne travaillant via AMT, enquête IGM)*

*Il faudrait que les sites de microtravail effectuent un contrôle qualité plus sérieux pour éliminer les donneurs d'ordre défaillants ou ceux impliqués dans des cyberattaques. Je sais que c'est assez difficile, mais rien n'est impossible avec les techniques d'aujourd'hui. (Répondant(e) travaillant via AMT, Inde)*

Certains auteurs ont évoqué la possibilité de mettre au point un système dans lequel l'enchaînement des tâches serait évolutionniste: une partie de la foule produirait tandis que l'autre partie évaluerait et combinerait les résultats de cette production, ce qui donnerait



naissance à un processus de sélection et d'apprentissage collectif avec création d'externalités par la foule au profit de l'organisation (Nickerson, 2014). L'utilité de ce système dans le contexte du microtravail reste à démontrer. Par ailleurs, des chercheurs de l'Université Stanford ont récemment lancé un site de microtravail à but non lucratif, daemo.org (Stanford Crowd Research Collective, 2016), reposant sur un «système de gestion de la réputation à effet boomerang», dans lequel donneurs d'ordre comme microtravailleurs ont intérêt à émettre un avis plus sincère parce que l'attribution des travaux dépend de leurs avis. Dans ce système, le travailleur très bien noté par un donneur d'ordre aura accès prioritairement aux tâches proposées par ce dernier sur la plateforme et les tâches proposées par un donneur d'ordre très bien noté par un travailleur apparaissent en haut de la liste de tâches du microtravailleur en question (Gaikwad et coll., 2017).

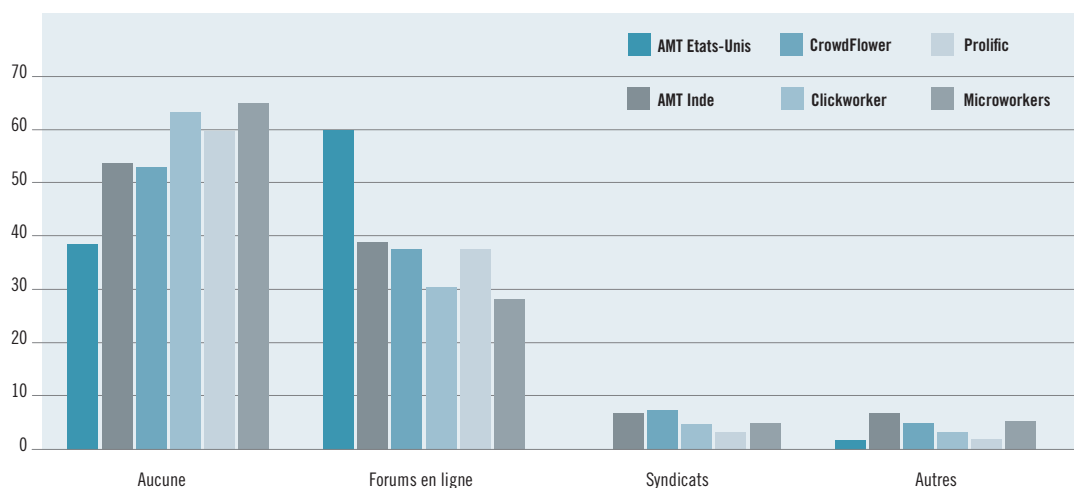
Les problèmes de communication se posent d'autant plus que la majorité des microtravailleurs (58 pour cent) ignorent l'existence des groupes ou des forums en ligne où ils pourraient obtenir des conseils et n'ont aucun moyen de savoir si un donneur d'ordre est bon ou mauvais. D'autres en revanche se fient aux échanges qui ont lieu sur ces forums. Sur les plateformes prises en compte, de 28 à 60 pour cent des répondants ont indiqué avoir utilisé des forums en ligne pour obtenir des conseils ou pour suivre des discussions sur des problèmes rencontrés par les microtravailleurs dans l'exécution de diverses tâches (figure 5.3). Cette utilisation est particulièrement répandue parmi les personnes qui travaillent via AMT, dont les utilisateurs ont créé divers forums liés à la plateforme (par exemple turkernation.com, mturkcrowd.com, mturkforum.com, turkerhub.com). Beaucoup de microtravailleurs d'AMT utilisent Turkopticon<sup>6</sup>, une extension de navigateur mise au point de manière indépendante en 2008 par deux doctorants en informatique. Turkopticon permet aux microtravailleurs d'évaluer les donneurs d'ordre du point de vue de la rémunération, des délais de paiement, de l'équité de l'évaluation et de la communication:

*Il faut utiliser Turkopticon, sinon vous finissez par subir trop de rejets. Vous travaillez pour des gens qui peuvent vous infliger un blocage, auquel cas vous perdez votre compte. (Personne travaillant via AMT, entretien réalisé par le BIT)*

Certaines plateformes de microtravail, par exemple Clickworker et CrowdFlower, offrent des forums (modérés) sur le site, mais les travailleurs communiquent aussi entre eux à travers des forums hors site et les réseaux sociaux. On peut par exemple citer des forums comme Clixsense ou NeoBux, qui sont liés à CrowdFlower et ont aussi été fréquemment mentionnés dans l'enquête IGM, de même que des groupes spécialisés sur Facebook et plusieurs sous-reddits sur Reddit. Les microtravailleurs les utilisent pour trouver du travail de manière plus efficace, pour échanger et trouver des informations sur les tâches bien payées (par exemple r/hitsworthturkingfor), ainsi que pour nouer des liens avec leurs collègues éloignés. Toutefois, ces forums n'ont pas les moyens de protéger les microtravailleurs:

*Comme les forums sont les seuls lieux où je puisse me rendre pour avoir des informations ou parler de ce type de travail, la protection est absolument nulle étant donné que ces forums ne sont pas des personnes morales susceptibles d'exercer une influence sur les plateformes et les employeurs. (Répondant(e) travaillant via Prolific, Serbie)*

**Figure 5.3** Parmi les plateformes suivantes, lesquelles vous offrent une protection ou constituent un espace permettant de parler de vos problèmes ou de demander des conseils en lien avec le microtravail? (selon la plateforme, 2017, en pourcentage)



Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2017.

Certaines personnes ont indiqué s'adresser à des amis ou à des membres de leur famille pour parler des problèmes qu'elles rencontrent dans le cadre du microtravail, mais d'autres se sont montrées réticentes ou gênées à l'idée de discuter du microtravail avec des amis ou des proches. Cette gêne transparaissait également dans les réponses aux questions ouvertes et dans les entretiens individuels.

*Beaucoup de personnes avec qui je travaille pourraient être considérées comme faisant partie de la population en situation de précarité. Nous faisons ce travail parce que nous n'avons pas le choix. Les gens mentent souvent sur le montant et la faiblesse de leur rémunération parce qu'ils sont gênés d'avouer qu'ils font fréquemment du microtravail. (Répondant(e) travaillant via AMT, Etats-Unis)*

Certains travailleurs ont évoqué le microtravail avec leurs amis et leurs proches et ont été confrontés à des réactions mitigées. Ainsi, une travailleuse serbe a expliqué que ses amis et sa famille ne comprenaient pas le microtravail et que ses amis considéraient qu'elle était «folle» d'exécuter des tâches pour 5 ou 10 centimes la tâche. D'autres personnes ont expliqué avoir caché à leur famille et même à leur conjoint qu'elles faisaient du microtravail parce qu'elles étaient gênées. Cette gêne est souvent due à la modicité de la rémunération ou au risque que le microtravail soit vu comme une perte de temps en raison de sa faible rétribution. Toutefois, certains travailleurs résidant dans le monde en développement ont au contraire expliqué que leur famille leur était reconnaissante pour le soutien financier apporté par le microtravail.

Seule une très faible proportion de travailleurs (5 pour cent) ont indiqué s'adresser aux syndicats ou à d'autres groupes d'entraide ou groupes locaux<sup>7</sup> (4 pour cent) pour parler des problèmes liés au microtravail. Certains répondants ont déclaré souhaiter que des syndicats représentent les microtravailleurs:

*C'est un moyen d'avoir un revenu supplémentaire flexible. La rémunération peut cependant être très faible (inférieure au salaire minimum) et il n'y a aucune sécurité de l'emploi. On peut être licencié sans préavis et sans motif, et il n'y a aucune possibilité de recours. Il faudrait un syndicat des travailleurs en ligne. (Répondant(e) travaillant via Prolific, Royaume-Uni)*

*Je pense que les initiatives qui ont été prises par le passé pour que les microtravailleurs de Mechanical Turk s'organisent, par exemple Dynamo ou Turkopticon, et les initiatives prises par les travailleurs eux-mêmes pour échanger sur des forums ont été peu probantes. J'aimerais que les syndicalistes et les pouvoirs publics aillent plus loin et favorisent une organisation de plus grande ampleur des microtravailleurs. J'aimerais que ces responsables publics réservent aux travailleurs la première place dans ces négociations et fassent en sorte qu'ils n'apportent pas seulement leur contribution, mais jouent un rôle de premier plan dans la prise de décisions<sup>8</sup>.*

### 5.3 CONTENU DU TRAVAIL ET INADÉQUATION DES COMPÉTENCES

*Ce n'est pas le genre de travail qui nécessite beaucoup de compétences – en dehors d'un bon niveau d'anglais. (Personne travaillant via CrowdFlower, entretien réalisé par le BIT)*

Les tâches proposées sur les plateformes sont courtes et souvent répétitives et elles sont réparties au sein d'une vaste communauté de microtravailleurs. Les microtâches sont également dénommées «travail à la pièce cognitif» (Irani, 2015b) et «computation humaine» (von Ahn, 2005) parce qu'elles mobilisent la cognition humaine. Certaines d'entre elles finiront peut-être par être automatisées, mais d'autres ne le seront probablement pas parce qu'elles exigent la contribution de l'homme. D'autres – par exemple la création et la révision de contenus, la transcription d'un discours ou la traduction – peuvent aussi être qualifiées de «macrotâches» (en ce sens qu'elles exigent plus de temps et généralement un éventail de compétences plus large que les «microtâches»), mais elles peuvent être subdivisées en microtâches de plus petite taille (voir Cheng et coll., 2015), ce qui se traduit par un phénomène de déqualification. Comme mentionné précédemment, les microtravailleurs ont un niveau d'études élevé, et il n'existe apparemment pas de rapport entre ce niveau et le type de tâches exécutées (tableau 5.1), puisqu'une proportion non négligeable de travailleurs ayant un niveau d'études relativement élevé exécutent des tâches telles que la catégorisation et l'accès à des contenus. Selon l'enquête réalisée par le BIT en 2017, les tâches les plus couramment exécutées sont les suivantes: réponse à des enquêtes et participation à des expérimentations (65 pour cent), accès à des contenus (46 pour cent), collecte de données (35 pour cent) et transcription (32 pour cent). Comparativement, la proportion de microtravailleurs effectuant des tâches de création et de révision de contenus ou encore des tâches liées à l'intelligence artificielle est faible.

Il existe des spécificités selon les régions, dues, à tout le moins en partie, aux caractéristiques des tâches offertes sur les différentes plateformes. Les personnes qui vivent en Afrique exécutaient essentiellement des tâches d'accès à des contenus et de collecte

de données sur Microworkers. En Amérique latine, où CrowdFlower est très utilisée, les travailleurs ont indiqué exécuter majoritairement des tâches de catégorisation et de collecte de données. Les travailleurs asiatiques, qui utilisent essentiellement AMT et Microworkers, ont principalement cité l'accès à des contenus, la collecte de données, la réponse à des enquêtes et la participation à des expérimentations et les transcriptions. La proportion de travailleurs des pays en développement exécutant des tâches par l'intermédiaire de Clickworker et Prolific était comparativement plus faible et les tâches réalisées englobaient notamment les enquêtes et expérimentations, l'accès à des contenus et la collecte de données.

**Tableau 5.1** Types de tâches exécutées sur les plateformes, selon le niveau d'études, 2017 (en pourcentage)

	Diplôme de l'enseignement secondaire ou de niveau inférieur	Diplôme de l'enseignement technique	Etudes universitaires	Licence	Diplôme de troisième cycle	Total
Catégorisation	23,3	21,0	25,4	25,1	26,1	24,8
Accès à des contenus	50,2	50,6	47,5	43,8	44,3	46,1
Modération de contenus	9,0	12,5	6,4	7,2	8,4	7,9
Intelligence artificielle/ apprentissage machine	6,8	8,5	8,9	8,8	7,8	8,2
Collecte de données	32,6	30,6	37,2	36,4	35,0	35,4
Etudes de marché/ évaluations	13,3	15,7	16,5	15,2	13,2	14,7
Vérification et validation	10,0	8,5	9,5	12,4	13,2	11,4
Transcription	25,6	27,4	32,7	34,4	35,3	32,4
Création et révision de contenus	19,1	26,4	19,9	19,8	24,9	21,0
Enquêtes et expérimentations	56,2	55,7	69,9	67,5	64,4	64,9

Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2017.

Certains répondants ont expliqué aimer certaines tâches, par exemple les enquêtes et les expérimentations, parce qu'ils avaient le sentiment que leur travail avait un impact positif:

*C'est le travail à temps partiel le plus facile que j'aie jamais eu et il présente l'avantage supplémentaire d'être utile à la recherche.* (Personne travaillant via AMT, enquête IGM)

*Les tests ont un sens, ils sont motivants et leurs résultats auront une utilité dans la vraie vie.* (Personne travaillant via Prolific, enquête IGM)

En plus d'avoir le sentiment valorisant d'avoir contribué à la recherche, certains microtravailleurs étaient également séduits par la possibilité d'apprendre de nouvelles choses grâce au microtravail.

*J'adore avoir la possibilité de travailler pendant mes jours de congé. J'aime aussi beaucoup la plupart des donneurs d'ordre qui proposent des tâches sur Mturk. J'ai participé à des études étonnantes et aux activités de start-up. En principe, j'apprends quelque chose tous les jours!* (Personne travaillant via AMT, enquête IGM)

Plus précisément, certains microtravailleurs résidant dans des pays non anglophones ont déclaré que le microtravail leur était particulièrement utile pour pratiquer leur anglais – une compétence qu'ils jugeaient importante pour leur propre avenir professionnel, en dehors du microtravail.

*Ce qui me plaît le plus, c'est que je gagne de l'argent tout en perfectionnant mon anglais.* (Personne travaillant via CrowdFlower, enquête IGM)

*J'aime vraiment beaucoup travailler sur CrowdFlower parce que je gagne de l'argent et mon travail m'aide à améliorer mon niveau d'anglais.* (Personne travaillant via CrowdFlower, enquête IGM)

Des travailleurs ont dit apprécier certaines formes de tâches répétitives parce que, une fois qu'ils sont lancés, ils peuvent en traiter beaucoup à la chaîne<sup>9</sup>, tandis que d'autres ont expliqué que le microtravail leur offrait la possibilité de faire quelque chose de différent et de nouveau à chaque fois. Par exemple, près de la moitié des personnes travaillant via Prolific qui ont répondu à l'enquête IGM ont déclaré que c'était un travail «intéressant» et d'autres l'ont qualifié de «passionnant», «motivant» et «plaisant». Chaque enquête publiée sur le site spécialisé dans la recherche universitaire est effectivement unique, ce qui n'est pas le cas sur d'autres plateformes de microtravail.

*Le travail est relativement intéressant et me procure un revenu d'appoint appréciable. Chaque tâche est différente, ce qui me plaît vraiment beaucoup. C'est aussi agréable d'avoir un aperçu des travaux de recherche en cours et de réfléchir à ce que les chercheurs pourraient être en train d'essayer de découvrir. Cela me rappelle le début de mes études universitaires.* (Personne travaillant via Prolific, enquête IGM)

Ces impressions ne sont cependant pas partagées par tous les travailleurs, certains ayant décrit leur travail comme ennuyeux et peu gratifiant:

*Les tâches peuvent être vraiment répétitives et ennuyeuses.* (Répondant(e) travaillant via Clickworker, Etats-Unis)

*Certaines tâches sont plus intéressantes que d'autres – par exemple, il est plus intéressant d'évaluer des sites Web que de répondre à des enquêtes abrutissantes.* (Répondant(e) travaillant via Prolific, Royaume-Uni)

*Je pourrais gagner plus d'argent si je consacrais plus de temps au microtravail, mais c'est parfois tellement abrutissant.* (Répondant(e) travaillant via Microworkers, Etats-Unis)

Près de la moitié des répondants (46 pour cent) ont expliqué qu'ils exécutaient des tâches, comme l'accès à des contenus, consistant à créer de faux comptes utilisateur sur un site Internet, à cliquer sur des images ou à regarder des vidéos et à les *liker* ou à les partager, autant de tâches qui ne requièrent pas de compétences particulières et ne permettent pas à celui qui les exécute d'améliorer ses compétences. Ils continuent cependant de faire ce travail parce qu'il a d'autres avantages; il leur permet notamment de disposer d'une certaine souplesse quant au moment et au lieu où ils travaillent, à la quantité de travail et à la nature du travail:

*C'est une forme de travail ennuyeuse, qui n'offre ni garantie de salaire ni protection. Mais c'est aussi un travail qui permet une certaine liberté – on travaille quand on veut, si on veut et autant qu'on veut. Et on peut choisir le type de travail que l'on fait.* (Répondant(e) travaillant via AMT, Etats-Unis)

Certaines tâches, par exemple l'accès à des contenus ou encore les études de marché et évaluations, ont pour but de promouvoir des sites Internet ou des produits. Or, comme l'ont confirmé des microtravailleurs dans les entretiens, les notes attribuées ne sont pas sincères. Certains ont indiqué qu'ils donnaient un avis sur des destinations touristiques, des hôtels ou des restaurants où ils n'étaient jamais allés et ont précisé qu'ils devaient formuler un avis positif pour être rémunérés en contrepartie de la tâche. Dans un des entretiens conduits par le BIT, un répondant a expliqué avoir rédigé des avis sur des lieux – par exemple des plages – ou des applications pour iOS ou Android téléchargées sur Internet et a dit très librement que ces évaluations étaient généralement fausses ou imaginaires:

*[...] évidemment, je n'y avais jamais mis les pieds [...] mais j'ai fait comme si j'y étais allé. [...] moi-même, je n'aurais jamais confiance bien sûr, parce qu'on écrit un commentaire très positif sur quelque chose qu'on a testé, par exemple une application. On ne l'aime pas parce qu'il y a des tonnes de pubs qui apparaissent et qui vous tapent sur les nerfs, mais finalement on rédige un commentaire positif parce qu'on va être payé pour cela. Evidemment, on ne va pas écrire «à ne surtout pas tester parce que c'est – désolé – de la m...» ou encore «ne téléchargez pas cette application».* (Personne travaillant via Microworkers, entretien réalisé par le BIT)

Plusieurs répondants ont aussi expliqué avoir exécuté des tâches d'accès à des contenus pour lesquelles ils devaient visionner une certaine vidéo YouTube ou encore se rendre sur un site particulier et y rester pendant un certain nombre de minutes. Ces tâches ont été utilisées non seulement à des fins de publicité mensongère, mais aussi pour les besoins de campagnes politiques ou dans l'intérêt d'un programme politique particulier, avec les conséquences négatives qui peuvent en découler pour la société. Les chercheurs en informatique qualifient ces activités de «malveillantes» (Choi, Lee et Webb, 2016) ou d'«utilisation abusive des services Internet» (Motoyama et coll., 2011).

Certaines tâches incluent également des activités de filtrage et de modération de contenus dont le but est d'éliminer d'Internet les contenus répréhensibles (encadré 5.1). On

pense souvent que les algorithmes et nouvelles technologies éliminent automatiquement ceux des contenus générés par les utilisateurs (*user-generated content* – UGC) qui sont considérés comme déplacés. En réalité, ils ne servent qu'à filtrer et signaler les contenus douteux. Ils ne sont pas suffisamment sophistiqués pour prendre une décision définitive sur la nécessité ou non de supprimer le contenu – décision qui exige un jugement humain. Ces tâches sont exécutées par une «main-d'œuvre invisible» – la main-d'œuvre humaine qui se dissimule derrière la technologie (Cherry, 2016b) –, dont l'invisibilité dans le contexte du microtravail est «non pas un bogue, mais une caractéristique intrinsèque» (Schmidt, 2017, p. 15). Beaucoup d'entreprises utilisent un système de modération à deux vitesses, qui leur permet d'externaliser la modération de contenus de base (par exemple à des entreprises spécialisées, souvent implantées aux Philippines ou en Inde, ou à des plateformes de microtravail comme AMT) et de n'employer directement qu'une petite proportion des modérateurs de contenus (Chen, 2014; Roberts, 2016), malgré les retombées psychologiques importantes de ce type de tâches sur les travailleurs (Roberts, 2014).

### Encadré 5.1 Modération de contenus: le sale boulot des réseaux sociaux

Beaucoup de sites Internet, en particulier des réseaux sociaux tels que Facebook ou YouTube, permettent aux internautes de créer leur propre contenu ou reposent même exclusivement sur des contenus générés par les utilisateurs. Le volume de contenus publié sur ces sites est énorme et connaît une croissance quasi exponentielle depuis dix ans: chaque minute, près de 50 000 photos sont publiées sur Instagram, plus de 350 000 tweets sont envoyés par Twitter et environ 400 heures d'enregistrement vidéo sont chargées sur YouTube\*.

L'utilisateur moyen, qui a accès à une version relativement propre d'Internet, pense généralement qu'un ordinateur ou algorithme quelconque élimine les contenus répréhensibles. En réalité, cette élimination – le «sale boulot des réseaux sociaux» (Roberts, 2016) – s'effectue avec l'aide d'une vaste communauté de travailleurs humains installés derrière leur écran, la «main-d'œuvre invisible» (Cherry, 2016b). Les modérateurs filtrent les contenus générés par les utilisateurs avant qu'ils ne soient publiés (modération active) ou a posteriori, lorsqu'un internaute les a signalés comme douteux (modération réactive). Etant donné l'énorme volume de données publiées sur les plateformes qui repose sur des contenus générés par les utilisateurs, la plupart des modérateurs ont affaire à des contenus signalés a posteriori. Ces plateformes s'en remettent en outre à la communauté que forment leurs utilisateurs, ce qui permet que les contenus contraires aux règles soient signalés sans qu'elles aient à en supporter le coût.

La plupart de ces modérateurs sont instruits, mais passent leurs journées à lire des contenus «qui regorgent d'une imagerie et de propos racistes, homophobes ou misogynes et de discours violents» (Roberts, 2016). Ils ne disposent que de quelques secondes pour juger si un contenu est contraire aux normes morales ou éthiques de la plateforme. Ces normes ne sont pas nécessairement les mêmes que les leurs, d'autant qu'ils vivent dans une autre partie du monde. Ils doivent donc parfois émettre un jugement différent de celui qu'ils émettraient s'ils se fiaient à leurs propres normes morales et à leurs valeurs personnelles et culturelles. Un ancien modérateur pour Facebook a décrit son travail en ces termes: «Imaginez un égout qui drainerait vers vous tout le bazar, la crasse, les déchets et la m... du monde, à charge pour vous de nettoyer» (cité dans Chen, 2017). Un autre modérateur a expliqué avoir à examiner «pas moins de 8 000 messages par jour, contenant des discours haineux, des vidéos montrant des scènes d'exploitation sexuelle potentielle et de la violence» (Glaser, 2018).

La difficulté de cette tâche est accentuée par les conditions de travail des modérateurs, qui sont généralement recrutés en qualité de prestataires et non de salariés à plein temps. Ils ne reçoivent donc ni formation ni soutien psychologique pour effectuer le travail qui leur incombe. Cette situation est problématique parce que le contact permanent avec

## Encadré 5.1 suite

des contenus violents peut avoir des répercussions psychologiques durables, se manifestant souvent sous la forme de symptômes comparables à ceux observés en cas de stress post-traumatique – insomnies, cauchemars, anxiété ou hallucinations. Beaucoup d’entreprises technologiques sous-estiment la gravité de ce problème.

Il y aurait actuellement plus de 150 000 modérateurs de contenus (Al Jazeera, 2017). En mai 2017, à la suite de scandales liés à la diffusion d’enregistrements de meurtres, de suicides et de viols filmés en direct, Facebook a annoncé la création de 3 000 emplois pour renforcer son équipe de modérateurs, qui comptait déjà quelque 4 500 personnes réparties dans le monde entier (Solon, 2017). De même, YouTube a annoncé augmenter, pour le porter à 10 000 en 2018, le nombre de vérificateurs de contenus et de spécialistes de la modération de contenus. D’après YouTube, on trouve parmi ces spécialistes des ingénieurs qui conçoivent et améliorent la technologie de l’apprentissage automatique, ainsi que des professionnels qui connaissent bien les règles appliquées par la plateforme et sont chargés de perfectionner les algorithmes d’apprentissage automatique (Perez, 2017).

Bien que l’intelligence artificielle et les algorithmes aient contribué à rationaliser le processus de modération, le jugement humain reste indispensable. D’après YouTube (2018), environ 81 pour cent des 8,3 millions de vidéos retirées entre octobre et décembre 2017 avaient été signalées par la machine et non par des humains. Ce que YouTube ne dit cependant pas c’est que, une fois la vidéo signalée par la machine, c’est un individu derrière un écran qui doit confirmer cette décision pour que le contenu douteux soit effectivement retiré. Ce secret entourant la contribution humaine à la modération de contenus est monnaie courante, et il est fréquent que les modérateurs soient tenus de signer un accord de confidentialité par lequel ils s’interdisent de parler de la nature de leur travail avec des personnes extérieures.

Dernièrement, les utilisateurs, la société civile et les organisations représentatives des entreprises ont exercé une pression croissante sur les plateformes pour les obliger à renforcer la transparence et les règles. YouTube (2018) affirme continuer à investir dans un réseau qui compte déjà plus de 150 universitaires, partenaires publics et ONG et qui met une expertise précieuse au service de ses systèmes de lutte contre les abus. L’entreprise a récemment publié un bilan de l’application du Règlement de la communauté. Il en ressort que, sur l’ensemble des contenus signalés par la machine, environ 76 pour cent des vidéos douteuses ont été retirées sans avoir été visionnées. Toutefois, il est difficile de savoir quelles consignes sont données aux modérateurs, quelles sont leurs conditions de travail et quelles sont les incidences de ces conditions sur le résultat de leur travail. Par ailleurs, des initiatives ont également été prises pour encourager les entreprises à rendre publiques les mesures adoptées pour faire respecter leurs conditions d’utilisation, ainsi que pour évaluer si elles fournissent des informations claires sur le type de contenu autorisé sur leur plateforme, sur la manière dont les règles sont appliquées et sur les personnes chargées de les faire respecter (Maréchal, 2017).

Dans ce contexte, un colloque de deux jours intitulé «All things in moderation» a été organisé par Sarah Roberts à l’Université de Californie, Los Angeles, en décembre 2017. Il a permis de dégager quelques principes directeurs pour l’avenir de la modération de contenus. Il s’agit là d’une première étape importante parce que ces principes pourraient guider l’intervention de différents acteurs, notamment des autorités de régulation et de la société civile. Ces principes, structurés en quatre niveaux, sont les suivants: i) existence d’une «procédure régulière», qui devrait être accessible à tout moment à tous les utilisateurs, qu’ils aient ou non enfreint les règles applicables à la communauté; ii) «transparence» au sujet du contenu supprimé, de la procédure et du système de modération en général, qui pourrait être une étape importante vers la responsabilisation; iii) «tutelle», qui concerne la question de savoir si les entreprises ou les plateformes peuvent jouer le rôle de tuteurs ou s’il est nécessaire de mettre au point des outils et ressources pour que le grand public se saisisse de ces questions; et iv) l’adoption d’un cadre relatif aux «droits de l’homme» susceptible de renforcer la légitimité des espaces sociaux, parce qu’il obligerait les entreprises à respecter les droits des personnes que leurs activités affectent et définirait des attributions pour les acteurs étatiques et non étatiques.

\* Ces chiffres se rapportent à novembre et décembre 2017.

Sources: <http://www.internetlivestats.com/> et <https://expandedramblings.com/index.php/youtube-statistics/>.

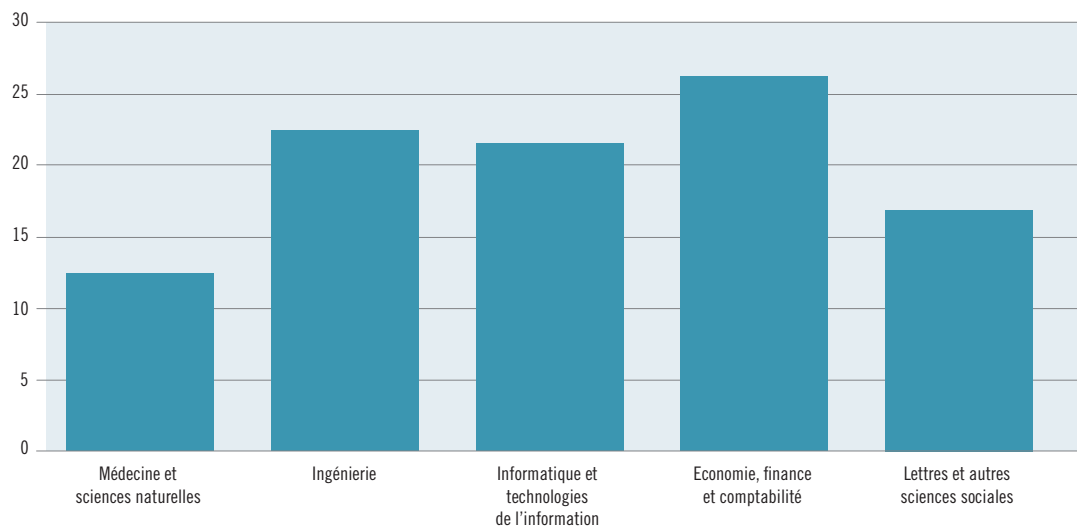


#### 5.4 LE MICROTRAVAIL EST-IL LE MEILLEUR MOYEN DE TIRER PARTI DE LA MAIN-D'ŒUVRE QUALIFIÉE DES PAYS EN DÉVELOPPEMENT?

Le microtravail est vanté pour les effets positifs qu'il est censé avoir sur le marché du travail des pays en développement à travers la création de nouvelles sources de revenu potentielles et de nouveaux débouchés dans des régions aux prises avec une stagnation de leur économie (Nickerson, 2014; Roy, Balamurugan et Gujar, 2013; Narula et coll., 2011). Certains le considèrent comme une panacée pour le développement et pour la lutte contre la pauvreté (Schriner et Oerther, 2014). Dans une étude expérimentale menée dans les régions rurales du Kenya, Schriner et Oerther montrent que des personnes pratiquant le microtravail ont pu utiliser le revenu qu'elles en ont tiré pour créer de petites entreprises et investir dans la formation, ce qui a amélioré encore leurs perspectives de revenu. Arun Sundararajan, professeur de gestion à l'Université de New York, avance que, parce qu'elles jouent le rôle d'intermédiaires pour toutes sortes de tâches, les plateformes offrent à des non-spécialistes des chances d'accéder au marché du travail (Sundararajan, 2016). Ces tâches supposant une bonne maîtrise de l'informatique ou l'utilisation de gadgets électroniques, elles sont considérées comme ayant une valeur sociétale plus grande que les activités traditionnelles dans les pays en développement. Il en découle une idée générale que le microtravail peut procurer des débouchés professionnels lucratifs aux travailleurs peu qualifiés des pays en développement qui sont au chômage, en situation de sous-emploi ou employés dans le secteur informel.

Or, en réalité, dans leur majorité, les microtravailleurs du monde en développement ne sont ni non qualifiés ni au chômage. Comme indiqué dans le chapitre 3, une forte proportion d'entre eux sont titulaires d'une licence ou d'un diplôme de troisième cycle et ont donc un niveau d'études élevé. Une décomposition de ce niveau d'études par discipline révèle la richesse de leurs profils: environ 57 pour cent sont spécialisés en sciences et techniques (12 pour cent en médecine et sciences naturelles, 23 pour cent en ingénierie et 22 pour cent en informatique et technologies de l'information). Quelque 26 pour cent sont spécialisés en économie, finance et comptabilité et les 17 pour cent restants ont suivi des études de lettres ou autres sciences sociales (figure 5.4). La plupart de ces travailleurs, en particulier ceux qui ont suivi un cursus en sciences et techniques, ont fait leurs études dans des villes et dans des établissements où le coût moyen des études est élevé. De surcroît, dans les pays en développement, parvenir jusqu'à l'enseignement supérieur peut être coûteux, si bien que les familles n'ont pas les moyens financiers nécessaires ou doivent faire un sacrifice financier énorme. Enfin, les États cherchent souvent à favoriser l'accès à l'enseignement en versant des subventions ou en accordant des bourses aux élèves pour qu'ils puissent faire des études supérieures.

**Figure 5.4 Répartition par discipline des travailleurs de pays en développement ayant un niveau d'études élevé, 2017 (en pourcentage)**



Note: Sont considérées comme ayant un niveau d'études élevé les personnes titulaires d'une licence ou d'un diplôme de troisième cycle ou de niveau plus élevé.

Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2017.

Lorsque la puissance publique investit dans la formation, elle le fait dans l'espoir que le savoir ainsi acquis aura pour traduction des activités utiles et importantes pour l'économie et la société du pays. Plus précisément, elle espère que les bénéficiaires de ces investissements agiront comme des catalyseurs de la transformation productive de l'économie en créant de nouvelles technologies et en inventant de nouveaux produits ou innovations (y compris en robotique) de nature à faire progresser les sociétés. De plus, dans le contexte des pays en développement, l'accès à l'enseignement supérieur permet d'obtenir des emplois de qualité, en termes non seulement de rémunération et de protection, mais aussi d'amélioration du contenu du travail. En effet, s'ils accédaient à des emplois traditionnels, hors ligne, et exerçaient le métier auquel ils ont été formés, la plupart des travailleurs utiliseraient leurs compétences.

Il n'est certes pas impossible que les plateformes en ligne créent des débouchés professionnels. Reste cependant à savoir si la forme de travail qu'elles offrent constitue la «voie souhaitable pour la prochaine génération» (Kittur et coll., 2013, p. 2); il est même permis de poser cette question pour la génération actuelle. Le travail de plateforme, et en particulier le microtravail, risque de se solder par une déqualification du travail et par une suppression de certaines formes de travail qualifié ou leur remplacement par du travail non qualifié du fait que le travail est morcelé en tâches plus petites (*ibid.*). En outre, pour les pays en développement (mais aussi pour les pays industrialisés), les investissements publics réalisés dans la formation, en particulier en sciences, technologies, ingénierie et mathématiques (STIM), pour favoriser l'innovation et hisser le pays au premier plan en matière de technologies de l'information, risquent de ne pas porter leurs fruits ou de ne pas être rentabilisés. De fait, les politiques éducatives qui visent à doter les pays en développement de travailleurs hautement qualifiés ne semblent pas avoir pour corollaire une politique industrielle permettant d'exploiter les compétences de ces diplômés. Comme

souligné plus haut, bon nombre de ces travailleurs très qualifiés passent leur temps à rédiger des évaluations de produits, de lieux ou d'entreprises qu'ils n'ont jamais vus afin de promouvoir des activités qui ne sont vraisemblablement pas menées dans leur pays, alors qu'ils pourraient mettre leurs compétences au service des entreprises publiques et privées nationales.

Beaucoup de microtâches sont simples et répétitives et, comme nous l'avons vu, certaines sont même contestables d'un point de vue éthique – par exemple celles qui consistent à fournir de fausses évaluations. La figure 5.5 présente l'exemple de deux tâches proposées sur l'une des plateformes étudiées. Pour celle présentée dans la partie A, un travailleur titulaire d'un compte Instagram remplissant certaines conditions doit cliquer sur un lien qui le conduit jusqu'à une photo, qu'il doit *liker* et au sujet de laquelle il doit laisser un commentaire positif. Il doit également coller l'un des hashtags fournis. La photo en question représente un mug vendu en ligne à l'occasion de la fête des pères, et la tâche a pour but de faire de la publicité pour ce mug. La partie B est la reproduction d'une annonce pour une tâche d'accès à des contenus – type de tâche souvent cité par les répondants à l'enquête. Le microtravailleur doit se rendre sur certains sites Internet (chercher, cliquer et y aller). Une fois sur le site, il doit ouvrir la page d'accueil, puis cliquer sur l'une des six rubriques énumérées et rester pendant une minute sur la page. Il doit ensuite faire la même chose pour plusieurs pages du site. Ce type de tâches permet de renforcer la visibilité du site et la présence en ligne de l'entreprise dans les moteurs de recherche. Alors que le descriptif indique une durée d'exécution inférieure à 3 minutes, si l'on suit les instructions, cette durée est en réalité de 5 minutes, en ne tenant pas compte de la recherche de la tâche et de ce qu'il faut faire pour prouver qu'elle a été exécutée. Par ailleurs, comme souligné dans la partie précédente, beaucoup de pays en développement sont également en passe de devenir des plaques tournantes de la modération de contenus. Dans ce cadre, des diplômés de l'enseignement supérieur passent au crible des contenus, y compris les éléments et images choquants, ce qui, au fond, revient à trier les déchets des pays du Nord. Comme l'ont fait observer bon nombre de répondants dans leurs réponses aux questions ouvertes, ces tâches sont souvent abrutissantes, le travailleur n'ayant pas à réfléchir à ce qu'il fait et devant se contenter de suivre aveuglément une série de consignes.

Certaines des personnes qui ont répondu à l'enquête du BIT se sont dites déçues de ne pas pouvoir trouver sur les plateformes des tâches leur permettant d'utiliser leurs compétences spécialisées. Beaucoup de répondants ont également indiqué qu'il leur était difficile de transposer leurs compétences hors ligne à l'univers du travail numérique et ont exprimé leur inquiétude face au caractère limité de leurs perspectives d'évolution de carrière. Dans les entretiens, un microtravailleur de Clickworker a exprimé sa déception concernant la qualité du travail:

*Au début, j'espérais que je pourrais aussi avoir des travaux de meilleure qualité, par exemple des travaux de traduction et activités comparables. Mais cela n'arrive pas très souvent. Généralement, ce que j'ai à faire est très simple, élémentaire. Ce n'est pas vraiment ce que j'espérais au départ.*

Figure 5.5 Exemple de tâches offertes sur une plateforme de microtravail

**A. Tâche réservée aux travailleurs titulaires d'un compte Instagram**



**B. Tâche proposée sur Microworkers**

Site Internet: Explorer

Travail effectué: 82/85      Employeur: [redacted]  
 Vous gagnerez: 0,12 dollar E.-U.      Ajouter à la liste des exclusions  
 Temps d'exécution de la tâche inférieur à 3 min      Ajouter à la liste des inclusions  
 ID de la tâche: [redacted]      La tâche sera évaluée dans un délai de 2 jours

Vous pouvez accepter cette tâche si vous résidez dans l'un des pays suivants:  
 Autriche, Belgique, Suisse, Allemagne, Danemark, Espagne, Finlande, France, Irlande, Italie, Pays-Bas, Norvège, Portugal, Suède.

**Cherchez, cliquez et allez-y → Cliquez 3 fois**

**? Qu'est-ce qui est attendu des travailleurs?**

1. Trouvez le lien URL dans l'image ci-jointe. Rendez-vous sur ce site. Sélectionnez le lieu où vous vous trouvez et restez une minute sur la page d'accueil.
2. Il y a 6 rubriques sur la page d'accueil (services, immobilier, etc.). Cliquez sur l'une quelconque des rubriques (ex.: services).
3. Restez une minute sur la page. Il y aura 9 blocs cliquables (résultats) liés à cette rubrique. Cliquez sur n'importe lequel des liens.
4. Vous arrivez sur une autre page. Restez une minute sur cette page. Vous y verrez un bloc «Plus d'articles susceptibles de vous intéresser». Cliquez sur l'un quelconque des articles du bloc.
5. Vous arrivez sur une autre page. Restez deux minutes sur cette page.

**! Que devez-vous faire pour prouver que la tâche a été exécutée?**

1. URL de la dernière page sur laquelle vous vous êtes rendu.  
Fichier joint: COM.jpg

Source: Captures d'écran d'une tâche sur Instagram, <https://instagram.com/> [juin 2017] et reproduction d'une annonce réelle publiée sur Microworkers en octobre 2017.

Il espérait utiliser ses compétences et sa formation d'économiste, ainsi que ses compétences linguistiques, pour exécuter des tâches en lien avec son métier, mais «compter les flacons de shampoing sur un linéaire n'a aucun rapport avec [son métier normal] évidemment». Certains travailleurs se sont également demandé dans quelle mesure l'expérience acquise sur les plateformes de microtravail pourrait servir leur avenir professionnel:

*J'ai eu de graves problèmes de santé qui m'empêchaient de fonctionner dans un environnement professionnel normal. Maintenant que je suis presque guéri, j'ai beaucoup de mal à trouver un emploi parce que je n'ai pas d'expérience. Personne ne considère le travail à domicile comme une véritable expérience professionnelle.* (Répondant(e) travaillant via AMT, Inde)

*Le microtravail m'a évité de me retrouver à la rue ou du moins d'avoir à retourner vivre chez mes parents. Cela dit, c'est aussi une malédiction parce que, quand on a été aussi longtemps en dehors du marché du travail normal, il est difficile de trouver un emploi digne de ce nom.* (Répondant(e) travaillant via Prolific, Etats-Unis)

En réalité, comme souligné précédemment, les travailleurs se sont souvent dits réticents à parler à leurs proches et amis de ce qu'ils font sur les plateformes parce que le microtravail n'est pas perçu comme un travail sérieux. Il arrive de ce fait que certains travailleurs hésitent quant à la place à réserver au microtravail dans leur curriculum vitae de peur qu'il ne soit pas considéré comme du vrai travail. En témoignent ces extraits d'une discussion au sein d'un groupe créé sur un réseau social lié à AMT:

*Je songe à postuler pour un emploi à temps partiel. Quelqu'un pourrait-il me dire ce qu'il met dans son CV concernant Mturk?* (Travailleur AMT n° 1)

Les réponses ont été les suivantes:

- *Des informations sur le traitement des données.* (Travailleur AMT n° 2)
- *Prestataire indépendant.* (Travailleur AMT n° 3)
- *Participant free-lance.* (Travailleur AMT n° 4)
- *Je mets quelque chose comme: [...] «Je fais diverses tâches sur le cloud comme de la rédaction, de la transcription et de la saisie de données.»* (Travailleur AMT n° 5)

Ces réponses en disent long sur l'incertitude des microtravailleurs quant à la manière dont ce type de travail est perçu par les autres et sur leurs inquiétudes au sujet de l'absence de possibilités d'apprentissage ou d'acquisition de compétences (Drahokoupil et Piasna, 2017). Le microtravail procure certes des avantages financiers immédiats, mais il offre peu de perspectives en termes de progression de carrière et de mobilité économique.

Par ailleurs, l'argument tiré des bienfaits supposés du travail numérique pour le marché du travail des pays en développement repose dans une large mesure sur le niveau relatif du pouvoir de négociation en termes de possibilité, pour les travailleurs, de vendre leurs compétences au plus offrant et, pour les donneurs d'ordre, de faire appel aux travailleurs les moins-disants (Graham, Hjorth et Lehdonvirta, 2017). Cette situation est considérée comme payante pour le travailleur comme pour l'employeur et elle est vue comme une stratégie efficace pour les entreprises, qui ont ainsi accès à un vivier de ressources humaines diversifiées et peu coûteuses. Certaines tâches exécutées par ces travailleurs sont en réalité créatrices de valeur pour les entreprises, que ce soit en termes de profit ou d'amélioration des évaluations ou de la visibilité des entreprises, et ne requièrent aucune compétence particulière (Ekbia et Nardi, 2017). Il est alors permis de se demander si la recherche d'efficacité cognitive optimale à laquelle se livre l'organisation, qui a pour effet de déqualifier les travailleurs en les condamnant à exécuter des microtâches, ne risque pas de se propager jusque dans les établissements d'enseignement de ces pays, qui pourraient avoir le sentiment qu'il est devenu inutile d'enseigner des tâches cognitives – ce qui serait lourd de conséquences pour l'économie et, partant, pour la société dans son ensemble.

On peut également s'interroger sur ce que les tâches exécutées sur les plateformes de microtravail apportent à la société. La plupart d'entre elles font certes connaître les entreprises et augmenter leurs profits, mais elles ne se traduisent pas par la fabrication d'un produit ou d'un processus intermédiaire de nature à entraîner la création de nouveaux emplois (à travers un effet multiplicateur). Dans beaucoup de pays en développement, les pouvoirs publics considèrent le microtravail comme une source potentielle d'emplois de qualité (Graham, Hjorth et Lehdonvirta, 2017; Kuek et coll., 2015; Schriener et Oerther, 2014) et ont commencé à investir dans l'infrastructure numérique et dans des programmes destinés à former la population à travailler par l'intermédiaire de plateformes comme Clickworker et Upwork, entre autres. De même, dans les grandes villes des pays en développement, il existe un important soutien en faveur de la création d'instituts privés ayant pour mission de former des travailleurs à l'exécution de tâches telles que l'accès à des contenus, l'optimisation de moteurs de recherche, la création et la révision de contenus, etc. Or, si la formation de travailleurs à l'exécution de tâches qualifiées sur des plateformes

de développement matériel ou logiciel (codage et programmation) peut être bénéfique aux intéressés, la formation à l'exécution de microtâches n'est probablement pas la manière la plus efficace d'exploiter la main-d'œuvre éduquée.

Il est certes nécessaire de faire le choix de l'innovation et des technologies, mais il faudrait un débat public plus large sur la nature des politiques éducatives et industrielles à mettre en œuvre pour favoriser le développement économique et social. Les pouvoirs publics ont un rôle crucial à jouer dans ce débat et doivent veiller à ce que «l'intérêt de la société passe avant celui des entrepreneurs individuels» ou des entreprises (Schmidt, 2017, p. 23). Les pays en développement, qui disposent de ressources limitées, réalisent de lourds investissements dans la formation en sciences, technologies, ingénierie et mathématiques dans le but de promouvoir le progrès scientifique et technologique. Du point de vue du développement, la question se pose de savoir comment utiliser de manière productive et positive pour le développement économique la main-d'œuvre instruite et qualifiée qui est le fruit de ces investissements. Par le passé, certains pays en développement ont réformé leur appareil de production en identifiant les secteurs qui avaient un potentiel de croissance et en investissant les ressources limitées dont ils disposaient dans le renforcement de ces compétences et de ces savoirs. Cette stratégie s'est révélée payante<sup>10</sup>. Dans le contexte actuel, il faudrait identifier non seulement les secteurs, mais aussi les lieux géographiques et les réseaux d'entreprises susceptibles d'utiliser la main-d'œuvre qualifiée de manière à favoriser une transformation de l'économie positive pour la société. Il pourrait y avoir un grand avantage à exploiter la technologie de manière ingénieuse pour remédier à de nombreux problèmes urgents, comme celui du changement climatique. Il faudrait s'intéresser davantage à la manière dont les compétences en sciences, technologies, ingénierie et mathématiques pourraient être utilisées avec plus d'efficacité dans ces domaines.

## NOTES

- 1 Voir <http://faircrowd.work/platform/amazonmechanical-turk/> [consulté le 5 janvier 2018].
- 2 Voir <https://www.mturk.com/participation-agreement>.
- 3 Voir <http://faircrowd.work/platform/crowdfunder/> [consulté le 5 janvier 2018].
- 4 Les travailleurs non expérimentés déclarent subir plus de rejets. Deux hypothèses peuvent être avancées pour expliquer cette situation: il est possible qu'il existe une courbe d'apprentissage et une incertitude initiale quant aux attentes du travailleur, mais aussi que seuls les travailleurs qui réussissent le mieux continuent de travailler par l'intermédiaire des plateformes.
- 5 Voir également [https://www.reddit.com/r/mturk/comments/36ic4h/master\\_qualification/](https://www.reddit.com/r/mturk/comments/36ic4h/master_qualification/). Ce fil Reddit contient des commentaires et des spéculations au sujet de la qualification «Master Turker» («turker expert»), qui, selon les microtravailleurs, est attribuée de manière arbitraire.
- 6 Voir <https://turkopticon.ucsd.edu/>.
- 7 Groupes d'amis, de proches et organisations de quartier.
- 8 Voir <http://faircrowd.work/2017/04/30/worker-profile-rochelle/> [consulté le 19 janvier 2018].
- 9 Voir, par exemple, <http://faircrowd.work/2017/04/30/worker-profile-rochelle/> [consulté le 19 janvier 2018].
- 10 C'est par exemple le cas du Brésil, du Costa Rica, de l'Inde et de la République de Corée (Amsden, 1989; Rodrik, 2004; Cimoli, Dosi et Stiglitz, 2009; Salazar-Xirinachs, Nübler et Kozul-Wright, 2014).







Microtravailleur, Colombie

© Wilson D. Osorio Betancourth

# CHAPITRE 6

## Pour un travail décent dans le monde en ligne

Les plateformes de microtravail en ligne ont fait leur apparition au début des années 2000 et forment donc un secteur encore jeune. Même s'il est difficile d'avancer des chiffres précis, l'augmentation du nombre de plateformes et de microtravailleurs observée ces dix dernières années et la possibilité de publier des annonces pour beaucoup de tâches hors ligne sur les plateformes en ligne laissent penser que le microtravail va poursuivre son essor. Les tâches pouvant être exécutées n'importe où par quiconque dispose d'une connexion fiable à Internet, les travailleurs de plateforme constituent une main-d'œuvre mondiale qui ne connaît pas de frontières.

Il n'existe actuellement aucune réglementation officielle visant les plateformes de microtravail, lesquelles définissent elles-mêmes les conditions de travail. Ce sont elles qui décident «de la fréquence des contacts entre les participants et du contexte dans lequel ces contacts ont lieu, des informations collectées par les parties et des modalités de publication de ces informations. Ce sont également les plateformes qui fixent les règles relatives aux échanges possibles, aux modalités d'entrée, aux contrats et tarifs autorisés, etc.» (Agrawal et coll., 2013, p. 19). Il est donc plus juste de décrire les plateformes de *crowdworking* comme «autoréglementées» que comme «non réglementées». Il s'agit là d'une situation problématique, en ce sens que même la plateforme la mieux intentionnée est contrainte de donner la priorité à son activité sous peine de perdre des parts de marché au profit de ses concurrentes.

Le microtravail offre la possibilité d'accéder à de nouvelles sources de revenu mais, comme les plateformes échappent aux normes du travail, le travail n'est pas toujours fiable, si bien que la journée peut être difficile à planifier. A cela s'ajoute que la rémunération est souvent maigre. En outre, les travailleurs n'ont que peu de possibilités de communication avec les clients et les opérateurs des plateformes, que ce soit au sujet des tâches qu'ils exécutent ou de leurs conditions de travail. Cette situation conduit dans certains cas à des traitements abusifs, ainsi qu'à une démotivation des travailleurs. L'obtention d'une réparation dépend du bon vouloir de l'opérateur de la plateforme et, en règle générale, les travailleurs n'ont aucune voie de recours à leur disposition. Les conditions de service sont imposées de manière unilatérale et le travailleur ne peut que les accepter ou rechercher du travail ailleurs.

Jusqu'à présent, les actions menées pour améliorer les conditions de travail l'ont été à l'initiative des microtravailleurs eux-mêmes ou de leurs avocats. En dehors des nombreux forums en ligne gérés par les travailleurs et offrant un espace de discussion sur la manière de travailler le plus efficacement possible sur les plateformes, par exemple à travers l'évaluation des donneurs d'ordre et des tâches, plusieurs initiatives ont été prises pour encourager les opérateurs et les clients à se conformer à des normes minimales. On peut citer Turkopticon, qui permet aux microtravailleurs d'évaluer les clients proposant des tâches sur AMT, les directives Dynamo à l'attention des universitaires proposant des tâches sur AMT, le site FairCrowdWork.org, créé à l'initiative du syndicat IG Metall, de la Chambre du travail autrichienne (Arbeiterkammer) et d'Unionen, le syndicat suédois des cadres, et le code de conduite du *crowdsourcing*, né d'un engagement volontaire de plateformes allemandes. Les plateformes signataires du code de conduite ont également créé, en coopération avec IG Metall, un bureau de médiation auquel les microtravailleurs peuvent signaler les différends qui les opposent aux opérateurs des plateformes. Cette instance de médiation tente de résoudre les litiges en recherchant un consensus.

Ces quatre initiatives sont décrites plus précisément dans la partie suivante, qui expose les leçons qui peuvent en être tirées et présente une stratégie naissante, qui commence à être utilisée pour améliorer la rémunération et les conditions de travail en amenant les clients à s'engager à respecter des normes minimales en matière de rémunération et de conduite. Le chapitre se termine par la présentation de 18 recommandations à suivre pour garantir l'équité du microtravail et 3 recommandations supplémentaires de nature à améliorer la protection sociale des travailleurs des plateformes.

## 6.1 EXEMPLES D'INITIATIVES PRISES POUR AMÉLIORER LES PLATEFORMES DE MICROTRAVAIL

### 6.1.1 Turkopticon

Turkopticon est un site tiers et une extension de navigateur que les travailleurs d'AMT utilisent pour évaluer les clients (donneurs d'ordre) et les tâches. Il a été créé en 2009, et en avril 2018 les travailleurs avaient publié plus de 430 000 évaluations sur plus de 60 000 donneurs d'ordre. L'évaluation des donneurs d'ordre et des tâches repose sur plusieurs critères (voir également Irani et Silberman, 2013):

- la rémunération;
- le délai dans lequel le travail soumis est évalué et rémunéré;
- l'objectivité de l'évaluation du travail envoyé (tout donneur d'ordre «rejetant» le travail – autrement dit refusant de verser une rémunération – doit avancer une raison valable);
- la communication (si un travailleur a eu besoin de contacter un client au sujet d'une tâche, le client a-t-il répondu rapidement, de manière respectueuse et utile?)

En 2014, une étude expérimentale indépendante consacrée à Turkopticon a révélé que les informations sur la réputation des donneurs d'ordre étaient utiles à la fois aux travailleurs

et aux «bons» donneurs d'ordre (Benson, Sojourner et Umyarov, 2015). Elles permettent aux premiers d'éviter les clients qui refusent régulièrement de payer sans justification. Quant aux donneurs d'ordre qui voient les informations positives sur leur comportement s'accumuler, ils constatent que les travailleurs sont attirés par leurs tâches, lesquelles sont donc exécutées plus vite et souvent par des personnes plus expérimentées, qui produisent un travail de meilleure qualité.

De manière générale, les systèmes d'information sur la réputation des clients ou «employeurs» profitent donc aux parties de bonne foi des deux côtés du marché du travail, même si les contrats formels qui régissent leurs relations confèrent plus de pouvoir aux employeurs. Toutefois, Turkopticon étant un système dont le fonctionnement est assuré par des bénévoles et qui ne dispose pas de ressources, il lui a été difficile de s'attaquer avec efficacité à des problèmes tels que ceux du harcèlement ou des évaluations trompeuses (évaluations dont le donneur d'ordre est lui-même l'auteur ou situations dans lesquelles un travailleur mécontent du traitement qui lui a été réservé crée différents comptes pour publier plusieurs évaluations négatives; voir Silberman et Irani, 2016). En conséquence, dans le cas d'AMT, le potentiel qu'offrent les systèmes d'information sur la réputation n'est pas pleinement réalisé.

### **6.1.2 Les directives Dynamo à l'attention des universitaires proposant des tâches sur AMT**

En 2014, des travailleurs de plateformes expérimentés et des chercheurs s'intéressant à l'interaction entre l'homme et l'ordinateur ont travaillé ensemble à la rédaction de directives à l'attention des universitaires proposant des tâches sur AMT. Les chercheurs ont principalement aidé les microtravailleurs à parler de leur expérience et à rédiger les directives. Comme il y avait différents groupes n'ayant pas tous le même avis au sein du collectif de travailleurs, les chercheurs ont créé un forum de discussion indépendant sur lequel les travailleurs expérimentés pouvaient débattre de manière anonyme, sans risque de «drame» entre les groupes (Salehi et coll., 2015). Les directives Dynamo<sup>1</sup> contiennent les «Règles de base du bon donneur d'ordre» et une réflexion sur le concept de rémunération éthique dans le domaine de la recherche universitaire.

La partie intitulée «Règles de base du bon donneur d'ordre»<sup>2</sup> laisse penser que les microtravailleurs expérimentés s'accordent à reconnaître que, de manière générale, les plateformes ne sont pas faciles à utiliser pour les donneurs d'ordre et que leur fonctionnement n'est pas intuitif. La documentation est parfois inexistante, difficile à trouver, obsolète ou confuse, en particulier en ce qui concerne les fonctions dites avancées. De ce fait, même les donneurs d'ordre qualifiés et bien intentionnés (par exemple les chercheurs disposés à traiter et rémunérer les microtravailleurs équitablement) risquent de verser une rémunération insuffisante ou de se livrer à d'autres pratiques abusives sans le vouloir (voir Silberman et coll., 2018: «Lorsque les clients [les donneurs d'ordre] ne sont pas conscients que le microtravail, notamment en lien avec la recherche, suppose d'entretenir, par l'intermédiaire d'un système complexe et sujet aux dysfonctionnements, des relations avec des travailleurs humains qui ont des attentes, compétences et besoins divers, ils risquent de les sous-payer ou de mal les traiter sans le vouloir»). C'est pourquoi la partie des directives intitulée «Règles de base du bon donneur d'ordre» détaille les

utilisations correctes (et incorrectes) des diverses fonctionnalités a priori compliquées des plateformes.

Le paragraphe intitulé «Juste rémunération» souligne que, pour beaucoup de microtravailleurs, le microtravail est une source de revenu d'appoint, voire la principale source de revenu. Pour les rédacteurs des directives, les «travailleurs des plateformes sont donc une main-d'œuvre» et les chercheurs américains qui font appel à eux doivent leur verser une rémunération au moins égale au salaire minimum en vigueur aux Etats-Unis. On est donc bien loin du paiement «symbolique» (couramment proposé aux personnes qui participent à des enquêtes hors ligne et risquent moins de considérer leur contribution comme un travail procurant un revenu principal ou secondaire) ou de la rémunération égale à 2 ou 3 dollars E.-U. de l'heure également courante.

Entre 2014 et 2018, plus de 75 donneurs d'ordre ont signé les directives Dynamo, exprimant ainsi leur intention de s'y conformer. La plupart des signataires sont des chercheurs travaillant dans des universités prestigieuses aux Etats-Unis, en Europe et en Asie. Les travailleurs expliquent avoir parfois vu des offres de tâches dans lesquelles les donneurs d'ordre précisaient qu'ils avaient signé les directives Dynamo et s'engageaient à les respecter. Toutefois, comme Turkopticon, les directives Dynamo sont hébergées gratuitement. Il n'existe en outre ni mécanisme formel pour contraindre les signataires à les respecter ni mécanisme de résolution des différends. Par ailleurs, le nombre de signataires est relativement faible compte tenu de la taille du marché. Les responsables de l'application des directives ont examiné la possibilité de créer un logiciel qui permettrait aux travailleurs de filtrer les tâches selon que les donneurs d'ordre qui les offrent sont ou non signataires des directives, mais ce projet ne s'est pour l'heure pas concrétisé (Salehi, message personnel, 2018). De ce fait, à notre connaissance, les donneurs d'ordre signataires ne retirent pas de leur adhésion aux directives les mêmes avantages concrets que ceux dont jouissent les donneurs d'ordre bien notés sur Turkopticon.

### 6.1.3 FairCrowdWork.org

Créé en 2015 à l'initiative du syndicat IG Metall, de la Chambre du travail autrichienne (Arbeiterkammer) et d'Unionen, le syndicat suédois des cadres, FairCrowdWork.org est un site qui fournit des informations sur les plateformes d'un point de vue syndical. Outre des informations sur les droits et obligations légales des travailleurs des plateformes et sur les diverses ressources syndicales à leur disposition, il présente des descriptions et évaluations détaillées de plusieurs plateformes connues. Ces «profils des plateformes» contiennent des informations recueillies au moyen d'une recherche documentaire et portant sur les tâches, les méthodes de travail, les clients, les effectifs de travailleurs et l'entreprise qui administre la plateforme (nombre de salariés, lieu d'implantation, encadrement). Ils contiennent également des notes (affichées sous la forme d'étoiles) pour la rémunération, la communication, l'évaluation du travail, les tâches et la technologie. Ces notes sont attribuées sur la base de questionnaires détaillés (pouvant contenir jusqu'à 95 questions) soumis aux microtravailleurs par l'intermédiaire des plateformes elles-mêmes. Les travailleurs sont invités à répondre à des questions sur leur ancienneté sur la plateforme, sur leur revenu, sur leurs expériences avec les clients et les opérateurs de la plateforme (en matière, par exemple, d'évaluation du travail effectué et de

communication) et sur ce qu'ils pensent de la dimension technique de la plateforme. Les réponses aux questions sont converties en notes de manière automatique suivant une méthode exposée sur le site<sup>3</sup>. Les profils contiennent également une évaluation simple des conditions de service établie sur la base de cinq critères. Un projet de construction de critères plus sophistiqués pour l'évaluation des conditions de service est en cours (Harmon et Silberman, 2018).

La méthode de calcul des notes s'appuie sur un modèle antérieur (2015-2017), qui s'inspirait lui-même d'une méthode employée sur Turkopticon. Dans ce modèle, tout utilisateur du site pouvait noter les plateformes en leur attribuant directement un nombre d'étoiles pour les divers critères au lieu de répondre à un questionnaire. Ce système présentait toutefois deux limites (voir Silberman et Irani, 2016). Premièrement, toute personne ayant une adresse électronique pouvait créer un compte. Dès lors, les opérateurs de plateforme qui le souhaitaient pouvaient demander à leurs microtravailleurs de leur mettre une note positive sur le site – tout comme les donneurs d'ordre peuvent le faire pour les évaluations sur Turkopticon. La prise de conscience que ce phénomène nuisait à la crédibilité des évaluations a motivé la mise au point de la méthode utilisée actuellement, qui consiste à recruter les personnes qui participent à l'enquête directement sur les plateformes. Ce système limite le risque que le questionnaire soit rempli par quelqu'un qui ne travaille pas sur la plateforme ou soit complété plusieurs fois par un même travailleur.

Deuxièmement, comme il n'existe pour l'heure pas de consensus sur ce qu'il faut entendre par «bonnes» conditions de travail dans le contexte du microtravail, demander aux microtravailleurs d'attribuer des notes peut être source de confusion. Une personne peut considérer qu'une rémunération horaire de 1 euro mérite cinq étoiles (la note la plus élevée), tandis qu'une autre attribuera une note plus faible. Cette ambiguïté a conduit à l'adoption du système actuel, dans lequel les travailleurs sont invités à répondre à des questions concrètes sur leur expérience, réponses qui sont ensuite converties en notes, comme expliqué plus haut.

Comme Turkopticon, FairCrowdWork.org peut apporter aux décideurs, responsables syndicaux, opérateurs de plateforme et chercheurs un éclairage utile sur la question de l'équité des conditions de travail sur les plateformes (voir Harmon et Silberman, 2018, pour une réflexion approfondie).

#### 6.1.4 Le code de conduite du *crowdsourcing* et le bureau de médiation

En 2015, la plateforme allemande Testbirds, spécialisée dans le test de logiciels, a proposé un code de conduite du *crowdsourcing* rémunéré. Ce code, qui reposait sur un engagement volontaire<sup>4</sup>, énonçait des principes tels que l'engagement à offrir une «juste rémunération», à ne proposer «que des tâches sérieuses» et à garantir une «communication ouverte et transparente». La première version a été signée par trois plateformes allemandes (dont Testbirds) et a reçu le soutien officiel de l'association allemande du *crowdsourcing* (Deutscher Crowdsourcing Verband). En 2016, après avoir demandé l'accord des plateformes, IG Metall a réalisé une enquête auprès de travailleurs sur six plateformes. L'enquête les invitait notamment à désigner celui des principes du code de conduite qui leur semblait le plus important. La «juste rémunération» est arrivée largement en tête. C'est pourquoi la deuxième version du code, publiée fin 2016, contenait une

présentation plus précise du principe de «juste rémunération», soulignant que les opérateurs de plateforme devaient faire en sorte que la rémunération se rapproche des «normes salariales locales». Cinq autres plateformes ont signé le code, dont une implantée au Royaume-Uni. En 2017, IG Metall, les plateformes signataires et l'association allemande du *crowdsourcing* ont créé un «bureau de médiation», chargé de faire appliquer le code de conduite et de résoudre les différends opposant travailleurs et plateformes signataires. Cette instance comprend un conseil formé de cinq personnes – un travailleur, un représentant des syndicats, un salarié d'un opérateur de plateforme, un représentant de l'association du *crowdsourcing* et un membre neutre – et résout les différends en recherchant un consensus. La gestion est assurée par IG Metall. En avril 2018, le bureau de médiation avait résolu plus d'une douzaine de litiges dont il avait été saisi par des travailleurs via son formulaire en ligne<sup>5</sup>. Il est prévu de revoir encore le contenu du code de conduite et de l'enrichir pour que d'autres plateformes intéressées y adhèrent.

### **6.1.5 Encourager les clients à améliorer la rémunération et les conditions de travail: une stratégie naissante**

Les plateformes signataires du code de conduite se sont montrées globalement disposées à modifier leurs procédures afin de faire du microtravail une expérience plus positive pour les travailleurs et de protéger leurs droits – par exemple, en faisant en sorte qu'une explication leur soit donnée en cas de rejet de leur travail (autrement dit de non-paiement) ou de fermeture de leur compte et en leur offrant une voie de recours pour contester ces décisions. Il ressort cependant des échanges avec les opérateurs que bon nombre d'entre eux ont le sentiment de n'avoir que peu d'influence directe sur la rémunération. Les plateformes de microtravail accueillent des communautés de travailleurs de différents pays – parfois du monde entier. Bien qu'une «concurrence parfaite» ne règne certainement pas sur le marché du microtravail, les plateformes sont indéniablement en concurrence les unes avec les autres pour attirer des clients. De ce fait, un opérateur ne dispose parfois que d'un pouvoir de négociation limité vis-à-vis d'un client potentiel même si son objectif est de permettre aux travailleurs de percevoir une rémunération plus élevée: cette demande peut tout simplement inciter le client potentiel à se tourner vers une autre plateforme.

Dans ce contexte, IG Metall met actuellement au point une nouvelle stratégie, à savoir qu'il invite les clients à signer volontairement un engagement de rémunération. Cette stratégie encore balbutiante pourrait revêtir diverses formes. Les clients pourraient par exemple s'engager à verser une rémunération au moins égale au salaire minimum en vigueur dans le pays du travailleur (ou, en l'absence de salaire minimum, à un salaire vital). Cette stratégie pourrait être adaptée pour des clients qui traitent de gros volumes de données en ayant recours aux plateformes de microtravail et qui réalisent des économies en faisant exécuter des tâches dans des pays où le coût de la vie est faible. En revanche, pour d'autres types de clients – par exemple les chercheurs qui recrutent des travailleurs de plateforme pour qu'ils répondent à des enquêtes ou participent à des expérimentations en ligne –, un engagement à verser une rémunération au moins égale au salaire minimum en vigueur dans leur propre pays, quel que soit celui du travailleur, pourrait être plus judicieux (Silberman et coll., 2018, développent cet argument). Il pourrait être envisagé de mettre au point des outils logiciels qui permettraient aux travailleurs de rechercher des

tâches proposées par des clients qui ont signé l'engagement de rémunération. Ils pourraient donner la préférence à ces tâches, et fournir un travail plus rapide et de meilleure qualité à ces clients – de la même manière que les donneurs d'ordre qui ont une bonne réputation sur Turkopticon reçoivent plus rapidement le travail effectué sur AMT. Les clients auraient ainsi un intérêt concret à signer l'engagement. Le contrôle et la résolution des litiges pourraient être assurés au moyen d'un système comparable à celui mis en place dans le cadre du bureau de médiation du code de conduite du *crowdsourcing*.

## 6.2 AMÉLIORER LES CONDITIONS DE SERVICE DES PLATEFORMES

Comme nous l'avons vu dans le chapitre 2, les conditions de service des plateformes contiennent souvent des dispositions qui ont des conséquences pour les travailleurs dans quatre domaines: la maîtrise qu'ils ont de leur compte et de leur profil; la vérification et le paiement du travail effectué; le respect de la vie privée, de la sécurité et du bien-être des travailleurs; leurs droits légaux. Les documents qui énoncent les conditions de service contiennent souvent de multiples clauses ayant des conséquences sur ces quatre aspects. Il est donc impératif de modifier ces conditions de service pour les rendre plus justes, étant entendu que cette modification peut être plus ou moins favorable aux travailleurs.

### 6.2.1 Compte et profil des travailleurs

**Refus de création d'un compte.** L'une des premières rubriques de la plupart des documents énonçant les conditions de service concerne la création du compte utilisateur. Il n'est pas rare que cette rubrique contienne des dispositions qui autorisent une plateforme à refuser pour une raison quelconque la création d'un compte sans avoir à aviser l'utilisateur des motifs de ce refus. Ces clauses sont contraires à la législation contre la discrimination dans l'emploi puisqu'elles autorisent les opérateurs à effectuer une discrimination quant aux travailleurs qui sont autorisés à utiliser leur plateforme.

Le défaut d'explication en cas de refus d'ouverture de compte est souvent frustrant pour l'intéressé et peut être source d'une perte de temps. Il est par exemple arrivé que des internautes souhaitant ouvrir un compte sur AMT se voient opposer un refus sans explication claire – alors qu'ils ne satisfaisaient parfois tout simplement pas à l'un des critères requis, par exemple au critère de résidence. Cette pratique peut conduire les travailleurs à soumettre plusieurs fois une demande d'ouverture de compte qui ne remplit pas les conditions requises, ce qui entraîne du travail supplémentaire pour les travailleurs mais aussi pour Amazon<sup>6</sup>. Elle contraint également la communauté des microtravailleurs à répondre elle-même à des demandes d'informations et alimente les spéculations hasardeuses sur les raisons pour lesquelles certaines demandes d'ouverture de compte sont rejetées et sur ce qu'il faut faire pour avoir plus de chances de satisfaire aux conditions requises<sup>7</sup>. Pour que les documents contenant les conditions de service soient plus favorables aux travailleurs, il faudrait qu'ils contraignent les opérateurs à fournir aux internautes une explication claire et compréhensible en cas de rejet de leur demande d'ouverture de compte.

**Clôture ou suppression d'un compte.** Une fois que le travailleur a obtenu la possibilité d'ouvrir un compte, il lui incombe encore de s'assurer qu'il continue de remplir les



conditions requises et de veiller à conserver son compte. Or, comme dans le cas de l'ouverture, les conditions de service de certaines plateformes donnent aux opérateurs le droit de fermer ou de supprimer un compte à tout moment et pour n'importe quelle raison<sup>8</sup>. Elles prévoient en général que, en cas de clôture d'un compte, son titulaire perd tout droit d'accéder à la plateforme. Par ailleurs, il n'existe pas de règles claires concernant divers autres aspects, tels que la faculté du travailleur de contester la clôture de son compte, les droits qu'il détient sur les contenus qu'il a créés et sur les données relatives aux travaux qu'il a effectués ou encore son droit de récupérer les fonds qui ne lui avaient pas encore été reversés à la date de la clôture.

Pour mieux respecter les droits des travailleurs, il faudrait que le document qui énonce les conditions de service contienne notamment les dispositions suivantes:

- Un compte ne peut être clôturé qu'en cas de violation des conditions de service de la plateforme ou d'une autre obligation contractuelle.
- En cas de clôture d'un compte, l'opérateur de la plateforme s'engage à fournir au travailleur concerné une explication claire et compréhensible.
- Les travailleurs ont à leur disposition une voie de recours qui permet de contester la clôture d'un compte et prévoit un examen par un tiers.
- En cas de suppression d'un compte, les sommes éventuellement créditées sur ledit compte seront reversées au travailleur concerné.
- En cas de suppression d'un compte, le travailleur qui en est titulaire aura la possibilité de télécharger et d'archiver un exemplaire lisible par l'homme et la machine de l'historique des tâches qu'il a exécutées et de l'intégralité du contenu de son compte (messages publiés sur les forums, données de son profil et messages envoyés à d'autres utilisateurs de la plateforme, par exemple).

**Contenu créé par le travailleur.** Les travailleurs de plateforme enrichissent de diverses manières le contenu du site Internet de la plateforme, par exemple à travers les informations figurant dans leur profil et les messages publiés sur les forums. Il est rare que les conditions de service contiennent des dispositions relatives à la responsabilité de la plateforme à l'égard de ces informations. Pour respecter les droits des travailleurs, la plateforme devrait s'engager, dans le document énonçant ses conditions de service, à donner des explications claires et compréhensibles aux travailleurs en cas de suppression de ce contenu (informations sur son profil, contributions aux forums, etc.).

### 6.2.2 Vérification et paiement du travail effectué

Si le document qui énonce les conditions de service décrit rarement le système de vérification et de paiement dans son intégralité, il évoque généralement l'existence d'une procédure de vérification, présente les tarifs, ainsi que les délais de vérification et de paiement. Il arrive également que les conditions de service précisent s'il existe une voie de recours en cas de non-paiement ou d'évaluation négative et si les clients sont autorisés à refuser purement et simplement un travail.

Les conditions de service contiennent généralement des règles qui régissent cinq aspects de la vérification et du paiement du travail: les règles tarifaires, les demandes de

paiement, la vérification et le paiement des tâches, le rejet et le non-paiement du travail et les évaluations du travailleur et du client.

Comme mentionné dans les paragraphes du chapitre 2 consacrés au modèle économique, les tarifs pratiqués par les plateformes revêtent le plus souvent la forme d'une commission proportionnelle acquittée par le client au moment où il verse au travailleur la somme qui lui est due en contrepartie des tâches exécutées. Toutefois, les conditions de service expliquent également que les travailleurs peuvent aussi avoir à verser des frais – par exemple des frais de traitement du paiement si la plateforme utilise un intermédiaire de paiement tel que PayPal pour verser les rémunérations. Par ailleurs, les rubriques des conditions de service qui portent sur d'autres aspects des demandes de paiement effectuées par le travailleur définissent la périodicité du paiement et mentionnent si le travailleur est rémunéré directement par le client ou par l'intermédiaire d'un compte ouvert sur la plateforme. Beaucoup de plateformes précisent que, au moment où le client paie en contrepartie de la tâche, la somme doit être créditée directement sur le compte du travailleur géré par la plateforme. Il appartient ensuite au travailleur de demander que cette somme lui soit reversée. Il est fréquent que ces versements ne soient effectués que selon une certaine périodicité, et il arrive même que le règlement ne puisse intervenir qu'à partir d'un certain montant.

En règle générale, les conditions de service décrivent au moins partiellement la procédure suivie pour vérifier les travaux effectués et pour transférer les fonds sur le compte des travailleurs. Ces dispositions précisent le délai de paiement, lequel peut être long. Le plus souvent, le client dispose d'un certain délai pour vérifier le travail après réception, et, dans les conditions de service les plus favorables aux travailleurs, lorsque le client ne le respecte pas, l'absence de vérification vaut acceptation du travail. A ce stade, il s'écoule en général encore un certain temps avant que l'argent soit crédité sur le compte et puisse être perçu par son destinataire. Dans l'idéal, il faudrait que le délai nécessaire à la vérification et au paiement – le temps écoulé entre l'envoi du travail et la réception de l'argent – n'excède pas quatorze jours, ce qui est rare. La plupart du temps, les plateformes laissent aux clients sept jours ou plus pour vérifier le travail, auxquels s'ajoute souvent un nouveau délai de trente jours pour que le paiement parvienne sur le compte du travailleur.

Les conditions de service prévoient aussi fréquemment des règles qui permettent au client de *refuser un travail* qu'il juge inacceptable et de *ne pas verser de rémunération*. Ces situations sont souvent problématiques et peuvent être à l'origine d'abus de la part du client, en particulier lorsque le droit de propriété sur le travail lui est transféré, même sur un travail qu'il a refusé, comme c'est couramment le cas sur plusieurs plateformes. Il est fréquent que les explications fournies pour justifier le rejet soient lapidaires et il peut être difficile, voire impossible, de contester le rejet. Il s'ensuit que le rapport de force entre travailleurs et clients est nettement déséquilibré. Pour mieux respecter les droits des travailleurs, les plateformes pourraient suivre les recommandations suivantes:

- La plateforme devrait s'engager à veiller à ce que les travailleurs reçoivent une explication claire et plausible du rejet; elle devrait prévoir une procédure leur permettant de contester les rejets abusifs et pouvant aller jusqu'à une vérification par un tiers.
- Il faudrait que les travailleurs aient la possibilité de refaire au moins une fois le travail refusé.

- Il faudrait que les travailleurs disposent d'au moins une journée pour refaire le travail refusé.

Par ailleurs, au cas où certaines tâches échapperaient à ces trois règles (par exemple parce qu'elles s'inscrivent dans le cadre d'un projet pour lequel les délais sont serrés), il faudrait que des dispositions spécifiques à ces tâches soient clairement mentionnées dans les consignes données pour leur exécution.

Dans le même ordre d'idées, il arrive que les conditions de service permettent aux clients d'*interrompre l'exécution d'une tâche avant son terme*. Dans l'idéal, il faudrait que les conditions de service applicables aux clients précisent qu'ils sont tenus de vérifier tout travail transmis (et, selon le cas, de verser une rémunération en contrepartie), même lorsqu'une tâche a été annulée avant exécution complète. Imaginons par exemple qu'un client publie un lot de 100 000 photos à taguer d'une manière particulière. Quelque temps plus tard, alors que 10 000 photos ont déjà été taguées, il s'aperçoit qu'il a publié la mauvaise série et annule le reste de la tâche. En pareil cas, il devrait avoir à verser une rémunération au titre du travail effectué avant qu'il ne réalise son erreur.

***Évaluation/notation des travailleurs et des clients.*** Il y a souvent un lien entre évaluations et paiement, et cette question est évoquée dans les conditions de service, du moins jusqu'à un certain point. Toutefois, certaines conditions de service citent également des cas dans lesquels les plateformes peuvent aussi utiliser les notes attribuées au travailleur dans un but de sanction. On peut admettre que des évaluations soient utilisées pour le calcul d'une moyenne ou fassent l'objet d'un autre type de calcul permettant d'obtenir une note globale. Ce procédé est en revanche contestable lorsqu'il est possible qu'une note soit « remise à zéro » à cause d'un seul problème, par exemple parce qu'une seule tâche a été exécutée en retard ou n'a pas été achevée<sup>9</sup>. De surcroît, il faudrait que, à l'instar des rejets, les évaluations négatives soient dûment motivées et expliquées, et que les conditions de service mettent à la disposition des travailleurs une procédure claire pour les contester.

A l'inverse, il est fréquent que les documents qui énoncent les conditions de service ne mentionnent pas les évaluations ou notations se rapportant aux clients. Dans l'idéal, il faudrait pourtant que cette notation fasse partie intégrante des conditions de service, au même titre que la notation des travailleurs. Tout comme l'historique des tâches exécutées par un travailleur sur la plateforme – tâches terminées, taux d'acceptation, etc. – est généralement mis à la disposition des clients, il serait bon que les antécédents des clients – les informations relatives à la rémunération et au non-paiement – soient accessibles aux travailleurs lorsqu'ils choisissent une tâche. Or, il leur faut actuellement se tourner vers d'autres lieux, par exemple les forums ou un site externe comme Turkopticon (voir le paragraphe 6.1.1), pour échanger des informations sur les clients. Il faudrait que ces mécanismes de notation soient prévus dans les documents qui énoncent les conditions de service et soient mis en œuvre directement sur la plateforme. Un tel système permettrait de rééquilibrer en partie le rapport de force entre clients et travailleurs.

### **6.2.3 Respect de la vie privée, de la sécurité et du bien-être des travailleurs**

***Harcèlement et codes de conduite.*** La communication entre utilisateurs concerne les travailleurs, les opérateurs et les clients et passe par des messages privés ou par des messages publiés sur des forums. Elle peut également revêtir la forme de contenus créés par

les utilisateurs – contenu des profils des travailleurs ou des clients et foire aux questions de la plateforme.

Les conditions de service les plus respectueuses des travailleurs contiennent des dispositions qui régissent, du moins dans une certaine mesure, la communication et les relations entre utilisateurs. A titre d'exemple, le code de conduite intégré aux conditions d'utilisation de CrowdFlower définit six règles de comportement applicables à tous les utilisateurs, microtravailleurs comme clients<sup>10</sup>. Les utilisateurs sont tenus de se respecter mutuellement, de s'exprimer poliment, de s'abstenir d'utiliser une langue ou des images grossières ou choquantes, de faire preuve d'honnêteté dans leurs relations avec les autres, de s'abstenir de tout préjugé et de toute discrimination sur la base de l'âge, du genre ou de l'origine, ainsi que de tout harcèlement.

**Tâches pouvant entraîner des dommages psychologiques.** Les plateformes de micro-travail sont souvent utilisées pour la modération de contenus (encadré 5.1). Par nature, ces tâches portent sur des contenus potentiellement choquants qui peuvent causer des dommages psychologiques. Si les conditions de service de la plupart des plateformes proscrivent les contenus grossiers de manière générale, il faudrait qu'elles prévoient également des règles particulières sur la manière de traiter les exceptions à ces règles dans le contexte particulier de la modération de contenus. Certaines plateformes exigent des clients qu'ils signalent toutes les tâches pouvant renfermer des contenus potentiellement dangereux ou grossiers, mais cette consigne n'est pas toujours correctement suivie. De surcroît, les clients qui utilisent les plateformes ne signalent pas de la même manière tous les contenus douteux, si bien que les travailleurs peuvent avoir des difficultés à repérer les tâches renfermant ces contenus. Par exemple, l'un des quatre «principes généraux» d'AMT est libellé ainsi:

Puis-je créer une tâche qui risque de comporter des contenus osés ou choquants?

Si votre tâche risque de comporter des contenus osés ou choquants, par exemple des images de personnes nues, veuillez:

- i) Inclure la mention suivante dans le libellé de la tâche: «(ATTENTION: cette tâche risque de renfermer des contenus réservés aux adultes. Laissé à l'appréciation du travailleur)».
- ii) Exiger que les travailleurs qui exécutent la tâche aient la qualification autorisant à traiter les contenus pour adultes. Pour avoir cette qualification, les travailleurs doivent certifier qu'ils ont plus de 18 ans et qu'ils acceptent de traiter des contenus potentiellement choquants. Vous pouvez introduire cette exigence durant la phase de conception sur le site réservé aux donneurs d'ordre ou via les outils du développeur.
- iii) Exiger que les travailleurs qui prévisualisent la tâche aient la qualification autorisant à traiter les contenus pour adultes en cochant la case «Requis pour prévisualiser» durant la phase de conception sur le site réservé aux donneurs d'ordre ou via les outils du développeur.<sup>11</sup>

D'autres plateformes ne contiennent aucune indication, à charge pour les travailleurs et les clients de faire le tri (ou de ne pas le faire). Pour être respectueux des droits des travailleurs, le document énonçant les conditions de service devrait contenir des dispositions tenant compte de la charge psychologique qui peut peser sur les travailleurs exécutant

ce type de tâches. Il pourrait contenir des dispositions faisant obligation aux salariés de la plateforme (plutôt qu'aux clients ou microtravailleurs) de vérifier les contenus et de signaler clairement qu'ils peuvent choquer. Il faudrait aussi qu'il permette aux travailleurs qui exécutent ces tâches de modération de contenus d'avoir accès à un accompagnement pris en charge par le client ou par la plateforme.

#### 6.2.4 Droits légaux des travailleurs

Les conditions de service des plateformes contiennent pratiquement toujours des clauses par lesquelles les travailleurs reconnaissent qu'ils sont travailleurs *non salariés* ou «*prestataires indépendants*»<sup>12</sup>. Cette désignation est tout sauf anodine, les droits prévus par la législation du travail étant généralement réservés aux salariés.

De surcroît, tout en précisant que les travailleurs n'ont pas de relation d'emploi, ni avec la plateforme ni avec le client, beaucoup de conditions de service leur imposent des *contraintes qui restreignent leur autonomie* et sont incompatibles avec le statut d'indépendant. Ainsi, CrowdFlower indique dans ses conditions de service que les travailleurs ne peuvent pas utiliser de *bots*, de scripts, ni recourir à l'intelligence artificielle ou «tenter d'obtenir de tout autre manière une rétribution de CrowdFlower sans avoir exécuté les tâches conformément à la description». Pourtant, les mêmes conditions décrivent les travailleurs comme des non-salariés. S'ils étaient réellement des non-salariés, ils pourraient choisir d'exécuter une tâche de la manière qui leur semble bonne et en utilisant les outils qu'ils jugent appropriés (y compris l'automatisation, les scripts et l'extraction de contenu). Il ne leur serait en outre pas interdit de sous-traiter des tâches et ils ne seraient pas pénalisés s'ils refusent une tâche puisqu'ils devraient être totalement libres, sans risquer de sanction, de choisir les moments où ils veulent travailler et les tâches qu'ils veulent exécuter.

En général, la plupart des conditions de service prévoient que, au moment où il envoie le travail effectué à la plateforme et/ou reçoit le paiement du client, le travailleur transfère tous les *droits de propriété intellectuelle* qu'il détient sur le produit de son travail. Comme mentionné plus haut, cette règle peut conduire à des situations dans lesquelles des clients qui «rejetent» un travail correctement exécuté et par conséquent refusent de payer peuvent néanmoins obtenir le travail qu'ils avaient demandé. Pour être respectueuses des droits des salariés, les conditions de service devraient prévoir que les travailleurs restent titulaires des droits sur le travail produit, au moins jusqu'à réception du paiement.

***Clauses d'arbitrage et autres limites aux droits légaux habituels.*** Autre sujet de préoccupation: les conditions de service contiennent souvent une série de clauses de renonciation à des droits légaux, dont la renonciation à la voie judiciaire au profit de l'arbitrage ou encore la renonciation au droit d'introduire une action de groupe. Ces deux types de clauses empêchent les travailleurs d'engager des actions contre les plateformes, même lorsqu'ils seraient légitimement fondés à le faire.

### 6.3 QUE POUVONS-NOUS FAIRE?

#### 18 RECOMMANDATIONS POUR RENDRE LE MICROTRAVAIL PLUS JUSTE

Dans ce rapport, nous avons mis en lumière les nombreuses difficultés auxquelles sont confrontés les microtravailleurs. Alors qu'ils accomplissent un travail précieux pour de nombreuses entreprises à la santé florissante, ils perçoivent souvent une rémunération inférieure au salaire minimum, ont un revenu aléatoire et sont privés des protections habituellement associées au statut de salarié. Aucune de ces difficultés n'est inhérente au travail de plateforme ou au microtravail en particulier. Il serait au contraire possible de réformer le microtravail de manière à améliorer les conditions de travail. Cette partie présente 18 recommandations à suivre pour y parvenir<sup>13</sup>.

1. **Emploi: les travailleurs ne devraient pas être considérés comme non salariés s'ils sont en pratique salariés.** La plupart des travailleurs des plateformes sont tenus de «reconnaître» qu'ils sont des non-salariés ou des «prestataires indépendants» et non des salariés. Or, certaines plateformes décident des moments et lieux où ils travaillent, les pénalisent s'ils refusent une tâche, fixent des tarifs non négociables et des normes de qualité. Il arrive donc qu'ils soient, en pratique, des salariés de la plateforme. Toutefois, les tribunaux n'ont jusqu'à présent eu à connaître que d'un petit nombre d'affaires de ce type, dont la plupart ont finalement fait l'objet d'un règlement extrajudiciaire<sup>14</sup>. Il est nécessaire de mettre sur pied un système plus proactif et plus fiable pour contrôler les pratiques et faire appliquer les lois relatives à la classification de l'emploi.

Cette première recommandation est peut-être à maints égards la plus importante et la plus urgente de toutes. Reconnaître aux travailleurs de plateforme le statut de salariés leur permettrait automatiquement et immédiatement de bénéficier des avantages et des droits énoncés dans la deuxième recommandation ci-dessous.

2. **Les travailleurs devraient avoir à leur disposition des moyens juridiquement contraignants leur permettant de faire connaître leurs besoins et leurs souhaits aux opérateurs de plateformes, à travers la syndicalisation, la négociation collective et, dans les pays où ces structures existent, les comités d'entreprise et le droit à la codétermination.** La Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail adoptée en 1998 fait obligation aux 187 Etats Membres, du seul fait de leur appartenance à l'Organisation, de respecter, promouvoir et réaliser des principes et des droits relevant de quatre catégories, dont la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective. La déclaration consacre expressément le caractère universel de ces droits et rappelle qu'ils s'appliquent à chacun dans tous les Etats, quel que soit leur niveau de développement économique<sup>15</sup>. Elle précise en outre que le critère à retenir pour définir les personnes auxquelles ces droits doivent être reconnus «n'est donc pas la relation d'emploi avec un employeur; cette relation est en effet souvent absente», par exemple dans le cas des travailleurs indépendants (BIT, 2006)<sup>16</sup>.

Qu'ils soient considérés comme des salariés ou comme des travailleurs «indépendants» non salariés, les travailleurs des plateformes devraient jouir de la liberté d'association et du droit à la négociation collective. Le fait que, en vertu du droit de la concurrence actuel, certaines juridictions interdisent aux travailleurs des plateformes

considérés comme non salariés de s'organiser et de négocier des conventions collectives avec les opérateurs n'est pas un argument qui prouve que ces travailleurs ne doivent pas être autorisés à s'organiser: c'est un argument qui plaide en faveur d'une réforme du droit de la concurrence.

3. **Rémunération: les microtravailleurs qui ont le statut de salarié devraient percevoir le salaire minimum en vigueur dans le pays où ils résident.** Les microtravailleurs considérés comme des travailleurs non salariés devraient percevoir 1,5 fois le salaire minimum en vigueur dans leur pays de résidence. La rémunération à la pièce devrait être calculée sur la base de normes établies<sup>17</sup>. Pour ceux qui ont le statut de salarié, la rémunération devrait être conforme aux règles relatives au salaire minimum applicables dans leur pays de résidence. D'autres normes peuvent cependant servir de référence, notamment: 1) le salaire vital local s'il en existe un; et 2) le salaire local médian perçu par les travailleurs effectuant le même travail que des salariés visés par une convention collective. Les travailleurs indépendants doivent être mieux rémunérés parce qu'ils supportent des frais supplémentaires, notamment des frais liés au fait que les équipements leur appartiennent (connexion Internet, ordinateur), des frais fiscaux, des droits d'enregistrement dans le registre local des entreprises, des charges fiscales liées à leur statut de travailleur indépendant et la souscription de la protection sociale dont est en général assorti le statut de salarié (cotisations d'assurance-maladie, de retraite, congés payés). Leur situation professionnelle est par ailleurs plus précaire parce qu'ils n'ont aucune garantie d'avoir du travail une fois la tâche exécutée et doivent donc consacrer du temps à en rechercher d'autres en permanence. C'est pourquoi leur rémunération doit représenter au minimum 1,5 fois le salaire minimum en vigueur sur leur lieu de résidence. D'autres normes peuvent servir de référence, notamment: 1) 1,5 fois le salaire vital local s'il en existe un; et 2) 1,5 fois le salaire local médian perçu par les travailleurs effectuant le même travail que des salariés visés par une convention collective.
4. **Transparence de la rémunération et des commissions: les travailleurs devraient percevoir, sous forme d'argent, la totalité de la somme facturée aux clients.** Toutes les commissions devraient être indiquées au client de manière transparente à la date du paiement. La convention (n° 181) sur les agences d'emploi privées, 1997, de l'OIT dispose que «les agences d'emploi privées ne doivent mettre à la charge des travailleurs, de manière directe ou indirecte, en totalité ou en partie, ni honoraires ni autres frais» (art. 7 (1)). Les plateformes de travail numérique ne sont certes pour l'heure pas considérées comme des agences d'emploi privées. Toutefois, le principe voulant que les travailleurs n'aient pas à acquitter de frais pour travailler est établi de longue date au sein de l'OIT<sup>18</sup>. Transposé à l'univers des plateformes en ligne, il signifie que les travailleurs ne doivent pas se voir imposer de commissions et doivent recevoir la totalité de la somme facturée en leur nom aux clients. La plateforme doit s'abstenir de prélever un pourcentage de la rémunération de manière non transparente pour les clients. Par ailleurs, la rémunération doit être versée en argent et non sous la forme de «points», de cartes cadeaux ou autre type de «monnaie» non garantie par l'Etat.
5. **Flexibilité: les travailleurs ne devraient pas être pénalisés pour avoir refusé des tâches proposées.** Souvent promise par les plateformes, la flexibilité est en pratique

rarement une réalité pour les microtravailleurs. Ceux qui ont le statut de non-salarié devraient être réellement libres de choisir quand ils veulent travailler et quelles tâches ils veulent exécuter.

6. **En cas de problèmes techniques concernant une tâche ou touchant la plateforme, les travailleurs ne devraient pas avoir à supporter le coût de la perte de temps ou de travail.** Les plateformes devraient être dotées d'une procédure de signalement des incidents techniques et définir des critères clairs permettant de déterminer si les travailleurs seront ou non rémunérés pour le temps perdu à cause d'un incident technique. L'idée n'est pas de verser systématiquement une rémunération à chaque fois que le serveur est indisponible. Toutefois, si un travailleur a commencé à exécuter une tâche qu'il a acceptée, puis perd le travail réalisé à cause d'une erreur ou d'une défaillance technique qui aurait pu être prévue et évitée par le donneur d'ordre/client ou l'opérateur de la plateforme, il conviendrait que la partie responsable l'indemnise pour le temps perdu (ce qui ne représente donc pas nécessairement l'intégralité de la rémunération annoncée pour la tâche). Les incidents concernés pourraient être, par exemple, le dysfonctionnement du bouton «envoyer», les erreurs commises par les clients lors du paramétrage d'applications externes (dans le cas d'enquêtes, par exemple) permettant d'envoyer aux travailleurs un code de confirmation lors de l'achèvement de la tâche et d'autres problèmes relatifs au «flux des tâches» facilement vérifiables par les donneurs d'ordre. La perte de travail due à une indisponibilité non planifiée de la plateforme pourrait relever de la responsabilité de l'opérateur. Dans le cas où l'opérateur fait appel à un hébergeur payant (ce qui est habituellement le cas) et où l'indisponibilité est réellement due au serveur, cette perte pourrait être indemnisée par l'hébergeur dès lors qu'il y a eu manquement à un accord de niveau de service<sup>19</sup>.
7. **Non-paiement: le non-paiement devrait être strictement encadré (lorsqu'il est permis).** Les clients qui refusent de rémunérer un travailleur en contrepartie du travail effectué devraient être obligés de s'engager de manière légalement contraignante à ne pas utiliser le travail en question et à expliquer les raisons pour lesquelles il n'était pas exploitable. Les travailleurs devraient avoir le droit de contester le non-paiement, et un salarié de la plateforme devrait examiner ces recours. Si l'issue du recours n'est pas acceptable par les deux parties (client et travailleur), un tiers neutre choisi par les clients, les travailleurs et la plateforme pourrait rendre une décision définitive et contraignante.
8. **Conditions contractuelles: les conditions de service de la plateforme – notamment les dispositions relatives au paiement, à la vérification du travail et à la résolution des différends – devraient être présentées sous une forme lisible, c'est-à-dire claire et concise.** De même que Creative Commons a mis au point des versions «lisibles par l'homme» de ses licences de propriété intellectuelle, les plateformes devraient fournir aux travailleurs des versions lisibles par l'homme de leurs conditions de service. Il appartiendrait aux opérateurs de veiller à ce que ces documents restent d'actualité. Les conditions supplémentaires se rapportant à une tâche en particulier et figurant dans la description de la tâche devraient également être énoncées à l'avance et de manière claire. Les conditions de service devraient préciser la rémunération de la tâche, le délai dans lequel le client s'engage à la vérifier et à rémunérer le travailleur et, lorsque le refus de paiement est autorisé, les conditions



auxquelles il est subordonné, au niveau de la plateforme dans son ensemble ou d'une tâche en particulier.

9. **Notation des travailleurs: l'évaluation et la notation des travailleurs ne devraient pas reposer sur les taux de refus de paiement, et les travailleurs devraient être informés des raisons d'une évaluation négative.** Lorsque les refus de paiement sont possibles, le taux de paiement ou de non-paiement ne devrait pas être utilisé pour évaluer un travailleur. On ne peut en effet pas partir du principe que les clients refusent de payer uniquement lorsque le travail est inexploitable. Leurs systèmes de contrôle de la qualité ne sont en effet pas parfaits, et le refus de paiement peut également relever d'une stratégie de réduction des coûts. Un refus de paiement n'étant pas nécessairement le signe d'une mauvaise qualité du travail, les plateformes ne devraient pas laisser les clients filtrer leur recherche en fonction du taux de paiement ou de non-paiement. Les indicateurs de qualité du travail et du travailleur devraient être dissociés de ceux relatifs au paiement pour réduire l'incidence qu'un non-paiement infondé ou motivé par la malveillance peut avoir sur l'accès aux tâches. De manière générale, il faudrait que les clients soient contraints de justifier par une raison valable les avis négatifs qu'ils émettent sur les travailleurs, et les avis non motivés devraient être retirés de l'historique des évaluations.

Certains chercheurs ont adopté une approche originale, proposant, pour parvenir à des évaluations plus justes, d'introduire un système de réputation à effet dit «boomerang» pour que les clients aient intérêt à mieux noter les travailleurs (Stanford Crowd Research Collective, 2016). Selon ce mécanisme, lorsqu'un client accorde une note élevée à un travailleur, celui-ci a plus de chances de se voir proposer par la suite des tâches publiées par ce client. A l'inverse, lorsque le client attribue une mauvaise note, il a moins de chances que les tâches qu'il proposera ultérieurement soient exécutées par le travailleur concerné. Ce mécanisme est sous-tendu par l'idée que les clients évalueront les travailleurs plus objectivement si la note qu'ils attribuent a un impact réel sur l'identité des personnes qui effectueront leurs travaux à l'avenir.

10. **Code de conduite: en l'absence de conventions collectives, les plateformes devraient établir des codes de conduite clairs pour leurs membres, par exemple publier les procédures à suivre par les travailleurs pour faire part d'un problème, et montrer qu'elles veillent au respect de ces codes.** La Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale, de l'OIT – 5<sup>e</sup> édition (2017) (Déclaration sur les entreprises multinationales) donne des orientations explicites aux entreprises (multinationales et nationales) sur la politique sociale et les pratiques inclusives, responsables et durables sur le lieu de travail. Les codes de conduite pourraient s'en inspirer. Ils devraient interdire sans ambiguïté le harcèlement et autres comportements non professionnels. Ils devraient indiquer clairement la marche à suivre par les utilisateurs pour signaler des violations du code. De la même manière, les utilisateurs accusés de violations du code devraient disposer d'une procédure pour se défendre en cas de diffamation. Enfin, la plateforme devrait aller jusqu'à suspendre ou clôturer les comptes des récidivistes. La modération est un art difficile mais important.
11. **Contestations de la part des travailleurs: les travailleurs devraient pouvoir contester un refus de paiement, une évaluation négative, les résultats d'un test**

**de qualification, les accusations de violation du code de conduite et la clôture de leur compte.** Dans certains cas, il est envisageable que le recours soit examiné par un salarié de la plateforme, tandis que dans d'autres le risque de conflit d'intérêts imposera le recours à un médiateur extérieur. Les plateformes devraient participer à la prise en charge des frais liés au recours à des médiateurs extérieurs, avec des partenaires de la société civile (par exemple des syndicats) et éventuellement les pouvoirs publics. Les opérateurs des plateformes ne devraient pas avoir le pouvoir de sanctionner (fût-ce indirectement) les travailleurs qui ont obtenu gain de cause après examen de leur recours par un médiateur extérieur.

12. **Evaluation des clients et historique: les travailleurs devraient pouvoir évaluer les clients.** Lorsque les clients ont la possibilité de refuser de payer, leur taux de refus de paiement devrait être visible par les travailleurs qui choisissent des tâches. Les travailleurs devraient avoir accès à un historique des tâches des clients et aux avis émis par d'autres travailleurs.
13. **Consignes pour l'exécution des tâches: les plateformes devraient vérifier les consignes avant publication.** Cette vérification permettrait de limiter le risque que le manque de clarté des consignes ne conduise à un travail non satisfaisant et à un refus de paiement. Pour vérifier les consignes manuellement, les opérateurs pourraient exploiter les fonctions d'automatisation de la gestion et avoir recours à des tâches prototypes qui permettraient de valider les consignes avant publication définitive (Stanford Crowd Research Collective, 2015). Cette méthode consisterait à publier les tâches prototypes et les consignes à l'intention d'un petit groupe de travailleurs pilote avant publication à destination de la foule. En validant les résultats de ce groupe et en demandant aux clients de revoir la conception de la tâche ou les consignes si le nombre de réponses inacceptables est trop élevé, les plateformes réduiraient le risque que les consignes soient inadaptées.
14. **Historique des tâches: les travailleurs devraient pouvoir à tout moment visualiser un historique lisible par l'homme et par la machine des tâches exécutées et de la réputation.** Les travailleurs ont besoin d'avoir accès à leur historique, notamment aux informations sur leur rémunération, afin de pouvoir payer leurs impôts. Ils doivent par ailleurs avoir accès à l'historique des tâches et évaluations pour pouvoir rédiger un curriculum vitae.
15. **Les travailleurs devraient avoir le droit d'entretenir une relation professionnelle avec un client en dehors de la plateforme.** Cette recommandation est sans doute moins pertinente pour les plateformes de microtravail. En revanche, sur des plateformes comme Upwork ou Jovoto, sur lesquelles les travailleurs peuvent trouver des missions en free-lance, il devrait être possible pour un travailleur d'avoir des relations avec ses clients sans passer par la plateforme. Il est certes compréhensible que les plateformes cherchent à protéger leurs sources de revenu, mais il faudrait que les travailleurs aient la possibilité de quitter la plateforme en conservant leurs clients en cas de modification des conditions de service. Dans l'idéal, il faudrait qu'un règlement clair précise les conditions qui doivent être réunies pour que cette démarche soit également possible en l'absence de modification des conditions de service, dans le cas où les travailleurs et/ou les clients estiment que la plateforme ne fournit plus un service utile. A titre d'exemple, l'interdiction d'accepter du travail d'un client donné sans

passer par la plateforme pourrait ne s'appliquer que pendant la durée d'exécution de la première mission et les quatre-vingt-dix jours suivants; aucune commission ne serait due. Il pourrait également être envisagé de prévoir un droit de quitter la plateforme moyennant paiement d'une commission dont le montant ne pourrait pas excéder 10 pour cent de la rémunération hebdomadaire moyenne versée à un travailleur par un client donné au cours des six mois précédents.

16. **Clients et opérateurs devraient réagir promptement aux messages des travailleurs par une réponse courtoise et circonstanciée.** Il existe toutefois une limite à la capacité des clients et opérateurs à répondre à des clients ou travailleurs inhabituellement insistants ou «déraisonnables». Dans l'idéal, il faudrait donc concevoir une procédure transparente dans le cadre de laquelle les parties s'engageraient à répondre dans un délai donné aux demandes d'informations émanant d'une personne donnée sur un sujet donné à concurrence d'un certain nombre de fois. Si la partie qui a formulé la demande juge les réponses insatisfaisantes, un tiers neutre pourrait rendre une décision contraignante.
17. **Les travailleurs devraient savoir qui sont leurs clients et quelle est la finalité du travail demandé.** S'il est important que certaines informations restent secrètes, les opérateurs devraient coopérer avec le client pour que certaines d'entre elles soient divulguées.
18. **Les opérateurs des plateformes devraient signaler clairement, selon une procédure standard, les tâches susceptibles d'être éprouvantes ou dommageables sur le plan psychologique (par exemple la recherche d'éléments haineux, violents ou pornographiques dans les messages publiés sur les réseaux sociaux).** Il ne faudrait pas s'en remettre aux clients ou donneurs d'ordre pour le signalement de ces tâches, la plateforme étant *in fine* responsable. Les travailleurs qui exécutent ce type de tâches devraient avoir accès à un service d'accompagnement ou de soutien financé par le client et/ou la plateforme.

#### 6.4 TROIS PRÉCONISATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR ADAPTER LA PROTECTION SOCIALE AU TRAVAIL DE PLATEFORME

Les 18 recommandations à suivre pour que le microtravail soit plus équitable doivent être complétées par des mesures destinées à améliorer la protection sociale des microtravailleurs, ce qui suppose d'adapter les systèmes de protection sociale existants à leur situation et à leurs besoins, l'objectif étant que le droit humain qu'est le droit à la sécurité sociale pour tous se concrétise. Les travaux du BIT ont démontré la remarquable capacité de ces systèmes à s'adapter à de nouveaux défis. En outre, les politiques innovantes mises en œuvre dans les pays développés et en développement pourraient constituer une source d'inspiration (BIT, 2016b, 2017).

1. **Adapter les mécanismes d'assurance sociale pour qu'ils couvrent toutes les formes d'emploi, quelle que soit la nature du contrat.** Actuellement, même si leur statut juridique n'est pas clair, la majorité des travailleurs de plateformes sont considérés comme des travailleurs non salariés. Les politiques adoptées pour que les non-salariés et les travailleurs occupant un emploi atypique (occasionnel, par

exemple) bénéficient d'une couverture peuvent fournir des pistes utiles quant aux mesures envisageables pour intégrer les travailleurs de plateformes à ces systèmes. En règle générale, ces mesures consistent à adapter et à compléter le cadre législatif pour qu'il couvre les travailleurs non salariés. Elles doivent s'accompagner de politiques permettant de clarifier la nature de la relation d'emploi<sup>20</sup> et de délimiter les obligations et les droits des plateformes, des donneurs d'ordre et des travailleurs. Par ailleurs, l'abaissement ou la suppression des seuils minimaux concernant la taille de l'entreprise, la durée du travail ou la rémunération peut constituer un moyen d'étendre la couverture.

Les évolutions récemment observées en Allemagne montrent que les syndicats peuvent inciter les pouvoirs publics à adopter des mesures qui permettent d'intégrer les travailleurs non salariés, dont les travailleurs de plateformes, au champ d'application de la protection sociale. Après plusieurs années de pressions exercées par IG Metall, la «grande coalition» au pouvoir en 2018 a en effet inscrit parmi ses objectifs le rattachement de tous les travailleurs non salariés au régime légal de retraite, ainsi qu'une réduction de près de 50 pour cent de la cotisation minimale que les travailleurs non salariés doivent verser au régime légal d'assurance-maladie.

2. **Exploiter les outils technologiques pour simplifier le paiement des cotisations et des prestations.** La simplification ou la rationalisation des règles et procédures administratives et financières est également un moyen de faciliter l'accès des travailleurs des plateformes à la couverture. Il peut par exemple être envisagé de simplifier les mécanismes de paiement des impôts et cotisations<sup>21</sup>; de faciliter l'immatriculation, la consultation et le paiement des cotisations par voie électronique; de prévoir une périodicité plus souple pour le paiement des cotisations ou encore d'introduire une cotisation forfaitaire ou des fourchettes de cotisations<sup>22</sup>; et de mettre au point des mécanismes pour traiter des situations dans lesquelles les relations d'emploi sont complexes ou ne sont pas claires (par exemple d'autres mécanismes de financement)<sup>23</sup>. Il est également nécessaire de prévoir des mécanismes pour faciliter la couverture des personnes qui ont des employeurs multiples, de même que des dispositifs garantissant la portabilité des droits. S'agissant des travailleurs de plateformes, il est important de clarifier la question de la législation applicable et de prévoir des dispositifs institutionnels de nature à garantir qu'ils soient couverts y compris lorsque les plateformes, les donneurs d'ordre et les travailleurs se trouvent dans des pays différents.
3. **Instaurer et renforcer les mécanismes de financement par l'impôt.** Il faudrait également accorder plus d'importance à la protection sociale financée par l'impôt pour garantir à l'ensemble de la population au minimum une protection élémentaire, autrement dit un socle de protection sociale (BIT, 2017). Beaucoup de pays renforcent actuellement les composantes de leur système qui reposent sur un financement fiscal, par exemple les pensions financées par l'impôt ou les prestations familiales universelles, de manière à garantir à tous une protection de base. Par ailleurs, une solution plus radicale, consistant à instaurer un revenu de base universel, fait actuellement l'objet de vifs débats. Des questions importantes demeurent toutefois en suspens, à commencer par celles de l'adéquation des prestations, des besoins de financement et de l'accessibilité financière, ainsi que de la justice redistributive. Accorder plus de place au financement par l'impôt suppose que les pouvoirs publics soient en mesure

de mobiliser les ressources nécessaires, et ce dans un contexte de mondialisation de l'économie et de concurrence fiscale. Il est donc indispensable d'instaurer et de renforcer des systèmes fiscaux permettant de recouvrer suffisamment de recettes pour que ces prestations puissent être financées de manière équitable et pérenne.

## NOTES

- 1 Voir <http://guidelines.wearedynamo.org>.
- 2 Voir [http://wiki.wearedynamo.org/index.php?title=Basics\\_of\\_how\\_to\\_be\\_a\\_good\\_requester](http://wiki.wearedynamo.org/index.php?title=Basics_of_how_to_be_a_good_requester).
- 3 Voir <http://faircrowd.work/platform-reviews/platform-review-information/>. Pour de plus amples informations, voir Harmon et Silberman, 2018.
- 4 Voir <http://crowdsourcing-code.com>.
- 5 Voir <http://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de>.
- 6 Par exemple, dans un message posté sur le forum des utilisateurs d'AMT hébergé par Reddit, un internaute cherche à savoir pourquoi sa demande a été rejetée de multiples fois, et ce sont d'autres utilisateurs de la plateforme qui doivent lui expliquer que c'est parce qu'il n'est pas résident des Etats-Unis et ne satisfait donc pas à cette condition simple à laquelle était alors subordonnée l'ouverture d'un compte sur AMT: [https://www.reddit.com/r/mturk/comments/2cla0o/mturk\\_keeps\\_rejecting\\_my\\_account\\_application/](https://www.reddit.com/r/mturk/comments/2cla0o/mturk_keeps_rejecting_my_account_application/) [consulté le 28 août 2017].
- 7 Dans un autre message posté sur le forum des utilisateurs d'AMT hébergé par Reddit, des utilisateurs de la plateforme se demandent si le fait d'acheter sur Amazon des services sans aucun lien avec AMT (en l'occurrence Amazon Prime) pourrait accroître leurs chances d'être autorisés à travailler via la plateforme: [https://www.reddit.com/r/mturk/comments/6i46oe/getting\\_accepted\\_into\\_mechanical\\_turk/](https://www.reddit.com/r/mturk/comments/6i46oe/getting_accepted_into_mechanical_turk/) [consulté le 28 août 2017].
- 8 Ainsi, les conditions générales de service de CrowdFlower contiennent un article 11 intitulé «Violation des présentes conditions de service» dans lequel CrowdFlower se réserve le droit de «suspendre, restreindre ou bloquer votre accès au site Internet CrowdFlower à tout moment et pour quelque raison que ce soit», version du 13 novembre 2015, consultable à l'adresse <https://www.crowdflower.com/legal/> [consulté le 28 août 2017].
- 9 Voir, par exemple, l'article 3.6 des conditions de service de MyLittleJob: «Si l'étudiant n'exécute pas la tâche dans le délai défini par le client sans avoir pris contact avec celui-ci à ce propos, sa note de qualité sera automatiquement ramenée à "une étoile" s'il avait atteint un niveau plus élevé» (<https://www.mylittlejob.com/Student-Terms-of-Service/> [consulté le 10 juillet 2017]). Aucune des cinq plateformes étudiées dans le présent rapport n'a intégré une clause dans ce sens dans ses conditions de service. Toutefois, sur la page de son centre d'assistance, CrowdFlower décrit son système d'évaluation de la performance, qui permet aux travailleurs de gagner des «badges» (de niveau 1 à 3), ainsi que son système de signalement (*flags*). Elle précise que les pénalités influencent fortement la capacité du travailleur à remporter des badges (<https://communitysupport.crowdflower.com/> [consulté le 24 janvier 2018]). Ce système est particulièrement frustrant pour les travailleurs (pour preuve, par exemple, la discussion suivante qui a eu lieu sur un forum: <https://www.neobux.com/forum/?/48/559578/Flag-System/> [consulté le 24 janvier 2018]). Dans la même veine, il existe sur AMT une fonctionnalité qui permet aux donneurs d'ordre d'empêcher les microtravailleurs d'exécuter les tâches qu'ils proposent. Bien que cette règle ne soit pas clairement mentionnée dans la documentation de la plateforme, l'accumulation d'un certain nombre de blocages peut entraîner la suspension du compte du travailleur (voir le paragraphe 5.1).
- 10 Voir <https://www.crowdflower.com/legal/code-of-conduct/>, version modifiée le 25 février 2014 [consulté le 18 janvier 2018].

- 11 Voir <https://www.mturk.com/mturk/help?help-Page=policies> [consulté le 1<sup>er</sup> octobre 2017]. Bien que ces règles ne figurent pas dans les conditions générales d'utilisation et de participation (<https://www.mturk.com/mturk/conditionsfuse>), si l'on en croit le préambule de l'accord, elles font a priori partie intégrante de l'accord au sens large: «Le présent accord inclut les conditions qui sont énoncées dans le présent document ainsi que toutes les règles, procédures et/ou directives susceptibles d'être publiées sur le site à intervalles plus ou moins réguliers (collectivement dénommées "politiques" et devenant, par la présente référence, partie intégrante du présent accord)».
- 12 La plateforme Prolific ne classe pas les travailleurs parmi les non-salariés: elle les qualifie de «participants» ou de «bénévoles» recevant des «rétributions» en contrepartie de leur participation à des projets de recherche.
- 13 Cette partie s'appuie sur Silberman (2017), dont elle constitue une version enrichie spécifiquement adaptée au microtravail.
- 14 Pour une analyse de quatre affaires récentes portées devant les juridictions des Etats-Unis, voir Cherry (2016a).
- 15 Les seules exceptions sont les membres de la police et des forces armées, qui peuvent être exclus.
- 16 Voir également les paragraphes 255, 258, 259, pp. 55-56.
- 17 Par exemple, au Royaume-Uni, le travail à la pièce est visé par la législation relative au salaire minimum horaire, et un calcul supplémentaire est nécessaire pour garantir une «juste rémunération»: «le montant qui permet au travailleur moyen de percevoir l'équivalent du salaire minimum horaire dès lors que sa cadence de travail est conforme à la moyenne» (<https://www.gov.uk/minimum-wage-different-types-work/paid-per-task-or-piece-of-work-done> [consulté le 1<sup>er</sup> octobre 2017]).
- 18 La convention (n° 96) sur les bureaux de placement payants (révisée), 1949, consacre également ce principe.
- 19 Si le problème se pose au niveau logiciel et concerne la base de code de la plateforme, c'est l'opérateur qui doit en être reconnu responsable (parce qu'il est censé utiliser des procédures de développement et de test qui permettent de détecter ce type d'erreur ou doit être «incité» à faire un effort dans ce sens).
- 20 La recommandation (n° 198) de l'OIT sur la relation de travail, 2006, fournit des orientations précieuses à cet égard.
- 21 Ainsi, l'Uruguay a créé une application qui permet à tous les chauffeurs de taxi, y compris ceux qui travaillent par l'intermédiaire d'une plateforme comme Uber, de bénéficier d'une affiliation obligatoire à la sécurité sociale. Ce système est inspiré des mécanismes simplifiés de recouvrement des impôts et cotisations existant déjà en Uruguay pour les travailleurs non salariés et les microentrepreneurs (*monotributo*) (BPS Uruguay, 2017).
- 22 Plusieurs pays, notamment le Brésil, Cabo Verde, le Costa Rica et la Thaïlande, ont déjà eu recours à ce type de mesures pour étendre la couverture à des travailleurs qui en étaient jusqu'alors dépourvus (BIT, à paraître).
- 23 Il pourrait être utile, pour mettre au point ces mécanismes, de s'inspirer de l'expérience de l'Inde et de l'Allemagne (BIT, 2016b). En Inde, les caisses de protection sociale des travailleurs (*worker welfare funds*) garantissent une couverture aux travailleurs employés dans le secteur du bâtiment: les principaux prestataires retenus pour des chantiers de construction sont tenus de verser 1 pour cent de la valeur totale du chantier à la caisse, qui couvre tous les travailleurs employés sur le chantier, y compris les travailleurs occasionnels et intérimaires. En Allemagne, le régime d'assurance sociale des artistes (*Künstlersozialversicherung*) couvre les artistes interprètes et les journalistes indépendants en contrepartie d'une cotisation globale (non individualisée) prélevée sur le montant total du contrat par «l'employeur» donneur d'ordre.



# BIBLIOGRAPHIE

- Adams, A.; Berg, J. (2017): *When home affects pay: An analysis of the gender pay gap among crowdworkers*. Disponible à l'adresse <https://ssrn.com/abstract=3048711>; DOI: 10.2139/ssrn.3048711 [consulté le 15 juillet 2019].
- Agrawal, A.; Horton, J.; Lacetera, N.; Lyons, E. (2013): *Digitization and the contract labor market: A research agenda*, NBER Working Paper No. 19525 (Cambridge, MA, National Bureau of Economic Research).
- Alba, D. (2017): «The hidden laborers training AI to keep ads off hateful YouTube videos», *Wired*, 21 avril. Disponible à l'adresse <https://bit.ly/2oy5qTl> [consulté le 18 juillet 2019].
- Al Jazeera (2017): *Scrubbing the net: The content moderators*. Disponible à l'adresse <http://www.aljazeera.com/programmes/listeningpost/2017/05/scrubbing-net-content-moderators-170527124251892.html> [consulté le 15 juillet 2019].
- Amsden, A. (1989): *Asia's next giant: South Korea and late industrialization* (New York et Oxford: Oxford University Press) (ISBN 0-19-505852-6).
- Anxo, D.; Mencarini, L.; Pailhé, A.; Solaz, A.; Tanturri, M. L.; Flood, L. (2011): «Gender differences in time use over the life course in France, Italy, Sweden and the US», *Feminist Economics*, vol. 17, n° 3, pp. 159-195.
- Beerepoot, N.; Lambregts, B. (2015): «Competition in online job marketplaces: Towards a global labour market for outsourcing services?», *Global Networks*, vol. 15, n° 2, pp. 236-255.
- Benson, A.; Sojourner, A.; Umyarov, A. (2015): *Can reputation discipline the gig economy? Experimental evidence from an online labor market*, IZA Discussion Paper No. 9501 (Bonn, Institute for the Study of Labor). Disponible à l'adresse <http://ftp.iza.org/dp9501.pdf> [consulté le 15 juillet 2019].
- Berg, J. (2016): «Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers», *Comparative Labor Law and Policy Journal*, vol. 37, n° 3, pp. 543-576.
- Bergvall-Kåreborn, B.; Howcroft, D. (2014): «Amazon Mechanical Turk and the commodification of labour», *New Technology, Work and Employment*, vol. 29, n° 3, pp. 213-223.
- BIT (Bureau international du Travail) (2006): *La liberté syndicale – Recueil de décisions et de principes du Comité de la liberté syndicale du Conseil d'administration du BIT*, cinquième édition (révisée) (Genève).
- (2016a): *Les femmes au travail: tendances 2016* (Genève).



- (2016b): *Non-standard employment around the world: Understanding challenges, shaping prospects*. Vue d'ensemble en français: «L'emploi atypique dans le monde: identifier les défis, ouvrir des perspectives» (Genève).
  - (2017): *Rapport mondial sur la protection sociale 2017-19: protection sociale universelle pour atteindre les objectifs de développement durable* (Genève).
  - (2019): *Prendre soin d'autrui: un travail et des emplois pour l'avenir du travail décent* (Genève).
  - (à paraître): *Extending social security coverage to workers in the informal economy: Lessons from international experience* (Genève).
- BPS Uruguay (2017): *Formalisation des entreprises et des travailleurs de l'économie du partage (services de transport de passagers accessibles via des applications mobiles: Uber, Cabify, EasyGo): une pratique de la Banque d'assurance sociale de l'Uruguay* (Genève, Association internationale de la sécurité sociale).
- Brown, P.; Lauder, H.; Ashton, D. (2008): «Education, globalisation and the future of the knowledge economy», *European Educational Research Journal*, vol. 7, n° 2, pp. 131-156; DOI: 10.2304/eeerj.2008.7.2.131.
- Chen, A. (2014): «The laborers who keep dick pics and beheadings out of your Facebook feed», *Wired*, 23 octobre. Disponible à l'adresse <https://www.wired.com/2014/10/content-moderation/> [consulté le 15 juillet 2019].
- (2017): «The human toll of protecting the internet from the worst of humanity», *New Yorker*, 28 janvier. Disponible à l'adresse <https://www.newyorker.com/tech/annals-of-technology/the-human-toll-of-protecting-the-internet-from-the-worst-of-humanity> [consulté le 15 juillet 2019].
- Cheng, J.; Teevan, J.; Iqbal, S. T.; Bernstein, M. S. (2015): «Break it down: A comparison of macro- and micro-tasks», *CHI 2015 – Proceedings of the 33rd ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*, Séoul, 18-23 avril, pp. 4061-4064.
- Cherry, M. A. (2014): «A eulogy for the EULA», *Duquesne Law Review*, vol. 52, n° 2, pp. 335-344.
- (2016a): «Beyond misclassification: The digital transformation of work», *Comparative Labor Law and Policy Journal*, vol. 37, n° 3, pp. 544-577.
  - (2016b): «Virtual work and invisible labor», dans M. Crain, W. R. Poster et M. A. Cherry (dir. de publication): *Invisible labor: Hidden work in the contemporary world* (Oakland, CA: University of California Press), pp. 71-86.
- Choi, H.; Lee, K.; Webb, S. (2016): *Detecting malicious campaigns in crowdsourcing platforms*, document présenté lors de l'IEEE/ACM International Conference on Advances in Social Networks Analysis and Mining (ASONAM), San Francisco, 18-21 août.
- Choudary, S. P. (2018): *The architecture of digital labour platforms: Policy recommendations on platform design for worker well-being*, ILO Future of Work Research Paper Series.

- Cimoli, M.; Dosi, G.; Stiglitz, J. E. (dir. de publication) (2009): *Industrial policy and development: The political economy of capabilities accumulation* (Oxford et New York, Oxford University Press).
- Davies, A. (2017): «Nissan's path to self-driving cars? Humans in call centers», *Wired*, 5 janvier. Disponible à l'adresse <https://bit.ly/2j9KyPU> [consulté le 15 juillet 2019].
- D'Costa, A. P. (2011): «Geography, uneven development and distributive justice: The political economy of IT growth in India», *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, vol. 4, n° 2, pp. 237-251; DOI: 10.1093/cjres/rsr003.
- De Stefano, V. (2016): *The rise of the "just-in-time workforce": On-demand work, crowdwork and labour protection in the "gig-economy"*, Conditions of Work and Employment Series No. 71 (Genève, BIT).
- Drahokoupil, J.; Piasna, A. (2017): «Work in the platform economy: Beyond lower transaction costs», *Intereconomics*, vol. 52, n° 6, pp. 335-340.
- Ekbja, H. R.; Nardi, B. A. (2017): *Heteromation, and other stories of computing and capitalism* (Cambridge, MA, The MIT Press).
- Felstiner, A. (2011): «Working the crowd: Employment and labour law in the crowd-sourcing industry», *Berkeley Journal of Employment and Labour Law*, vol. 32, n° 1, pp. 143-204.
- Gadiraju, U.; Kawase, R.; Dietze, S. (2014): «A taxonomy of micro tasks on the web», *HT'14 – Proceedings of the 25th Association for Computing Machinery (ACM) Conference on Hypertext and Social Media*, Santiago, 1<sup>er</sup>-4 septembre, pp. 218-223; DOI: 10.1145/2631775.2631819.
- Gaikwad, S. N. S.; Whiting, M. E.; Gamage, D.; Mullings, C. A.; Majeti, D; et coll. (2017): «The Daemon Crowdsourcing Marketplace», *CSCW'17 Companion – Companion of the 2017 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing*, Portland, OR, 25 février-1<sup>er</sup> mars, pp. 1-4; DOI: /10.1145/3022198.3023270.
- Glaser, A. (2018): «Want a terrible job? Facebook or Google may be hiring», *Slate*, 18 janvier. Disponible à l'adresse <https://slate.com/technology/2018/01/facebook-and-google-are-building-an-army-of-content-moderators-for-2018.html> [consulté le 15 juillet 2019].
- Goodman, B. (1999): «Honey, I shrink-wrapped the consumer: The shrink-wrap agreement as an adhesion contract», *Cardozo Law Review*, vol. 21, n° 1, pp. 319-360.
- Graham, M.; Hjorth, I.; Lehdonvirta, V. (2017): «Digital labour and development: Impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods», *Transfer*, vol. 23, n° 2, pp. 135-162.
- Greenhouse, S. (2012): «A part-time life, as hours shrink and shift», *The New York Times*, 27 octobre.
- Hara, K.; Adams, A.; Milland, K.; Savage, S.; Callison-Burch, C.; Bigham, J. P. (2018): «A data-driven analysis of workers' earning on Amazon Mechanical Turk», *CHI'18 – Proceedings of the 2018 Conference on Human Factors in Computing Systems*, Montréal, 21-26 avril, document n° 449.

- Harmon, E.; Silberman, M. S. (2018): «Rating working conditions on digital labor platforms», *Computer Supported Cooperative Work*, vol. 27, n° 3-6, pp. 1275-1324; DOI: 10.1007/s10606-018-9313-5.
- Hirth, M.; Hossfeld, T.; Tran-Gia, P. (2011): *Anatomy of a crowdsourcing platform – using the example of microworkers.com*, document présenté lors de la Fifth International Conference on Innovative Mobile and Internet Services in Ubiquitous Computing (IMIS), Séoul, 30 juin-2 juillet.
- Howe, J. (2006): «The rise of crowdsourcing», *Wired*, 1<sup>er</sup> juin. Disponible à l'adresse <https://www.wired.com/2006/06/crowds/> [consulté le 15 juillet 2019].
- Ipeirotis, P. (2010): «Analyzing the Amazon Mechanical Turk marketplace», *XRDS*, vol. 17, n° 2, pp. 16-21.
- Irani, L. (2015a): «Difference and dependence among digital workers: The case of Amazon Mechanical Turk», *South Atlantic Quarterly*, vol. 114, n° 1, pp. 225-234.
- (2015b): «Justice for “Data Janitors”», *Public Books*, 15 janvier. Disponible à l'adresse <http://www.publicbooks.org/nonfiction/justice-for-data-janitors> [consulté le 18 juillet 2019].
- ; Silberman, M. S. (2013): «Turkopticon: Interrupting worker invisibility in Amazon Mechanical Turk», *CHI'13 – Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, Paris, 28 avril-2 mai, pp. 611-620.
- Johnston, H.; Land-Kazlauskas, C. (2018): *Organizing on-demand: Representation, voice, and collective bargaining in the gig economy*, Conditions of Work and Employment Series N°. 94 (Genève, BIT).
- Kässi, O.; Lehdonvirta, V. (2016): *Online Labour Index: Measuring the online gig economy for policy and research*, document présenté lors de l'Internet, Politics & Policy Conference 2016, Oxford, 22-23 septembre. Disponible à l'adresse <http://ilabour.oii.ox.ac.uk/online-labour-index/>.
- Kessler, F. (1943): «Contracts of adhesion – some thoughts about freedom of contract», *Columbia Law Review*, vol. 43, n° 5, pp. 629-642. Disponible à l'adresse [www.jstor.org/stable/1117230](http://www.jstor.org/stable/1117230) [consulté le 18 juillet 2019].
- Kim, N. S. (2013): *Wrap contracts: Foundations and ramifications* (Oxford, Oxford University Press).
- Kittur, A.; Nickerson, J. V.; Bernstein, M. S.; Gerber, E. M.; Shaw, A.; Zimmerman, J.; Lease, M.; Horton, J. J. (2013): «The future of crowd work», *CSCW'13 – Proceedings of the CSCW'13 Conference*, San Antonio, TX, 23-27 février, pp. 1301-1318.
- Kuek, S. C.; Paradi-Guilford, C.; Fayomi, T.; Imaizumi, S.; Ipeirotis, P.; Pina, P.; Singh, M. (2015): *The global opportunity in online outsourcing* (Washington, DC, Banque mondiale).
- Lee, K.; Kusbit, D.; Metsky, E.; Dabbish, L. (2015): «Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers», *CHI'15 – Proceedings of the Association for Computing Machinery (ACM) Conference on Human Factors in Computing Systems*, Séoul, 18-23 avril, pp. 1603-1612.

- ; Webb, S.; Ge, H. (2014): «The dark side of micro-task marketplaces: Characterizing Fiverr and automatically detecting crowdturfing», *Proceedings of the Eighth International AAAI Conference on Weblogs and Social Media*, Ann Arbor, MI, 1<sup>er</sup>-4 juin, pp. 275-284.
- Lehdonvirta, V. (2017): *The online gig economy grew 26% over the past year*, 10 juillet. Disponible à l'adresse <https://ilabour.oii.ox.ac.uk/the-online-gig-economy-grew-26-over-the-past-year/>.
- Maréchal, N. (2017): *Content moderation and corporate accountability: Ranking digital rights at #ATM2017*, 16 décembre. Disponible à l'adresse <https://nathaliemarechal.net/2018/01/14/content-moderation-and-corporate-accountability-ranking-digital-rights-at-atm2017/> [consulté le 18 juillet 2019].
- Marshall, C.; Shipman, F. M. (2013): «Experiences surveying the crowd: Reflections on methods, participation, and reliability», *WebSci'13 – Proceedings of the 5th Annual Association for Computing Machinery (ACM) Web Science Conference*, Paris, 2-4 mai, pp. 234-243.
- Martin, D.; Hanrahan, B. V.; O'Neill, J.; Gupta, N. (2014): «Being a Turker», *CSCW'14 – Proceedings of the 17th ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing*, Baltimore, MD, 15-19 février, pp. 224-235.
- Matopoulos, A. (2011): «Warehouse technologies in retail operations: The case of voice picking», dans M. Bourlakis, I. Vlachos et V. Zeimpekis (dir. de publication): *Intelligent Agrifood Chains and Networks* (Chichester, Royaume-Uni, Wiley-Blackwell), pp. 195-206.
- McInnis, B.; Cosley, D.; Nam, C.; Leshed, G. (2016): «Taking a HIT: Designing around rejection, mistrust, risk, and workers' experiences in Amazon Mechanical Turk», *CHI'16 – Proceedings of the 2016 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, San Jose, CA, 7-12 mai, pp. 2271-2282.
- Melachrinoudis, E.; Olafsson, M. (1995): «A microcomputer cashier scheduling system for supermarket stores», *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, vol. 25, n° 1, pp. 34-50; DOI: 10.1108/09600039510080180.
- Möhlmann, M.; Zalmanson, L. (2017): «Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber driver's autonomy», *Proceedings of the International Conference on Information Systems (ICIS 2017)*, Séoul, 10-13 décembre.
- Motoyama, M.; McCoy, D.; Levchenko, K.; Savage, S.; Voelker, G. M. (2011): *Dirty jobs: The role of freelance labor in web service abuse*, document présenté lors du 20th USENIX Security Symposium, San Francisco, CA, 8-12 août.
- Mugglestone, L. (2005): *Lost for words: The hidden history of the Oxford English Dictionary* (New Haven, Yale University Press).
- Murray, K. M. E. (1977): *Caught in the web of words: James Murray and the Oxford English Dictionary* (New Haven, Yale University Press).
- Nakashima, R. (2018): «AI's dirty little secret: It's powered by people», *Associated Press*, 5 mars. Disponible à l'adresse <https://bit.ly/2I3pHLv> [consulté le 18 juillet 2019].

- Narula, P.; Gutheim, P.; Rolnitzky, D.; Kulkarni, A.; Hartmann, B. (2011): *MobileWorks: A mobile crowdsourcing platform for workers at the bottom of the pyramid*, document présenté lors du 3rd Human Computation Workshop (HCOMP'11), San Francisco, 8 août.
- Newman, L. H. (2017): «It's not always AI that sifts through your sensitive info», *Wired*, 29 novembre. Disponible à l'adresse <https://bit.ly/2i5NqyH> [consulté le 18 juillet 2019].
- Nickerson, J. V. (2014): «Crowd work and collective learning», dans A. Littlejohn et A. Margaryan (dir. de publication): *Technology-enhanced professional learning* (New York et Londres, Routledge), pp. 39-49.
- Obar, J. A.; Oeldorf-Hirsch, A. (2016): *The biggest lie on the internet: Ignoring the privacy policies and terms of service policies of social networking services*, document présenté à la 44th Research Conference on Communication, Information and Internet Policy, Arlington, VA, 30 septembre-1<sup>er</sup> octobre. Doi: 10.2139/ssrn.2757465.
- Pasquale, F. (2015): *The black box society: The secret algorithms that control money and information* (Cambridge, MA, Harvard University Press).
- Perez, S. (2017): «YouTube promises to increase content moderation and other enforcement staff to 10K in 2018», *TechCrunch*, 5 décembre. Disponible à l'adresse <https://techcrunch.com/2017/12/05/youtube-promises-to-increase-content-moderation-staff-to-over-10k-in-2018/> [consulté le 18 juillet 2019].
- Rani, U.; Furrer, M. (à paraître): «Work and income security among workers in on-demand digital economy: Issues and challenges in developing economies», *Competition & Change*.
- Roberts, S. T. (2014): *Behind the screen: The hidden digital labor of commercial content moderation*, thèse de doctorat (Université de l'Illinois à Urbana-Champaign). Disponible à l'adresse <https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/50401> [consulté le 18 juillet 2019].
- (2016): *Commercial content moderation: Digital laborers' dirty work*, Media Studies Publications, Paper 12. Disponible à l'adresse <http://ir.lib.uwo.ca/commpub/12> [consulté le 18 juillet 2019].
- Rodrik, D. (2004): «Industrial policy for the twenty-first century», polycopié (Vienne, ONUDI).
- Rose, M. (2003): «Good deal, bad deal? Job satisfaction in occupations», *Work, Employment and Society*, vol. 17, n° 3, pp. 503-530.
- Roy, S.; Balamurugan, C.; Gujar, S. (2013): «Sustainable employment in India by crowdsourcing enterprise tasks», *ACM DEV'13 – Proceedings of the 3rd Symposium on Computing for Development*, Bangalore, 11-12 janvier.
- Safire, W. (2009): «Fat tail», *New York Times Magazine*, 5 février. Disponible à l'adresse <http://www.nytimes.com/2009/02/08/magazine/08wwln-safire-t.html> [consulté le 6 septembre 2017].
- Salazar-Xirinachs, J. M.; Nübler, I.; Kozul-Wright, R. (2014): *Transforming economies: Making industrial policies work for growth, jobs and development* (Genève, BIT).

- Salehi, N.; Irani, L. C.; Bernstein, M. S.; Alkhatib, A.; Ogbe, E.; Milland, K.; Clickhappier. (2015): «We are Dynamo: Overcoming stalling and friction in collective action for crowd workers», *CHI'15 – Proceedings of the 33rd Annual Association for Computing Machinery Conference on Human Factors in Computing Systems*, Séoul, 18-23 avril, pp. 1621-1630.
- Schmidt, F. A. (2017): *Digital labour markets in the platform economy: Mapping the political challenges of crowd work and gig work* (Bonn, Friedrich-Ebert-Stiftung).
- Scholz, T.; Liu, L. Y. (2010): *From mobile playgrounds to sweatshop city: Situated Technologies Pamphlets 7* (New York, The Architectural League of New York). Disponible à l'adresse <http://www.situatedtechnologies.net/?q=node/105> [consulté le 29 juillet 2019].
- Schriner, A.; Oerther, D. (2014): «No really, (crowd) work is the silver bullet», *Procedia Engineering*, vol. 78, pp. 224-228.
- Silberman, M. S. (2015): *Human-centered computing and the future of work: Lessons from Mechanical Turk and Turkopticon, 2008-2015*, thèse (Université de Californie, Irvine).
- (2017): «Fifteen criteria for a fairer gig economy», dans M. Graham et J. Shaw (dir. de publication): *Toward a fairer gig economy* (Londres, Meatspace Press), pp. 16-19.
- ; Irani, L. (2016): «Operating an employer reputation system: Lessons from Turkopticon, 2008–2015», *Comparative Labor Law and Policy Journal*, vol. 37, n° 3, pp. 472-505.
- ; Tomlinson, B.; LaPlante, R.; Ross, J.; Irani, L.; Zaldivar, A. (2018): «Responsible research with crowds: Pay crowdworkers at least minimum wage», *Communications of the ACM*, vol. 61, n° 3, pp. 39-41.
- Smith, R.; Leberstein, S. (2015): *Rights on demand: Ensuring workplace standards and worker security in the on-demand economy* (New York, National Employment Law Project).
- Solon, O. (2017): «Facebook is hiring moderators. But is the job too gruesome to handle?», *The Guardian*, 4 mai. Disponible à l'adresse <https://www.theguardian.com/technology/2017/may/04/facebook-content-moderators-ptsd-psychological-dangers> [consulté le 29 juillet 2019].
- Stanford Crowd Research Collective (2015): «Daemo: A self-governed crowdsourcing marketplace», *UIST'15 Adjunct – Adjunct Proceedings of the 28th Annual ACM Symposium on User Interface Software and Technology*, Daegu, République de Corée, 8-11 novembre, pp. 101-102.
- (2016): «Boomerang: Rebounding the consequences of reputation feedback on crowdsourcing platforms», *UIST'16 – Proceedings of the 29th Annual Symposium on User Interface Software and Technology*, Tokyo, 16-19 octobre, pp. 625-637.
- Stewart, N.; Ungemach, C.; Harris, A. J. L.; Bartels, D. M.; Newell, B. R.; Paolacci, G.; Chandler, J. (2015): «The average laboratory samples a population of 7,300 Amazon Mechanical Turk Workers», *Judgment and Decision Making*, vol. 10, n° 5, pp. 479-491.

- Sundararajan, A. (2016): *The sharing economy: The end of employment and the rise of crowd-based capitalism* (Cambridge, MA, The MIT Press).
- Urquhart, F. (1976): «Found at last: The Monarch's winter home», *National Geographic*, août. Disponible à l'adresse <http://ngm.nationalgeographic.com/print/1976/08/monarch-butterflies/urquhart-text> [consulté le 1<sup>er</sup> octobre 2017].
- von Ahn, L. (2005): *Human computation*, thèse (Université Carnegie-Mellon).
- Wilson, N. S. (1965): «Freedom of contract and adhesion contracts», *International and Comparative Law Quarterly*, vol. 14, n° 1, pp. 172-193. Disponible à l'adresse [www.jstor.org/stable/756723](http://www.jstor.org/stable/756723) [consulté le 29 juillet 2019].
- YouTube (2018): «More information, faster removals, more people – An update on what we're doing to enforce YouTube's community guidelines», 23 avril. Disponible à l'adresse <https://youtube.googleblog.com/2018/04/more-information-faster-removals-more.html> [consulté le 29 juillet 2019].

# ANNEXE I

## Tableaux

**Tableau A1.1** Nombre d'observations, par plateforme et par pays, enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 et 2017

Région	AMT 2015	CrowdFlower 2015	AMT 2017	CrowdFlower 2017
<b>Afrique</b>		Algérie (2) Egypte (2) Maroc (1) Tunisie (1)		Afrique du Sud (1) Algérie (2) Egypte (2) Maroc (1) Nigéria (2)
<b>Asie et Pacifique</b>	Inde (128)	Bangladesh (2) Chine (1) Inde (30) Indonésie (10) Malaisie (2) Pakistan (3) Philippines (6) Sri Lanka (2) Viet Nam (2)	Inde (251)	Bangladesh (2) Brunéi Darussalam (1) Chine (1) Inde (10) Indonésie (2) Pakistan (2) Philippines (1) Viet Nam (2)
<b>Etats arabes</b>		Qatar (1)		
<b>Europe et Asie centrale</b>		Allemagne (8) Autriche (1) Belgique (2) Bosnie-Herzégovine (33) Bulgarie (12) Croatie (6) Espagne (12) Estonie (1) Finlande (2) Grèce (7) Hongrie (6) Israël (2) Italie (9) Macédoine du Nord (3) Pays-Bas (3) Pologne (9) Portugal (4) Roumanie (10) Royaume-Uni (7) Russie, Fédération de (16) Serbie (32) Slovaquie (3) Slovénie (1) Suède (1) Turquie (12) Ukraine (5)	Lituanie (1) Portugal (1) Suède (1)	Allemagne (2) Autriche (1) Bosnie-Herzégovine (21) Bulgarie (1) Croatie (4) Espagne (13) Estonie (1) Finlande (1) France (1) Grèce (5) Hongrie (2) Israël (1) Italie (9) Lettonie (1) Macédoine du Nord (4) Moldova, République de (3) Pays-Bas (2) Pologne (7) Portugal (5) Roumanie (4) Royaume-Uni (5) Russie, Fédération de (11) Serbie (32) Slovaquie (2) Turquie (10) Ukraine (13)
<b>Amérique latine et Caraïbes</b>		Argentine (2) Brésil (13) Colombie (1) République dominicaine (1) Equateur (1) Mexique (4) Pérou (2) Venezuela, République bolivarienne du (39)	Chili (1)	Argentine (3) Bolivie, Etat plurinational de (1) Brésil (33) Chili (1) Colombie (1) Mexique (8) Pérou (5) Uruguay (1) Venezuela, République bolivarienne du (65)
<b>Amérique du Nord</b>	Etats-Unis (686)	Canada (2) Etats-Unis (10)	Canada (2) Etats-Unis (231)	Canada (13) Etats-Unis (34)



Tableau A1.1 suite

Région	Clickworker 2017	Prolific 2017	Microworkers 2017
<b>Afrique</b>	Afrique du Sud (4)	Kenya (1)	Afrique du Sud (2) Algérie (4) Égypte (2) Ghana (1) Kenya (6) Maroc (6) Nigéria (20) Tunisie (4)
<b>Asie et Pacifique</b>	Inde (16)	Australie (3) Inde (11) Japon (1) Nouvelle-Zélande (1) Singapour (1)	Australie (1) Bangladesh (8) Inde (55) Indonésie (26) Malaisie (8) Népal (32) Nouvelle-Zélande (2) Pakistan (9) Philippines (9) Singapour (2) Sri Lanka (10)
<b>Etats arabes</b>			Arabie saoudite (2)
<b>Europe et Asie centrale</b>	Allemagne (177) Autriche (7) Belgique (2) Espagne (21) France (15) Hongrie (2) Italie (39) Kirghizistan (1) Pays-Bas (4) Pologne (5) Portugal (5) Roumanie (2) Royaume-Uni (47) Russie, Fédération de (14) Suisse (4)	Allemagne (2) Autriche (1) Bosnie-Herzégovine (9) Espagne (2) Géorgie (1) Grèce (1) Hongrie (1) Irlande (3) Lituanie (1) Pays-Bas (1) Portugal (5) Roumanie (1) Royaume-Uni (232) Russie, Fédération de (2) Serbie (8) République tchèque (1)	Albanie (1) Allemagne (7) Arménie (1) Belgique (2) Bosnie-Herzégovine (9) Bulgarie (9) Croatie (7) Espagne (7) Finlande (1) France (7) Hongrie (1) Irlande (1) Italie (19) Macédoine du Nord (6) Pays-Bas (3) Pologne (1) Portugal (14) Roumanie (11) Royaume-Uni (10) Russie, Fédération de (1) Serbie (35) Slovénie (1) République tchèque (1) Turquie (1) Ukraine (1)
<b>Amérique latine et Caraïbes</b>	Brésil (10) Chili (1) Colombie (1)	Brésil (1)	Argentine (1) Brésil (1) Colombie (1) Équateur (2) Jamaïque (3) Mexique (1) Venezuela, République bolivarienne du (6)
<b>Amérique du Nord</b>	Canada (5) Etats-Unis (73)	Canada (12) Etats-Unis (193)	Canada (9) Etats-Unis (166)

**Tableau A1.2** Résultats des régressions, AMT. Variable dépendante: log de la rémunération horaire tenant compte du travail rémunéré et non rémunéré (dollars E.-U.)

	(1) AMT 2015	(2) AMT 2017	(3) AMT 2017
<b>Etats-Unis (Inde)</b>	1,222*** (0,140)	1,551*** (0,103)	1,523*** (0,100)
<b>Age</b>	– 0,013*** (0,003)	– 0,018*** (0,004)	– 0,018*** (0,004)
<b>Sexe féminin (masculin)</b>	– 0,137** (0,067)	– 0,118 (0,088)	– 0,105 (0,085)
<b>Situation matrimoniale (n'a jamais été marié(e))</b>			
<b>Marié(e)</b>	–0,019 (0,086)	0,147 (0,103)	0,136 (0,100)
<b>En couple hors mariage</b>	0,028 (0,089)	0,041 (0,129)	0,018 (0,121)
<b>Divorcé(e) ou séparé(e)</b>	–0,087 (0,114)	0,277* (0,143)	0,259* (0,144)
<b>Ancienneté sur la plateforme (7-12 mois)</b>			
<b>1-2 ans</b>	0,118* (0,068)	0,141 (0,116)	0,154 (0,114)
<b>3-4 ans</b>	0,183** (0,087)	0,291*** (0,112)	0,278** (0,110)
<b>5 ans ou plus</b>	0,088 (0,106)	0,235* (0,137)	0,211 (0,136)
<b>Niveau d'études (diplôme de l'enseignement secondaire ou de niveau inférieur)</b>			
<b>Diplôme technique</b>	0,056 (0,149)	0,099 (0,223)	0,033 (0,177)
<b>A suivi des études universitaires</b>	0,121 (0,092)	0,061 (0,110)	0,108 (0,112)
<b>Licence</b>	0,068 (0,097)	0,232* (0,122)	0,238* (0,124)
<b>Diplôme de troisième cycle ou de niveau supérieur</b>	–0,171 (0,137)	0,245 (0,157)	0,238 (0,158)
<b>Tâche principale (tâches «élémentaires»)</b>			
<b>Création de contenus</b>			0,438* (0,259)
<b>Enquêtes</b>			0,251*** (0,095)
<b>Transcription</b>			–0,147 (0,130)
<b>A des enfants de moins de 5 ans</b>	–0,043 (0,097)	–0,087 (0,126)	–0,084 (0,123)
<b>Autres emplois (aucun)</b>			
<b>Occasionnel</b>	–0,074 (0,068)	–0,042 (0,085)	–0,042 (0,087)
<b>Salarié</b>	0,084 (0,105)	–0,093 (0,108)	–0,074 (0,109)
<b>Activité free-lance</b>	–0,020 (0,089)	0,103 (0,162)	0,124 (0,160)
<b>Indépendant/autre</b>	0,069 (0,186)	0,057 (0,182)	0,077 (0,181)

Tableau A1.2 suite

	(1) AMT 2015	(2) AMT 2017	(3) AMT 2017
Nombre d'heures de micro-travail par semaine	-0,012*** (0,002)	-0,013*** (0,002)	-0,013*** (0,002)
Problèmes de santé	-0,012 (0,082)	-0,079 (0,109)	-0,092 (0,106)
Constante	1,111*** (0,195)	1,020*** (0,220)	1,183*** (0,234)
R <sup>2</sup>	0,36	0,52	0,55
N	562	379	379

\* p < 0.1. \*\* p < 0.05. \*\*\* p < 0.01.

Note: Catégories de référence et erreurs type entre parenthèses.

Tableau A1.3 Résultats des régressions, AMT. Variable dépendante: log de la rémunération horaire tenant compte du travail rémunéré et non rémunéré (dollars E.-U. corrigés de la PPA)

	(1) AMT 2015	(2) AMT 2017	(3) AMT 2017
Etats-Unis (Inde)	0,020 (0,140)	0,338*** (0,103)	0,310*** (0,100)
Age	-0,013*** (0,003)	-0,018*** (0,004)	-0,018*** (0,004)
Sexe féminin (masculin)	-0,137** (0,067)	-0,118 (0,088)	-0,105 (0,085)
<b>Situation matrimoniale (n'a jamais été marié(e))</b>			
Marié(e)	-0,019 (0,086)	0,147 (0,103)	0,136 (0,100)
En couple hors mariage	0,028 (0,089)	0,041 (0,129)	0,018 (0,121)
Divorcé(e) ou séparé(e)	-0,087 (0,114)	0,277* (0,143)	0,259* (0,144)
<b>Ancienneté sur la plateforme (7-12 mois)</b>			
1-2 ans	0,118* (0,068)	0,141 (0,116)	0,154 (0,114)
3-4 ans	0,183** (0,087)	0,291*** (0,112)	0,278** (0,110)
5 ans ou plus	0,088 (0,106)	0,235* (0,137)	0,211 (0,136)
<b>Niveau d'études (diplôme de l'enseignement secondaire ou de niveau inférieur)</b>			
Diplôme technique	0,056 (0,149)	0,099 (0,223)	0,033 (0,177)
A suivi des études universitaires	0,121 (0,092)	0,061 (0,110)	0,108 (0,112)
Licence	0,068 (0,097)	0,232* (0,122)	0,238* (0,124)
Diplôme de troisième cycle ou de niveau supérieur	-0,171 (0,137)	0,245 (0,157)	0,238 (0,158)

Tableau A1.3 suite

	(1) AMT 2015	(2) AMT 2017	(3) AMT 2017
<b>Tâche principale (tâches «élémentaires»)</b>			
<b>Création de contenus</b>			0,438* (0,259)
<b>Enquêtes</b>			0,251*** (0,095)
<b>Transcription</b>			-0,147 (0,130)
<b>A des enfants de moins de 5 ans</b>	-0,043 (0,097)	-0,087 (0,126)	-0,084 (0,123)
<b>Autres emplois (aucun)</b>			
<b>Occasionnel</b>	-0,074 (0,068)	-0,042 (0,085)	-0,042 (0,087)
<b>Salarié</b>	0,084 (0,105)	-0,093 (0,108)	-0,074 (0,109)
<b>Activité free-lance</b>	-0,020 (0,089)	0,103 (0,162)	0,124 (0,160)
<b>Indépendant/autre</b>	0,069 (0,186)	0,057 (0,182)	0,077 (0,181)
<b>Nombre d'heures de microtravail par semaine</b>	-0,012*** (0,002)	-0,013*** (0,002)	-0,013*** (0,002)
<b>Problèmes de santé</b>	-0,012 (0,082)	-0,079 (0,109)	-0,092 (0,106)
<b>Constante</b>	2,313*** (0,195)	2,219*** (0,220)	2,382*** (0,234)
<b>R<sup>2</sup></b>	0,18	0,22	0,25
<b>N</b>	562	379	379

\*  $p < 0.1$ . \*\*  $p < 0.05$ . \*\*\*  $p < 0.01$ .

Note: Catégories de référence et erreurs type entre parenthèses.



# ANNEXE II

## Méthodologie

### **ENQUÊTES DU BIT SUR LES MICROTRAVAILLEURS (2015 ET 2017) ET ENQUÊTE D'IG METALL**

#### **Questionnaire**

Elaboré par le BIT avec le concours de SoundRocket, un institut de recherche spécialisé en sciences sociales, le questionnaire de 2015 a été administré en deux étapes, correspondant à deux parties. La première partie a permis de recueillir des données démographiques de base, ainsi que des informations sur l'emploi des répondants au moment de l'enquête (travail de plateforme ou autre emploi rémunéré), sur les compétences et la formation requises pour exécuter les tâches, sur le revenu, sur leur situation financière et leur protection sociale. Elle comportait en outre quelques questions permettant de mesurer la qualité des réponses. La deuxième partie contenait des questions plus détaillées au sujet du travail et des antécédents professionnels, notamment la situation dans l'emploi et la profession, ainsi que sur les conditions de travail, par exemple le temps de travail et les prestations reçues.

En 2017, pour éviter les problèmes liés à l'identification des travailleurs pour la deuxième vague, il a été décidé de regrouper les deux questionnaires et de recueillir les informations en une seule vague. Le libellé des questions n'a pas changé entre 2015 et 2017, ce qui a permis de garantir la comparabilité des données, mais certaines questions posées en 2015 ont été supprimées et d'autres, portant sur les tâches exécutées, l'information des travailleurs au sujet du salaire minimum et du paiement des impôts, le revenu et la sécurité sociale ont été ajoutées. Les deux enquêtes comportaient aussi des questions ouvertes, si bien que de nombreuses informations qualitatives sont venues compléter les données quantitatives obtenues. Pour les deux enquêtes, les répondants ont reçu une rémunération en contrepartie de la tâche exécutée, et la plateforme a perçu une commission pour avoir publié l'offre de tâche.

## Echantillon

Les répondants à l'enquête de 2015 travaillaient par l'intermédiaire d'Amazon Mechanical Turk (AMT) ou de CrowdFlower. Il n'existe pas de base de données universelle des travailleurs des plateformes à partir de laquelle il est possible de constituer un échantillon aléatoire, mais les caractéristiques démographiques des microtravailleurs travaillant par l'intermédiaire d'AMT sont récupérées depuis plusieurs années et sont publiées sur le site de traçage en temps réel mTurk tracker (Ipeirotis, 2010). L'échantillon a donc été stratifié en fonction de la ventilation par pays indiquée sur ce site à la date de l'enquête. Toute personne travaillant via AMT à la date de l'enquête, affichant un taux d'acceptation des tâches supérieur ou égal à 95 pour cent, ayant exécuté au moins 500 tâches et vivant aux Etats-Unis ou en Inde pouvait répondre au questionnaire. Sur CrowdFlower, tout travailleur ayant acquis la qualification de «travailleur de qualité» pouvait répondre au questionnaire. A noter que Crowdflower n'indique pas ce que recouvre cette qualification mais a vivement recommandé son utilisation. Pour la deuxième partie de l'enquête, l'échantillon a été restreint aux personnes travaillant via AMT parce que, CrowdFlower n'attribuant pas de numéro d'identification unique, il n'était pas possible de retrouver les microtravailleurs qui avaient répondu à la première partie de l'enquête et de les inviter à répondre à la deuxième partie. Sur les deux plateformes, l'enquête a été publiée à différentes heures et pendant plusieurs jours pour toucher des personnes relevant de fuseaux horaires différents et travaillant à différentes heures de la journée.

Pour l'enquête de 2017, nous avons évalué une série de plateformes afin de nous assurer qu'en publiant le questionnaire par leur intermédiaire nous toucherions un large éventail de travailleurs. Nous avons en outre demandé l'autorisation de publier cette enquête. Nous avons finalement retenu AMT, CrowdFlower, Clickworker, Microworkers et Prolific. Comme en 2015, pour répondre à l'enquête sur AMT, il fallait afficher un taux d'acceptation d'au moins 95 pour cent, avoir exécuté au moins 500 tâches et résider aux Etats-Unis ou en Inde, même si des résidents de quelques autres pays ont été acceptés. A la différence de ce qui avait été fait en 2015, l'échantillon des travailleurs d'AMT n'a pas été stratifié en fonction du site de traçage mTurk tracker parce que nous avons décidé d'exploiter séparément les réponses provenant des Etats-Unis et celles provenant d'Inde et voulions obtenir davantage d'informations des travailleurs indiens. S'agissant des autres plateformes, quiconque avait acquis la qualification de «travailleur de qualité» sur la plateforme considérée avait le droit de participer à l'enquête. Comme en 2015, l'enquête a été publiée à différentes heures pendant plusieurs jours.

Pour évaluer plus facilement la qualité des réponses, nous avons inclus dans le questionnaire plusieurs questions destinées à tester l'attention. Ces questions ont été conçues pour permettre d'obtenir une réponse correcte, en principe évidente pour n'importe quel participant remplissant les conditions requises pour répondre à l'enquête. Une mauvaise réponse était interprétée comme le signe que le répondant ne prêtait pas suffisamment attention à la question (voire ne l'avait pas lue) lorsqu'il a rempli le questionnaire.

### Résultats de la première partie de l'enquête de 2015

L'échantillon a permis de recueillir 1 445 réponses au total, dont 1 167 ont été jugées exploitables (tableau A2.1). Les 278 réponses éliminées l'ont été pour l'une des raisons suivantes: 1) le répondant n'avait pas fourni un numéro d'identification valide, ce qui signifiait sans doute que l'enquête avait été diffusée à l'extérieur de la plateforme; 2) le répondant n'avait pas renvoyé à la plateforme le code permettant de certifier qu'il avait répondu à l'enquête; 3) il y avait plusieurs questionnaires pour le même répondant. Les plateformes avaient fourni des outils pour éviter qu'une même personne réponde plusieurs fois à l'enquête, mais ces outils avaient leurs limites. Nous avons donc pu repérer des questionnaires remplis par des personnes qui avaient répondu plusieurs fois (généralement deux fois, mais parfois plus).

**Tableau A2.1** Participants à l'enquête, par plateforme, 2015 (1<sup>re</sup> enquête)

	Nombre total de répondants à l'enquête	Nombre de réponses exclues	Réponses exploitables
AMT	904	90	814
CrowdFlower	541	188	353
Total	1 445	278	1 167

Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2015 (1<sup>re</sup> partie).

### Résultats de la deuxième partie de l'enquête de 2015

La deuxième partie de l'enquête a été soumise aux microtravailleurs d'AMT qui avaient répondu à la première partie, ce qui représentait 826 répondants potentiels. Après élimination des réponses inexploitable (doublons, tricherie, etc.), il est resté 789 répondants dans l'échantillon final. Sur ces répondants potentiels:

- 661 (83,8%) ont répondu à la deuxième partie de l'enquête;
- 17 (2,2%) ont partiellement répondu à la deuxième partie de l'enquête;
- 111 (14,1%) n'ont pas répondu à la deuxième partie de l'enquête.

### Résultats de l'enquête de 2017

En 2017, quelque 3 500 personnes ont accédé à l'enquête sur différentes plateformes. Parmi elles, 147 n'ont pas répondu après avoir vu la page d'accueil, 8 autres n'ont pas donné leur consentement à participer à l'enquête et les 3 345 personnes restantes ont répondu (tableau A2.2).



Tableau A2.2 Participants à l'enquête, par plateforme, 2017

	Nombre total de répondants à l'enquête	Nombre de réponses exclues de l'échantillon	Raisons de l'exclusion			Taille définitive de l'échantillon
			Réponse partielle	Echec aux tests destinés à mesurer l'attention	Réponses multiples	
AMT	623	134	77	49	8	489
CrowdFlower	548	193	101	62	30	355
Clickworker	595	140	61	63	16	455
Prolific	558	63	53	3	7	495
Microworkers	1 021	465	172	195	98	556
Total	3 345	995	464	372	159	2 350

Source: Enquête du BIT sur les microtravailleurs, 2017.

Quelque 29 pour cent des 3 345 répondants ont finalement été exclus. Ce pourcentage, variable selon les plateformes, s'est échelonné de 11 pour cent (Prolific) à 46 pour cent (Microworkers). Trois grandes raisons ont motivé l'exclusion: certains répondants n'avaient que partiellement répondu (14 pour cent); d'autres n'avaient pas fait preuve d'une attention suffisante ou avaient utilisé des algorithmes pour répondre (11 pour cent) et d'autres encore avaient répondu à l'enquête à partir de plusieurs comptes ou sur plusieurs plateformes (5 pour cent). Le pourcentage de personnes n'ayant que partiellement répondu était compris entre 10 pour cent (Prolific) et 19 pour cent (AMT).

Les questions destinées à tester l'attention, insérées tout au long du questionnaire, nous ont permis d'identifier les personnes qui n'avaient pas fait preuve d'une attention suffisante ou avaient utilisé des algorithmes. Celles qui avaient donné une réponse erronée à au moins deux de ces questions ont été exclues de l'analyse. C'est sur Prolific qu'elles ont représenté le pourcentage le plus faible (1 pour cent) et sur Microworkers qu'elles ont constitué le pourcentage le plus élevé (19 pour cent). Enfin, l'existence de similitudes frappantes concernant les caractéristiques démographiques, les réponses aux questions ouvertes, le type de navigateur utilisé ou l'adresse électronique nous a permis de repérer les personnes qui avaient répondu plusieurs fois. Le plus souvent, elles l'avaient fait à partir de plateformes différentes, et seul un petit nombre avait répondu au questionnaire deux fois sur la même plateforme, peut-être en utilisant des comptes différents. Lorsque deux réponses ont été identifiées pour une même personne, la première réponse ou la réponse la plus complète a été conservée. C'est sur AMT et Prolific que le pourcentage d'exclusions liées à des réponses multiples a été le plus faible (1 pour cent dans les deux cas) et sur Microworkers qu'il a été le plus élevé (10 pour cent).

La proportion d'exclusions a également varié selon les régions. C'est en Amérique du Nord (18 pour cent) et en Europe et Asie centrale (23 pour cent) qu'elle a été la plus faible, tandis qu'elle a été sensiblement plus élevée dans les régions Asie et Pacifique (35 pour cent), Amérique latine et Caraïbes (36 pour cent) et élevée en Afrique (48 pour cent). La comparaison des motifs d'exclusion fait ressortir des différences supplémentaires entre régions. C'est en Afrique que les exclusions pour réponse partielle ont été les moins

nombreuses (19 pour cent des exclusions) et en Europe et Asie centrale qu'elles ont été les plus fréquentes (45 pour cent). L'échec aux questions destinées à tester l'attention a été particulièrement peu fréquent en Amérique du Nord (27 pour cent) et particulièrement fréquent en Afrique (62 pour cent). C'est dans la région Asie et Pacifique que les réponses multiples ont été les moins nombreuses (6 pour cent) et en Amérique du Nord qu'elles ont été les plus nombreuses (37 pour cent).

De même, des écarts entre hommes et femmes ont été constatés: 29 pour cent des répondants de sexe masculin ont été exclus, contre 22 pour cent des femmes. Les femmes ont plus souvent répondu partiellement à l'enquête que les hommes, lesquels ont plus souvent échoué aux questions destinées à tester l'attention et utilisé plusieurs comptes pour répondre à l'enquête.

En 2017, l'échantillon définitif contenait 2 350 réponses exploitables, dont 489 provenaient d'AMT, 355 de CrowdFlower, 455 de Clickworker, 495 de Prolific et 556 de Microworkers. Sauf indication contraire, toutes les statistiques présentées dans le rapport pour 2017 ont été calculées sur la base de cet échantillon de 2 350 réponses.

### Correction des données d'enquête de 2015 et 2017

Par ailleurs, pour calculer le nombre d'heures de travail et la rémunération horaire, nous avons exclu les réponses indiquant des valeurs extrêmes pour ces deux variables et avons corrigé les données pour les deux années. S'agissant du nombre d'heures de travail, nous avons repéré des situations dans lesquelles les travailleurs avaient indiqué un nombre hebdomadaire d'heures de travail rémunéré et non rémunéré représentant plus de 168 heures au total. Ces réponses, qui représentaient environ 1 pour cent de l'échantillon en 2015 et 2 pour cent en 2017, ont été exclues. Nous avons également comparé le nombre d'heures de travail au cours d'une semaine durant laquelle la rémunération perçue avait été particulièrement faible, moyenne et particulièrement élevée. Sur cette base, nous avons défini des règles au moyen desquelles nous avons pu repérer des répondants dont les réponses étaient fortement incohérentes et avons ainsi exclu 0,5 pour cent de l'échantillon en 2015 et 2 pour cent en 2017. En outre, pour les répondants qui avaient déclaré travailler plus de 125 heures par semaine, nous n'avons pas pris en compte les heures excédant ce seuil de 125.

Dans le cas de la rémunération horaire, nous avons recherché les incohérences et les valeurs extrêmes en comparant les montants déclarés pour les semaines au cours desquelles la rémunération avait été particulièrement faible, moyenne et particulièrement élevée. Nous avons ensuite considéré que le montant indiqué pour la semaine la moins bien rémunérée devait être inférieur ou égal à celui de la semaine au cours de laquelle la rémunération avait été moyenne, lequel devait être inférieur ou égal au montant perçu au titre de la semaine la mieux rémunérée. L'application de cette règle a conduit à calculer la rémunération horaire en éliminant 1 pour cent de l'échantillon en 2015 et 5 pour cent en 2017. Comme nous l'avons déjà précisé, nous avons plafonné le nombre hebdomadaire à 125 heures pour calculer la rémunération horaire et établir les statistiques sur le nombre d'heures de travail. De surcroît, pour le calcul de la rémunération horaire, les données ont été tronquées à 1 et 99 pour cent pour chaque plateforme.

## Entretiens

Dans le cadre du suivi de l'enquête de 2017, des entretiens avec 21 travailleurs ont été menés par Skype en août et septembre 2017. Ces entretiens devaient permettre de mieux cerner les motivations des travailleurs, les tâches qu'ils exécutaient, la satisfaction que leur procurait le travail de plateforme et l'incidence qu'il avait sur leur vie privée et professionnelle. Nous avons ciblé pour chacune des plateformes des hommes et des femmes de différents pays, relevant de différentes tranches de revenu. A partir de ces critères, nous avons sélectionné de manière aléatoire 50 participants, auxquels nous avons envoyé un message électronique qui les invitait à participer à l'entretien et leur fournissait diverses informations utiles.

Les personnes interrogées travaillaient via quatre plateformes différentes (4 via AMT, 2 via CrowdFlower, 10 via Microworkers et 5 via Prolific) et résidaient dans des régions et pays différents (1 en Algérie, au Canada, en Colombie, en Croatie, en Italie, aux Pays-Bas et en Roumanie, 2 au Royaume-Uni, 3 en Serbie, 4 aux Etats-Unis et 5 en Inde). Parmi les personnes interrogées, 9 étaient des femmes et 12 des hommes. La personne la plus jeune avait 20 ans et la plus âgée 66 ans; 15 personnes exerçaient un autre emploi en plus du travail de plateforme, tandis que les autres n'avaient pas d'autre activité professionnelle. Les entretiens ont été conduits de manière semi-structurée: un questionnaire a été utilisé, mais il restait possible d'encourager les personnes à développer les idées susceptibles d'être formulées durant l'entretien. Les questions invitaient les travailleurs à s'exprimer sur le travail effectué par l'intermédiaire de la plateforme, sur la nature des tâches exécutées, sur le stress ou la frustration qu'ils pouvaient ressentir en cas d'absence d'offre, sur le réseau vers lequel ils se tournaient s'ils avaient un problème, ainsi que sur les règles, les conditions de travail, l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle et les problèmes de santé. Chaque entretien a duré environ une heure.

## L'enquête d'IG Metall

L'enquête d'IG Metall a été réalisée dans le cadre d'un projet de plus grande ampleur qui avait pour but de reconcevoir faircrowdwork.org, un site d'information sur le travail de plateforme. Cette évolution avait notamment pour but de créer un mécanisme d'évaluation des plateformes qui devait permettre d'attribuer à chaque plateforme, selon une méthode systématique et cohérente, une note globale comprise entre 0 et 5 étoiles à partir d'informations concrètes sur les conditions de travail. Pour atteindre cet objectif, des chercheurs et collaborateurs d'IG Metall ont établi un questionnaire détaillé qui contenait 95 questions et qui a été soumis aux travailleurs en 2016 et 2017.

Le questionnaire a été diffusé via les plateformes elles-mêmes, ce qui permettait de garantir que tous les répondants étaient bien des travailleurs des plateformes. Plutôt que de demander aux travailleurs d'attribuer une note de manière abstraite, l'enquête a recueilli des informations sur leur expérience concrète. Les chefs de projet ont ensuite développé un algorithme permettant de convertir les résultats de l'enquête en notes numériques de manière cohérente.

# Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail

Pour un travail décent dans le monde en ligne

L'apparition des plateformes de travail numérique en ligne constitue l'une des transformations les plus profondes qu'ait connue le monde du travail ces dix dernières années. Le présent rapport porte sur les plateformes qui fonctionnent par l'intermédiaire d'Internet et proposent aux entreprises et autres clients d'externaliser des tâches en lançant un appel ouvert à une main-d'œuvre à la fois vaste et flexible (la «foule»), dispersée dans le monde entier.

Il fournit l'une des premières études comparatives des conditions de travail qui ont cours sur cinq grandes plateformes de microtravail ayant une activité d'envergure mondiale. Il repose sur une enquête menée par le BIT auprès de 3 500 travailleurs vivant dans 75 pays différents répartis dans le monde entier et sur d'autres enquêtes qualitatives. Il décrit les caractéristiques des travailleurs, la nature du travail qu'ils accomplissent, leurs motivations et la perception qu'ils ont de ce travail, et met en lumière des points communs mais aussi des différences entre les travailleurs du Nord et ceux du Sud.

Le rapport analyse diverses dimensions des conditions de travail sur les plateformes de microtravail, à savoir: la rémunération, la disponibilité du travail, l'intensité du travail, les rejets et le non-paiement des travaux effectués, la communication des travailleurs avec les clients et les opérateurs des plateformes, la protection sociale, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et les perspectives d'évolution de carrière.

Le rapport montre que, même si elles offrent des perspectives, les plateformes de travail numérique ne sont pas sans inconvénients. Dans ce contexte, il passe en revue diverses initiatives prises pour améliorer les conditions de travail, notamment le code de conduite du *crowdsourcing* rédigé à l'initiative du syndicat IG Metall et de plateformes allemandes. Il présente 18 recommandations à suivre pour garantir un travail décent sur les plateformes de travail numérique.

ISBN 978-92-2-031027-4



9 789220 310274