



NOUVELLES FORMES DE TRAVAIL ET TRAVAIL DE PLATEFORME DANS LE SUD ET L'EST DE LA MEDITERRANEE

Rapport régional

Clause de non-responsabilité

Ce rapport a été préparé par PPMI pour l'ETF.

Le contenu de ce rapport relève de la seule responsabilité de son auteur et ne reflète pas nécessairement le point de vue des institutions de l'UE.

Fondation européenne pour la formation, 2024

La reproduction est autorisée, moyennant mention de la source.

Titre original: "New forms of work and platform work in the Southern and Eastern Mediterranean"

Traduction française par PPMI, non révisée par l'ETF. En cas de doute quant à l'exactitude des informations ci-incluses, veuillez-vous reporter à la version originale.

PREFACE

Les changements sociaux, économiques et technologiques ont donné naissance à de nouvelles formes d'emploi, dont beaucoup sont très éloignées des formes traditionnelles de travail. Ces nouveaux modes transforment la relation habituelle entre l'employeur et l'employé. Ils se caractérisent par des modèles de travail et des relations contractuelles non conventionnels, ainsi que par des lieux, des durées et des horaires de travail non traditionnels, l'utilisation accrue des technologies de l'information et de la communication (TIC), ou une combinaison de ces éléments (Mandl, 2020).

Comme dans l'économie classique, les flux de capitaux et de main-d'œuvre sont les deux éléments clés de l'économie collaborative et de l'économie de plateforme. L'examen de ces flux nous permet de distinguer deux types de plateformes collaboratives en ligne (Farrell et Greig, 2016):

- les **plateformes numériques de travail** qui mettent en relation des clients avec des professionnels (free-lances) ou des travailleurs occasionnels qui réalisent des projets ou des missions spécifiques (par exemple, TaskRabbit, Freelancer, Deliveroo, Uber) - **ces plateformes sont au cœur de la présente étude.**
- Les **plateformes de capital numériques** qui mettent en relation des consommateurs avec des prestataires qui prêtent de l'argent, louent des actifs ou vendent des biens (par exemple Airbnb, HomeAway, Etsy, Amazon, eBay) - **ces plateformes n'entrent pas dans le champ d'application de la présente étude.**

Cette étude de l'ETF se concentre sur **les emplois exercés sur les plateformes numériques de travail en ligne et sur place**, ainsi que sur **les emplois indépendants exercés sur les plateformes numériques de travail** dans la région du sud et de l'est de la Méditerranée. L'étude vise à mieux comprendre les tendances et les implications politiques connexes pour l'emploi, les compétences et les politiques de capital humain, notamment pour les femmes et les jeunes. Il s'agit de la quatrième étude du même type, avec la même méthodologie, appliquée dans quatre régions différentes de l'ETF, à savoir le partenariat oriental, les Balkans occidentaux, l'Asie centrale (à venir) et le SEMED (voir ETF 2021c, ETF 2022b)¹.

Ce rapport est le résultat de la consolidation de neuf rapports nationaux (Algérie, Égypte, Israël, Jordanie, Liban, Libye, Maroc, Palestine² et Tunisie), produits avec une approche multidisciplinaire à méthode mixte (recherche documentaire et analyse de la littérature, analyse des données statistiques disponibles, entretiens, enquête qualitative et utilisation des données massives [big data]). Les informations et données correspondantes couvrent la période allant de janvier 2023 à fin septembre 2023, et ne reflètent donc pas la situation actuelle d'intensification des conflits au Moyen-Orient.

Ce rapport a été préparé pour l'ETF par PPMI et Greatvisory. L'équipe de l'ETF qui a supervisé la recherche était dirigée par Abdelaziz Jaouani et composée de Sabina Nari et Stefano Lasagni, dans le cadre d'un des projets de l'ETF, coordonné par Francesca Rosso. Le rapport a été évalué par Lisa Rustico et Iwona Ganko.

L'ETF souhaite remercier toutes les parties prenantes des neuf pays partenaires couverts par cette étude, qui se sont engagées tout au long du processus et ont apporté de précieuses contributions à sa finalisation.

Les neuf rapports nationaux sont disponibles sur la page web de l'ETF: [Ressources | ETF \(europa.eu\)](#)

¹ Cette étude complète les analyses de recherches similaires menées dans les Balkans occidentaux et les pays du Partenariat oriental (PEA) et contribuera aux efforts de l'UE dans la région méditerranéenne dans le cadre du nouvel agenda 2021 pour la Méditerranée. Pour plus d'informations, voir ETF 2021c, et ETF 2022b.

² Cette désignation ne doit pas être interprétée comme la reconnaissance d'un État de Palestine et ne préjuge pas des positions individuelles des États membres sur cette question.

CONTENTS

| | |
|----------------|----------|
| PREFACE | 3 |
|----------------|----------|

| | |
|-----------------|----------|
| CONTENTS | 4 |
|-----------------|----------|

| | |
|-------------------------------|----------|
| LISTE DES ABREVIATIONS | 6 |
|-------------------------------|----------|

| | |
|---------------|----------|
| RESUME | 8 |
|---------------|----------|

| | |
|---------------------|-----------|
| INTRODUCTION | 12 |
|---------------------|-----------|

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| CHAPITRE 1: PLANTER LE DECOR | 13 |
| Principaux indicateurs économiques | 13 |
| Marché du travail | 15 |
| Jeunesse et éducation | 19 |
| Internet et numérisation | 22 |

| | |
|---|-----------|
| CHAPITRE 2: TRAVAIL EN LIGNE SUR ET HORS DES PLATEFORMES DE TRAVAIL NUMERIQUES | 25 |
| Prévalence du travail en ligne | 25 |
| Attractivité du travail en ligne | 32 |
| Métiers et profils des travailleurs en ligne | 35 |
| Conditions de travail | 38 |
| Compétences des travailleurs | 43 |

| | |
|---|-----------|
| CHAPITRE 3: TRAVAIL DE PLATEFORME SUR SITE | 47 |
| Prévalence du travail sur plateforme sur site | 47 |
| Attractivité du travail de plateforme sur site | 50 |
| Métiers et profils des travailleurs de plateformes sur site | 52 |
| Conditions de travail | 52 |
| Compétences des travailleurs | 55 |

| | |
|---|-----------|
| CHAPITRE 4: LEGISLATION, APPROCHES POLITIQUES ET STRATEGIQUE ACTUELLES | 57 |
| Marché du travail et emploi | 57 |
| Développement des compétences et du capital humain | 58 |
| Numérisation | 60 |

| | |
|---|-----------|
| CHAPITRE 5: PRINCIPALES CONCLUSIONS ET ORIENTATIONS POLITIQUES | 62 |
| Analyse SWOT | 62 |
| Implications / possibles mesures pour la réglementation | 63 |
| Remarques finales | 70 |

| | |
|------------|----|
| REFERENCES | 72 |
|------------|----|

| | |
|---|----|
| ANNEXE 1. CONCEPTUALISATION DU TRAVAIL SUR PATEFORME ET DU TRAVAIL INDEPENDANT EN LIGNE | 79 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| ANNEXE 2. METHODOLOGIE | 82 |
| Recherche documentaire et analyse de la littérature | 82 |
| Interviews | 83 |
| Collecte automatisée de données sur le web | 84 |
| Discussions de groupe | 86 |

Liste des abréviations

| | |
|-------|--|
| PDG | Président Directeur Général |
| FWD | Future Work is Digital (Le travail de demain est numérique) |
| EFE | Education pour l'emploi |
| EFP | Enseignement et formation professionnels |
| ETF | Fondation européenne pour la formation |
| L'UE | Union Européenne |
| EUR | L'euro |
| PIB | Produit intérieur brut |
| TIC | Technologies de l'information et de la communication |
| OIT | Organisation internationale du travail |
| OIM | Organisation internationale pour les migrations |
| ISSF | Innovative Startups and SMEs Fund (Fonds pour les start-ups et les PME innovantes) |
| KIESE | Key Indicators on Education, Skills and Employment (Indicateurs clés sur l'éducation, les compétences et l'emploi) |
| MENA | Middle East and North Africa (Moyen-Orient et Afrique du Nord) |
| MoDEE | Ministry of Digital Economy and Entrepreneurship of Jordan (Ministère jordanien de l'économie numérique et de l'entrepreneuriat) |
| MOOC | Massive open online courses (Cours en ligne ouverts et massifs) |
| NEET | Not in education, employment or training (Pas dans l'éducation, l'emploi ou la formation) |
| OLI | Online Labour Index (Index du travail en ligne) |
| NRI | Network Readiness Index (Indice de préparation du réseau) |

| | |
|-------|--|
| PISA | Programme for International Student Assessment (Programme international pour le suivi des acquis des élèves) |
| PPMI | Public Policy and Management Institute (Institut des politiques et de la gestion publiques) |
| PwC | PricewaterhouseCoopers |
| SAP | System analysis program (Programme d'analyse des systems) |
| SEMED | Southern and Eastern Mediterranean (Sud et Est de la Méditerranée) |
| SPE | Services publics de l'emploi |
| SWOT | Strengths, weaknesses, opportunities and threats (Forces, faiblesses, opportunités et menaces) |
| EAU | Émirats arabes unis |
| HCR | Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés |
| USA | États-Unis |
| USD | Dollar des États-Unis |

Résumé

Cette étude analyse les tendances liées aux nouvelles formes de travail et au travail sur plateforme dans la région du sud et de l'est de la Méditerranée (SEMED) et propose des orientations politiques concernant l'emploi, le développement des compétences et les initiatives de numérisation dans la région. L'étude porte sur neuf pays de la région SEMED: l'Algérie, l'Égypte, Israël, la Jordanie, le Liban, la Libye, le Maroc, la Palestine et la Tunisie. Les nouvelles formes de travail sur lesquelles cette étude se concentre sont le **travail sur plateforme en ligne**, qui fait référence à la prestation de services à distance via des plateformes de travail en ligne ; le **travail indépendant en ligne en dehors des plateformes numériques**³, et le **travail sur plateforme sur place**, qui se réfère à la prestation physique de services grâce à la mise en correspondance et à l'administration effectuées par une plateforme en ligne entre les clients et les prestataires de services. Les méthodes utilisées dans le cadre de cette étude comprennent des recherches documentaires, l'extraction de données des sites web des plateformes de travail en ligne, des entretiens avec des acteurs locaux et des groupes de discussion avec des travailleurs des plateformes en ligne.

Ces nouvelles formes de travail sont un phénomène mondial qui a pris de l'ampleur dans la région SEMED au cours des deux dernières décennies. Les **plateformes de travail en ligne** sont présentes dans la région depuis le milieu des années 2000, les plus répandues étant les plateformes internationales en anglais (par exemple Upwork, Freelancer, Guru) et les plateformes régionales en langue arabe (par exemple Mostaq, Khamsat, Ureed).

Des centaines de milliers de **travailleurs de plateformes en ligne** sont enregistrés dans la région SEMED. Bien que ce chiffre continue d'augmenter, le nombre de travailleurs actifs est plus faible, probablement de l'ordre de quelques dizaines de milliers. La plupart des travailleurs de plateformes en ligne enregistrés dans la région sont basés en Égypte, suivi par le Maroc et de l'Algérie, tandis que la Libye a le plus petit nombre de travailleurs en ligne. La prévalence du travail actif sur plateforme en ligne par habitant est la plus élevée en Palestine, suivie par l'Égypte, le Liban et le Maroc, la Libye affichant le taux le plus bas. Les domaines de la création et du multimédia, des technologies et des logiciels sont les professions les plus fréquentes parmi les freelances en ligne de la région. Les travailleurs des plateformes en ligne sont principalement jeunes et de sexe masculin.

Les plateformes de travail sur site ont commencé à émerger dans les années 2010, avec des sociétés régionales de covoiturage et de livraison qui ont été les premiers entrants, rejoints ensuite par des sociétés internationales. Actuellement, au moins 63 plateformes de travail sur site sont actives dans la région SEMED. Les catégories les plus visibles de plateformes de travail sur place sont le covoiturage (par ex. Uber, Yassir et Gett) et la livraison (par ex. Glovo, Careem, Yummy), les plateformes de services domestiques, auxiliaires et de soins (par ex. FilKhedma, HomeHero) étant la catégorie la moins développée et la moins visible dans la région.

Il n'existe pas de données fiables sur le nombre de **travailleurs des plateformes sur site** dans la région, mais la prolifération d'un grand nombre de plateformes sur site témoigne de la popularité croissante de ce type de travail. Comme pour les plateformes en ligne, les jeunes hommes ont tendance à être plus représentés sur les plateformes de covoiturage et de livraison sur place, tandis que les femmes travaillent davantage sur les plateformes de soins et de nettoyage.

Les principaux **facteurs de motivation** pour travailler sur des **plateformes de travail en ligne** dans la région sont la flexibilité, un revenu plus élevé et la possibilité d'acquérir de l'expérience et des compétences, ainsi que le manque d'opportunités d'emploi au niveau local.

En ce qui concerne le **travail sur les plateformes locales**, les travailleurs sont attirés par les faibles barrières à l'entrée, la flexibilité et la possibilité de gagner un revenu supplémentaire, ainsi que par le manque d'opportunités d'emploi au niveau local. L'absence de sécurité de l'emploi, de protection

³ Bien que le travail en ligne en dehors des plates-formes entre dans le champ de l'étude, la plupart des conclusions sont liées au travail sur les plates-formes en raison du plus grand nombre de preuves trouvées au cours de la recherche.

sociale et de possibilités de développement des compétences et d'évolution de carrière sont les principaux **facteurs dissuasifs** pour le travail sur les **deux types de plateformes**. Les problèmes liés aux systèmes de paiement internationaux et à une mauvaise connexion internet ne sont des facteurs dissuasifs **que pour les plateformes de travail en ligne**.

Les travailleurs des plateformes en ligne et sur site dans les pays du SEMED n'ont généralement pas de contrat de travail et opèrent dans le cadre du droit civil, soit en s'enregistrant en tant qu'**indépendants, soit en travaillant de manière informelle**. Les problèmes communs liés à ces statuts sont l'**absence de sécurité de l'emploi et de protections sociales**, y compris l'assurance maladie, l'assurance accident et les cotisations de retraite. En outre, l'absence de statut d'emploi entrave les tentatives de syndicalisation des travailleurs des plateformes. **L'absence de représentation** des intérêts des travailleurs fait qu'il leur est plus difficile de plaider en faveur de meilleures conditions de travail et de s'opposer au grand pouvoir exercé par les plateformes.

Dans la plupart des cas, le travail sur plateforme semble permettre aux travailleurs du SEMED de gagner des **revenus plus élevés que pour des emplois similaires hors plateforme** sur le marché du travail local. Sur les **plateformes en ligne**, les taux horaires moyens demandés par les freelances sont plusieurs fois supérieurs aux salaires horaires locaux, bien que cela diffère considérablement d'un pays à l'autre et que les hommes demandent des taux plus élevés que les femmes.. Cependant, les taux horaires sur les plateformes et les emplois réguliers ne peuvent pas être directement comparés car seule une minorité de travailleurs en ligne parvient à décrocher un emploi et ils sont tenus d'effectuer un important travail non rémunéré qui consiste à construire la réputation de la plateforme, à postuler pour des emplois et à communiquer avec des clients potentiels. La plupart des travailleurs en ligne ont des revenus irréguliers et la différence entre les salaires perçus et les salaires demandés est généralement considérable. Le **travail sur les plateformes de localisation**, même dans des emplois peu qualifiés, peut parfois offrir des revenus plus élevés que certains emplois traditionnels très qualifiés. Toutefois, les travailleurs des plateformes de localisation ne bénéficient pas d'un salaire minimum garanti et leur revenu dépend de leurs heures de travail. En outre, comme ils sont responsables de leurs propres dépenses professionnelles, telles que le carburant et l'entretien du véhicule, leurs revenus sont considérablement réduits lorsque ces dépenses sont soustraites.

Les conditions de travail sont médiocres à la fois sur les plateformes en ligne et sur place, bien qu'elles diffèrent considérablement. Les **travailleurs en ligne** sont exposés à la grande précarité causée par la concurrence pour un nombre limité d'emplois irréguliers. Afin d'obtenir du travail et des évaluations positives, ils s'engagent souvent dans un travail non rémunéré de candidature et de constitution de portefeuilles et acceptent des situations d'exploitation avec les clients. Les **travailleurs sur place** sont incités à travailler de très longues heures afin de gagner plus d'argent, ce qui entraîne des accidents fréquents ainsi que divers problèmes de santé. Ils sont également exposés à de fréquentes agressions et au harcèlement sur leur lieu de travail.

La plupart des **travailleurs des plateformes en ligne** de la région SEMED ont un niveau d'éducation élevé. Cependant, l'éducation n'est pas un facteur déterminant de réussite dans le travail sur les plateformes. La plupart des travailleurs travaillent dans des domaines sans rapport avec leurs qualifications et ils doivent constamment améliorer leurs compétences pour rester compétitifs sur les plateformes. Pour réussir sur les plateformes en ligne, les travailleurs doivent posséder des compétences d'apprentissage autorégulé, des compétences numériques de base et avancées, une expertise dans un domaine professionnel, ainsi que des compétences sociales et une connaissance des langues étrangères, principalement de l'anglais. Les plateformes et les clients n'offrent généralement aucune forme de formation, en raison de l'absence d'obligations liées à l'emploi: l'essentiel du développement des compétences se fait par l'apprentissage autonome au moyen de cours et de tutoriels en ligne. Toutefois, certaines plateformes comme PeoplePerHour offrent des possibilités de formation limitées et décernent des micro-crédits sous la forme de certificats. L'évolution de carrière dans le travail en ligne est beaucoup plus limitée que dans l'emploi traditionnel et les travailleurs doivent créer leur propre parcours professionnel. En outre, l'expérience professionnelle acquise sur les plateformes numériques est rarement considérée comme un atout sur

le marché du travail, bien que certains employeurs puissent apprécier les compétences acquises grâce à ce type de travail, telles que la communication et l'autonomie.

Le travail sur les plateformes sur place requiert généralement un faible niveau de compétences, à l'exception de certains emplois spécialisés. Dans le même temps, les travailleurs sur place ont des niveaux d'éducation variables et sont souvent surqualifiés pour le travail. Le travail sur les plateformes de localisation offre des possibilités extrêmement limitées de développement des compétences et d'avancement de carrière, ce qui est l'une des principales raisons pour lesquelles de nombreux travailleurs n'ont l'intention de travailler sur ces plateformes que de manière temporaire.

Dans la région SEMED, le travail sur plateforme présente des **atouts** considérables, car il offre aux travailleurs des possibilités de trouver un emploi, d'élever leur niveau de revenu, d'adopter des modalités de travail flexibles et, dans certains cas, de développer des compétences. Cependant, ces avantages coexistent avec de nombreuses **faiblesses** telles qu'une protection sociale et des droits du travail médiocres, des modèles de revenus irréguliers, des possibilités limitées d'inclusion, de carrière et de développement des compétences, une dépendance à l'égard d'une infrastructure numérique non universellement disponible et un manque de données sur le travail sur plateforme. Si l'économie de plateforme offre des **possibilités** de contrer les taux de chômage élevés dans la région et de remédier au manque de perspectives pour les jeunes, les femmes et les groupes sociaux marginalisés, il est néanmoins essentiel de ne pas considérer ce travail comme une solution universelle au chômage, car il peut également comporter des **défis** tels que la reproduction des inégalités sur le marché du travail et l'absence de reconnaissance et de mesures réglementaires adéquates pour ce type de travail.

Pour exploiter les avantages des nouvelles formes de travail et minimiser les risques qui y sont associés, les décideurs politiques des pays du SEMED devraient se concentrer sur la formulation de **politiques dans les trois domaines clés suivants: le marché du travail et l'emploi, le développement des compétences et la numérisation.**

Recommandations en matière de politique du marché du travail et de l'emploi

1. Définir le statut d'emploi des travailleurs des plateformes en ligne et sur site et garantir leur protection sociale, au moins par le biais d'initiatives à court terme et d'incitations de la part des plateformes.
2. S'attaquer à l'informalité omniprésente en renforçant le contrôle du respect de la législation et de la transparence financière.
3. Mettre en place des systèmes de suivi des tendances du travail sur les plateformes afin de soutenir la prise de décision fondée sur des preuves, étant donné le manque de données et de recherches dans la région SEMED. Cet objectif peut être atteint en obligeant les entreprises de plateformes à fournir un minimum d'informations sur leurs travailleurs/clients.
4. Soutenir les travailleurs dans leur transition vers de nouvelles formes de travail par le biais des services publics de l'emploi (SPE).
5. Assurer la représentation des travailleurs, en particulier des travailleurs indépendants des plateformes, afin de défendre leurs intérêts et de sensibiliser le public.
6. Exploiter les nouvelles formes de travail pour l'emploi et l'autonomisation des groupes sociaux défavorisés sur les marchés du travail locaux: les jeunes, les femmes et les réfugiés. Cela peut se faire par le biais de programmes ciblés de développement des compétences pour ces groupes ainsi que par la promotion de nouvelles formes de travail.

Recommandations en matière de politique de développement des compétences

1. Améliorer les compétences numériques de l'ensemble de la population, en accordant une attention particulière aux compétences numériques de base et avancées. Cette démarche devrait s'accompagner d'une facilitation de l'accès à des micro-formations spécifiques à un domaine, notamment par le biais de cours en ligne ouverts et massifs (MOOC) et de cours en ligne de

courte durée en collaboration avec des programmes d'enseignement et de formation professionnels (EFP). Cette approche peut aider les travailleurs à suivre l'évolution rapide des compétences exigées par le travail sur les plateformes en ligne.

2. Encourager l'apprentissage autorégulé en développant des compétences d'apprentissage autonome, ainsi que promouvoir les compétences entrepreneuriales, dès le début de l'éducation.
3. Améliorer la maîtrise de la langue anglaise en élargissant la couverture et la qualité des cours d'anglais, en ciblant non seulement les étudiants mais aussi les groupes marginalisés comme les réfugiés.
4. Assurer une meilleure reconnaissance des compétences sur les plateformes numériques, par exemple par le biais d'initiatives de micro-stages et de systèmes publics basés sur des portfolios, qui peuvent aider à valider les compétences et l'expérience auprès d'employeurs potentiels à l'intérieur et à l'extérieur des plateformes en ligne.

Recommandations en matière de numérisation

1. Améliorer l'inclusivité des infrastructures TIC, en se concentrant sur l'extension de l'accès à l'internet à haut débit dans les zones rurales et les communautés marginalisées, ainsi que sur la fourniture de matériel essentiel comme les PC. La création de centres technologiques et d'espaces de travail en commun peut favoriser un accès équitable aux infrastructures.
2. Améliorer l'accès aux systèmes internationaux de paiement électronique, en particulier dans des pays comme la Libye, la Palestine et le Liban, afin de faciliter les transactions des travailleurs en ligne engagés dans des plateformes internationales.
3. Favoriser la transformation numérique dans le secteur privé et collaborer avec les entreprises pour améliorer le développement des compétences et l'employabilité des travailleurs en ligne. Soutenir les efforts de numérisation du secteur privé peut avoir des effets positifs d'une grande portée, au-delà des travailleurs visés par la présente étude.

Introduction

Ces dernières années, les formes d'emploi atypiques et nouvelles ont gagné en variété et en ampleur dans la région du Sud et de l'Est de la Méditerranée (SEMED). La pandémie de COVID-19 a encore accéléré ces transformations grâce à la numérisation encore plus rapide de l'économie et du travail. Nombre de ces nouvelles formes d'emploi représentent une transformation significative de ce que l'on entend par "travail traditionnel" - en termes de conditions de travail, de contenu du travail, ainsi que de leurs implications réglementaires et juridiques.

Ce rapport d'étude présente les conclusions de l'étude sur le travail en ligne sur et hors plateformes numériques et le travail sur plateforme sur place dans la région SEMED, menée entre janvier et septembre 2023. La recherche se concentre sur l'émergence de ces formes d'emploi, les conditions de travail et les profils des travailleurs, ainsi que leurs implications pour les politiques d'emploi et de développement des compétences dans neuf économies de la région SEMED: Algérie, Égypte, Israël, Jordanie, Liban, Libye, Maroc, Palestine⁴ et Tunisie.

Pour examiner ces sujets de recherche, l'équipe chargée de l'étude a utilisé un cadre conceptuel détaillé sur le freelancing et le travail sur plateforme (présenté dans l'[annexe 1](#)), et a utilisé une approche méthodologique mixte qui a intégré des données provenant d'entretiens, de recherches documentaires, de données collectées automatiquement (analyse des données [big data]) et de discussions de groupes. Une description détaillée de cette méthodologie est présentée dans l'[annexe 2](#).

L'équipe chargée de l'étude a commencé par examiner les données relatives aux principaux indicateurs économiques, au marché du travail au sens large, à la jeunesse et à l'éducation, ainsi qu'à la numérisation dans la région. Ces données ont été recueillies dans le cadre de recherches menées au niveau national, qui sont également publiées dans des rapports distincts. Les résultats spécifiques à chaque pays ont ensuite été intégrés dans une analyse comparative, présentée dans le Chapitre 1: Planter le décor.

La présente recherche passe également en revue les développements en matière de plateformes et de travail en ligne dans la région du SEMED. À cette fin, nous faisons la distinction entre le travail en ligne effectué sur des plates-formes numériques et en dehors de celles-ci, et le travail sur des plates-formes sur site. Le travail en ligne est un type de travail qui peut être effectué en ligne à distance, indépendamment de la localisation du travailleur, tandis que le travail sur site exige que les travailleurs se trouvent dans un lieu physique spécifique pour que la tâche soit exécutée. Les deuxième et troisième chapitres Chapitre 2: Travail en ligne sur et hors des plateformes de travail numériques et Chapitre 3: Travail de plateforme combinent des résultats nationaux et horizontaux pour présenter les informations les plus récentes concernant le travail sur plateforme dans la région, en fournissant un aperçu des données disponibles sur la prévalence de ce type de travail, les profils des travailleurs et leurs conditions de travail.

Enfin, l'étude a identifié les réglementations, les politiques et les approches stratégiques actuelles relatives à ces nouvelles formes d'emploi, et décrit les principales orientations politiques potentielles. Ces résultats sont présentés dans le quatrième et cinquième chapitres [Chapitre 4:](#) et [Chapitre 5:](#) Principales conclusions et orientations politiques.

⁴ Cette désignation ne doit pas être interprétée comme la reconnaissance d'un État de Palestine et ne préjuge pas des positions individuelles des États membres sur cette question.

Chapitre 1: Planter le décor

Pour comprendre l'émergence de nouvelles formes de travail telles que le travail en ligne sur des plateformes numériques et hors plateformes numériques, ainsi que le travail sur plateforme sur site, il est essentiel de prendre en compte le contexte local. Le paysage macroéconomique, les conditions du marché du travail et l'environnement éducatif au sein des pays jouent un rôle essentiel dans la compréhension de la prévalence des plateformes numériques et des nouvelles structures de travail, ainsi que de leur attrait, la démographie des travailleurs et les conditions de travail. En outre, la présence d'une infrastructure numérique et l'ampleur de la numérisation dans chaque pays sont des conditions préalables fondamentales à l'expansion de ces modalités de travail numérique. Ce chapitre offre une vue d'ensemble de ces facteurs contextuels, formant la base pour comprendre les dynamiques régionales et les variations entre les pays en relation avec l'évolution du paysage du travail.

Principaux indicateurs économiques

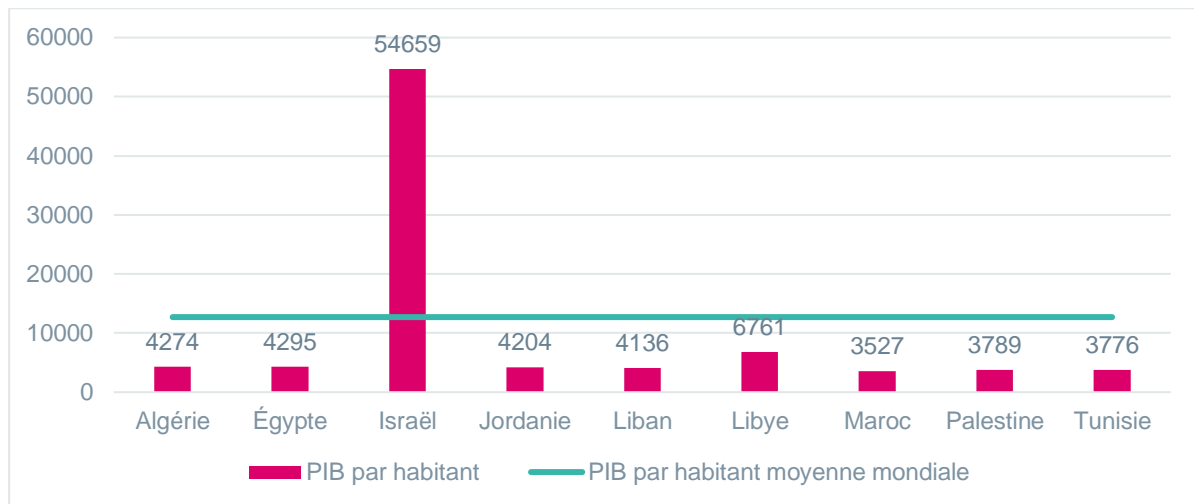
Les pays de la région du SEMED présentent différents degrés de développement économique, ont des économies différemment structurées et ont fait face à différents défis économiques au cours des dernières années. Dans l'ensemble, la région a été confrontée à des problèmes tels que des taux de chômage élevés, une forte inflation et des investissements directs étrangers limités. La pandémie de COVID-19 a encore exacerbé ces problèmes, entraînant des perturbations dans le commerce, le tourisme et l'activité économique en général. En outre, les perspectives macroéconomiques de la région restent influencées par des facteurs mondiaux tels que la guerre en Ukraine, des conflits régionaux comme ceux de Palestine et de Libye, ainsi que par des dynamiques politiques locales.

La structure économique des pays SEMED présente une grande diversité. Les services dominent la composition du PIB du Liban (94%), d'Israël (72%), de la Jordanie (61%), de la Tunisie (60%), de la Palestine (60%), du Maroc (52%), de l'Égypte (51%) et de l'Algérie (42%). À l'inverse, la Libye a une part relativement faible de services dans son PIB (26%) (The World Bank, n.d.a). Le secteur des services a connu une tendance à la hausse dans la région, tandis que l'agriculture a diminué dans sa part du PIB. À l'exception de l'Algérie, du Maroc et de l'Égypte, où l'agriculture représente environ 11 % du PIB, la part de l'agriculture dans le PIB de la région est généralement faible (Banque mondiale, n.d.b). La Libye (80 %) et l'Algérie (42 %) ont la part la plus élevée de contribution industrielle au PIB (Banque mondiale, n.d.c), en raison de leur dépendance significative à l'égard des exportations d'hydrocarbures, ce qui rend leur PIB très dépendant des marchés mondiaux de l'énergie (International Trade Administration, 2023).⁵

Les niveaux de revenus dans la région SEMED sont également divers, et la plupart d'entre eux restent inférieurs à la moyenne mondiale. Selon la classification des niveaux de revenus de la Banque mondiale, le Maroc, l'Algérie, la Tunisie, l'Égypte et la Palestine sont considérés comme des pays à revenus moyens inférieurs, tandis que la Jordanie et la Libye sont classées comme des pays à revenus moyens supérieurs (Hamadeh et al., 2022). Israël est classé parmi les pays à revenu élevé, avec un PIB par habitant de 54 659 USD, soit plus de huit fois celui de la deuxième économie de la région, la Libye. Les autres pays SEMED ont un PIB par habitant allant d'environ 3 527 USD au Maroc à 4 295 USD en Égypte - tous nettement inférieurs à la moyenne mondiale de 12 702 USD par habitant (voir figure ci-dessous) (Banque mondiale, n.d.d).

⁵ La Libye traverse une grave crise politique, avec deux gouvernements rivaux dans différentes parties du pays qui luttent pour le contrôle des ressources en hydrocarbures, principal produit d'exportation du pays. La situation politique menace de déboucher sur un conflit ouvert. En outre, l'économie libyenne doit encore faire face aux conséquences du COVID-19, de la guerre en Ukraine et des inondations massives qui ont frappé le pays en 2023. Pour en savoir plus sur l'économie et la situation politique de la Libye, consultez les sites suivants: <https://www.worldbank.org/en/country/libya/overview> et <https://www.worldbank.org/en/country/libya/publication/libya-economic-monitor-september-2022>

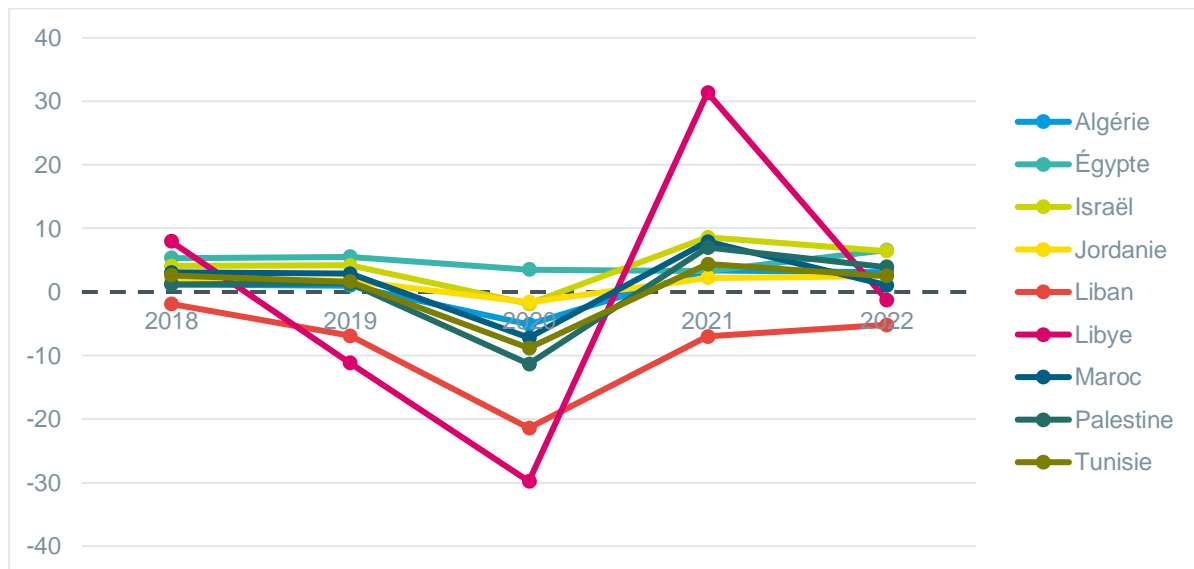
Figure 1. PIB par habitant en 2022 dans les pays SEMED (USD)



Source: Banque mondiale: Banque mondiale, s.d.d

En termes d'évolution du PIB, les pays SEMED ont suivi des trajectoires similaires, avec toutefois quelques exceptions notables (voir figure ci-dessous). Pendant le pic des blocages COVID-19 en 2020, la plupart des pays ont connu une croissance négative. Cependant, ils ont connu une reprise régulière, la croissance se stabilisant en 2022 à des taux différents, allant de 1 % au Maroc à 8 % en Israël. Deux exceptions majeures se distinguent. Tout d'abord, l'évolution du PIB de la Libye a été caractérisée par une volatilité extrême, avec des hausses et des baisses massives, principalement en raison de sa dépendance écrasante à l'égard des exportations de combustibles fossiles. Deuxièmement, le Liban a été confronté à une baisse constante et significative de son PIB au cours des cinq années observées, même si cette baisse s'est ralentie en 2021 et 2022.

Figure 2. Croissance annuelle du PIB sur une période de cinq ans dans les pays SEMED (%)



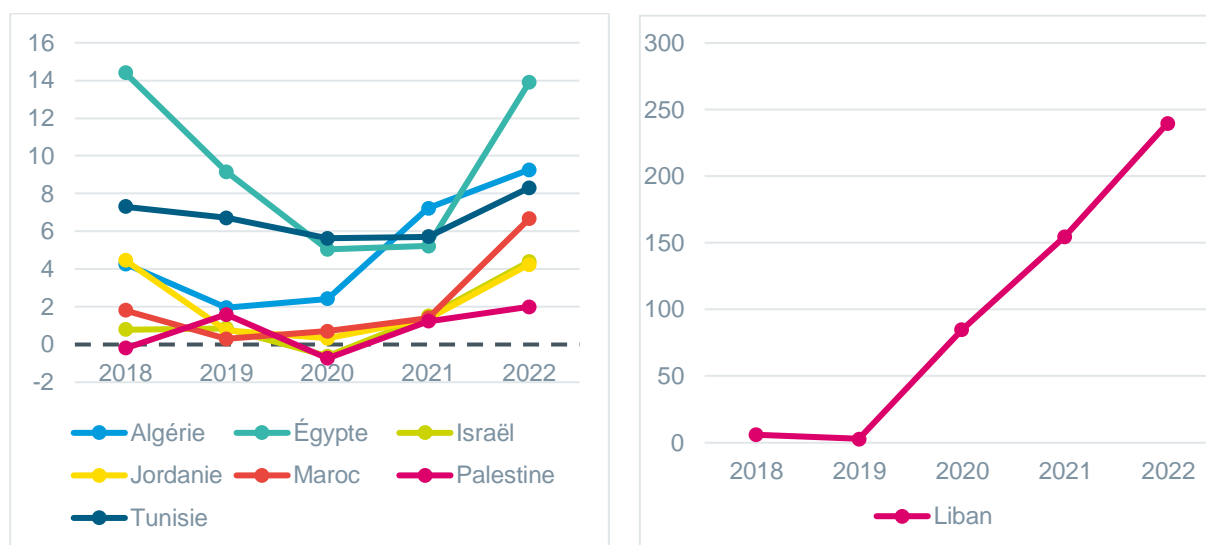
Source: Banque mondiale: Banque mondiale, n.d.e.

Note: les données pour le Liban pour 2022 étaient absentes de la base de données, et les données du Lebanon economic monitor de la Banque mondiale (The World Bank, 2022) ont été utilisées à la place.

Comme de nombreuses économies dans le monde, la région SEMED a connu une hausse de l'inflation depuis 2020, influencée par des facteurs tels que les blocages dus au COVID-19 et la guerre en Ukraine. Cependant, il existe des différences notables dans les schémas d'inflation entre les pays de la région du SEMED (voir figure ci-dessous). Le Liban fait figure d'exception, avec des taux

d'inflation extrêmement élevés qui n'ont cessé de croître depuis 2020, atteignant le chiffre stupéfiant de 240 % en 2022. L'Égypte et la Tunisie ont également connu des périodes prolongées d'inflation élevée, exacerbées par les crises mentionnées ci-dessus. L'Algérie et le Maroc, quant à eux, ont d'abord bénéficié de faibles taux d'inflation en 2019, mais ont connu des augmentations significatives au cours des deux dernières années. D'autres pays ont été confrontés à des augmentations plus modérées de l'inflation, la Palestine affichant les chiffres les plus bas, oscillant autour de 2 % en 2022. En outre, depuis la dernière mesure disponible en 2022, certains pays ont connu une inflation importante. Par exemple, l'Égypte a vu l'inflation grimper en flèche à plus de 35 % en juin 2023 (Banque centrale d'Égypte, n.d.). Par conséquent, la situation économique de la région reste instable et évolue toujours sous l'influence de chocs mondiaux majeurs tels que la guerre en Ukraine, qui a gravement affecté les prix des denrées alimentaires.

Figure 3. Taux d'inflation annuel dans les pays SEMED (%)



Source: Banque mondiale: Banque mondiale, n.d.f.

Note: Les données de la Banque mondiale concernant le Liban et la Libye en 2022 n'étaient pas disponibles. Les données tirées du Trading Economics (n.d.) ont été utilisées à la place pour le Liban.

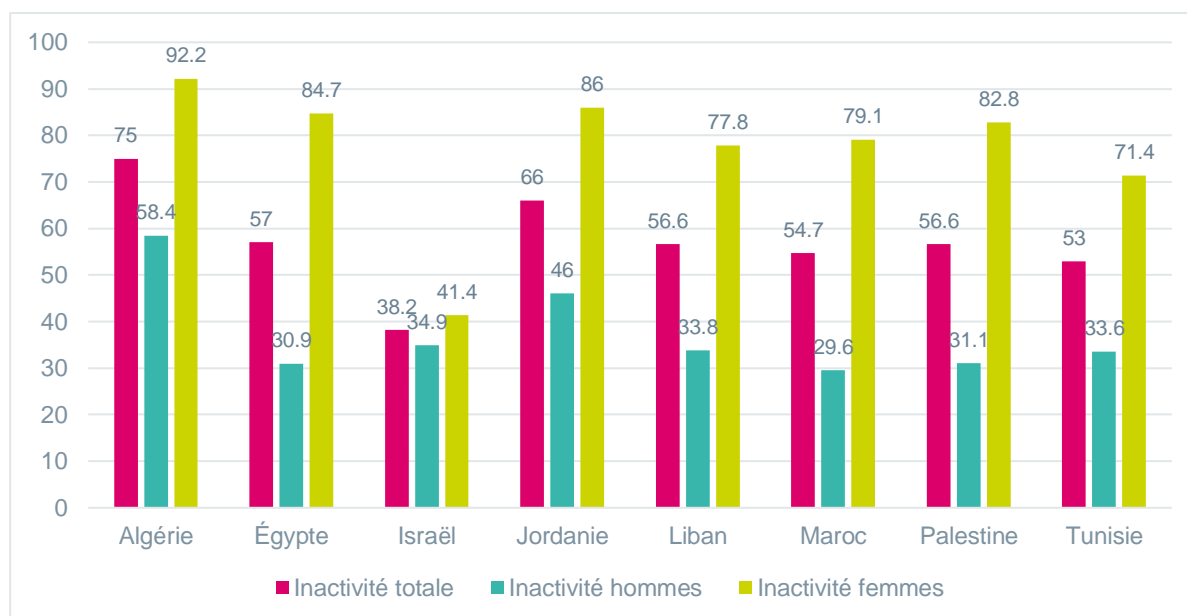
Marché du travail

Le marché du travail dans la région du SEMED, à l'exception d'Israël, est confronté à d'importants défis, caractérisé par de faibles niveaux d'activité économique et de taux d'emploi, en particulier chez les jeunes et les femmes. Cette situation peut être attribuée aux pressions démographiques et à une croissance économique "sans emploi", qui a entraîné un excédent de l'offre de main-d'œuvre par rapport à la demande, mais aussi à un faible niveau de participation des femmes sur les marchés du travail. Ce manque de participation des femmes aux marchés du travail est lié à des normes sociales, à un manque d'infrastructures adéquates et à un déséquilibre des responsabilités familiales. En outre, les possibilités d'emploi existantes sont souvent de nature informelle. L'émigration est également une tendance prédominante dans la région, en particulier chez les personnes instruites, tandis que l'afflux de réfugiés et d'immigrants n'a qu'un impact limité sur le marché du travail local (Faltz, 2021). Toutefois, il existe des différences substantielles entre les pays en ce qui concerne divers aspects des tendances du marché du travail.

Les taux d'inactivité économique dans la région sont parmi les plus élevés au monde, avec moins de 50 % de la population en âge de travailler participant activement au marché du travail en 2019. Dans des pays comme le Liban et la Tunisie, les taux d'inactivité économique sont restés élevés tout au long de la dernière décennie, tandis que d'autres pays comme l'Algérie, l'Égypte, la Jordanie, le Maroc et la Palestine ont connu de légères augmentations (Faltz, 2021). Les données de

KIESE⁶ (voir figure ci-dessous) offrent des statistiques complètes sur l'inactivité économique dans les différents pays du SEMED, à l'exception de la Libye. Ces données révèlent des différences dans les taux d'inactivité entre les pays, Israël ayant le taux le plus bas et l'Algérie le plus élevé. En particulier, les données révèlent des **taux d'inactivité disproportionnés chez les femmes par rapport aux hommes** dans tous les pays, à l'exception d'Israël. Ceci est conforme aux conclusions précédentes qui indiquent le retard global de la région en termes de participation des femmes au marché du travail (Forum économique mondial, 2022).

Figure 4. Inactivité sur le marché du travail dans les pays SEMED (%)



Source: Base de données ETF KIESE.

Note: les données des différents pays n'étaient pas toujours disponibles pour la même année. Les données pour Israël, la Jordanie, le Maroc, la Palestine et la Tunisie datent de 2021 ; les données pour le Liban datent de 2022, tandis que les dernières données disponibles pour l'Égypte et l'Algérie datent respectivement de 2020 et 2019. Les données pour la Libye ne sont pas disponibles.

Les chiffres de l'emploi dans la région SEMED présentent des variations significatives (voir figure ci-dessous). Israël a un des taux d'emploi les plus élevés, tandis que des pays comme l'Algérie, la Palestine, le Liban et la Jordanie ont les taux d'emploi les plus bas. Une tendance commune à toute la région est une disparité prononcée entre les hommes et les femmes en matière d'emploi. Dans tous les pays de la région, le taux d'emploi des femmes est inférieur à celui des hommes. L'écart entre les sexes est le plus frappant en Algérie, où seulement 4,3 % des femmes ont un emploi. De même, le taux d'emploi des femmes en Jordanie et en Palestine reste inférieur à 10 %, et il est faible dans tous les pays à l'exception d'Israël. À l'inverse, les taux de chômage sont les plus bas en Israël et en Égypte et les plus élevés au Liban, en Palestine et en Jordanie, avec des écarts significatifs entre les hommes et les femmes dans toute la région (voir la figure 6 ci-dessous). Les chiffres du chômage sont plus élevés pour les femmes dans tous les pays, à l'exception d'Israël. C'est en Algérie que le chômage féminin est le plus prononcé, les femmes étant deux fois plus susceptibles d'être au chômage que les hommes.

⁶ Les indicateurs clés sur l'éducation, les compétences et l'emploi (KIESE) sont une collection de statistiques qui font partie d'un ensemble plus large d'informations proposées par l'ETF pour permettre un examen des développements dans le domaine de l'éducation, des compétences et de l'emploi dans les pays partenaires. De plus amples informations sont disponibles à l'adresse suivante: <https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/2022-11/KIESE%2022%20Final.pdf>

Figure 5. Taux d'emploi dans les pays SEMED (%)

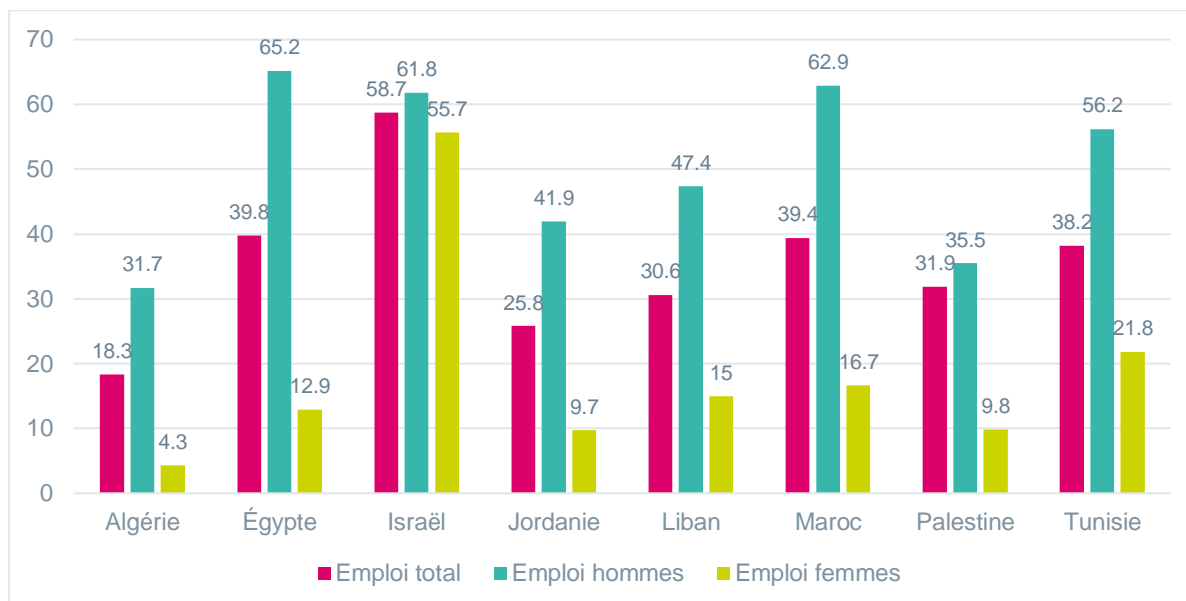


Figure 6. Taux de chômage dans les pays SEMED (%)



Source: Base de données ETF KIESE.

Note: les données des différents pays n'étaient pas toujours disponibles pour la même année. Les données pour l'Algérie, Israël, la Jordanie, le Maroc, la Palestine et la Tunisie datent de 2021 ; les données pour le Liban datent de 2022, tandis que les dernières données disponibles pour l'Égypte datent de 2020. Les données pour la Libye ne sont pas disponibles.

La région SEMED est confrontée à des taux élevés d'économie informelle, certains pays ayant la plus grande part d'emplois informels au monde (Faltz, 2021). Les taux les plus élevés d'emploi informel dans la région, hors agriculture, sont enregistrés en Égypte (59 %), au Liban (54 %), en Palestine (51 %) et en Jordanie (50 %), tandis qu'en Tunisie, le taux est plus faible, s'établissant à environ 30 %. L'emploi informel est significativement plus élevé chez les hommes dans tous les pays à l'exception du Liban (ILOSTAT, n.d.).

La région connaît des taux élevés d'émigration et d'immigration. Pendant des décennies, la région a connu un solde migratoire négatif, c'est-à-dire que le nombre de personnes quittant le pays était supérieur au nombre de celles qui y entraient. Cependant, la région est en train de devenir un

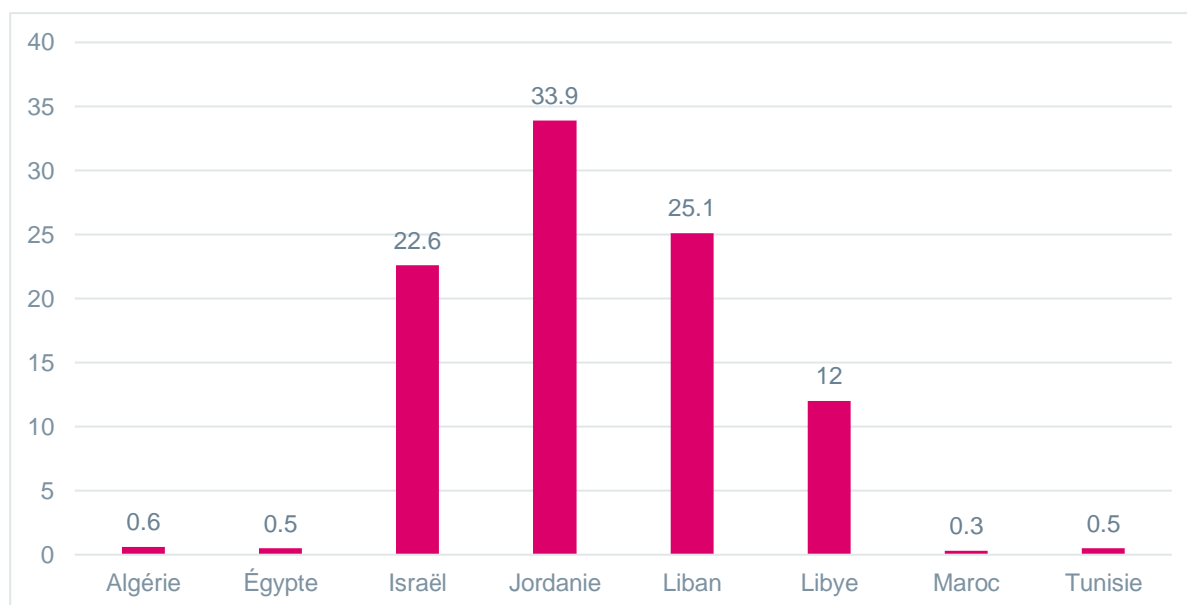
centre de transit ou un foyer permanent pour de nombreux immigrants et réfugiés (Faltz, 2021). C'est pourquoi des pays tels que la Jordanie et le Liban affichent désormais des taux d'immigration supérieurs à ceux de l'émigration.

Les pays SEMED diffèrent considérablement en termes de volumes d'émigration (OIM, 2022).

Parmi les pays SEMED, la Palestine a le taux d'émigration le plus important, avec 4 millions de Palestiniens vivant en dehors de la Palestine et 5 millions à l'intérieur. De nombreux Palestiniens vivant à l'étranger sont installés dans des pays voisins comme le Liban. L'Égypte, quant à elle, possède la diaspora la plus importante en termes de nombre absolu. Les principaux pays de destination de la diaspora égyptienne sont les pays du Golfe tels que l'Arabie saoudite, les Émirats arabes unis (EAU) et le Koweït. Ce sont également les principales destinations des émigrants jordaniens, qui représentent environ 8 % de la population. L'Algérie, le Maroc et la Tunisie ont d'importantes diasporas en France, tandis que les Libanais émigrent principalement vers des pays anglophones tels que les États-Unis, l'Australie et le Canada. Compte tenu de l'importance de leur diaspora, les pays de la région sont devenus l'un des principaux bénéficiaires des envois de fonds internationaux dans le monde. En 2020, les envois de fonds internationaux vers l'Égypte ont atteint 30 milliards d'USD, soit 8 % du PIB du pays, ce qui en fait le cinquième bénéficiaire mondial. Les envois de fonds vers le Maroc et la Tunisie représentaient environ 5 % de leur PIB national total (OIM, 2022).

L'immigration est également inégalement répartie entre les pays, la Jordanie, le Liban, Israël et la Libye accueillent des proportions importantes d'immigrants par rapport à la taille de leur population, ce chiffre atteignant 34 % dans le cas de la Jordanie (voir figure ci-dessous). La plupart des immigrants en Jordanie et au Liban sont des réfugiés, et ils viennent principalement de Syrie et d'Irak. En effet, le Liban et la Jordanie se classent parmi les cinq premiers pays d'accueil des réfugiés au niveau mondial en termes de part de la population nationale. La Libye - un autre pays avec une importante population immigrée - accueille principalement des réfugiés de Somalie, d'Irak et de Syrie. La situation en Israël est différente, car la plupart des immigrants arrivent dans le pays par le biais de programmes d'installation permanente. La majorité des immigrants israéliens viennent d'Europe de l'Est, du Maroc et d'Éthiopie (OIM, 2022).

Figure 7. Immigrants (y compris les réfugiés) en proportion de la population totale du pays (%)



Source: OIM 2022.

Note: les données pour la Palestine ne sont pas disponibles.

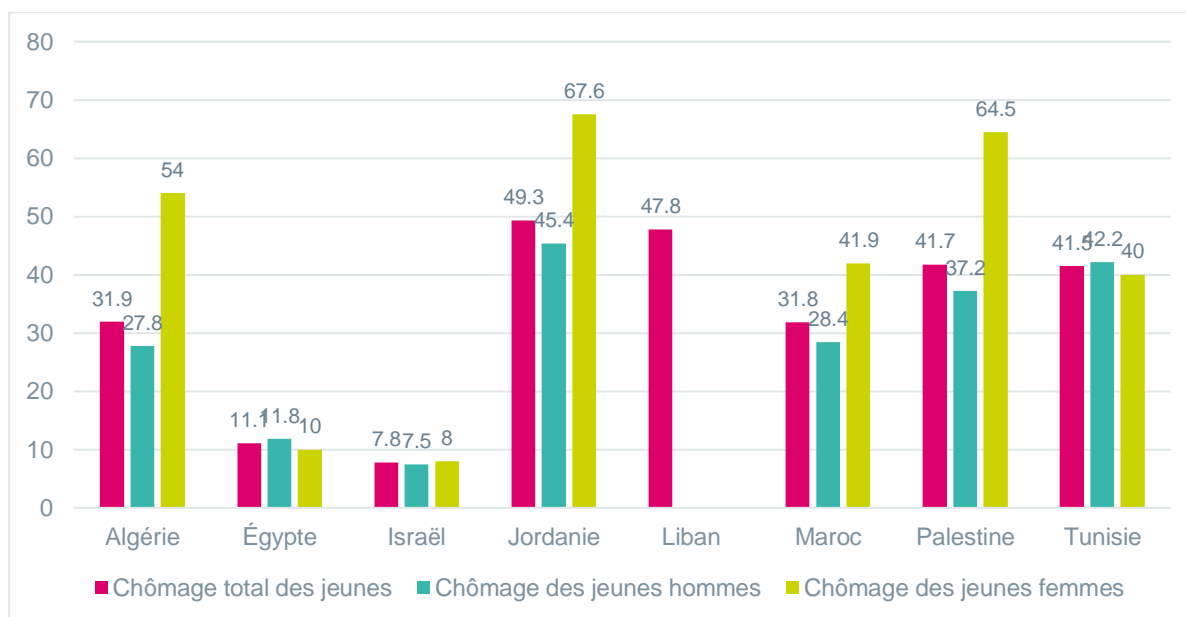
Jeunesse et éducation

La région SEMED se caractérise par une proportion exceptionnellement élevée de jeunes dans la population totale. En 2020, plus de 54 millions de personnes dans la région SEMED étaient âgées de 15 à 29 ans. Ce chiffre devrait augmenter de 8 millions de personnes supplémentaires d'ici 2030. La part des jeunes dans la population active totale varie de 22,6 % en Algérie à 33,8 % en Palestine (ETF, 2021a).

Outre la taille de sa population de jeunes, la région est confrontée à des défis pour leur offrir des opportunités d'éducation et d'emploi de qualité. Ces défis comprennent un taux de chômage élevé, un manque d'accès à l'éducation, une mauvaise qualité de l'éducation et un manque en matière de développement des qualifications pertinentes (ETF, 2021a).

Les taux de chômage des jeunes sont élevés dans tous les pays observés, à l'exception de l'Égypte et d'Israël. Les taux sont particulièrement élevés en Jordanie, au Liban, en Palestine et en Tunisie. Il existe également des différences significatives entre les sexes en matière de chômage des jeunes, avec un nombre disproportionné de jeunes femmes au chômage. Cet écart entre les sexes est le plus prononcé en Algérie, en Jordanie et en Palestine (voir figure ci-dessous). Comparés aux taux de chômage totaux (voir figure 5 ci-dessus), le taux de chômage des jeunes est nettement plus élevé. Il s'agit là d'un problème majeur pour le développement régional.

Figure 8. Part du chômage des jeunes dans la région SEMED (%)



Source: Base de données ETF KIESE.

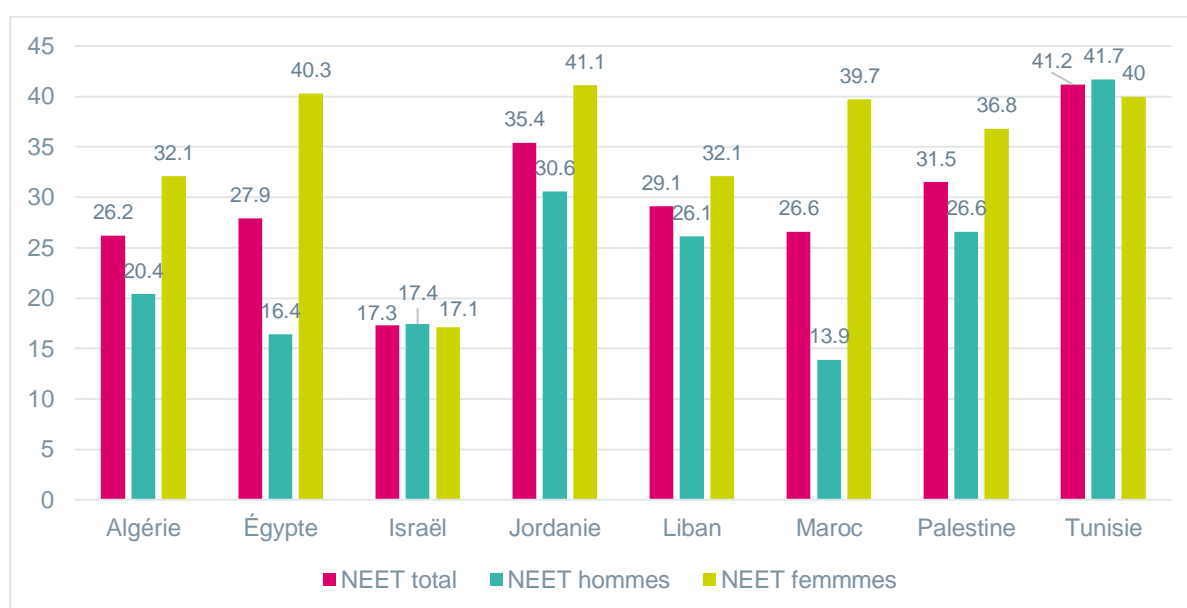
Note: les statistiques concernent les personnes âgées de 15 à 24 ans dans tous les pays, à l'exception de l'Algérie, où la tranche d'âge est comprise entre 16 et 24 ans. Les données des différents pays n'étaient pas toujours disponibles pour la même année. Les données de l'Égypte datent de 2020 et celles du Liban de 2022. Pour tous les autres pays, les données datent de 2021. Les données sur le chômage des jeunes ne sont pas disponibles pour la Libye, de même que la répartition par sexe pour le Liban.

De nombreuses raisons expliquent les niveaux élevés de chômage des jeunes dans la région. Tout d'abord, en raison de la situation macroéconomique générale, il y a un manque d'opportunités d'emploi, dû à la faiblesse du secteur privé et au rétrécissement du secteur public. En outre, la plupart des petites entreprises du marché local opèrent dans l'économie informelle et n'offrent pas d'opportunités d'emploi de qualité pour les jeunes. En général, les économies de la région SEMED sont incapables de créer suffisamment d'emplois (qualifiés) pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants sur le marché du travail. En outre, les opportunités d'emploi existantes pour les jeunes ont

tendance à être moins attrayantes, avec de mauvaises conditions de travail et un manque de sécurité et de protections sociales (ETF, 2021a).

La région SEMED est également confrontée à des défis importants en ce qui concerne le grand nombre de jeunes classés comme NEETs (ceux qui ne sont pas dans l'emploi, l'éducation ou la formation). Comme le montre la figure ci-dessous, la proportion de NEET est élevée dans tous les pays, à l'exception d'Israël, où elle s'élève à environ 17 %, tant chez les hommes que chez les femmes. À l'inverse, c'est en Tunisie que la proportion de NEET est la plus élevée, avec un chiffre dépassant les 40 %. En outre, dans tous les pays, à l'exception d'Israël et de la Tunisie, les femmes sont plus susceptibles d'être en dehors de l'éducation, de l'emploi et de la formation. Cette tendance peut être partiellement attribuée au rôle traditionnel des femmes en tant que soignantes, ce qui peut les amener à se désengager du marché du travail pour s'occuper de leur famille et de leurs tâches ménagères. Par conséquent, une part beaucoup plus importante des NEET sont des femmes instruites qui restent économiquement inactives en raison de ces responsabilités (ETF, 2021a).

Figure 9. Part des jeunes ne suivant pas d'études, d'emploi ou de formation (NEET) dans les pays SEMED (%)

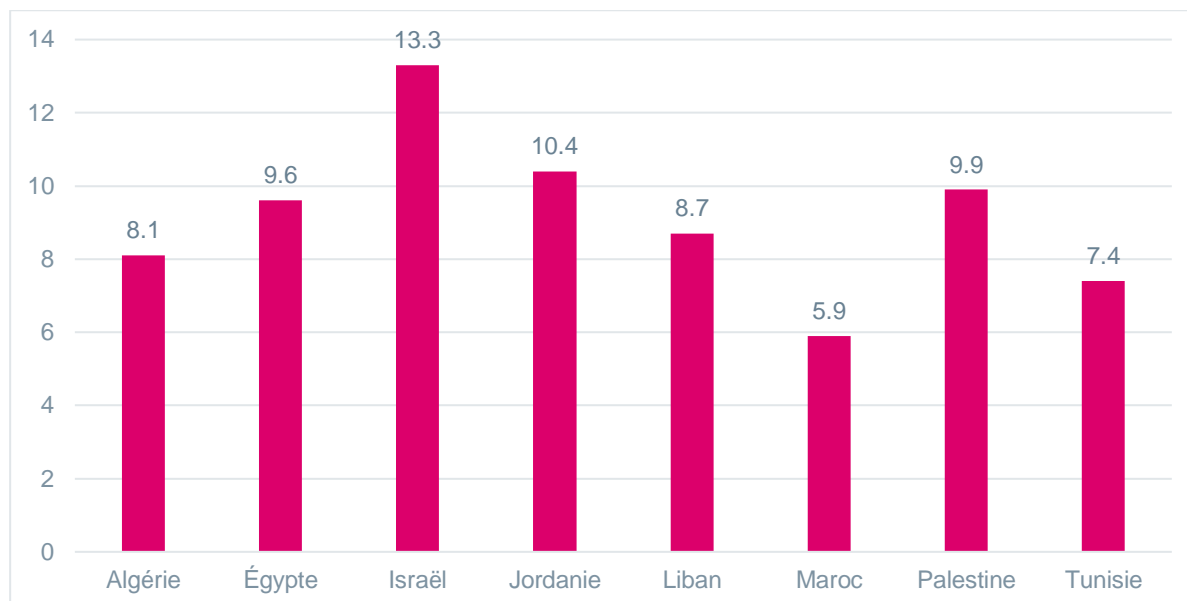


Source: Base de données ETF KIESE.

Note: les données des différents pays n'étaient pas toujours disponibles pour la même année. Les données pour le Liban datent de 2022 ; les données pour la Palestine et la Tunisie datent de 2021 ; les données pour Israël, la Jordanie et le Maroc datent de 2020 ; et celles pour l'Algérie et l'Égypte datent de 2019. Les données pour la Libye ne sont pas disponibles.

La région souffre à la fois de faibles niveaux d'éducation et d'une éducation de mauvaise qualité (ETF, 2021a). La durée moyenne de scolarisation dans la région est faible, à l'exception d'Israël, qui se distingue avec plus de 13 années de scolarisation en moyenne. Dans le reste des pays, les chiffres varient de 6 ans de scolarité au Maroc à 10 ans en Jordanie (voir figure ci-dessous).

Figure 10. Nombre moyen d'années de scolarisation dans les pays SEMED



Source: Base de données ETF KIESE.

Note: les données pour tous les pays, à l'exception de la Jordanie et de la Palestine, datent de 2019, tandis que les données pour ces deux pays datent de 2020. Les données pour la Libye n'étaient pas disponibles.

Outre la courte durée de l'enseignement dans la plupart des pays de la région, la **qualité de l'enseignement a également été qualifiée d'insuffisante**. Par exemple, les évaluations PISA pour la région indiquent des problèmes significatifs dans la qualité de l'éducation de base. Cette dernière étant cruciale pour la réussite ultérieure sur le marché du travail (Faltz, 2021). En outre, même dans le cas de l'enseignement supérieur, les qualifications sont souvent mal exploitées sur le marché du travail. Cela s'explique par le fait que les emplois proposés requièrent des compétences et des qualifications moins élevées, ainsi que par le retrait fréquent des jeunes femmes instruites du marché du travail. En général, il y a un manque d'opportunités d'emploi de qualité, même pour les personnes ayant suivi un enseignement supérieur (ETF, 2021a).

Les systèmes éducatifs de la région ne semblent pas en mesure de répondre à l'évolution de plus en plus rapide des exigences du marché du travail, ce qui entraîne des inadéquations professionnelles. L'inadéquation des compétences est l'un des principaux défis auxquels sont confrontés les décideurs politiques de la région, tant en ce qui concerne les nouveaux arrivants sur le marché du travail qui possèdent des compétences insuffisantes, qu'en ce qui concerne les compétences obsolètes de la main-d'œuvre existante. Cette situation pourrait être due à un manque de flexibilité et d'adaptation des systèmes éducatifs et professionnels aux besoins de l'environnement professionnel. Plus précisément, il y a un manque de mécanismes pertinents pour l'anticipation et l'adéquation des compétences, ainsi que pour l'orientation professionnelle et l'éducation et la formation des adultes (Jaouani, 2021 ; ETF, 2021a). Par exemple, une étude menée en Égypte a montré qu'il existe un écart considérable entre les compétences enseignées dans les universités et les compétences recherchées par les entreprises internationales. L'enquête indique qu'environ 80 % des entreprises interrogées peinent à trouver des candidats dotés des bonnes compétences, en particulier celles liées à l'analyse d'entreprise et à la transformation numérique, sans oublier les compétences non techniques (soft skills) (ETF, 2021a ; Talmage-Rostron, 2021).

L'apprentissage individuel ne semble pas compenser le déficit de compétences que les systèmes éducatifs n'ont pas été en mesure de combler, car les jeunes utilisent rarement des sources d'apprentissage en ligne pour développer leurs compétences individuellement. Par exemple, une étude de l'EFE a révélé qu'un quart seulement des jeunes Algériens avaient suivi un cours en ligne (Barry et Dandachli, 2020). Parmi ceux qui avaient suivi des cours en ligne, seuls 11 % avaient utilisé des plateformes délivrant des certificats internationalement reconnus (EFE, n.d.a).

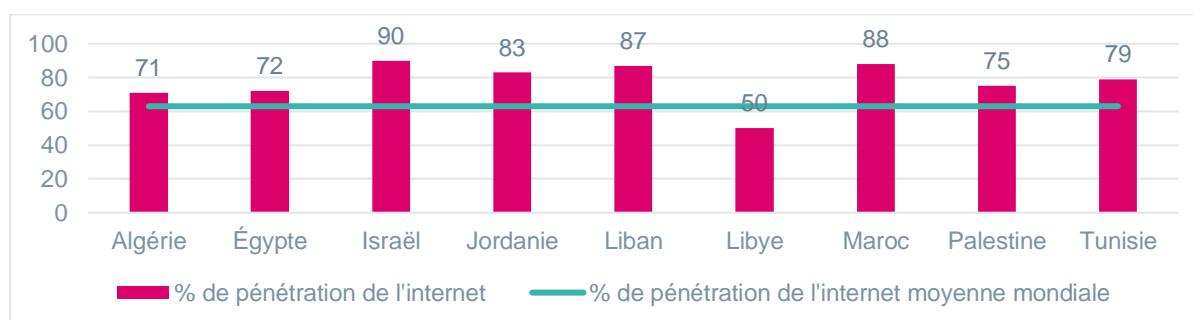
En fin de compte, la population peu qualifiée de la région reste importante (Faltz, 2021), malgré des améliorations significatives de l'accès à l'éducation, notamment en termes de couverture géographique (ETF, 2021a). Les initiatives existantes en matière de développement des compétences dans la région sont examinées plus en détail dans la section suivante [Développement des compétences et du capital humain](#).

Internet et numérisation

Pour comprendre l'émergence de nouvelles formes de travail, il est important de prendre en compte les facteurs qui facilitent la croissance de l'économie numérique et qui permettent ce phénomène. Il s'agit notamment de l'utilisation d'internet, de son débit, de l'utilisation efficace des technologies numériques, ainsi que des compétences numériques.

Des différences notables dans l'utilisation d'Internet sont apparentes entre les pays du SEMED, bien qu'en général l'utilisation d'Internet soit élevée. Dans tous les pays, à l'exception de la Libye, le pourcentage de la population utilisant internet est supérieur à la moyenne mondiale de 63% (voir figure 11 ci-dessous). Alors que dans des pays comme Israël, le Maroc et le Liban, environ 90 % de la population utilise l'internet, ce chiffre n'est que d'environ 50 % en Libye. Dans d'autres pays, le chiffre correspondant varie entre 71% et 82%. Malgré une utilisation relativement élevée d'internet, dans certains pays touchés par des conflits et de graves crises économiques, comme le Liban et la Libye, l'accès à internet est fortement limité par de fréquentes coupures d'électricité.

Figure 11. Part de la population utilisant l'internet en 2021 (%)



Source: Banque mondiale: Banque mondiale n.d.g.

Note: les données pour la Palestine datent de 2020. Les données pour la Libye n'étaient disponibles que pour 2014 ; les données pour 2022 ont donc été tirées de Datareportal (2022).

La région reste confrontée à des défis importants en ce qui concerne l'inclusion numérique des populations rurales, ce qui se traduit par **d'importantes disparités entre les villes et les campagnes en matière d'utilisation d'internet**. La connectivité limitée, le manque d'accès aux téléphones mobiles et aux ordinateurs portables, ainsi qu'une culture numérique limitée contribuent à ces disparités (PwC, n.d.). Malgré ces lacunes numériques, certains pays, comme l'Égypte, ont réalisé des progrès notables au fil du temps. Le score global de l'Égypte dans l'indice d'inclusion numérique Roland Berger a augmenté pour atteindre le chiffre record de 60 en 2020, contre 52 en 2017, ce qui en fait le troisième pays ayant le plus progressé dans le classement. Ces progrès ont été réalisés en améliorant considérablement la couverture de l'internet et en veillant à ce qu'il soit abordable.

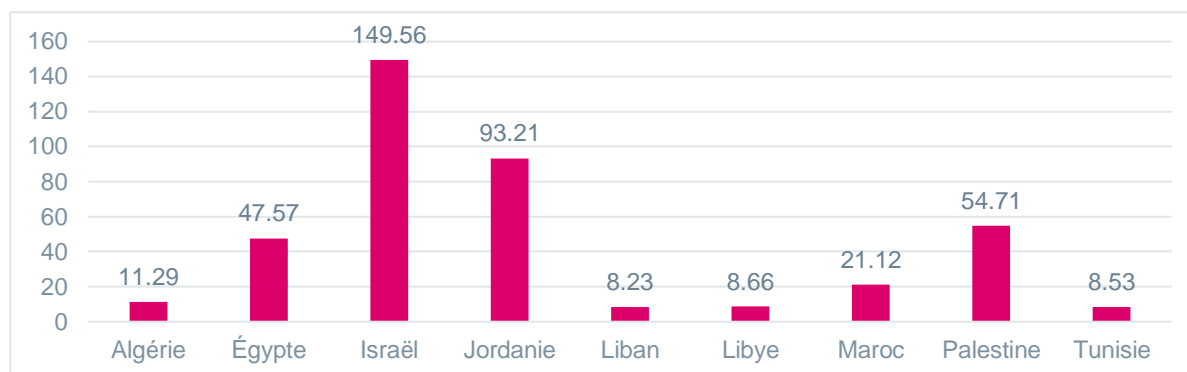
Le genre joue un rôle crucial dans l'inclusion numérique, avec un **écart considérable entre les hommes et les femmes** dans toute la région. Les femmes sont considérablement découragées à adopter la technologie numérique par rapport à leurs homologues masculins. Cet écart est le plus prononcé au Maroc, où seulement 56 % des femmes utilisent internet contre 79 % des hommes (PwC, n.d.).

Une autre **disparité importante existe entre les résidents et les immigrants et réfugiés, ces derniers ayant des taux d'accès à l'internet beaucoup plus faibles**. Cette tendance est

particulièrement visible en Jordanie, où le gouvernement s'efforce d'étendre efficacement les services numériques à une large population de réfugiés, dont beaucoup sont sans papiers (PwC, n.d.).

Malgré une utilisation moyenne élevée d'internet dans la région, sa vitesse globale reste assez faible, la plupart des pays étant mal classés dans les classements mondiaux des vitesses de l'internet (Speedtest, 2023). Cependant, il existe des disparités significatives dans les vitesses internet au sein de la région (voir figure ci-dessous). Israël et la Jordanie se targuent d'avoir des vitesses internet relativement élevées, se classant respectivement 17e et 45e au niveau mondial. L'Égypte et la Palestine se situent vers le milieu du classement mondial des vitesses internet, tandis que les autres pays se trouvent tout en bas de l'échelle.

Figure 12. Vitesse médiane de l'internet fixe à haut débit par pays en juin 2023 (Mbps)



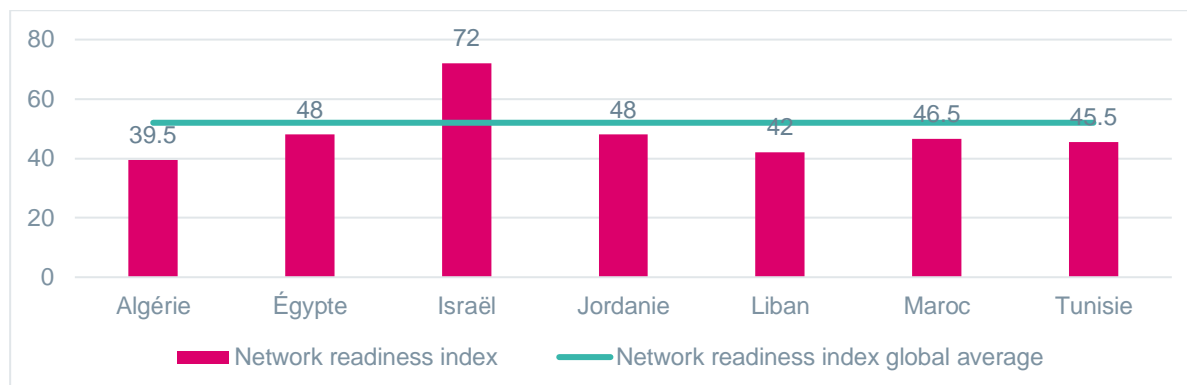
Source: Speedtest 2023.

La plupart des accès à internet dans la région sont basés sur l'internet mobile, dont le taux de pénétration est d'environ 50 % (GSMA, 2023). Cependant, **de nombreuses personnes n'ont pas accès aux ordinateurs et aux connexions fixes à large bande** nécessaires pour travailler à domicile. Par exemple, une étude récente menée en Jordanie a révélé que seulement 17 % des personnes interrogées avaient accès à un ordinateur portable ou de bureau. L'accès était particulièrement faible en dehors de la capitale, Amman.

Les capacités à tirer parti des TIC pour le développement social et économique sont inégalement réparties dans la région. Selon les indicateurs généraux NRI pour 2022⁷, la plupart des pays de la région ont obtenu des résultats inférieurs à la moyenne mondiale, à l'exception d'Israël (voir figure ci-dessous). Cela indique que la région doit encore rattraper son retard pour se doter des capacités nécessaires à l'optimisation des avantages de l'économie numérique.

⁷ L'indice de préparation au réseau (NRI) est un outil d'évaluation utilisé pour mesurer et évaluer l'état de préparation général et la capacité des pays à tirer parti des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour le développement économique et social. Le NRI est composé d'un ensemble d'indicateurs qui reflètent divers aspects de l'infrastructure des TIC, des compétences numériques, de l'environnement réglementaire et de l'utilisation des TIC par les particuliers, les entreprises et les pouvoirs publics.

Figure 13. Indice de préparation des réseaux dans la région SEMED en 2022



Source: Indice de préparation du réseau n.d.

Bien qu'il n'existe pas de données concluantes concernant les compétences numériques dans la région, **une pénurie de capital humain numérique est évidente**. Le marché du travail régional n'a pas encore remédié à sa grave pénurie en matière de compétences numériques, ce qui entrave son potentiel de croissance (Blom et al., 2020a). Par exemple, une enquête réalisée en 2020 par PwC auprès des chefs d'entreprise de la région a mis en évidence la pénurie de compétences numériques clés comme une menace majeure pour les entreprises (PwC, 2020). Toutefois, cette pénurie de compétences numériques semble être inégalement répartie dans la région. Des pays comme l'Égypte ont un pourcentage élevé de personnes ayant au moins des compétences numériques de base (60 %), tandis que d'autres comme l'Algérie et la Tunisie sont nettement à la traîne, avec seulement 16 % et 21 % de personnes ayant des compétences numériques de base, respectivement (Statista, 2019).

La présence de **services bancaires en ligne est** un facteur clé du développement de l'économie de plateforme. Le principal service mondial de paiement par internet, PayPal, est disponible dans tous les pays de la région, à l'exception de la Libye, du Liban et de la Palestine, tandis que TransferWise n'est accessible qu'en Égypte, en Israël et au Maroc (PayPal, n.d. ; Wise, n.d.). L'absence de services de paiement pourrait avoir un impact négatif sur le développement de l'économie de plateforme dans les pays concernés. Le manque de méthodes de paiement appropriées a souvent été mentionné comme le défi le plus pressant dans les discussions de groupe avec les freelances du Liban et de Palestine. En outre, un plus grand nombre de freelances ont cité comme obstacle les frais de commission élevés pour les transactions bancaires et le change de devises. En Palestine, les services bancaires en ligne sont particulièrement sous-développés, car la majeure partie de l'économie est basée sur l'argent liquide et l'économie informelle, avec seulement 5 % de la population utilisant des cartes bancaires (Ayyad, 2021).

Enfin, pour permettre l'adoption d'une économie de plateforme, il est essentiel d'avoir confiance dans les services numériques. Or, des recherches menées par PwC ont également montré que la **confiance dans les services numériques est particulièrement faible dans cette région**, ce qui entrave encore davantage la pénétration des technologies numériques (PwC, n.d.). Un manque notable de confiance dans les services numériques a été observé notamment en Algérie et en Tunisie.

Chapitre 2: Travail en ligne sur et hors des plateformes de travail numériques

Le travail en ligne sur des plateformes numériques et hors plateformes numériques sont deux formes différentes de travail freelance en ligne. Le freelancing en ligne est une nouvelle forme de travail qui se caractérise par un travail indépendant à distance en dehors d'une relation d'emploi et qui n'implique pas l'engagement d'un travailleur envers un client particulier à long terme. La différence entre le travail en ligne sur des plateformes et hors plateformes est que dans le premier cas, le travail est médiatisé par des plateformes numériques, tandis que dans le second, les freelances travaillent directement pour des clients sans médiation de plateforme. Ces deux formes de travail diffèrent du travail sur plateforme en local, car dans les deux cas, le travail est effectué en ligne, indépendamment du lieu. Une clarification conceptuelle plus détaillée est fournie à l'Annexe 1. Conceptualisation du travail sur plateforme et du travail indépendant en ligne.

Prévalence du travail en ligne

Le travail sur les plateformes numériques est présent dans la région SEMED depuis au moins 2009. Parmi les premières plateformes mondiales à pénétrer le marché local figurent oDesk (aujourd'hui [Upwork](#)) et [Freelancer](#). En outre, des entreprises de plateformes régionales telles que [TasmeemME](#) (établie en Jordanie en 2009), [Khamsat](#) (lancée en Égypte en 2010) et [Fiverr](#) (établie en Israël en 2010) ont été parmi les premiers acteurs régionaux.

De nombreuses plateformes mondiales sont activement utilisées par les freelances dans la région SEMED. Les **plateformes anglophones** telles que [Upwork](#), [Freelancer](#), [Guru](#), [PeoplePerHour](#) et [Fiverr](#) sont répandues dans la région. La présence de **plateformes francophones** telles que [404works](#) et [Missions freelance](#) a également été identifiée. Toutefois, ce qui caractérise le plus cette région, c'est la présence de nombreuses **plateformes locales et régionales en langue arabe**. Citons par exemple [Mostaqi](#), [Elharefa](#), [Inploy](#), [Khamsat](#) et [Taskty](#) en Égypte, [Freehali](#) et [iKhedmah](#) en Algérie, [TasmeemME](#), [Kader](#) et [Tarjim](#) en Jordanie, [Welink](#) et [Freelancer.ma](#) au Maroc, [Elancer](#) en Palestine, [B.O.T.](#) au Liban, ainsi qu'[Ureed](#) aux Émirats arabes unis.

Toutefois, selon une étude de la Banque mondiale, la région du MENA⁸ compte moins de plateformes locales de travail en ligne que d'autres régions telles que l'Amérique du Nord, l'Europe, l'Asie du Sud et de l'Est (Datta et al., 2023). Seules 3 à 4 % de toutes les plateformes au niveau mondial ont leur siège dans cette région, et les chiffres pour la région du SEMED sont encore plus faibles. En outre, dans la région du MENA, les plateformes mondiales représentent 70 % de l'utilisation des plateformes, tandis que les plateformes locales n'en représentent que 30 %.

Selon les estimations de la Banque mondiale, il y a environ 40 millions de travailleurs enregistrés sur des plateformes en ligne dans la région du MENA (Datta et al., 2023). Cela pourrait signifier qu'il y a des millions, voire des dizaines de millions de travailleurs en ligne enregistrés dans la région du SEMED. Toutefois, ce chiffre n'est qu'une estimation mathématique approximative. En outre, l'étude conclut que seul un tiers environ de tous les profils enregistrés dans le monde pourrait être actif⁹. Cela signifie néanmoins qu'il pourrait y avoir des millions de travailleurs actifs dans la région du SEMED¹⁰.

⁸ MENA fait référence à la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord, qui est une région plus large que SEMED. Outre les pays SEMED, cette étude de la Banque mondiale inclut également les pays du Golfe, la Syrie, l'Irak et l'Iran.

⁹ Les travailleurs actifs sont ceux qui ont accompli des tâches sur une plateforme de travail en ligne, tandis que les utilisateurs inactifs sont ceux qui ont seulement enregistré des profils, mais n'ont pas d'historique de travail sur ces plateformes.

¹⁰ Cette recherche a produit des estimations nettement plus élevées que les études précédentes parce qu'elle a inclus les plateformes locales et régionales en langue arabe et parce que les projections ont été faites sur la base des pays qui comptent le plus grand nombre de travailleurs en ligne dans la région.

En revanche, nos recherches sur trois plateformes ciblées, décrites plus loin dans cette section, montrent des taux d'activité nettement inférieurs.

Boîte 1. Sources de données pour les plateformes en ligne

La collecte de données précises sur la prévalence du travail sur plateforme en ligne et du travail en freelance s'avère difficile en raison de la difficulté d'obtenir des données en ligne agrégées provenant de différentes plateformes et de l'absence de telles données dans les registres statistiques nationaux. Aucun des gouvernements de la région ne collecte de statistiques complètes sur le travail sur plateforme en ligne. Cependant, la triangulation des données peut offrir des indications précieuses sur les tendances émergentes.

Afin de fournir une vue d'ensemble des caractéristiques du travail sur les plateformes en ligne dans la région du SEMED et de comparer les économies de cette région entre elles, nous avons utilisé deux sources de données complémentaires, qui utilisent toutes deux des données collectées automatiquement sur les plateformes numériques:

- **Les données ont été collectées automatiquement pour cette étude spécifique, comme décrit dans l'annexe 2.** Elles donnent un aperçu du nombre de travailleurs enregistrés et actifs, des professions des travailleurs, des écarts entre les hommes et les femmes et des rémunérations pour chacun des pays du SEMED. La collecte des données a eu lieu en mars 2023 et a consisté à récupérer des données sur le web à partir de plateformes numériques de travail en ligne. Les données ont été collectées à partir des profils des travailleurs inscrits sur les plateformes Freelancer.com, Guru.com et PeoplePerHour. Les profils récupérés fournissent des informations sur le nombre de travailleurs inscrits et actifs sur les plateformes, le sexe et les taux horaires, ainsi que des données non disponibles dans d'autres sources telles que l'OLI. Pour plus d'informations, voir l'annexe 2.
- L'indice du travail en ligne (OLI) a été développé par l'Oxford Internet Institute. L'ensemble de données OLI utilisé fournit un aperçu longitudinal de l'évolution du nombre de travailleurs actifs de neuf économies SEMED de juin 2017 à juin 2023. Ce rapport s'appuie également sur un ensemble de données OLI qui contient le nombre de projets postés sur les plateformes de huit pays SEMED de juillet 2016 à juin 2023 (à l'exception de la Libye). L'OLI mesure l'offre et la demande de main-d'œuvre freelance en ligne à travers les pays et les professions en suivant le nombre de projets et de tâches sur les plateformes en temps réel. Ses données iLabour sur les travailleurs se concentrent sur cinq grandes plateformes de travail en ligne: Upwork, Fiverr, Freelancer.com, PeoplePerHour et MTurk. Chaque plateforme est échantillonnée chaque jour pour le pays d'origine de chaque travailleur, sa catégorie professionnelle et la date à laquelle il a réalisé son dernier projet. Ces échantillons sont ensuite pondérés par le nombre de travailleurs inscrits sur chaque plateforme, afin de calculer le nombre total de travailleurs actuellement actifs sur toutes les plateformes. Les ensembles de données sont partagés publiquement. Un travailleur "actif" est une personne qui a réalisé un projet au cours des 28 derniers jours.

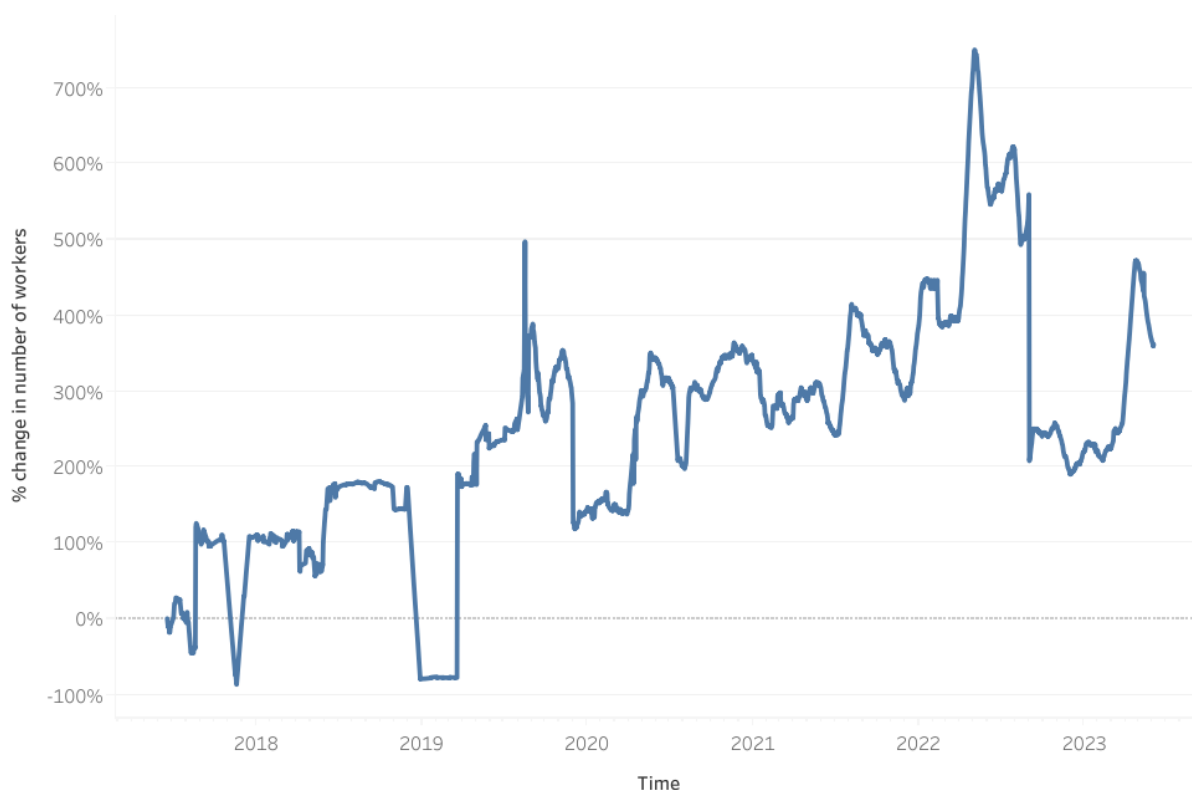
Bien que les chiffres provenant des deux sources susmentionnées ne soient pas directement comparables, en raison de la sélection différente des plateformes numériques de travail utilisées, ils se complètent pour donner un aperçu du volume et de la répartition régionale du travail sur les plateformes, ainsi que des profils professionnels des travailleurs.

Les données de l'OLI (voir l'encadré ci-dessus) suggèrent que l'activité totale de travail sur plateforme dans la région SEMED représentait environ **3,21 % de la part mondiale totale** sur les principales plateformes de langue anglaise au cours de la période comprise entre 2017 et 2023 (Online Labour Observatory, 2020b). Cela signifie que les freelances de la région SEMED représentent 3,21 % du nombre total cumulé de travailleurs actifs sur ces plateformes par jour au cours de cette période de six ans¹¹. Les données longitudinales illustrent une **croissance notable et régulière de l'activité des travailleurs des plateformes à distance** au cours de la même période (voir figure ci-dessous). Cette croissance s'est accompagnée de fréquentes hausses et baisses d'activité, ce qui indique une

¹¹ Les travailleurs actifs par jour sont additionnés pour une période de six ans, de sorte que les mêmes travailleurs sont comptés plusieurs fois. Ce chiffre ne représente donc pas un nombre absolu de travailleurs, mais plutôt une part de l'activité des travailleurs.

demande variable de travail sur les plateformes en ligne. Notamment, la croissance a atteint un pic d'environ 750 % par rapport au niveau de référence, à la fin de l'année 2022. Toutefois, cette croissance n'a duré que peu de temps et a été suivie d'une baisse significative de l'activité des travailleurs. Ce schéma de croissance et de chute suit approximativement la courbe de l'activité mondiale des travailleurs mesurée par l'OLI, ce qui indique que ces changements sont probablement dus à l'évolution de la demande mondiale de travail sur les plateformes en ligne.

Figure 14. Pourcentage de variation du nombre de travailleurs actifs dans le SEMED de 2017



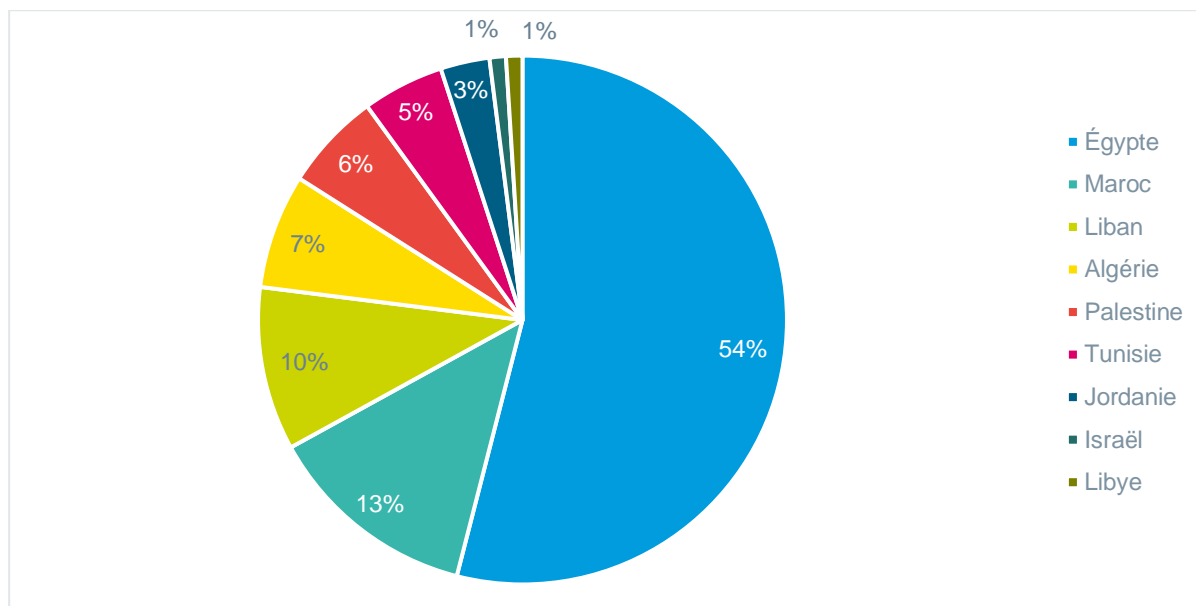
Source: Observatoire du travail en ligne 2020b, consulté en juin 2023 Observatoire du travail en ligne 2020b, consulté en juin 2023.

Note: les chiffres indiquent la variation en pourcentage du nombre de travailleurs de plateforme actifs par jour depuis la date de début au printemps 2017.

Selon l'OLI, il existe des **différences significatives dans les tendances de l'activité de travail sur plateforme dans les différents pays**. Alors que des pays comme l'Algérie, l'Égypte, la Jordanie, le Maroc, la Palestine et la Tunisie ont connu une croissance de l'activité de travail sur plateforme au cours de cette période, le volume de travailleurs actifs sur plateforme a baissé ou est resté stagnant en Israël, au Liban et en Libye.

La majeure partie de la croissance du travail sur les plates-formes en ligne a été tirée par les travailleurs de plates-formes en ligne en Égypte, car ce pays est clairement le leader régional en termes de nombre absolu de travailleurs de plates-formes actifs. Cela peut s'expliquer par le fait que la population égyptienne est nettement plus élevée et économiquement plus active que celle des autres pays du SEMED. Selon les données de l'OLI, plus de la moitié de l'activité des travailleurs de la région SEMED sur les principales plateformes mondiales provient de l'Égypte (voir figure 15). En juin 2023, l'Égypte avait également la 9e plus grande part de freelances actifs dans le monde, représentant une part de 1,74 % des freelances au niveau mondial au cours de la période de six ans mesurée (2017-2023).

Figure 15. Répartition de l'activité des travailleurs par pays SEMED de 2017 à 2023



Source: Observatoire du travail en ligne 2020b: Observatoire du travail en ligne 2020b.

Remarque: ces données n'indiquent pas le nombre de travailleurs. Elles montrent plutôt les proportions des nombres agrégés de travailleurs actifs par jour pour chaque pays SEMED du printemps 2017 au printemps 2023.

L'analyse des données collectées automatiquement pour cette étude montre la même tendance. Les Égyptiens constituent le groupe de travailleurs le plus nombreux - tant inscrits qu'actifs - sur les trois plateformes analysées (Freelancer, Guru et PeoplePerHour), comme l'illustrent les figures ci-dessous. En termes de **nombre de travailleurs inscrits**, l'Égypte est suivie par le Maroc et l'Algérie, tandis qu'Israël, la Jordanie, le Liban, la Palestine et la Tunisie affichent des chiffres comparables. La Libye est clairement à part, avec le plus petit nombre de travailleurs enregistrés. La **répartition des travailleurs actifs**¹² ressemble à ces chiffres, à l'exception majeure de la Palestine, qui se targue d'être le troisième plus grand nombre de travailleurs actifs.

L'analyse présentée dans la suite de ce rapport ne sera basée que sur les profils de travailleurs actifs. Cela s'explique par le nombre élevé de profils enregistrés mais inactifs dans la région. Seuls 4,2 % environ de tous les profils enregistrés dans la région peuvent être considérés comme actifs. Ce faible taux d'activité peut s'expliquer par l'offre excédentaire de main-d'œuvre sur les plateformes numériques, mais aussi par les obstacles potentiels à l'obtention d'un emploi auxquels sont confrontés les travailleurs de la région SEMED en particulier.

¹² Les travailleurs actifs sont un sous-groupe de tous les travailleurs enregistrés qui comprend les personnes ayant effectué au moins une tâche sur les plateformes observées. Souvent, la majorité des travailleurs enregistrés sur une plateforme n'ont jamais effectué de travail.

Figure 16. Nombre de comptes de travailleurs enregistrés par pays (mars 2023)

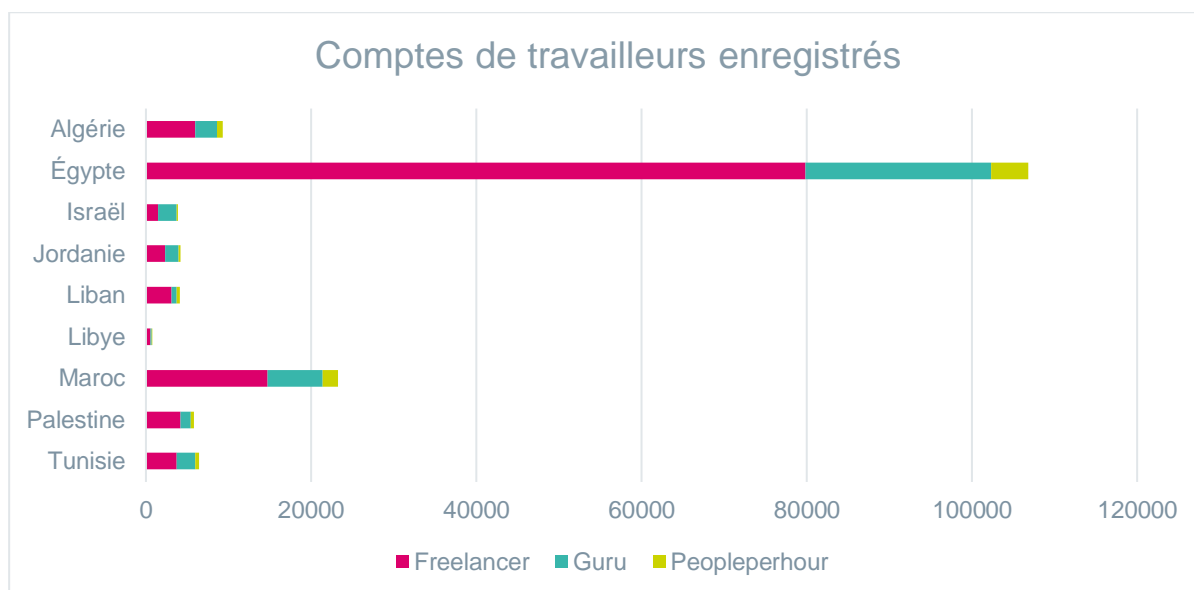
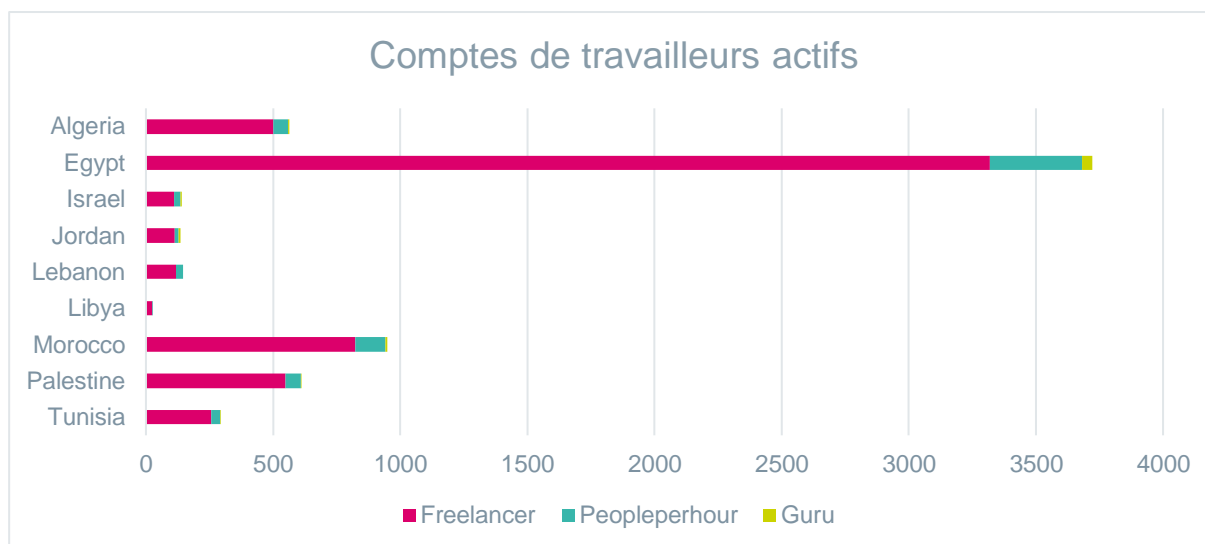


Figure 17. Nombre de comptes de travailleurs actifs par pays (mars 2023)



Source: données collectées automatiquement auprès de Freelancer, Guru et PeoplePerHour en mars 2023, et élaborées pour l'ETF.

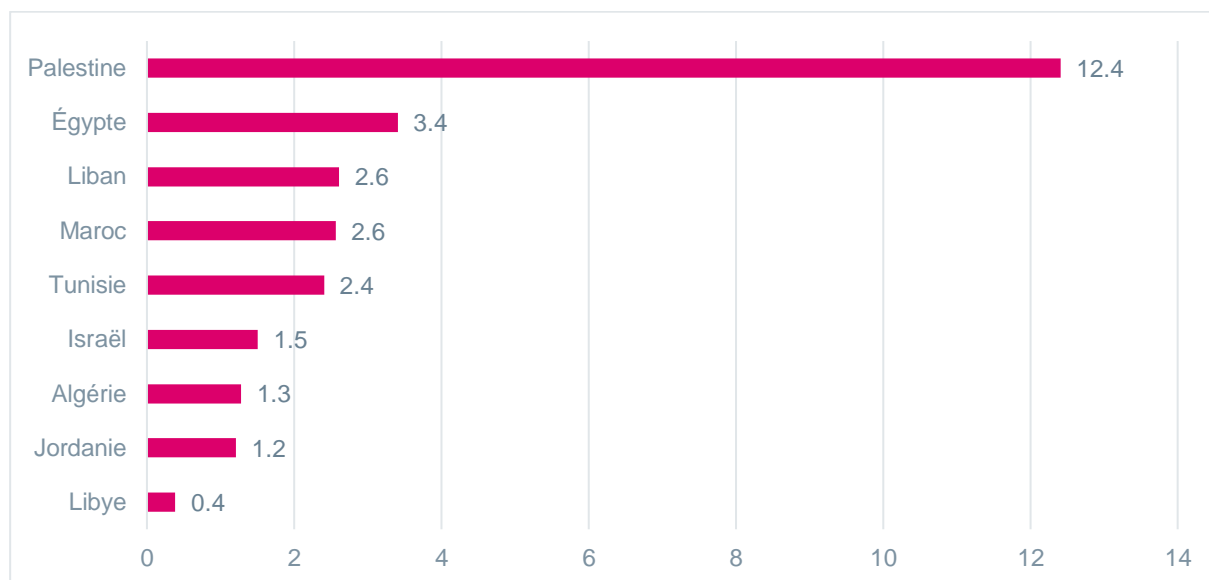
Remarque: le nombre réel de travailleurs peut varier parce qu'une même personne peut avoir un compte sur plusieurs plateformes ou que certains comptes peuvent être utilisés par plus d'un travailleur indépendant.

Le nombre absolu de travailleurs de plates-formes n'est pas le meilleur indicateur pour comparer la popularité du travail de plates-formes entre les pays. En effet, les **économies SEMED ont des tailles de population très différentes**, allant de 109 millions de personnes en Égypte à moins de 5 millions en Palestine (The World Bank, n.d.h).

L'examen du nombre de **profils de travailleurs actifs par habitant** peut donner une meilleure idée de l'importance du travail sur plateforme dans les différents pays du SEMED. La figure ci-dessous montre que la Palestine est le leader absolu en termes de nombre de travailleurs actifs sur des plateformes en ligne par habitant, avec plus de trois fois plus de travailleurs par habitant que l'Égypte, qui arrive en deuxième position. Ce nombre élevé de travailleurs palestiniens peut s'expliquer (entre autres) par le manque d'autres possibilités d'emploi. Par exemple, des recherches antérieures montrent que les possibilités d'emploi pour les diplômés en TIC en Palestine sont extrêmement faibles

au niveau national, ce qui explique pourquoi ils optent pour le travail en freelance sur des plateformes mondiales (Banque mondiale, 2021). Le processus de recherche d'emploi pourrait également avoir été facilité par d'importants programmes soutenant le travail sur des plateformes en ligne (voir la section. Les chiffres pour la Libye sont les plus bas de la région.

Figure 18. Nombre de comptes de travailleurs actifs pour 100 000 habitants (mars 2023)



Source: données collectées automatiquement auprès de Freelancer, Guru et PeoplePerHour en mars 2023.

Spécifiquement, **le nombre de travailleurs de plateforme par habitant identifié dans la région est nettement inférieur à celui des études précédentes sur les Balkans occidentaux et les pays du Partenariat oriental** (ETF, 2022a). Alors que dans ces régions, le nombre de travailleurs de plateforme en ligne actifs pour 100 000 personnes s'élevait respectivement à environ 23 et 14, le chiffre correspondant pour SEMED n'est que de 2,76.¹³

La répartition spatiale des travailleurs des plateformes en ligne est également inégale dans les pays du SEMED. Selon une étude de la Banque mondiale, environ 45 % des travailleurs de la région sont concentrés dans les seules capitales (Datta et al., 2023). En Égypte, 57% des travailleurs sont basés dans la capitale du pays, Le Caire. La concentration est beaucoup plus faible au Maroc, où seulement 28 % des travailleurs sont basés à Rabat, et 46 % dans d'autres grandes villes. En Tunisie, seuls 15 % des travailleurs sont basés dans la capitale, Tunis, tandis que les autres sont répartis dans des villes plus petites et des villages. La conclusion générale de cette étude est que les travailleurs ont tendance à être plus dispersés dans les pays où les niveaux d'accès à l'internet, d'électrification rurale et de revenu par habitant sont les plus élevés.

Les plateformes analysées en profondeur dans le cadre de cette étude ne représentent qu'une fraction des plateformes utilisées dans la région SEMED. Le tableau ci-dessous indique **le nombre de travailleurs enregistrés par pays sur les plateformes identifiées comme les plus populaires dans la région SEMED** en avril 2023. Bien que les plateformes en langue arabe soient présentes dans la région SEMED, il semble que les plateformes en langue anglaise telles que Freelancer, Upwork et Guru soient utilisées par un plus grand nombre de travailleurs dans la région.

¹³ Bien que la sélection des plateformes ne reflète en aucun cas le nombre absolu de travailleurs des plateformes, ce nombre est révélateur d'une pénétration relativement faible du travail sur plateforme dans la région. Il est également important de noter que l'une des plateformes analysées est différente dans la recherche sur les pays du partenariat oriental, et que ces mesures ont été effectuées à des moments différents. Néanmoins, comme le nombre de travailleurs actifs a généralement augmenté au fil du temps, cette différence temporelle pourrait indiquer une disparité encore plus importante dans les progrès de la région SEMED.

Tableau 1. Plates-formes de travail à distance populaires dans les pays SEMED

| Plateforme | DZ | EG | IL | JO | LB | LY | MA | PS | TN |
|---|-------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|
| Nombre approximatif de comptes de travailleurs enregistrés | | | | | | | | | |
| Freelancer | 7,408 | 79,872 | 1,608 | 2,750 | 3,763 | 1,156 | 14,740 | 4,997 | 4,502 |
| Guru | 3,137 | 26,458 | 2,552 | 1,860 | 760 | 172 | 8,038 | 1,484 | 2,678 |
| PeoplePerHour | 697 | 4,505 | 202 | 287 | 386 | 48 | 1,905 | 422 | 421 |
| Shoghlonline* | 258 | 3,375 | / | 321 | 63 | 27 | 261 | 603 | 57 |
| Ureed* | 110 | 2,681 | / | 503 | 186 | / | 124 | 149 | 59 |
| Dribble | 207 | 1,040 | 306 | 61 | 35 | 5 | 483 | 52 | 102 |
| Hubstaff Talent | 126 | 776 | 180 | 71 | 128 | 11 | 283 | 56 | 175 |
| Nombre d'évaluations*** | | | | | | | | | |
| Upwork* | 4,946 | 46,863 | 4,874 | 1,533 | 3,176 | / | 8,834 | 10,172 | 6,507 |
| Freelancer | 5,831 | 50,990 | 779 | 1,213 | 2,244 | 397 | 10,553 | 7,212 | 5,497 |

Source: sites web des plateformes, examinés par le PPMI en mars 2023.

* D'après les résultats de la recherche documentaire, les travailleurs des plateformes de la région SEMED sont actifs sur un plus grand nombre de plateformes. Cependant, certaines plateformes ne fournissent pas le nombre exact de travailleurs. Les plateformes de langue arabe Mostaq et TasmeemMe, mais aussi la plateforme israélienne de langue anglaise Fiverr, en sont des exemples notables.

** Shoghlonline et Ureed sont des plateformes en langue arabe, tandis que les autres plateformes ci-dessus sont en langue anglaise.

*** Le nombre d'évaluations représente le nombre de commentaires de clients reçus par les travailleurs de la plateforme et sert de mesure indirecte pour le nombre de tâches accomplies sur la plateforme. Upwork ne fournissant pas d'informations sur le nombre de travailleurs inscrits, seul le nombre d'évaluations est indiqué pour cette plateforme.

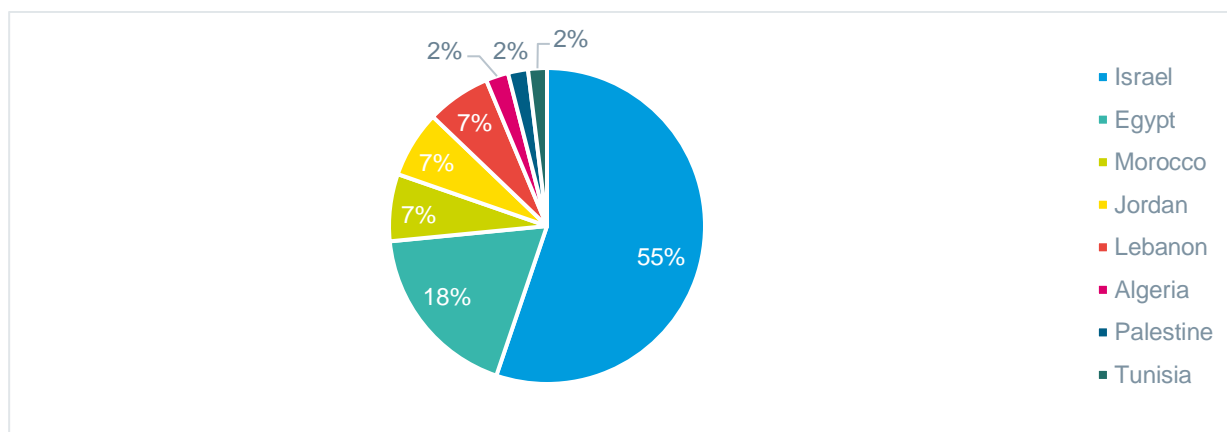
Lors de recherches précédentes sur les Balkans occidentaux et les pays du Partenariat oriental, Upwork était de loin la plateforme la plus utilisée (ETF, 2022a ; ETF, 2021b). Bien que le nombre de travailleurs de la plateforme en ligne ne soit pas disponible sur le site web d'Upwork, nous avons pu comparer le nombre d'avis de clients pour Upwork et Freelancer. Cette comparaison indique notamment que les freelances de la région SEMED ont effectué un nombre similaire de tâches sur chacune de ces plateformes. Upwork, avec 86 905 avis, ne devance que de peu Freelancer en termes de popularité, qui compte 85 143 avis. En termes de freelances inscrits, Freelancer est la plateforme la plus populaire avec 120 796 freelances inscrits, tandis que Guru est en deuxième position avec 47 139.

Les freelances de la région SEMED trouvent du travail en ligne et sur plateforme par le biais de différents canaux. Il s'agit notamment d'annonces en ligne, de groupes de médias sociaux professionnels, mais aussi de relations personnelles. Dans le cas du travail en ligne hors plate-forme, les offres d'emploi peuvent être annoncées sur des sites de médias sociaux tels que Facebook (par le biais de groupes tels que Freelancer Maghreb Countries¹⁴) ou LinkedIn, ainsi que sur des sites d'emploi/plateformes de recrutement tels que Wuzzuf. Toutefois, le bouche à oreille, les groupes professionnels et les recommandations d'anciens clients sont également des méthodes assez fréquentes pour trouver du travail.

¹⁴ Freelancer Pays du Maghreb: <https://www.facebook.com/groups/2956117777984257/>

Enfin, pour mieux comprendre la dynamique du travail de plateforme dans la région, il est utile d'examiner d'**où vient la demande de travail de plateforme**. Alors qu'Israël compte parmi les plus petits nombres de travailleurs de plateforme de la région, 55% de toutes les tâches de plateforme mondiales postées depuis la région proviennent de ce pays (voir figure ci-dessous). Cela correspond aux données mondiales de l'OLI, qui montrent que la plupart des **demandes de travail sur plateforme proviennent des économies plus développées, tandis que la plupart des tâches sont effectuées dans des économies moins développées** (Observatoire du travail en ligne, 2020a ; Datta et al, 2023). Le faible niveau de participation au travail sur plateforme en Israël peut être attribué à l'absence d'incitation économique forte à s'engager sur les plateformes numériques, car la rémunération disponible sur les marchés du travail en ligne n'est pas suffisamment supérieure aux salaires locaux, et ce type de travail s'accompagne de niveaux significatifs de précarité (ce point est examiné plus en détail dans la section Conditions de travail plus en détail). Dans le même temps, les plateformes peuvent offrir aux entrepreneurs israéliens - c'est-à-dire aux acheteurs de services - des opportunités significatives de trouver une main-d'œuvre à la demande abordable dans les pays à faible revenu.

Figure 19. Part de la demande mondiale de main-d'œuvre pour les plateformes provenant de la région SEMED à partir de 2016



Source: OLI: OLI.

Note: les pourcentages ci-dessus indiquent la proportion de toutes les tâches de la plateforme globale postées par des clients de la région SEMED. Les données n'étaient disponibles que pour une période allant de décembre 2016 à décembre 2022, et aucune donnée n'était disponible sur la Libye, en raison de l'absence de tâches de plateforme provenant de ce pays.

Attractivité du travail en ligne

L'attrait pour le travail en ligne sur les plateformes numériques et hors plateformes numériques est mitigé. D'une part, les travailleurs choisissent ce type de travail en raison des revenus plus élevés qu'ils peuvent en tirer, de la flexibilité et du développement des compétences, ainsi que du faible nombre d'autres possibilités d'emploi, en particulier pour les réfugiés. D'autre part, certains travailleurs ne peuvent pas travailler en freelance en ligne en raison d'un manque d'infrastructure numérique, de l'absence de systèmes de paiement internationaux dans leur pays et de barrières élevées à l'entrée pour ce type de travail ; tandis que d'autres peuvent décider d'éviter ce type de travail en raison des risques liés à de mauvaises conditions de travail et à un manque de sécurité.

Nos recherches ont permis d'identifier plusieurs facteurs majeurs qui motivent la décision d'un travailleur à s'engager dans un travail en ligne sur des plateformes numériques ou en dehors. Il s'agit notamment de **facteurs d'attraction tels qu'un revenu plus élevé, la flexibilité, le développement des compétences**, ainsi que de facteurs d'incitation tels que **l'absence d'autres possibilités d'emploi**.

L'une des raisons les plus fréquemment citées pour lesquelles les travailleurs de la région du SEMED s'engagent dans le freelancing en ligne sur ou hors des plateformes numériques est la possibilité de gagner un revenu plus élevé que par le biais d'emplois réguliers sur le marché du travail local. Dans les groupes de discussion, la possibilité de s'assurer un revenu plus élevé a été identifiée comme la motivation la plus courante pour rejoindre les plateformes de travail en ligne. Pour certains freelances, il s'agit de la principale source de revenus, tandis que pour d'autres, il s'agit d'un complément à leur salaire habituel. Non seulement les freelances de la région du SEMED peuvent gagner plus en travaillant en freelance que sur les marchés du travail locaux, mais les salaires ne sont pas plafonnés, ce qui signifie qu'ils peuvent fixer leurs propres tarifs. Il est important de noter que les travailleurs sont motivés par la possibilité d'être payés en dollars américains, ce qui est particulièrement important dans les pays dont la monnaie locale s'affaiblit, comme l'Égypte. Dans le même ordre d'idées, les freelances de la région du SEMED ont tendance à préférer les plateformes en langue anglaise aux plateformes en langue arabe en raison de la rémunération plus élevée qu'elles offrent. Toutefois, les barrières à l'entrée des plateformes en langue anglaise sont beaucoup plus élevées, c'est pourquoi les freelances commencent souvent par travailler sur des plateformes locales. Par exemple, les freelances débutants en Égypte ont tendance à utiliser des plateformes régionales moins compétitives telles que Khamsat pour construire leur portefeuille. Ensuite, ils peuvent monter en gamme en rejoignant des plateformes mondiales très compétitives telles qu'Upwork¹⁵. Une enquête menée auprès de freelances tunisiens a révélé qu'ils préféreraient travailler pour des clients français, américains et canadiens en raison de la rémunération plus élevée que celle offerte par les clients régionaux. Toutefois, 43 % des freelances interrogés travaillent encore pour des clients locaux, 38 % pour des clients étrangers et 19 % pour les deux (Open Startup International, 2021).

La flexibilité a été fréquemment citée dans les groupes de discussion comme l'une des principales motivations des personnes qui choisissent de travailler en tant qu'indépendants en ligne. Ces travailleurs apprécient à la fois la **flexibilité géographique et temporelle**. La flexibilité géographique permet aux freelances de travailler depuis n'importe quel endroit, ce qui est particulièrement intéressant pour ceux qui ont des responsabilités familiales, en particulier les femmes, qui peuvent travailler depuis leur domicile¹⁶. Certaines participantes aux groupes de discussion ont également souligné **l'incidence élevée des cas de harcèlement des femmes** sur les lieux de travail physiques, ce qui peut être évité avec les emplois en ligne. En outre, le travail indépendant en ligne élargit en principe les possibilités de travailler depuis les zones rurales et en dehors des grandes villes. La flexibilité temporelle permet aux travailleurs de déterminer leurs propres horaires de travail et d'établir un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Cette autonomie sur leurs horaires permet aux freelances de mieux gérer leurs engagements personnels et professionnels, créant ainsi une expérience de travail plus harmonieuse et plus satisfaisante. Les groupes de discussion ont indiqué que ce type de flexibilité était particulièrement bénéfique pour les étudiants, mais qu'il procurait également un sentiment d'indépendance et de liberté à tous les travailleurs.

En outre, les groupes de discussion avec les travailleurs des plateformes en ligne ont révélé que certains d'entre eux s'engagent également dans ce type de travail afin de **développer leurs compétences**, telles que le développement de logiciels, et **d'étoffer leur portefeuille professionnel** avec des projets pour des clients internationaux. C'est notamment le cas de ceux qui sont en début de carrière. D'autres ont indiqué qu'ils souhaitaient développer des compétences non techniques telles que l'amélioration de leur connaissance de la langue anglaise et leurs aptitudes communicationnelles.

Le travail indépendant en ligne peut également être **une option intéressante dans les cas où les autres possibilités d'emploi sont rares**. En période de chômage élevé ou de crises telles que la pandémie de COVID-19, le freelancing en ligne peut fournir un revenu temporaire. Par exemple, en Palestine, le freelancing en ligne a constitué une bouée de sauvetage pendant les périodes de privation totale de travail (PNUD, 2018). Par exemple, avec une liberté de mouvement limitée et peu d'opportunités sur le marché du travail local, les plateformes en ligne offrent un accès à un marché du

¹⁵ Pour en savoir plus sur la constitution d'un portefeuille via les plateformes de travail en ligne, voir le chapitre sur le [développement des compétences](#).

¹⁶ Les résultats des discussions des groupes de discussion viennent à l'appui de cette affirmation.

travail virtuel, soutenant les moyens de subsistance de nombreux Palestiniens. Souvent, le travail leur est délégué par d'autres Palestiniens par le biais de réseaux diasporiques. L'importance du freelancing en ligne dans le contexte palestinien a conduit au développement de programmes de soutien tels que Gaza Sky Geeks et Freelancing Academy, visant à affiner les compétences nécessaires au freelancing en ligne (Quinn, 2017). Ces programmes ont contribué à former les jeunes à des compétences pertinentes pour les freelances en ligne, telles que le codage, la conception et la traduction (Saliola et Cunningham, n.d.). Ces programmes ciblent principalement les jeunes de Gaza, qui sont dans une position particulièrement vulnérable par rapport au marché du travail. En général, le travail indépendant en ligne est considéré comme une alternative à l'économie locale stagnante marquée par un taux de chômage élevé dans cette enclave palestinienne, et comme une opportunité de créer de nouveaux emplois plus qualifiés. Les groupes de discussion indiquent une tendance similaire au Liban, où le travail sur plateforme en ligne est considéré comme l'une des stratégies permettant de surmonter une situation économique locale extrêmement difficile. Les freelances utilisent principalement les plateformes de travail en ligne pour avoir accès à des devises étrangères dans le cadre de la dévaluation extrêmement marquée de la monnaie locale.

De même, le freelancing en ligne peut également créer des opportunités d'emploi pour ceux qui n'ont pas accès aux marchés du travail réguliers, y compris de nombreux **réfugiés dans la région**. Par exemple, en Jordanie et au Liban, le travail informel en ligne est considéré comme une modalité d'emploi sûre pour les réfugiés syriens enregistrés auprès du HCR, car ils ont un accès très limité au travail formel (International Rescue Committee, 2016). En outre, en divisant le travail en tâches plus petites, les plateformes offrent des opportunités aux travailleurs avec différents degrés d'engagement potentiel en termes de temps, mais aussi potentiellement en proposant un environnement de travail moins discriminatoire grâce à la gestion algorithmique et en augmentant l'accès au travail pour ce groupe marginalisé. Cependant, ces opportunités pour les réfugiés sont souvent limitées par le manque de matériel informatique et de connectivité internet, ainsi que par les compétences nécessaires pour entreprendre ce type de travail (OIT, 2023).

Outre les facteurs généraux qui motivent les travailleurs de la région du SEMED à travailler sur des plateformes en ligne, la recherche a identifié quatre obstacles importants **qui entravent la participation aux marchés du travail en ligne**. Ces obstacles comprennent le **manque d'infrastructures numériques adéquates, les problèmes liés aux paiements internationaux, les barrières élevées à l'entrée et les niveaux élevés de précarité et d'insécurité**.

L'un des obstacles au travail en ligne les plus fréquemment cités est le **manque d'infrastructures numériques adéquates**. Comme indiqué dans la section précédente, l'accès à l'internet à haut débit fait souvent défaut dans cette région, en particulier dans les zones rurales. Au Liban, par exemple, l'instabilité des connexions internet s'accompagne de fréquentes coupures de courant, ce qui rend le travail en ligne extrêmement difficile. Ainsi, de nombreux travailleurs de la région ne peuvent pas s'engager dans un travail en ligne qui nécessite une connexion internet stable. Toutefois, certaines plateformes, comme Elharefa en Égypte, ont créé des espaces de coworking pour aider les personnes qui ont une connexion internet limitée à la maison (Datta et al., 2023).

En outre, de nombreux travailleurs en ligne de la région ne peuvent pas accéder aux **services de paiement internationaux** tels que PayPal et Wise (Neaime et Gaysset, 2018). C'est le cas en Algérie, en Libye et en Palestine. La situation en Palestine est particulièrement désastreuse, avec seulement 25 % de la population ayant accès ne serait-ce qu'aux services bancaires ordinaires, et certains services de paiement internationaux ne reconnaissent pas la Palestine comme un pays éligible (Economic Research Forum, 2021). Au Liban, en raison d'une crise économique endémique, le retrait d'argent auprès des banques est également problématique. Les participants aux groupes de discussion ont aussi souligné que les problèmes liés aux paiements internationaux constituaient l'un des principaux obstacles au travail des plateformes en ligne.

Les barrières élevées à l'entrée des marchés du travail en ligne empêchent souvent les travailleurs de la région du SEMED de travailler sur les plateformes de travail en ligne. En raison d'un niveau élevé de concurrence pour un nombre limité d'emplois, en particulier sur les plateformes

mondiales, il est difficile pour les freelances en ligne d'obtenir un travail sur ces plateformes sans compétences avancées et sans expérience professionnelle significative. Nos résultats montrent que cela est dû à un manque de compétences techniques nécessaires pour le travail, mais aussi à un manque de compétences non techniques telles que la valorisation de ses propres compétences (self-branding) et la négociation. Cela est particulièrement vrai dans le cas des plateformes qui appliquent un processus de sélection rigoureux, comme Toptal.

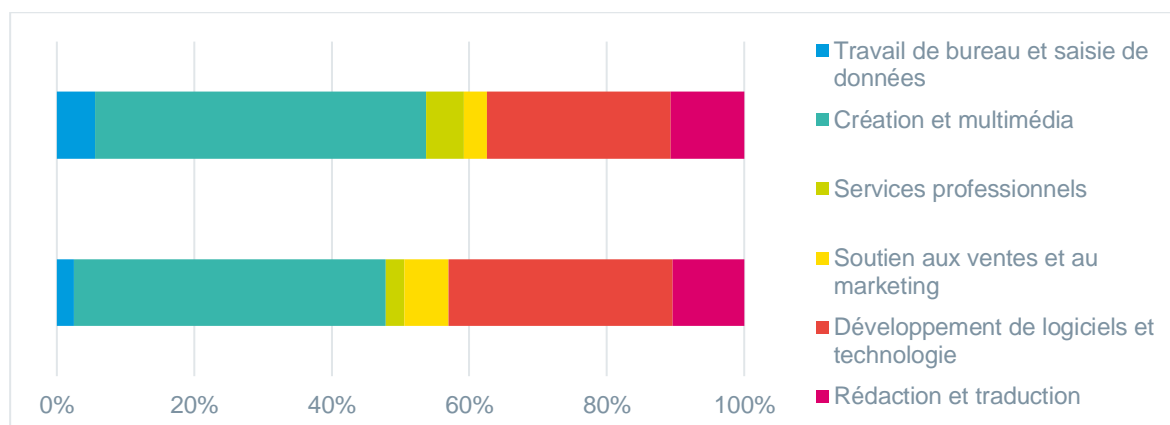
Les niveaux élevés de précarité et d'insécurité peuvent également dissuader les travailleurs de s'engager dans le travail sur les plateformes en ligne. Cette précarité est liée à l'instabilité des revenus et à l'importance du travail non rémunéré qui peut être exigé. Les freelances en ligne craignent également les comportements prédateurs et les fraudes que peuvent commettre les clients sur les plateformes en ligne. Enfin, en raison de l'absence d'un statut juridique clair dans la plupart des pays du SEMED, les freelances ne sont pas protégés par le droit du travail. Dans les cas où ils travaillent de manière informelle, ils ne bénéficient d'aucune protection juridique ou sociale.

Métiers et profils des travailleurs en ligne

La collecte automatisée de données fournit des informations sur les profils des travailleurs des plateformes dans la région du SEMED en termes de profession, de sexe et de taux de rémunération.

Les deux sources sur le travail sur plateforme à distance analysées dans ce rapport - les données collectées pour cette recherche et l'OLI - indiquent des répartitions similaires au niveau des professions parmi les travailleurs des plateformes à distance dans la région du SEMED (voir figure ci-dessous). Selon les deux sources, **la création et le multimédia sont les professions les plus fréquentes, suivies du développement de logiciels et de la technologie, ainsi que de la rédaction et de la traduction**. Les sources diffèrent en ce qui concerne l'ordre des trois catégories professionnelles restantes, bien que leurs fréquences soient similaires. Les sources diffèrent également quelque peu en ce qui concerne les proportions des professions liées à la création et au multimédia et celles liées au développement de logiciels et à la technologie. Ces différences peuvent résulter de la sélection différente des plateformes utilisées (voir ci-dessus) et des différences dans la méthodologie utilisée pour la collecte des données (par exemple, l'OLI utilise des données d'échantillon pondérées pour fournir des estimations, tandis que les données de cette étude ont été collectées sur l'ensemble de la population cible de travailleurs). Néanmoins, les deux sources de données se recoupent en grande partie et aboutissent à des conclusions similaires. Par rapport aux Balkans occidentaux et aux pays du Partenariat oriental, la région SEMED se caractérise par une proportion plus faible de travailleurs dans le domaine du développement de logiciels et de la technologie, et une proportion plus élevée dans le domaine de la création et du multimédia (ETF, 2022b ; ETF, 2021c).

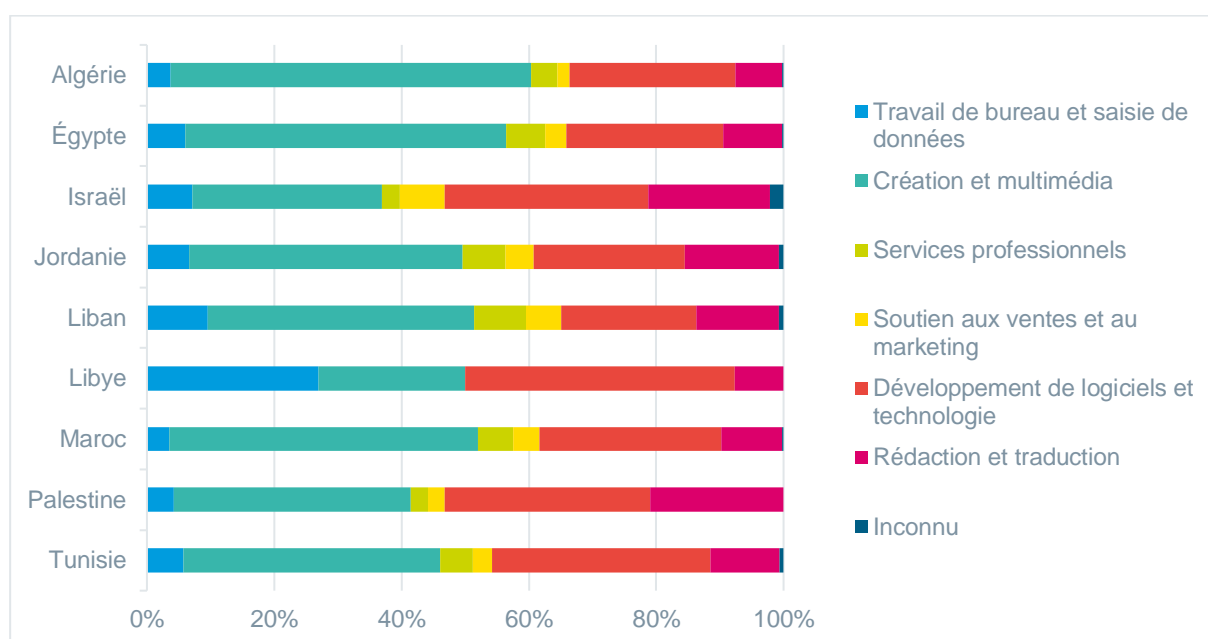
Figure 20. Professions des travailleurs actifs dans la région SEMED



Source: première ligne, données collectées automatiquement auprès de Freelancer, Guru et PeoplePerHour en mars 2023 et analysées pour l'ETF ; deuxième ligne: OLI.

La répartition des professions dans les différents pays reste similaire (voir figure ci-dessous). Les exceptions notables sont le nombre plus élevé de freelances travaillant dans les domaines du développement de logiciels et de la technologie, ainsi que de la rédaction et de la traduction en Israël et en Palestine. En outre, la Libye compte une proportion plus élevée de freelances dans les domaines du travail de bureau et de la saisie de données, ainsi que du développement de logiciels et de la technologie.

Figure 21. Professions des travailleurs actifs par pays (mars 2023)

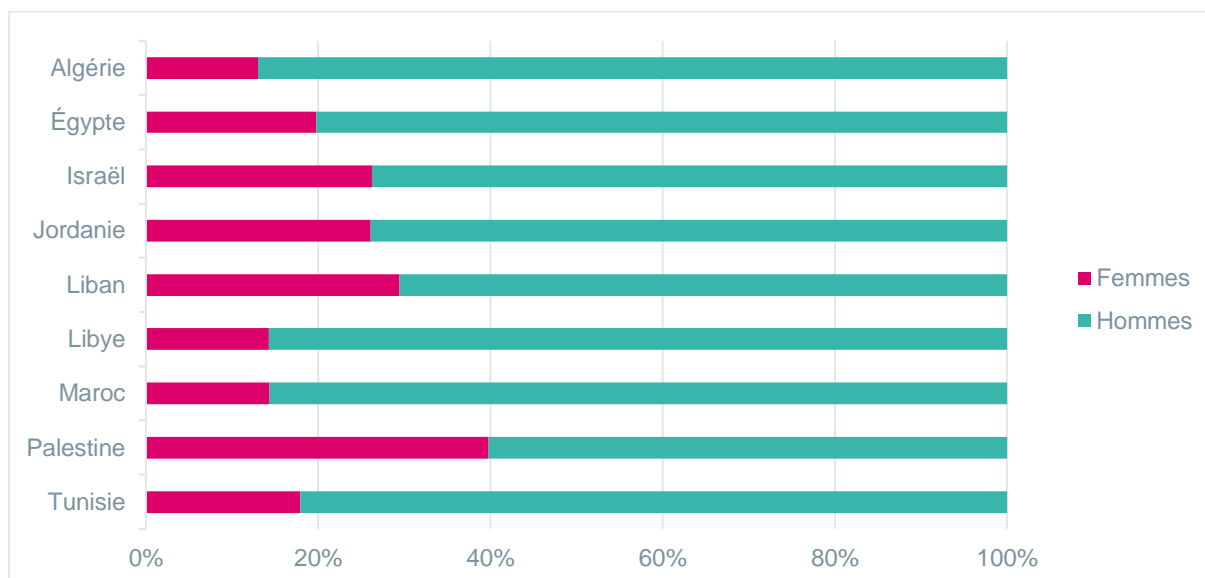


Source: données collectées automatiquement auprès de Freelancer, Guru et PeoplePerHour en mars 2023.

En outre, le fossé entre hommes et femmes dans le travail sur plateformes à distance dans la région du SEMED est assez prononcé. Les données collectées pour cette étude montrent la surreprésentation des hommes sur les plateformes dans les neuf économies du SEMED. La proportion d'hommes freelances va de 60 % en Palestine à près de 90 % en Algérie (voir figure 22 ci-dessous), avec une moyenne de 80 % dans l'ensemble de la région. Spécifiquement, plus de femmes travaillent sur les marchés du travail en ligne dans la région du Levant que dans les pays d'Afrique du Nord. La part des hommes dans le travail sur plateforme est plus élevée que dans les pays du

Partenariat oriental et des Balkans occidentaux, bien que les déséquilibres entre les sexes soient également prononcés dans ces régions (voir ETF 2021c, ETF 2022b).¹⁷

Figure 22. Sexe des travailleurs actifs par pays (mars 2023)¹⁸



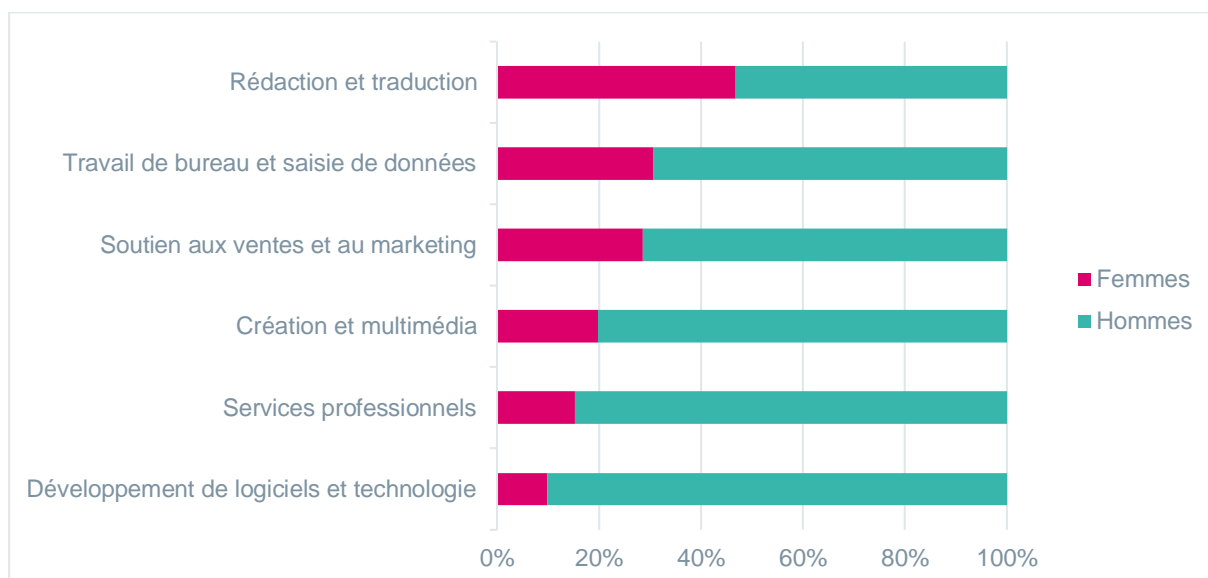
Source: données collectées automatiquement auprès de Freelancer, Guru et PeoplePerHour en mars 2023.

Comme dans les pays de l'UE, du Partenariat oriental et des Balkans occidentaux, les choix professionnels des travailleurs des plateformes dans la région SEMED varient en fonction du sexe. Parmi les travailleurs de la région SEMED, la rédaction et la traduction sont les seules professions dans lesquelles les femmes et les hommes travaillent à égalité. En revanche, le développement de logiciels et le travail technologique sont fortement dominés par les hommes, les femmes ne représentant qu'environ 10 % des travailleurs dans cette profession (voir figure ci-dessous). Cette répartition reflète la même ségrégation professionnelle que celle observée sur le marché du travail hors ligne, où les hommes ont tendance à occuper des tâches plus qualifiées et mieux rémunérées (Datta et al., 2023).

¹⁷ Ces résultats contredisent les conclusions d'une étude de la Banque mondiale), selon laquelle 56 % des travailleurs sur les marchés du travail en ligne de la région MENA sont des femmes. En comparaison, le secteur des services ne compte que 18 % de femmes. La même étude a révélé que 28% des travailleurs de plateformes en Tunisie étaient des femmes, ce qui est plus proche de nos résultats. Ces résultats peuvent différer en raison d'une sélection différente des plateformes, de la méthodologie et de la couverture régionale dans les deux études.

¹⁸ Le genre n'a pas pu être identifié pour de nombreux profils de travailleurs (environ 14 %). Cela s'explique par la difficulté de construire un algorithme capable de distinguer les noms masculins des noms féminins, mais aussi par le grand nombre de surnoms et de profils d'agences utilisés (pour plus d'informations à ce sujet, voir l'[annexe 2](#)). C'est en Algérie que la proportion de profils dont le sexe n'est pas identifié est la plus élevée (environ 30 %).

Figure 23. Sexe des travailleurs actifs par profession (mars 2023)



Source: données collectées automatiquement auprès de Freelancer, Guru et PeoplePerHour en mars 2023.

Note: les profils dont le genre n'a pas été identifié ont été exclus de cette analyse.

Les plateformes analysées dans le cadre de cette étude ne fournissent pas de données sur l'âge des travailleurs des plateformes en ligne. Cependant, la recherche au niveau national indique que les **travailleurs des plateformes en ligne dans tous les pays du SEMED sont majoritairement jeunes**. Par exemple, une enquête de l'OIT en Jordanie indique qu'environ trois quarts de tous les travailleurs des plateformes en ligne dans le pays ont moins de 35 ans (OIT, 2023). Selon une étude de la Banque mondiale, environ 63 % des travailleurs des plateformes en ligne en Tunisie ont moins de 30 ans, et 28 % sont âgés de 30 à 44 ans (Datta et al., 2023). La même recherche a révélé qu'environ 80 % de tous les travailleurs des plateformes en ligne dans la région MENA ont moins de 30 ans, ce qui est plus de trois fois supérieur au chiffre du secteur des services hors ligne. Une autre étude menée en Tunisie confirme cette tendance: la moitié des travailleurs indépendants interrogés ont entre 18 et 24 ans et 88 % entre 18 et 34 ans (Open Startup International, 2021).

Enfin, les données sur les **heures travaillées** par les travailleurs en ligne dans la région sont insuffisantes. Toutefois, il semble que les travailleurs s'engagent avec les plateformes **principalement à temps partiel**. Une enquête menée par l'OIT en Jordanie en 2021 auprès des travailleurs actifs des plateformes de travail numérique a révélé que si environ 22 % des travailleurs des plateformes en ligne travaillaient à temps plein, plus de la moitié d'entre eux (56 %) travaillaient moins d'heures, ou à temps partiel (OIT, 2023).

Conditions de travail

La collecte automatisée de données, le travail national sur le terrain et la recherche documentaire indiquent que les **conditions de travail sur les plateformes en ligne dans la région SEMED sont mitigées**. Alors que le travail sur les plateformes en ligne peut offrir des opportunités de revenus significatifs pour certains travailleurs, pour la majorité d'entre eux, ces revenus ont tendance à être irréguliers. Il est également crucial de reconnaître que ce type de travail est marqué par un degré considérable d'insécurité juridique et un manque de protections sociales.

En ce qui concerne les revenus tirés du travail sur les plateformes en ligne, les données extraites des plateformes en 2023 montrent **que le taux horaire moyen demandé par les freelances dans la région SEMED est de 17,22 USD**. Ce taux est sensiblement inférieur aux taux moyens dans l'UE, qui

dépassent 20 USD, mais supérieur à ceux des pays des Balkans occidentaux, qui s'élevaient à environ 14 USD (Commission européenne, 2021a)¹⁹.

Les taux horaires moyens demandés sur les plateformes de travail en ligne diffèrent également de manière significative au sein de la région du SEMED (voir Tableau 2 ci-dessous). Ils vont d'environ 16 USD en Égypte à 28 USD en Israël. Notamment, la comparaison entre les taux horaires moyens sur les marchés du travail locaux et sur les plateformes numériques montre que **le travail sur plateforme offre des opportunités de revenus nettement plus intéressantes dans les pays où les salaires locaux sont plus bas**. Par exemple, si le taux horaire moyen sur les plateformes est le plus bas en Égypte, il est tout de même 1 759 % plus élevé que le salaire horaire moyen local. En revanche, en Israël, le pays où les tarifs des plateformes sont les plus élevés, cette différence n'est que de 74 %.²⁰ Le constat selon lequel les plateformes numériques en ligne peuvent offrir des revenus nettement plus élevés aux travailleurs des économies moins développées est conforme aux recherches existantes (Lehdonvirta et al., 2018).

Toutefois, il est important de noter que les comparaisons entre les taux horaires des plateformes et les revenus salariaux doivent être effectuées avec beaucoup de prudence. Les taux horaires des freelances doivent également tenir compte du temps non rémunéré passé à sécuriser les tâches **Error! Not a valid bookmark self-reference.** et de la nature extrêmement irrégulière du travail sur les plateformes. En outre, ces chiffres ne représentent que les taux demandés sur les profils des travailleurs, et non ce qu'ils gagnent réellement. Enfin, seul un petit nombre de freelances parviennent à décrocher un travail, comme le montre ce rapport. Par conséquent, ces chiffres doivent être interprétés principalement en termes d'opportunités de taux horaires élevés pour un nombre limité de travailleurs dans la région.

Tableau 2. Salaire mensuel moyen dans les pays SEMED (après impôts)

| Pays | Salaire mensuel moyen (USD) | Estimation du taux horaire moyen (USD) | Taux horaire moyen demandé par les travailleurs des plateformes à distance (USD) | Différence entre le taux horaire moyen sur les plateformes et le marché du travail local (%) |
|-----------|-----------------------------|--|--|--|
| Algérie | 266 | 1.66 | 17.03 | +924% |
| Égypte | 138 | 0.86 | 16.03 | +1,759% |
| Israël | 2,586 | 16.16 | 28.07 | +74% |
| Jordanie | 629 | 3.93 | 20.96 | +433% |
| Liban | 507 | 3.17 | 21.93 | +592% |
| Libye | 271 | 1.69 | 19.43 | +1,047% |
| Maroc | 391 | 2.44 | 18.28 | +648% |
| Palestine | 666 | 4.16 | 16.64 | +300% |
| Tunisie | 293 | 1.83 | 21.49 | +1,074% |

Source: Numbeo, mars 2023 et données collectées automatiquement auprès de Freelancers, Guru et PeoplePerHour pour cette étude.

Note: les données de Numbeo se réfèrent aux salaires nets moyens, et les estimations du taux horaire basées sur ces données supposent 40 heures de travail par semaine, quatre semaines par mois. Il est important de noter que ces données proviennent

¹⁹ Il est important de noter que ces données portent sur différentes années et que les comparaisons peuvent refléter non seulement les différences entre les régions, mais aussi les changements survenus sur le marché.

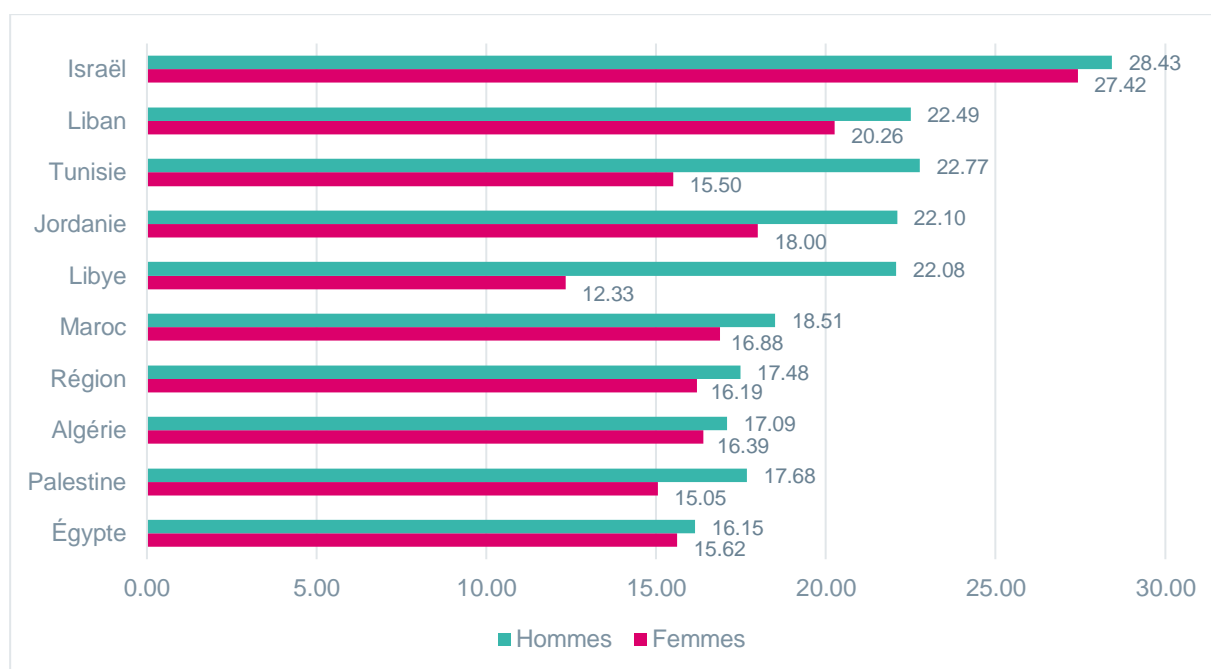
²⁰ Il convient de noter que les données sont tirées du site web Numbeo, qui peut ne pas refléter fidèlement les salaires moyens dans ces pays.

d'un site web privé dont les procédures de collecte de données ne sont pas fiables. Toutefois, à notre connaissance, il n'existe pas d'ensemble de données complet et fiable sur les salaires moyens dans la région.

Les revenus des plateformes varient en fonction de la plateforme utilisée. D'après les entretiens avec les freelances, les plateformes telles que Upwork²¹ offrent des salaires considérablement plus élevés que les plateformes en langue arabe telles que Khamsat. Par conséquent, de nombreux freelances de la région travaillent d'abord sur des plateformes locales pour constituer leur portefeuille, avant de passer à l'utilisation de plateformes mondiales qui offrent des taux horaires plus élevés.

En outre, il existe un **écart notable entre les hommes et les femmes dans les demandes de taux horaires dans tous les pays de la région du SEMED** (voir figure ci-dessous). Les hommes ont tendance à demander des taux horaires plus élevés que les femmes. Cette disparité entre les sexes est particulièrement significative dans certains pays, tels que la Libye et la Tunisie.

Figure 24. Taux horaire moyen par pays et par sexe, en USD (mars 2023)

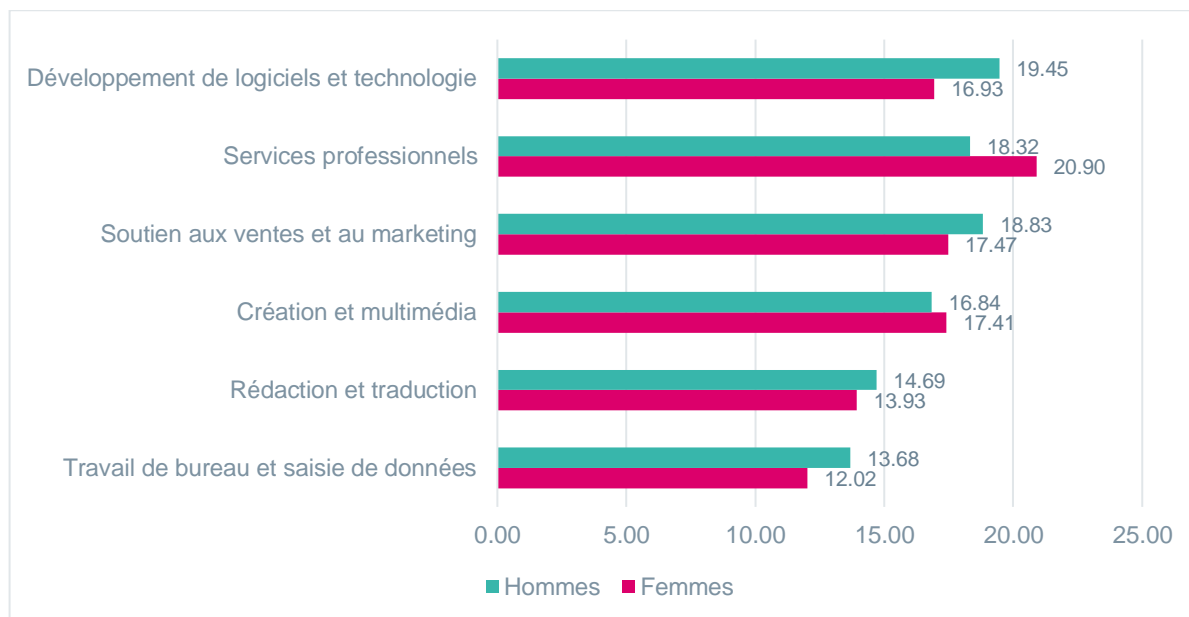


Source: données collectées automatiquement auprès de Freelancer, Guru et PeoplePerHour en mars 2023.

Au moins en partie, cet **écart de revenu entre les sexes est lié aux différences professionnelles entre les hommes et les femmes**. Par exemple, les travaux de rédaction et de traduction et les emplois de bureau et de saisie de données, qui sont plus populaires auprès des femmes, sont les deux professions les moins bien rémunérées analysées dans la région du SEMED. En revanche, le développement de logiciels et la technologie, dominés par les hommes, sont les professions les mieux rémunérées (voir la figure 25 ci-dessous). Ainsi, les femmes gagnent principalement moins sur les plateformes en raison d'un manque de compétences dans les professions bien rémunérées, telles que le développement de logiciels. A cet égard, les travailleurs des plateformes en ligne dans la région du SEMED ne divergent pas des tendances mondiales (Datta et al., 2023).

²¹ Upwork n'est pas inclus dans les données obtenues par web scraping.

Figure 25. Taux horaires moyens en USD, par profession (mars 2023)



Source: données collectées automatiquement auprès de Freelancer, Guru et PeoplePerHour en mars 2023.

Il est essentiel de ne pas assimiler les taux horaires des plates-formes aux salaires horaires d'un emploi régulier, en raison de la **nature irrégulière des revenus sur les plateformes**. La plupart des travailleurs des plateformes en ligne ne parviennent pas à décrocher suffisamment de missions pour faire du travail sur plateforme leur principale source de revenus. Par exemple, une enquête menée en Israël a révélé que plus de 40 % des travailleurs sur Fiverr en Israël ont gagné moins de 100 USD au cours de la période d'étude de neuf mois (Nathanson et al., 2023). Seuls 0,4 % des travailleurs ont perçu des revenus supérieurs à 50 000 USD, et un pourcentage encore plus faible a gagné entre 10 000 et 50 000 USD. Une enquête de l'OIT en Jordanie montre que plus de la moitié des travailleurs des plateformes du pays ont gagné moins que le salaire minimum sur une période de six mois. De même, une étude de la Banque mondiale indique que 69 % des microtravailleurs²² en Algérie déclarent être régulièrement dans l'incapacité de joindre les deux bouts, et que seuls 6 % parviennent à accumuler des économies grâce à ce type de travail. Au Maroc, les chiffres sont légèrement meilleurs, avec 44% des travailleurs qui parviennent seulement à survivre avec les revenus de la plateforme, et 11% qui parviennent à se constituer une épargne. Ces résultats suggèrent indirectement que le travail sur les plateformes en ligne n'est pas la principale source de revenus pour la grande majorité des utilisateurs de plateformes. Les discussions de groupe indiquent également que la plupart des travailleurs des plates-formes en ligne ne trouvent pas suffisamment de travail sur les plateformes et qu'ils le considèrent le plus souvent comme un emploi temporaire ou secondaire. Toutefois, nous ne disposons pas de preuves quantitatives concluantes concernant ce phénomène.

Les groupes de discussion ont également souligné que **les problèmes liés aux paiements internationaux réduisaient considérablement leurs revenus**. Cela peut être dû à l'indisponibilité des services de paiement en ligne, aux frais de transaction bancaire élevés et aux taux de conversion.

La recherche au niveau national indique que les travailleurs des plateformes en ligne dans la région du SEMED ont un **accès limité aux protections sociales** en raison de leur statut légal d'indépendants ou de travailleurs informels. Les **travailleurs indépendants** bénéficient de certaines protections de base telles que l'assurance médicale, mais ils **n'ont pas accès à des avantages sociaux essentiels** tels que les congés de maladie payés, les congés de maternité ou de paternité et la protection juridique contre les clients ou les plateformes. En cas de litige avec les clients des

²² Les travailleurs des plateformes en ligne qui effectuent des micro-tâches fragmentées, telles que celles proposées par Amazon MTurk.

sociétés de plateforme, l'accès des freelances aux plateformes peut être facilement restreint. En outre, les travailleurs des plateformes ne disposent souvent pas des moyens nécessaires pour mettre en œuvre les mécanismes juridiques appropriés afin de défendre leurs droits. La **gestion de leurs propres affaires juridiques**, y compris le paiement des impôts et des cotisations, ajoute aux défis auxquels sont confrontés les freelances indépendants. Dans certains pays comme la Jordanie, le coût de la protection sociale pour les travailleurs indépendants est relativement élevé, ce qui décourage les travailleurs socialement défavorisés de rechercher une telle protection (MoDEE, 2019).

Les freelances ont souvent recours au **travail informel sans contrat**. Ce manque de formalité en matière d'emploi les **prive d'accès aux filets de sécurité sociaux et juridiques, notamment à l'assurance médicale et aux régimes de retraite**, ce qui rend leur situation encore plus précaire que celle des travailleurs indépendants. Les recherches de l'OIT indiquent qu'en Jordanie, 55 % des travailleurs des plateformes interrogés ne bénéficiaient pas d'une couverture d'assurance maladie. Parmi ceux qui disposaient d'une assurance maladie, la majorité était couverte par leur emploi à temps plein dans d'autres entreprises (OIT, 2023). Des recherches menées par la Banque mondiale montrent également que 75 % des microtravailleurs en Algérie et 69 % au Maroc n'ont pas d'assurance maladie (Datta et al., 2023). La même étude montre que deux tiers des microtravailleurs algériens n'ont pas non plus accès à des régimes de pension ou de retraite. Interrogés sur les types d'avantages professionnels qu'ils souhaiteraient recevoir des plateformes, les travailleurs des plateformes en ligne en Égypte, au Liban, au Maroc et en Tunisie ont principalement cité les soins de santé et la retraite, mais aussi les prêts pour acheter du matériel de travail (Datta et al., 2023).

Non seulement les cadres juridiques locaux sont souvent inadéquats en ce qui concerne les accords de travail sur les plateformes, mais le manque d'harmonisation entre les juridictions rend les actions en justice complexes et coûteuses, et leur issue incertaine. Les travailleurs sont donc **très exposés à l'exploitation, au vol de salaire et aux escroqueries**. Dans le cas des réfugiés, ces risques sont exacerbés, étant donné que leur statut de résident n'est pas toujours clair et que tout contact avec les forces de l'ordre comporte des risques. Les circonstances désespérées et le manque d'alternatives peuvent rendre ces travailleurs particulièrement vulnérables à l'exploitation en ligne (OIT, 2023).

Bien que de nombreux travailleurs optent pour les plateformes en ligne en raison de la **flexibilité qu'elles offrent en matière de lieu et de temps de travail**, cette flexibilité s'accompagne souvent **d'une certaine précarité**. Les free-lances font beaucoup de travail non rémunéré lorsqu'ils recherchent des emplois, identifient des clients appropriés, postulent à des emplois, passent des entretiens, et surtout lorsqu'ils construisent des portfolios et maintiennent une bonne réputation. Il est parfois nécessaire de se soumettre à des demandes injustes de la part des clients et de travailler gratuitement afin de maintenir sa réputation. Cela peut se traduire par de longues périodes sans revenus, mais aussi par une perturbation de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Les groupes de discussion avec les travailleurs des plateformes en ligne des pays du SEMED indiquent que le plus grand inconvénient du travail sur plateforme pour eux est la difficulté d'obtenir des emplois, malgré des candidatures constantes.

En ce qui concerne les **heures de travail**, elles sont généralement inférieures à celles des emplois traditionnels, principalement en raison de la disponibilité limitée du travail. Dans une étude menée en Jordanie, les travailleurs des plateformes ont déclaré travailler moins d'heures en moyenne que les travailleurs traditionnels (OIT, 2023). Plus précisément, 31,8 % des travailleurs des plateformes ont déclaré travailler moins de 24 heures par semaine, contre 15,8 % des travailleurs traditionnels. En revanche, 67,3 % des travailleurs traditionnels travaillaient 40 heures ou plus au cours d'une semaine normale, contre la moitié des travailleurs sur plateformes.

Malgré des conditions de travail médiocres et des cadres juridiques défavorables régissant leur travail, les travailleurs en ligne s'**engagent rarement dans une lutte collective** pour améliorer leurs conditions de travail. Une exception à cette règle est la Tunisian Freelancers COOP²³, une coopérative de freelances fondée en 2019. L'objectif de la coopérative est d'aider ses membres à

²³ Voir COOP Tunisian Freelancers. *Bienvenue dans Tunisian Freelancers COOP*. <https://tunisian-coop.tn/>.

résoudre les différents problèmes que ce travail implique, mais aussi d'exercer une pression collective sur le gouvernement pour une reconnaissance officielle de leur statut de travailleur. Toutefois, l'entretien d'un expert avec un représentant de l'OIT dans le pays indique que cette coopérative n'est toujours pas en mesure d'exercer une pression suffisante sur le gouvernement pour qu'il réponde à leurs demandes.

Compétences des travailleurs

En général, certaines compétences essentielles sont nécessaires pour travailler sur les plateformes de travail en ligne. **L'apprentissage autorégulé, les compétences numériques et les connaissances dans divers domaines professionnels sont essentiels pour les personnes qui cherchent à s'engager dans le travail en ligne** (Lehndonvirta et Albert, 2020).

Les plateformes ne fournissent généralement pas de données structurées sur le niveau d'éducation des indépendants qui y travaillent. Malgré des niveaux d'éducation variables, la **plupart des travailleurs des plateformes en ligne de la région ont un niveau d'éducation élevé**. Une enquête de l'OIT en Jordanie indique qu'en moyenne, les travailleurs des plateformes en ligne ont un niveau d'éducation plus élevé que ceux qui ont un emploi régulier dans les mêmes secteurs: 87 % contre 68 % (OIT, 2023). Des recherches menées en Palestine ont indiqué que 53 % des freelances palestiniens sont titulaires d'une licence, tandis que 13 % d'entre eux sont titulaires d'un master ou d'un diplôme supérieur (Matar, 2017). Une enquête de la Banque mondiale a également indiqué que les travailleurs des plateformes en ligne sont nettement plus instruits que les autres travailleurs du secteur des services (Datta et al., 2023).

Toutefois, la possession d'un niveau élevé d'éducation formelle ne semble pas être cruciale pour réussir dans le travail sur plateforme, car **différentes tâches requièrent des niveaux d'éducation différents**. Par exemple, les tâches plus complexes liées au développement de logiciels ou aux services professionnels requièrent des niveaux d'éducation beaucoup plus élevés que les tâches de saisie de données. **De nombreux travailleurs sont surqualifiés pour les tâches qu'ils effectuent** et éprouvent des difficultés à trouver un emploi correspondant à leurs compétences. Par exemple, une enquête de l'OIT portant sur des travailleurs indépendants libanais et marocains a révélé qu'une proportion importante des répondants (29 %) ont déclaré avoir plus de compétences que celles requises pour les tâches qu'ils effectuaient. Il est intéressant de noter qu'une plus grande proportion de femmes (68 %) que d'hommes (59 %) ont déclaré que leurs compétences correspondaient bien au travail qu'ils effectuaient sur les plateformes (OIT, 2021). Les groupes de discussion avec les freelances Upwork des pays du SEMED indiquent également que la majorité d'entre eux ne travaillent pas dans les domaines dans lesquels ils ont été formés. Ils recherchent plutôt les emplois qui sont demandés sur les plateformes et se préqualifient de manière indépendante.

Pour les travailleurs des plateformes en ligne, les **compétences numériques, telles que l'utilisation de différents types de logiciels, sont cruciales pour le travail sur les plateformes en ligne**. Ces compétences s'acquièrent à la fois dans le cadre de l'éducation formelle, mais aussi par le biais de tutoriels sur Internet (Lehndonvirta et Albert, 2020). Les tutoriels sur internet ont été cités dans les groupes de discussion comme étant plus utiles parce qu'ils permettent une mise à jour constante des connaissances, ce qui est crucial étant donné le rythme rapide des avancées technologiques. Des recherches menées en Jordanie montrent que les travailleurs des plateformes sont plus polyvalents et maîtrisent mieux les technologies modernes que les travailleurs traditionnels, ce qui contribue à leur succès sur les plateformes numériques (OIT, 2023).

Cependant, le travail sur les plateformes en ligne nécessite plus que des compétences numériques et professionnelles. Pour réussir sur les marchés du travail en ligne, les travailleurs doivent également **maîtriser l'anglais ainsi que des compétences sociales** telles que la **communication, le marketing et la gestion du temps**. L'anglais est essentiel pour travailler sur les marchés mondiaux du travail en ligne, mais aussi pour accéder à divers supports de formation en ligne. Les recherches menées par la Banque mondiale révèlent des niveaux variables de

compétences en anglais parmi les travailleurs des plateformes en ligne des différents pays du SEMED (Datta et al., 2023). Alors que 54% des travailleurs libanais ont rempli des questionnaires en anglais, le pourcentage était de 22% parmi les travailleurs en Égypte et en Tunisie, et de seulement 11% au Maroc. Les participants aux groupes de discussion ont souligné qu'outre la langue anglaise, la communication est l'une des compétences les plus cruciales que les travailleurs des plateformes en ligne doivent posséder. Ils doivent comprendre ce que veulent les clients, être capables de bien se présenter et de négocier, mais aussi d'entretenir des relations. La plupart des participants aux groupes de discussion ont indiqué qu'ils avaient acquis des compétences linguistiques et de communication grâce à leur éducation formelle. Les participants aux groupes de discussion ont également souligné l'importance du marketing et de la présentation de soi, en raison de la forte concurrence pour le travail sur les plateformes de travail en ligne. La gestion du temps a été jugée importante par les groupes de discussion, en raison de la nécessité de trouver constamment de nouveaux emplois et de travailler simultanément sur plusieurs projets.

En ce qui concerne l'expérience professionnelle, les **travailleurs des plateformes** en ligne **semblent avoir moins d'expérience professionnelle pertinente** que les personnes ayant un emploi régulier, peut-être en raison de leur jeune âge, et du fait que les plateformes numériques sont les points d'entrée dans l'emploi pour beaucoup. Par exemple, une enquête menée en Jordanie a révélé que les travailleurs des plateformes avaient moins d'expérience professionnelle que les employés traditionnels, 52 % d'entre eux ayant moins de cinq ans d'expérience dans le domaine, contre 39 % environ des travailleurs traditionnels. Cet écart d'expérience était plus prononcé dans le secteur de la création et du multimédia, mais beaucoup plus faible dans le secteur de la rédaction et de la traduction (OIT, 2023).

Si l'éducation et les compétences acquises au départ sont nécessaires pour s'engager dans un travail de plateforme, la **réputation de la plateforme joue un rôle beaucoup plus important dans la détermination du succès**. Cette réputation repose sur les évaluations et les commentaires des clients précédents, ainsi que sur l'historique des tâches accomplies. Selon une enquête de l'OIT sur les freelances en ligne, y compris ceux du Liban et du Maroc, environ 80 % des personnes interrogées ont déclaré que les évaluations et les commentaires des clients précédents étaient des facteurs clés pour obtenir un nouveau travail. La disponibilité d'un portefeuille de travail solide et le nombre de tâches accomplies suivent de près, avec un peu plus de 50 % des répondants qui les considèrent comme importants (BIT, 2021). De même, les participants aux groupes de discussion ont indiqué que le fait de suivre une formation et d'inscrire ses compétences sur son profil n'est pas aussi important que le fait d'avoir accompli de nombreuses tâches sur des plateformes et d'avoir reçu un retour d'information de la part des clients. D'autres études ont également confirmé l'importance de la réputation de la plateforme pour obtenir un revenu plus élevé sur les plateformes (Herman et Nicholas, 2019). Toutefois, ce système présente des difficultés pour les nouveaux entrants, dont les profils peuvent être dépriorisés par les algorithmes en raison de leur faible notation.

En ce qui concerne le développement des compétences au travail, les **plateformes et les clients n'offrent généralement pas de possibilités de formation formelle aux freelances**. Le rôle des plateformes est simplement de servir d'intermédiaire pour faire correspondre l'offre et la demande de travail, et elles n'offrent généralement pas de formation en tant qu'employeurs. En outre, un représentant d'Upwork a expliqué lors d'un entretien qu'il était également nécessaire de maintenir une distinction claire avec une relation d'emploi, dans laquelle la plateforme aurait le contrôle du travail des freelances et assumerait certaines responsabilités juridiques. Ainsi, la formation formelle est absente des plateformes de travail en ligne en raison de l'absence d'une relation d'emploi formelle. De même, les clients n'offrent souvent pas de possibilités de formation aux freelances, car ils sont généralement considérés comme des entrepreneurs indépendants à court terme qui n'ont pas besoin de développer leurs compétences (OIT, 2021). Néanmoins, dans une enquête de la Banque mondiale, plus de 30 % des travailleurs des plateformes d'Égypte, du Liban, du Maroc et de Tunisie ont indiqué que la formation fournie par les plateformes était le principal avantage qu'ils souhaitaient recevoir des plateformes (Datta, 2023). Les groupes de discussion ont également indiqué que les travailleurs souhaiteraient avoir davantage de possibilités de formation sur les plateformes.

Néanmoins, **certaines plateformes permettent encore des opportunités informelles de développement des compétences, ainsi que l'obtention de micro-crédits sous la forme de certifications.** Plus particulièrement, en 2020, la plateforme arabophone Ureed, en coopération avec la Société financière internationale, a lancé le programme de formation "Mastering the world of freelancing" en Jordanie et au Liban (Datta, 2023). L'objectif du programme était d'accroître la participation des femmes au travail sur les plateformes en ligne par le biais de la formation, mais aussi d'encourager les clients à embaucher des femmes. Certaines plateformes incitent les travailleurs à améliorer leurs compétences et à obtenir des certificats en utilisant des outils de formation en ligne pour établir leur profil. Par exemple, PeoplePerHour dispose d'une "académie" qui permet aux travailleurs de suivre des cours, d'acquérir des compétences et d'obtenir des certificats, qui peuvent ensuite être affichés sur leur profil. Cette formation peut être particulièrement utile pour les nouveaux venus sur les plateformes, car elle leur permet d'évaluer et d'améliorer leurs compétences, augmentant ainsi leurs chances de trouver un emploi (OIT, 2021). Certaines plateformes, comme Upwork, collaborent également avec des tiers pour fournir des formations et des certifications aux travailleurs. Une enquête de l'OIT portant sur les travailleurs des plateformes en ligne du Liban et du Maroc a révélé qu'environ 20 % des personnes interrogées avaient obtenu de telles certifications. S'il a été démontré que ces certifications ont un certain impact positif sur les revenus, en particulier pour les nouveaux venus sur les plateformes, la réputation du travailleur indépendant joue toujours un rôle plus important dans la détermination du succès (OIT, 2021).

Toutefois, la **majorité du développement des compétences sur les plateformes numériques se fait par le biais de l'apprentissage informel.** L'ampleur du développement des compétences dépend largement de la nature des tâches que les freelances entreprennent. Par exemple, des professions telles que le développement de logiciels offrent d'importantes possibilités de développement des compétences, tandis que des emplois plus répétitifs et moins qualifiés tels que la saisie de données peuvent ne pas être associés à autant d'apprentissage. Les groupes de discussion indiquent qu'un grand nombre de travailleurs des plateformes en ligne acquièrent des compétences professionnelles grâce à leur travail, mais aussi en consultant diverses sources Internet telles que YouTube, et qu'ils obtiennent également des micro-crédits grâce à des cours en ligne. En outre, grâce à leurs interactions avec des clients internationaux, les freelances ont l'occasion de développer des compétences non techniques précieuses, qui ne sont généralement pas fournies par les systèmes éducatifs formels. Ces compétences non techniques comprennent la communication, la négociation et la collaboration.

Les compétences d'apprentissage par autorégulation sont essentielles pour le travail en ligne. Étant donné que les freelances développent leurs compétences de manière autonome, ils doivent identifier l'évolution de leurs propres besoins en matière de compétences, être proactifs dans la recherche d'un retour d'information et être autoréflexifs quant à leurs propres stratégies d'apprentissage. Les plateformes de travail en ligne permettent aux free-lances de suivre et de s'adapter à l'évolution des exigences du marché du travail mondial en fournissant des informations sur les compétences les plus fréquemment demandées par les clients. Une fois qu'ils ont identifié ces compétences, ils peuvent s'engager dans un apprentissage autonome en utilisant diverses stratégies et matériels d'apprentissage.

Les possibilités d'évolution de carrière dans le travail sur plateforme peuvent être plus limitées que dans l'emploi traditionnel, où les employés peuvent progresser au sein des structures organisationnelles. Dans le travail sur plateforme, les freelances sont responsables de la création de leur propre parcours professionnel. Toutefois, ils peuvent présenter leurs compétences et leurs aptitudes à de futurs employeurs potentiels grâce à des portefeuilles de projets sur des plateformes numériques, ainsi qu'à des commentaires de clients accessibles au public. Un portefeuille de projets consiste en une collection de tâches accomplies sur la plateforme, comme un catalogue de conceptions de pages web pour les travailleurs du secteur de la création et du multimédia. Certains participants aux groupes de discussion ont déclaré que l'expérience acquise sur les plateformes est inestimable car elle montre aux futurs employeurs qu'ils savent comment travailler avec des clients internationaux. En outre, les emplois en tant que freelance peuvent servir de voie d'accès à une

carrière plus stable, car certains travaillent directement avec des clients en dehors des plates-formes. Néanmoins, la plupart des participants aux groupes de discussion ont indiqué que les recruteurs ne considéraient pas leur carrière de freelance comme un atout. En effet, ils peuvent être perçus comme des personnes ayant effectué des tâches aléatoires, n'étant pas habituées à un horaire de travail stable et n'étant pas en mesure de travailler au sein d'une structure d'entreprise. En outre, ils peuvent ne pas être en mesure d'obtenir des lettres de référence de la part des clients de la plateforme, comme ils le feraient dans le cadre d'un emploi régulier. On peut donc conclure que les avantages de l'expérience professionnelle sur les plateformes en ligne sont ambigus en ce qui concerne le développement professionnel.

Chapitre 3: Travail de plateforme sur site

Le travail de plateforme sur site fait référence au travail intermédié par des plateformes numériques de travail qui est effectué dans un lieu spécifique. Contrairement aux travailleurs des plateformes en ligne qui travaillent à distance, les travailleurs des plateformes sur site doivent rencontrer leurs clients ou se rendre dans un lieu physique spécifique pour exécuter la tâche. Les travailleurs de plateforme sur site peuvent être des salariés ou des indépendants, en fonction du modèle d'entreprise spécifique de la plateforme. Une explication plus détaillée des concepts utilisés dans le cadre de cette recherche figure à l'Annexe 1. Conceptualisation du travail sur plateforme et du travail indépendant en ligne.

Bien que le travail sur plateforme soit présent dans la région du SEMED depuis plus d'une décennie, sa croissance et sa visibilité se sont considérablement accélérées pendant la pandémie de COVID-19. Les recherches menées au niveau national indiquent que la livraison de nourriture, le covoiturage et divers types de services domestiques et de soins ont émergé comme les services les plus populaires offerts par les plateformes de travail sur place. Si l'économie de plateforme dans son ensemble se développe rapidement, sa diffusion varie d'un pays à l'autre et elle est principalement concentrée dans les zones urbaines. Malgré la prévalence croissante de ce type de travail, la recherche sur le travail sur plateforme dans la région reste limitée, et il y a un manque de compréhension globale du nombre de travailleurs impliqués, de leurs profils et de leurs conditions de travail.

Néanmoins, cette étude révèle l'existence d'un nombre croissant de travailleurs de plateformes sur place, principalement des jeunes et des hommes, motivés par des revenus plus élevés et/ou par le manque d'opportunités sur le marché du travail local. Les informations disponibles montrent également qu'il est possible d'améliorer considérablement la qualité des conditions de travail, qui se situent actuellement à un niveau peu élevé. Par rapport aux plateformes en ligne, les plateformes sur site offrent encore moins de possibilités de développement des compétences et ont un impact très limité sur l'avancement de la carrière. De nombreux travailleurs des plateformes en ligne sont surqualifiés pour le travail qu'ils effectuent.

Prévalence du travail sur plateforme sur site

Il n'existe **pas d'estimations précises concernant le nombre de personnes engagées dans le travail sur plateforme** dans la région du SEMED. Ce manque de données s'explique par le fait que les statistiques officielles ne tiennent pas compte de ce type de travail et que les plateformes de travail sur site sont souvent réticentes à divulguer le nombre réel de leurs travailleurs. Cependant, nos recherches indiquent que le travail sur plateforme de localisation a connu une expansion significative dans la région au cours des dernières années.

Les plateformes de travail sur place sont présentes dans la région du SEMED depuis plus d'une décennie. Parmi les exemples notables de pénétration précoce, on peut citer [Talabat](#), une plateforme de livraison de nourriture basée au Koweït qui est entrée sur le marché en 2012, et [Uber](#), une plateforme basée aux États-Unis qui a fait ses débuts en Égypte en 2014. Les plateformes locales sur place sont également présentes dans la région depuis longtemps. Par exemple, la plateforme israélienne de covoiturage [Gett](#) est passée à un modèle de plateforme numérique en 2015.

Les recherches documentaires et le travail de terrain au niveau national nous ont permis d'identifier 63 plateformes de proximité actives dans les différentes économies du SEMED (cf. Tableau 3 et Tableau 4).²⁴ **Des plateformes mondiales et locales opèrent activement dans la région du SEMED.** Plusieurs plateformes mondiales, telles que [Uber](#), [Indrive](#), [Bolt](#) et [Glovo](#), sont actives dans la région, aux côtés de plateformes régionales de premier plan telles que [Careem](#) aux Émirats arabes unis et [Yassir](#) en Algérie. Cependant, la plupart des plateformes sur place sont actuellement limitées à un seul pays - par exemple, [PrestoEat](#) en Libye, [Yummy](#) en Palestine et [PetraRide](#) en Jordanie.

²⁴ Cette liste n'est pas exhaustive et il est probable que de nombreuses autres plateformes opèrent dans la région.

Notamment, les marchés de services de plateformes plus matures tels que ceux de l'Égypte, de la Jordanie et d'Israël présentent un éventail de plateformes, tandis que des pays tels que la Libye disposent d'un nombre plus limité de plateformes.

Bien que les plateformes diffèrent en termes de services fournis, elles peuvent être regroupées en trois grandes catégories:

- **Services de livraison** - coursiers assurant la livraison de denrées alimentaires, d'épiceries, de médicaments ou de services postaux.
- **Chauffeurs** offrant des services de taxi.
- **Services domestiques et de soins** - travailleurs fournissant un large éventail de services à domicile ou autres services auxiliaires (par exemple, plomberie, nettoyage, formation personnelle, photographie, organisation d'événements, tutorat) ou de services de soins (par exemple, baby-sitting, soins infirmiers).

Tableau 3. Plateformes multinationales sur place opérant dans la région du SEMED

| Plateforme | Taxi | | | | | Taxi et livraison | | | Livraison | |
|------------|------|---------|------|--------|------|-------------------|-------|--------|-----------|-------|
| | Uber | Indrive | Bolt | Heetch | Swvl | Yassir | Yango | Careem | Glovo | Jumia |
| Algérie | | x | | x | | x | x | | | |
| Égypte | x | x | | | x | | | x | | x |
| Israël | x | | | | | | x | | | |
| Jordanie | x | | | | x | | | x | | |
| Liban | x | x | x | | | | | x | | |
| Libye | | | | | | | | | | |
| Maroc | | x | | x | | x | | x | x | x |
| Palestine | | | | | | | | x | | |
| Tunisie | | x | x | | | x | | | x | x |

Source: données compilées pour l'ETF par le biais de recherches documentaires entre février et juillet 2023.

Note: nous n'avons pas pu identifier de plateformes multinationales actives dans plusieurs pays du SEMED qui fournissent des services domestiques et de soins.

Tableau 4. Plates-formes sur place spécifiques à un pays dans la région SEMED

| | Livraison | Taxi | Services domestiques |
|---------|--|-------------------|--|
| Algérie | FoodBeeper | YallaGo Temtem | |
| Égypte | Mongez Mrsool Noon Breakfast Elmenus | Didi | FilKhedma Orcas Kazeem Taskty 7keema |
| Israël | Wolt 10bis JustEat | Gett | GetCleaner HomeHero |

| | Livraison | Taxi | Services domestiques |
|-----------|---|---|--|
| | Tapingo GetPackage | | |
| Jordanie | DeliveryOne Basket JO Sabaq Ultrac | Jeeny Blacklane TaxiF Petra Ride Queen Car Rayyan road | Mrayti 3oun Bilforon B8ak Khadamat House Kebir Kader Wecare Carers |
| Liban | Handiss Toters Bitfood Onlivery | | Jaleesa |
| Libye | PrestoEat | Turbo Taxisti | |
| Maroc | Kaalix Livry | Taxi Roby TaxyDaba TaxiF Talixo | |
| Palestine | Yummy.ps HAAT Wheels delivery Ways delivery Mughtarib | | |
| Tunisie | Founa Wefood Tayara Kool | Sabil IntiGo | Homeschooltunis Bambinosit iJeni |

Source: compilé par PPMI et des experts nationaux par le biais de recherches documentaires entre février et juillet 2023.

Les plateformes mondiales sont plus importantes sur certains marchés, tandis que les plateformes locales et régionales dominent sur d'autres. En Égypte, Uber domine le marché local du covoiturage, avec 90 % de tous les travailleurs de la plateforme sur place dans le pays travaillant pour cette plateforme (Fairwork, 2021). L'Égypte est également le 13^e marché mondial d'Uber (Gaber et Elsamadicy, 2021). Sur certains autres marchés, la pénétration des plateformes mondiales a été assez limitée. Uber s'est retiré du Maroc en 2018 après les protestations des chauffeurs de taxi, et le marché a été repris par un service de covoiturage régional, Careem (Kasraoui, 2018). En Israël, UberX n'a jamais été lancé en raison de la résistance des syndicats de chauffeurs de taxi, mais aussi en raison d'un manque de compatibilité avec la législation locale qui exige que tous les chauffeurs de taxi commerciaux aient une licence. Cela a permis à la plateforme locale Gett, qui respecte cette réglementation, de dominer le marché local (Nathanson, 2023). De même, Careem s'est vu interdire d'opérer en Palestine à la suite des protestations des syndicats locaux de chauffeurs de taxi.

Si les plateformes de localisation sont entrées dans le débat public à l'occasion de conflits avec les chauffeurs de taxi locaux, c'est au cours de la pandémie de COVID-19, et plus particulièrement en 2020-2021, que ces services se sont développés rapidement et ont été mis sous les feux de la rampe.

La pandémie a eu des effets variables sur les plateformes de services sur place, en fonction de la nature de leurs services. Le secteur de la livraison a connu une croissance significative en raison de l'augmentation de la demande de services de livraison de nourriture à la suite des mesures de confinement. Cette hausse de la demande a entraîné une augmentation du nombre de commandes, la formation de nouveaux partenariats (non limités aux restaurants, mais incluant les livraisons des

supermarchés, des pharmacies et des salons de beauté), une augmentation du nombre de coursiers et une expansion de la couverture géographique. À l'inverse, les services de covoiturage et les services domestiques ont connu une stagnation ou une croissance modérée, car la demande n'était pas aussi forte pendant les périodes de fermeture. Par exemple, une étude de l'OIT au Liban a révélé que 80 % des chauffeurs basés sur des plateformes ont cessé de travailler pendant la pandémie pendant des périodes plus ou moins longues. Un grand nombre de chauffeurs ont également indiqué qu'ils avaient complètement cessé leur activité, près de la moitié d'entre eux passant à la conduite traditionnelle de taxis jusqu'en 2021, celle-ci étant soumise à moins de restrictions de travail pendant la pandémie (Yassin et Rani, n.d.). Néanmoins, les plateformes numériques ont non seulement gagné en popularité et en visibilité pendant la pandémie, mais elles sont également devenues des options d'emploi importantes pour de nombreux travailleurs qui ont perdu leur emploi pendant cette période.

Le développement du travail de plateforme sur place dans la région du SEMED a été caractérisé par une expansion géographique inégale. Les pays les plus avancés sur le plan numérique et les plus développés économiquement, comme Israël, ainsi que les pays les plus peuplés comme l'Égypte, ont connu une augmentation significative du nombre de plateformes numériques. En revanche, les pays moins avancés sur le plan numérique et en proie à diverses crises, comme la Libye, ont connu une émergence tardive des plateformes. En outre, dans tous les pays de la région du SEMED, les plateformes ont principalement émergé dans les grandes villes, où il y avait une demande suffisante pour les services fournis. Les zones rurales, en revanche, n'ont pas connu d'expansion substantielle de l'économie des plateformes. Cela peut être attribué à la fois à un manque de demande et à des niveaux plus faibles d'utilisation d'internet dans ces régions. Cette disparité entre les zones rurales et urbaines met en évidence le fossé rural-urbain prononcé au sein de l'économie de plateforme.

La prévalence des plateformes et du travail sur plateforme peut également avoir été influencée par la **confiance dans les services numériques**. Par exemple, une étude nationale menée en Jordanie montre que les clients font davantage confiance aux plateformes numériques qu'aux services de taxi classiques en raison de la plus grande responsabilisation des chauffeurs et des normes plus strictes en matière de qualité des véhicules. Cela contraste avec les compagnies de taxis locales, qui sont souvent accusées de fraude et d'avoir des véhicules de mauvaise qualité.

Attractivité du travail de plateforme sur site

Plusieurs facteurs qui influencent l'attrait du travail sur plateforme dans la région du SEMED ont été identifiés par le biais de recherches nationales sur le terrain et de recherches documentaires (OIT, 2021). Ces facteurs peuvent être divisés en facteurs d'attraction, à savoir les opportunités offertes par le travail sur plateforme, et en facteurs de répulsion, c'est-à-dire les facteurs externes qui obligent les travailleurs à chercher du travail sur les plateformes.

Cette recherche identifie les **facteurs d'attraction** suivants: **faibles barrières à l'entrée, rémunération compétitive et flexibilité**.

Le travail sur plateforme est considéré comme une alternative attrayante à l'emploi régulier, principalement en raison des **faibles barrières à l'entrée**. Les travailleurs sont soumis à des exigences minimales pour commencer à travailler sur les plateformes, ce qui rend le travail accessible aux chômeurs, aux jeunes, aux étudiants et aux immigrants. **La plupart des emplois sur les plateformes n'exigent pas de formation spécifique, d'expérience ou de compétences spécialisées.** Par exemple, les sociétés de covoiturage et de livraison demandent seulement aux travailleurs de savoir conduire, de posséder des compétences de base en matière de gestion du temps et de communication, et d'être familiarisés avec l'utilisation de l'application. Parfois, ils n'ont même pas besoin de parler la langue locale. En général, les nouvelles recrues suivent une brève formation à l'utilisation de l'application. Il est important de noter que certains services domestiques peuvent nécessiter des techniciens qualifiés ou des professionnels de la santé ayant un niveau d'éducation plus élevé et une grande expérience. En ce qui concerne les **exigences légales**, les

travailleurs des sociétés de covoiturage et de livraison ont généralement besoin d'un permis de conduire valide, que la plupart des gens peuvent obtenir. Cependant, pour certains immigrants et réfugiés, l'obtention d'un permis de conduire ou l'enregistrement en tant qu'entrepreneur individuel peut être problématique, comme c'est le cas en Jordanie. En outre, les travailleurs n'ont généralement besoin que d'un **capital de base**, tel qu'une voiture ou une moto personnelle, pour démarrer. Cela peut néanmoins constituer un obstacle pour les personnes qui n'ont pas les moyens de posséder un véhicule ou dont le véhicule ne répond pas aux normes fixées par la plateforme (Uber, n.d.b)²⁵.

L'attrait du travail de plateforme est également influencé de manière significative par les **revenus relatifs** qu'il offre. Si le revenu du travail sur plateforme dépasse celui de la plupart des emplois sur le marché du travail local, il devient plus populaire, et *vice versa*. Dans des pays comme le Liban, où la plupart des citoyens vivent dans la pauvreté, les plateformes sont considérées comme l'une des rares options permettant de joindre les deux bouts (Gebeily et Azhari, 2021). Des recherches menées au Liban montrent que les revenus des plateformes de covoiturage sont nettement plus élevés que ceux du secteur traditionnel des taxis, et que les travailleurs optent pour le travail sur plateforme précisément en raison des revenus relatifs plus élevés (Yassin et Rani, n.d.). En revanche, dans d'autres pays comme le Maroc, le revenu des plateformes reste souvent proche du salaire minimum, ce qui rend ces emplois moins attrayants pour les travailleurs.

Enfin, la **flexibilité** est souvent citée comme l'une des principales raisons pour lesquelles les gens choisissent de s'engager dans le travail de plateforme. Les plateformes sur place proposent souvent des horaires de travail flexibles, permettant aux travailleurs de choisir leur propre emploi du temps. Cette flexibilité est particulièrement précieuse pour ceux qui ont des responsabilités familiales, comme les femmes qui doivent concilier travail et famille, et les étudiants qui doivent suivre des cours à l'université. Toutefois, contrairement aux plateformes en ligne, les plateformes sur site n'offrent pas de flexibilité en ce qui concerne le lieu de travail, ce qui signifie que le travail à domicile n'est pas une option. Cela peut rendre le travail sur les plateformes de localisation plus difficile pour les personnes ayant des responsabilités familiales ou des handicaps physiques, par rapport au travail en ligne.

Outre les facteurs d'attraction susmentionnés, cette recherche a également identifié **le principal facteur d'incitation: l'indisponibilité d'autres emplois sur le marché du travail**. Cela signifie que la popularité du travail sur plateforme dans le pays dépend du nombre et de la qualité des autres possibilités d'emploi sur le marché du travail local. Tout comme le freelancing en ligne, le travail de plateforme sur place sert d'alternative à l'emploi régulier lorsque les options d'emploi traditionnelles sont limitées. Cette tendance a été particulièrement évidente pendant la pandémie de COVID-19, lorsque des personnes de la région du SEMED qui avaient perdu leur emploi ont cherché un emploi alternatif sur des plateformes, en particulier dans le secteur de la livraison. Si certains travailleurs considèrent le travail sur les plateformes comme leur emploi principal, d'autres le voient comme une option à temps partiel pour compléter leur revenu principal. Cependant, pour beaucoup, cela reste une solution temporaire jusqu'à ce qu'ils puissent obtenir de meilleures opportunités d'emploi. Une enquête de l'OIT datant de 2019 montre qu'environ 40 % des travailleurs des plateformes de livraison et de covoiturage au Liban, et plus de 60 % au Maroc, exerçaient ces emplois parce qu'ils ne pouvaient pas trouver d'autre emploi (OIT, 2021).

Les travailleurs de la région du SEMED **découvrent les opportunités de travail sur les plateformes sur place via internet, les relations personnelles et les campagnes de recrutement des plateformes**. Lors des entretiens, les travailleurs ont indiqué qu'ils trouvaient principalement des emplois **via internet**, en particulier par le biais de sites de médias sociaux tels que Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter et YouTube. Les influenceurs locaux ont également joué un rôle dans ce processus. Certaines personnes ont également déclaré avoir trouvé des opportunités par le biais de portails de recherche d'emploi et d'annonces. De nombreux travailleurs ont déclaré avoir trouvé un emploi grâce à des **relations personnelles**. Il s'agit de recommandations de bouche à oreille et de recommandations personnelles d'individus déjà employés dans le secteur. Enfin, certains travailleurs

²⁵ Certaines plateformes, comme Uber, exigent des candidats qu'ils aient des véhicules relativement récents, avec une immatriculation valide et un certificat d'inspection de la voiture.

ont indiqué avoir trouvé du travail grâce aux **campagnes de recrutement des plateformes**, qui peuvent inclure des événements en personne et des annonces sur les panneaux d'affichage dans les villes.

Métiers et profils des travailleurs de plateformes sur site

Le covoiturage et la livraison sont les professions dominantes parmi les travailleurs des plateformes sur site, bien qu'il existe également de nombreuses plateformes spécialisées dans les services domestiques. Toutefois, il est plus difficile d'obtenir des données sur les profils des travailleurs des plateformes sur site que sur ceux des plateformes en ligne. Alors que les profils des travailleurs des plateformes en ligne sont accessibles publiquement sur les plateformes, les plateformes sur site ne partagent pas ces données.

En ce qui concerne le **genre**, la **grande majorité des chauffeurs de taxi et des livreurs dans tous les pays du SEMED sont des hommes**. Par exemple, on estime qu'en Jordanie, les femmes représentent moins de 10 % des chauffeurs de plateformes enregistrés, alors que ce chiffre est encore plus bas au Maroc et au Liban, avec seulement 2 % environ des chauffeurs d'une enquête identifiés comme étant des femmes (OIT, 2021). En outre, au Maroc et au Liban, tous les livreurs identifiés dans une enquête étaient des hommes, aucune femme n'étant déclarée comme travaillant dans cette profession. À l'inverse, les **femmes sont surreprésentées sur certaines plateformes domestiques**, en particulier dans les métiers de soins et de nettoyage. Il existe certaines exceptions à cette règle, comme **Pink Taxi**, un service de covoiturage entièrement féminin en Égypte.

Les travailleurs des plateformes de la région sont principalement jeunes, englobant un grand nombre de jeunes demandeurs d'emploi qui attendent un emploi plus stable, ou des étudiants qui travaillent à temps partiel pour subvenir à leurs besoins. Néanmoins, la recherche a également identifié des personnes d'âge moyen et quelques retraités cherchant à augmenter leurs revenus par le biais du travail à temps partiel sur les plateformes. Il convient de noter que la majorité des plateformes n'acceptent pas les travailleurs de moins de 18 ans, comme dans le cas de Talabat (Talabat, n.d.), et que certaines plateformes ont relevé leur âge minimum à 21 ans, comme Uber (Uber, n.d.a).

Les recherches menées au niveau national indiquent que les **plateformes de travail sur site sont également ouvertes aux immigrés et aux réfugiés**, qui rencontrent des difficultés pour accéder à un emploi régulier sur les marchés du travail locaux. Par exemple, dans une enquête de l'OIT réalisée en 2019 au Liban, environ 30 % de tous les livreurs interrogés étaient des immigrés (OIT, 2021). En Libye, de nombreux réfugiés installés trouvent des emplois sur des plateformes de livraison et de covoiturage, et il en va de même pour les réfugiés syriens en Jordanie. Toutefois, comme indiqué précédemment, **ils peuvent encore se heurter à des obstacles à l'entrée**, tels que l'impossibilité d'obtenir un permis de conduire ou de s'enregistrer en tant qu'indépendant.

En ce qui concerne la durée du travail, la plupart des travailleurs des plateformes sur site sont **recrutés pour de courtes périodes**, généralement plusieurs mois. Les travailleurs peuvent choisir de travailler à **temps plein ou à temps partiel** sur les plateformes, selon qu'ils recherchent une source principale de revenus ou qu'ils souhaitent compléter leurs revenus existants.

Conditions de travail

Le travail de terrain au niveau national et les recherches documentaires ont montré que les **conditions de travail des personnes travaillant via des plateformes sur place dans la région du SEMED sont généralement médiocres**. Les travailleurs sont confrontés à des défis tels que l'absence de protections sociales et des niveaux élevés d'informalité, des mesures de sécurité inadéquates sur le lieu de travail, des perspectives de développement de carrière limitées et des difficultés à se syndiquer pour améliorer leurs conditions de travail. C'est l'une des principales raisons pour lesquelles les travailleurs des plateformes sur site considèrent leur travail comme précaire et

temporaire. La seule exception aux mauvaises conditions de travail sur les plateformes de travail délocalisé est la rémunération relativement élevée.

Les revenus sur les plateformes de localisation sont généralement plus élevés que dans l'emploi traditionnel. Une enquête de l'OIT datant de 2019 montre que les revenus horaires sur les plateformes de covoiturage au Liban sont environ 80 % plus élevés que dans le secteur traditionnel des taxis, tandis qu'au Maroc, cette différence est d'environ 25 % (OIT, 2021). En ce qui concerne le secteur de la livraison, les travailleurs des plateformes au Liban gagnent environ 25 % de plus que leurs homologues du secteur traditionnel de la livraison. Toutefois, dans certains contextes, ces revenus ne sont pas beaucoup plus élevés que dans l'emploi traditionnel. Une étude récente de Fairwork Egypt montre que huit plateformes sur dix paient leurs travailleurs au moins le salaire minimum, qui était d'environ 70 EUR par mois pour une semaine de travail de six jours en 2022 (Fairwork, n.d.a). Orca est la seule plateforme égyptienne à offrir à ses travailleurs un salaire décent d'environ 150 EUR par mois.

Bien que les revenus des plateformes numériques soient généralement supérieurs aux salaires locaux, les moyens de subsistance des travailleurs dans la plupart des pays de la région ont été affectés par la **montée en flèche du coût de la vie**. En Égypte, par exemple, l'inflation est passée de 8 % en 2021 à 31 % en 2023, en plus d'une dévaluation de 42 % de la livre égyptienne en 2022. Par conséquent, de nombreux travailleurs de plateformes dans le pays doivent faire des heures supplémentaires ou même travailler sur plusieurs plateformes pour joindre les deux bouts (Fairwork, n.d.a). Outre les frais de subsistance, les chauffeurs et les livreurs doivent faire face à des **dépenses importantes pour le carburant, les réparations et l'équipement ou la location de véhicules**.

Les protections sociales dont bénéficient les travailleurs dépendent largement de leur statut juridique. La plupart des travailleurs de la région du SEMED sont **généralement enregistrés en tant qu'indépendants ou travaillent de manière informelle**, ce qui les **prive de la protection du droit du travail**. En outre, les **travailleurs des plates-formes ne bénéficient pas de la représentation de leurs intérêts** par des syndicats ou d'autres organes représentatifs. Bien que des progrès aient été réalisés en Jordanie en ce qui concerne l'enregistrement et l'octroi de licences aux entreprises de plateformes, de nombreuses plateformes opèrent encore de manière informelle et échappent ainsi à la surveillance des autorités publiques en raison des défis administratifs et financiers que pose le contrôle de l'économie des plateformes. Cela explique pourquoi l'informalité dans le travail sur plateforme est en général considérée comme très élevée, bien au-delà des moyennes nationales de 40 % chez les Jordaniens et de 80 % chez les non-Jordaniens en 2020 (The Jordan Times, 2020). L'étude de Fairwork en Égypte a révélé que seules cinq plateformes sur dix proposaient des contrats avec des conditions de travail claires et accessibles, conformément aux lois locales (Fairwork, n.d.a). Cependant, même pour ceux qui ont des contrats, le droit du travail dans le pays n'est pas adapté à la nature changeante du travail, ce qui permet aux employeurs de violer facilement les droits des travailleurs sans encourir de sanctions de la part de l'État. En revanche, l'informalité n'est pas aussi répandue au Maroc, où les coursiers et les chauffeurs ont souvent des contrats et des transactions monétaires avec des plateformes contrôlées par le gouvernement.

Le travail sur plateforme, qui est généralement informel, **donne rarement accès aux avantages liés à l'emploi, tels que les soins de santé, l'assurance accident ou les régimes de retraite**. Cela s'explique par le manque de responsabilité des plateformes numériques de travail, qui n'agissent pas en tant qu'employeurs réguliers. Par exemple, les travailleurs algériens, même lorsqu'ils travaillent pour des plateformes internationales telles que Yassir ou Heetch, ne bénéficient pas des mêmes protections sociales que ceux qui sont employés par des sociétés de taxis régulières (Aujourd'hui, 2022). Au Liban, la plupart des travailleurs des plateformes de covoiturage bénéficient d'une assurance maladie, mais celle-ci n'est pas fournie par les plateformes. La plupart d'entre eux ont un autre emploi, qui leur permet d'accéder à la couverture nationale de l'assurance maladie. Toutefois, ces travailleurs ne peuvent prétendre à une assurance accident que dans des cas exceptionnels (Yassin et Rani, n.d.).

En raison de l'absence de contrats de travail et de protections juridiques, les **plateformes négligent souvent le bien-être et la sécurité des travailleurs**. Le problème se pose en particulier dans les secteurs du covoiturage et de la livraison, où les travailleurs conduisent pendant des périodes exceptionnellement longues, ce qui accroît considérablement le risque d'accident. Un rapport de recherche de l'OIT sur les travailleurs libanais des plateformes de covoiturage a révélé qu'en moyenne, ils travaillent 69 heures par semaine (Yassin et Rani, n.d.). Ce chiffre est nettement supérieur au seuil fixé par les conventions internationales sur le temps de travail, qui est de 48 heures maximum par semaine (OIT, n.d.). Ce chiffre de 69 heures est également supérieur aux heures de travail des chauffeurs de taxi ordinaires (Yassin et Rani, n.d.). Une autre étude de l'OIT indique que les travailleurs libanais et marocains des plateformes de livraison et de covoiturage travaillent plus longtemps que leurs homologues des secteurs traditionnels (OIT, 2021). La même étude montre que 34 % des chauffeurs de taxi utilisant des applications au Maroc ont déclaré avoir subi des blessures ou des accidents liés au travail. Dans les secteurs du covoiturage et de la livraison, les agressions contre les travailleurs et les vols ont également été identifiés comme un problème grave, comme cela a été observé au Maroc.

Les travailleurs des plateformes sur site sont également confrontés au harcèlement ou à la discrimination sur le lieu de travail. Le harcèlement consiste généralement en un comportement agressif ou un harcèlement sexuel, tandis que la discrimination est principalement fondée sur le sexe ou l'appartenance ethnique. Dans la plupart des cas, les auteurs sont des clients d'applications de taxi ou de livraison. Selon l'enquête de l'OIT au Liban, 42% des chauffeurs et 23% des coursiers utilisant des applis ont déclaré avoir subi ou été témoins de discrimination ou de harcèlement. Au Maroc, le chiffre était de 38% pour les chauffeurs et les coursiers (OIT, 2021). En outre, des recherches documentaires ont indiqué que sur les plateformes de travail domestique, la mise en relation de travailleurs avec des clients inconnus pour effectuer des tâches à leur domicile a été considérée comme risquée, en particulier pour les travailleuses.

Néanmoins, **certaines plateformes de la région améliorent leurs mesures de sécurité**. L'étude de Fairwork Egypt indique que la plupart des plateformes ont pris des mesures pour offrir aux travailleurs des protections adéquates en matière de santé et de sécurité (Fairwork, n.d.a). Cependant, seules quatre plateformes (Breadfast, Elmenus, Mrsool et Talabat) fournissent aux coursiers des équipements de sécurité, des aires de repos, une assurance médicale et un système de remboursement des accidents, qui garantit une indemnisation en cas d'accident de la route et couvre les frais de récupération. Uber dispose également d'une politique documentée visant à protéger les travailleurs contre les risques spécifiques liés à la tâche, y compris une police d'assurance contre les accidents. Une plateforme, Filkhedma, offre une formation détaillée sur la sécurité à ses travailleurs et permet aux travailleuses de refuser des tâches dans des ménages composés d'un seul homme adulte. Les recherches menées par Fairwork en Tunisie ont également révélé que les plateformes numériques locales offrent généralement une meilleure sécurité dans la mise en relation des clients et des travailleurs dans le secteur des services domestiques par rapport aux méthodes traditionnelles de bouche à oreille (Fairwork, n.d.b). La plateforme de livraison Glovo, qui opère au Maroc et en Tunisie, a lancé une initiative mondiale "The Courier Pledge" en 2021, qui offre des avantages sociaux aux travailleurs des plateformes, y compris des prestations de maternité/paternité, ainsi que des primes de maladie et des paiements aux proches des coursiers (The Pledge, n.d.).

L'amélioration des conditions de travail par le biais de la syndicalisation représente un défi important pour les travailleurs des plateformes par rapport à ceux qui occupent des emplois traditionnels. Dans la plupart des pays, les travailleurs des plateformes n'ont pas le droit légal de se syndiquer, ce qui confère aux plateformes numériques un pouvoir considérable pour modifier unilatéralement les contrats de travail et compromettre les conditions de travail, par exemple en réduisant les salaires. Sans le soutien des syndicats, les travailleurs ont du mal à résister aux changements néfastes et à plaider activement en faveur de meilleures conditions de travail. C'est le cas de Wolt en Israël, qui a introduit deux changements majeurs qui ont eu un impact négatif sur les revenus des travailleurs (Nathanson et al., 2023). Tout d'abord, la plateforme a modifié sa politique de "paiement par livraison", ce qui a entraîné une baisse des revenus pour les livraisons sur de courtes

distances. Deux mois plus tard, elle a modifié l'attribution des livraisons, ce qui a de nouveau entraîné une baisse de la rémunération des coursiers. Malgré les protestations de groupes de coursiers, leur absence de syndicalisation a sapé les efforts déployés pour contester ces décisions. À l'inverse, en Jordanie, des chauffeurs de plateformes organisés de manière informelle ont réussi à consolider leurs revendications, qui ont été exprimées lors de sit-in au siège de la société. Bien que certaines de ces revendications aient été discutées au parlement jordanien, leur impact a été limité jusqu'à présent.²⁶

Enfin, la **pandémie de COVID-19 a eu des effets ambigus sur les plateformes de travail**. D'une part, elle a mis les travailleurs des plateformes sous les feux de la rampe, ce qui a conduit à une prise de conscience accrue de leurs conditions de travail, par exemple au Liban (Maktabi et al., 2022). D'autre part, l'augmentation soudaine du travail sur les plateformes pendant la pandémie a donné lieu à des pratiques d'embauche non planifiées, entraînant une détérioration des conditions de travail et d'importants licenciements en raison d'une offre excédentaire de travailleurs. En outre, les travailleurs des plateformes ont été davantage exposés aux infections en raison des interactions fréquentes avec les clients et de l'absence de protection sur le lieu de travail.

Compétences des travailleurs

Le développement des compétences n'est pas couramment associé au travail sur les plateformes sur site, contrairement au travail sur les plateformes en ligne, qui offre des possibilités limitées de développement des compétences. Cela s'explique principalement par le faible niveau de compétences requis pour la plupart des emplois disponibles sur ces plateformes et par la surqualification d'un grand nombre de travailleurs qui en découle.

Le niveau d'éducation des travailleurs des plateformes sur place varie considérablement, et les personnes ayant un niveau d'éducation élevé ou faible occupent des types d'emplois similaires. Par exemple, les travailleurs jordaniens qui occupent des emplois moins qualifiés tels que les services de nettoyage à domicile ont souvent un niveau d'éducation moins élevé et peuvent inclure des réfugiés de Syrie dont l'éducation a été interrompue (MoDEE, 2019). De même, plus de 90 % des livreurs des plateformes et plus de 97 % des chauffeurs des plateformes au Liban ont un niveau d'éducation secondaire ou inférieur (OIT, 2021). Sur les plateformes plus qualifiées, telles que les services de soins, les travailleurs de la région du SEMED peuvent être titulaires d'un diplôme universitaire.

Notamment, dans de nombreux cas, les **compétences des travailleurs sont supérieures à celles requises par les plateformes**. Par exemple, des recherches menées au Maroc révèlent que près de la moitié des chauffeurs de plateformes et environ un tiers des livreurs ont une formation universitaire, ce qui les rend surqualifiés pour le travail qu'ils effectuent sur les plateformes (OIT, 2021). Cet écart pose des problèmes importants, notamment la déqualification et l'insatisfaction professionnelle.

Le travail sur plateforme sur site offre généralement des **perspectives limitées d'amélioration des compétences et d'évolution de carrière**. Cela s'explique principalement par le faible niveau de compétences requis pour la plupart des emplois sur les plateformes de travail sur site, par la nature temporaire du travail et par le détachement des travailleurs des structures organisationnelles de l'entreprise. Bien que les applications de livraison et de covoiturage proposent des formations, principalement axées sur l'utilisation de l'application, la sécurité et le service à la clientèle (plus de 90 % des travailleurs au Liban et au Maroc reçoivent une telle formation), ces compétences de bas niveau et spécifiques à l'emploi peuvent ne pas être transférables à des opportunités d'emploi mieux rémunérées (OIT, 2021). Bien que le travail national sur le terrain indique que dans certains cas, les travailleurs peuvent devenir chefs d'équipe et finalement être embauchés en tant qu'employés après

²⁶ Parmi ces demandes, recueillies en 2023 par le Phenix Center for Economic and Informatics Studies, figuraient une réduction du montant déduit des paiements des clients par les sociétés de plateforme de 20-30 % à 15 %, la fin des paiements des clients par carte Visa (le paiement effectif n'ayant lieu que 2 ou 3 jours plus tard) et une augmentation de l'âge opérationnel des voitures sur les plateformes numériques de 5 à 10 ans ; la dernière de ces revendications a été discutée au Parlement. Pour plus d'informations, voir: <https://jordantimes.com/news/local/govt-urged-increase-operational-age-ride-hailing-app-vehicles#:~:text=Nous%20demandons%20de%20relever%20l'âge%20de%20plus%20de%20cinq%20ans>.

avoir fait leurs preuves sur les plateformes, ces cas restent rares. Outre la surqualification, le manque de perspectives d'évolution de carrière est l'une des principales raisons pour lesquelles une grande partie des travailleurs considèrent le travail sur plateforme comme une solution temporaire et non comme un choix de carrière à long terme.

Chapitre 4: Législation, approches politiques et stratégique actuelles

Marché du travail et emploi

Dans les pays de la région du SEMED, il **n'existe pas de lois spécifiques concernant la réglementation du travail sur plateforme**. Malgré des débats politiques dans des pays tels que l'Égypte, la Jordanie et l'Algérie sur la création de catégories juridiques distinctes pour les travailleurs des plateformes et les freelances, qui se distinguent du travail indépendant ordinaire, aucune réglementation de ce type n'a encore été adoptée ou mise en œuvre. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette situation. En Jordanie, le manque de données et de connaissances parmi les décideurs politiques semble être un obstacle (MoDEE, 2019). En Israël, des débats parlementaires ont eu lieu sur la question, mais aucune décision concrète n'a encore été prise. Dans des pays comme la Libye, la réglementation du travail est généralement médiocre et le travail informel est extrêmement répandu, de sorte que la nature du travail sur plateforme reproduit les conditions du marché du travail traditionnel.

Bien qu'il n'y ait **aucune preuve de l'existence d'un emploi régulier pour les travailleurs des plateformes** dans la région, certains efforts ont été faits pour accorder un statut d'emploi aux travailleurs des plateformes. En Israël, le Tribunal national du travail a statué que les entrepreneurs indépendants travaillant sur des plateformes sur site devaient être considérés comme des travailleurs en raison de leur manque d'indépendance et de leur intégration dans l'entreprise. Cette décision, si elle est appliquée, accorderait aux travailleurs des plateformes les mêmes droits qu'aux employés réguliers, bien que ses effets restent à voir (Knesset, 2021).

En raison de l'absence de réglementation et de relations de travail formelles, les **travailleurs des plateformes**, qu'ils soient en ligne ou sur place, **n'ont que deux options: s'enregistrer en tant qu'indépendants ou travailler de manière informelle**.

Les travailleurs indépendants sont traités comme des entrepreneurs plutôt que comme des salariés. Ils sont responsables de la gestion de leurs propres affaires juridiques, y compris de leur enregistrement auprès des autorités compétentes et de la gestion des impôts sur le revenu et des cotisations. Si, dans certains pays, ils peuvent bénéficier de certains avantages tels que les soins de santé et les pensions, ils n'ont pas droit à d'autres avantages liés à l'emploi. Certains changements sont en train d'être apportés aux conditions du travail indépendant. L'Algérie, par exemple, s'efforce de réglementer le travail indépendant et de simplifier le processus d'enregistrement (Joradp, 2023). Le pays vise à créer un registre national des travailleurs indépendants, à élargir la liste des professions éligibles, à permettre l'enregistrement via des plateformes en ligne, et à suivre, soutenir et contrôler les activités des travailleurs indépendants (Joradp, 2023).

Même lorsque les travailleurs disposent d'un contrat de service, celui-ci n'est généralement pas appliqué légalement. Par exemple, une étude de Fairwork en Égypte a révélé que seules cinq plateformes sur dix fournissent des contrats de service avec des conditions de travail claires et accessibles, conformément à la législation locale, bien qu'on ne sache pas exactement combien de travailleurs reçoivent effectivement ces contrats (Fairwork, n.d.a). Même lorsque des contrats sont établis, les plateformes violent régulièrement les droits du travail des travailleurs sans encourir de sanctions de la part de l'État. En outre, les employeurs peuvent être réticents à fournir des copies des contrats aux travailleurs, et les travailleurs eux-mêmes peuvent ne pas s'y intéresser. Selon une étude menée au Liban, moins d'un cinquième des travailleurs des plateformes de covoiturage ont vu des copies de leurs contrats. Un tiers d'entre eux ont déclaré ne pas avoir lu le contrat. Près de 70 % des travailleurs interrogés ont déclaré qu'il n'était pas important de voir leur contrat (Yassin et Rani, n.d.).

En effet, **la majorité des travailleurs des plateformes et des travailleurs en ligne de la région opèrent encore de manière informelle, comme l'indique notre travail sur le terrain**. Ce caractère

informel peut s'expliquer par le désir des travailleurs de maximiser leurs revenus, par la capacité insuffisante de l'État à faire respecter la législation fiscale, ainsi que par l'absence de cadres juridiques adéquats pour réglementer ce type de travail.

Par exemple, en Égypte, la majorité des travailleurs des plateformes travaillent de manière informelle, tandis qu'un certain nombre d'entre eux sont également des travailleurs indépendants et que le droit du travail égyptien ne s'applique donc pas à eux. En Jordanie, malgré certains progrès dans l'enregistrement et l'octroi de licences aux entreprises de plateformes, comme en Égypte, de nombreuses plateformes continuent d'opérer de manière informelle et échappent à la surveillance des autorités publiques en raison des difficultés administratives et financières liées au contrôle de l'économie de plateforme (OIT, 2023). On estime que le taux d'informalité parmi les travailleurs des plateformes en Jordanie est encore plus élevé que le taux national d'informalité déjà élevé, qui représente plus de 50 % de tous les emplois dans le pays (The Jordan Times, 2020).

Le Maroc fait figure d'exception dans la région en ce qui concerne la prévalence et la tolérance du travail informel. Le travail de terrain au niveau national révèle que l'informalité parmi les travailleurs des plateformes sur place au Maroc n'est pas aussi répandue que dans d'autres pays, étant donné que les coursiers et les chauffeurs ont souvent des contrats et que les transactions monétaires avec les plateformes sont contrôlées par le gouvernement. En outre, les freelances en ligne peuvent faire l'objet de sanctions s'ils ne déclarent pas les revenus qu'ils tirent de ce type de travail. Les autorités ont le pouvoir d'accéder aux comptes bancaires des clients si elles soupçonnent une fraude fiscale. Cependant, certains freelances ont trouvé des moyens d'échapper au contrôle de l'État en recevant des paiements sur des comptes bancaires étrangers ou en crypto-monnaies.

Enfin, il y a une **absence totale de représentation collective des travailleurs des plateformes en ligne et sur site dans la région du SEMED**. La syndicalisation n'est pas une option pour la plupart des travailleurs des plateformes de la région, en raison de l'absence de statut d'employé. Et même dans les cas où une forme d'action collective des travailleurs des plateformes a eu lieu, comme en Israël et en Jordanie (voir la section "Conditions de travail"), il n'y a pas de représentation collective. Conditions de travail), cette action n'a pas abouti à la création d'organisations formelles susceptibles d'exercer une plus grande influence sur les plateformes ou les décideurs politiques.

Développement des compétences et du capital humain

Le développement des compétences est essentiel à la croissance de l'économie de plateforme, en particulier en ce qui concerne le travail de plateforme en ligne. La présente recherche a identifié **plusieurs initiatives gouvernementales et non gouvernementales visant à doter les populations des compétences nécessaires à leur participation à l'économie numérique**.

Les initiatives gouvernementales se sont principalement concentrées sur le développement général des compétences numériques nécessaires au secteur privé et au travail indépendant en ligne, mais aussi sur l'amélioration de l'employabilité des groupes sociaux sous-employés tels que les jeunes, les femmes, les minorités ethniques et les réfugiés. Par exemple, l'initiative Digital Egypt a recueilli des informations sur les compétences requises par les employeurs du secteur privé, en particulier dans le domaine des TIC. Sur cette base, elle a créé des programmes de formation gouvernementaux. Le gouvernement égyptien a également créé une bourse FWD ("Future Work is Digital") pour des programmes de formation plus longs dans les professions technologiques, et 100 000 personnes ont déjà suivi ce programme (ministère des Communications et des Technologies de l'Information, n.d.). Ce programme met également l'accent sur les compétences nécessaires pour établir une carrière de freelance en ligne, parallèlement à des initiatives similaires en Egypte telles que le centre d'apprentissage Mahara Tech, qui est conçu spécifiquement pour faciliter le travail sur des plateformes en ligne (MaharaTech, n.d.). De même, le gouvernement marocain s'est engagé à garantir un demi-million d'emplois pour les jeunes par le biais du développement des compétences numériques, certains programmes se concentrant spécifiquement sur le développement des compétences nécessaires pour le freelancing en ligne. Le gouvernement jordanien, en collaboration

avec le secteur privé, a conçu des programmes de développement des compétences numériques pour les employés des entreprises privées, les femmes représentant 35 à 45 % des bénéficiaires (MoDEE, n.d.). Le gouvernement du pays a également créé des "stations de connaissances" dans les zones rurales afin d'élargir l'accès à la formation aux compétences numériques et non techniques pour les jeunes ruraux. En Israël, le gouvernement s'est concentré sur le développement des compétences numériques parmi les populations qui ne participent pas pleinement à l'économie numérique, principalement les personnes handicapées, les femmes musulmanes et les juifs orthodoxes (OCDE, 2023).

Outre les initiatives gouvernementales, **plusieurs initiatives non gouvernementales importantes ont été lancées dans le but d'améliorer les compétences numériques et d'élargir l'accès des jeunes aux emplois numériques dans la région.** Il s'agit notamment d'initiatives telles que Digital Jobs Africa, une initiative de la Fondation Rockefeller, qui opère en Égypte et au Maroc, et le Youth, Technology, and Jobs Project de la Banque mondiale en Jordanie (The Rockefeller Foundation, n.d. ; The World Bank, 2024). Au Maroc, les initiatives 3W academy et YouCode proposent des formations gratuites aux métiers de la technologie pour les jeunes afin de stimuler l'industrie locale des technologies de l'information, mais aussi d'encourager le travail indépendant en ligne (3WAcademy, n.d. ; O'Herron, 2019). EFE-Palestine et Gaza Sky Geeks sont des programmes spécifiquement conçus pour accroître les possibilités d'emploi pour les jeunes en Palestine en soutenant le développement de carrières en freelance (EFE, n.d.b ; Gaza Sky Geeks, n.d.). Ceci est crucial, en raison de l'absence d'autres opportunités d'emploi de haute qualité et hautement qualifiées en Palestine.

Gaza Sky Geeks est une initiative de l'ONG humanitaire Mercy Corps qui a débuté en 2011 et opère actuellement à Gaza, en Cisjordanie et à Jérusalem-Est. Pour ceux qui cherchent à faire carrière en tant que freelance en ligne, cette initiative propose deux types de programmes: Le mentorat de la Freelance Academy et les cours de la Code Academy. La Freelance Academy, gérée en coopération avec Upwork, aide les travailleurs des plateformes en ligne à mieux comprendre les plateformes de travail en ligne en se concentrant sur la construction d'un profil de plateforme compétitif, la candidature à des emplois, ainsi que la communication et la négociation avec les clients. En 2023, la Freelance Academy avait formé 2 225 travailleurs de plateformes en ligne, dont une majorité de femmes. En revanche, la Code Academy se concentre davantage sur le développement des compétences techniques. Ce programme propose des cours de base et avancés en développement web, l'une des compétences les plus demandées sur les plateformes de travail en ligne. Plus de 130 travailleurs indépendants en ligne ont suivi une formation à la Code Academy. L'initiative Gaza Sky Geeks soutient également l'intégration des réfugiés dans les plateformes de travail en ligne. Par exemple, l'initiative a organisé un camp d'entraînement de quatre jours pour renforcer les compétences des travailleurs indépendants en ligne dans le camp de réfugiés palestinien d'Al Faraa.

Enfin, le **secteur privé s'est également engagé à combler le déficit de compétences** dans l'économie numérique (Blom et al., 2021). Un exemple réussi de programme de renforcement des compétences mené par le secteur privé est le Maharat Min Google, qui offre aux jeunes arabes des possibilités d'apprentissage en ligne gratuit dans les domaines du codage, de la conception et du marketing (Skillshop, n.d.). Le programme propose également des certificats qui sont ensuite accrédités ou validés par des universités et d'autres établissements d'enseignement. De même, l'institut de formation et de développement SAP propose des apprentissages techniques aux diplômés sans emploi ou sous-employés d'Égypte et du Maroc dans le cadre de son programme pour jeunes professionnels (Edge, 2021). Il s'agit d'un programme de deux ou trois mois qui enseigne les fonctionnalités du logiciel SAP et délivre des certifications. Hsoub, un groupe d'entreprises internet au service des utilisateurs arabophones, aide les gens à acquérir des compétences numériques par le biais de son Académie, et offre des possibilités d'appliquer ces compétences par le biais de ses plateformes de freelancing (HSOUB, n.d.).

Numérisation

Dans presque tous les pays de la région du SEMED, il existe des initiatives visant à améliorer l'infrastructure des TIC, à numériser les services publics et à stimuler la numérisation des entreprises. Ces interventions sont importantes pour le développement de nouvelles formes de travail médiatisées par le numérique, mais aussi pour l'économie numérique en général.

Les gouvernements de la région ont déployé des efforts considérables pour mettre en place des infrastructures de TIC, mais l'ampleur de ce développement varie d'un pays à l'autre. Des connexions internet stables sont essentielles pour permettre et faciliter le travail sur plateforme. Israël a été le premier pays de la région à se concentrer sur le développement d'infrastructures telles que le haut débit et la fibre optique, permettant ainsi une transformation numérique plus large dans le pays. Ces développements s'inscrivaient dans le cadre de l'initiative Digital Israel, lancée en 2013 (Axelrad et al., 2022). De même, en 2020, l'Égypte a mené à bien une stratégie de quatre ans dans le cadre de laquelle le gouvernement a considérablement développé l'infrastructure internet du pays, augmentant son accessibilité et son prix dans toutes les régions (PwC, n.d.). L'expansion de la couverture internet en Jordanie a également été couronnée de succès. Bien que l'objectif initial d'atteindre 100 % d'accès à internet en 2022 n'ait pas été atteint, 88 % de la population avait accès à internet en 2023, ce qui représente une proportion importante²⁷. Le reste de la population jordanienne qui n'a pas accès à internet se compose principalement de réfugiés syriens²⁸. En Libye et en Palestine, cependant, l'infrastructure internet est encore largement sous-développée. En Palestine, ce manque d'infrastructure peut s'expliquer par l'absence d'une politique pertinente et d'un environnement réglementaire pour le secteur des télécommunications, ainsi que par les restrictions imposées par Israël (Banque mondiale, 2021). En raison de ces restrictions, Gaza est limitée aux réseaux mobiles 2G et la Cisjordanie aux réseaux 3G (Banque mondiale, 2022b). L'impossibilité d'accéder aux réseaux 4G en Palestine est un obstacle infranchissable pour le développement de l'économie numérique dans le territoire (Lazaroff, 2022).

Dans l'ensemble, la disponibilité des services publics numériques s'est accrue dans la région, mais avec des défis importants à relever. Les services d'administration en ligne sont importants pour rationaliser l'accomplissement des obligations des travailleurs indépendants, telles que la réglementation des impôts et de la sécurité sociale. L'initiative Digital Israel a fait de la gouvernance intelligente l'une des priorités du gouvernement et a permis d'améliorer les services publics, d'accroître l'efficacité de l'administration publique et de garantir une gouvernance intelligente grâce à la numérisation (Axelrad et al., 2022). De même, la numérisation des services publics et le renforcement de la gouvernance numérique ont également été réalisés par l'initiative Digital Egypt (PwC, n.d.). Si les progrès vers la numérisation des services publics en Jordanie ont été significatifs, ils ont été plus lents que prévu. La poursuite de la numérisation a été entravée par les compétences numériques limitées de nombreux fonctionnaires et par la méfiance du public à l'égard des services numériques (PwC, n.d.). En Libye, le gouvernement s'est engagé à numériser les services publics, mais les résultats se font attendre. De même, alors que le gouvernement palestinien s'est engagé à numériser les services publics dès 2010, aucun résultat n'est encore visible.

Il existe également un engagement fort en faveur de la transformation du secteur privé dans le SEMED. La numérisation en cours du secteur privé pourrait entraîner une nouvelle prolifération des plateformes et du travail en freelance. Digital Israel, la première initiative de ce type dans la région, s'est concentrée sur la transformation numérique de l'économie israélienne afin de stimuler l'innovation et d'accélérer la croissance économique. Toutefois, cette initiative a connu certains revers, ce qui a entraîné des retards dans le processus de transformation numérique (Axelrad et al., 2022). L'initiative Digital Egypt avait les mêmes objectifs. Elle a également connu un succès modéré, principalement en ce qui concerne la mise en place d'un environnement législatif propice à l'émergence de l'économie numérique. Certains pays, comme la Jordanie et l'Algérie, se sont

²⁷ Entretien avec Linda Habashneh et Satei Mbaidin réalisé dans le cadre du projet.

²⁸ *Idem.*

concentrés sur le développement des jeunes entreprises. La Jordanie a lancé des programmes d'incubation et d'accélération axés sur les femmes et les jeunes (MoDEE, 2019). En 2020, le gouvernement algérien a lancé des mesures pour soutenir les travailleurs indépendants et la création de start-ups. Il s'agissait notamment d'offrir aux investisseurs et aux fondateurs des avantages et une stabilité juridique, mais aussi de fournir un financement aux start-ups (Startup, n.d. ; ASF, n.d.). Sur une période de deux ans, ces mesures ont conduit à la création de 63 % de toutes les start-ups du pays (APS, 2021). En Libye, la transformation numérique du secteur public est restée assez limitée en raison de l'absence de cadres institutionnels et législatifs appropriés pour l'adoption de l'économie numérique, ainsi que de mesures politiques contradictoires, et de l'absence d'une stratégie nationale sur la numérisation.

Chapitre 5: Principales conclusions et orientations politiques

Analyse SWOT

Pour résumer les principaux potentiels et défis du travail en ligne sur plateformes numériques et hors plateformes numériques, ainsi que du travail sur plateformes locales dans la région du SEMED, nous avons entrepris une analyse SWOT²⁹, en nous appuyant sur des recherches documentaires approfondies et des enquêtes sur le terrain. Le cadre SWOT permet de souligner les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces du travail en ligne et sur plateforme. Notre analyse s'est concentrée sur trois domaines essentiels: l'éducation et le développement des compétences, la numérisation et les réglementations et politiques du marché du travail.

Le travail sur plateforme dans la région du SEMED présente des atouts considérables, offrant aux travailleurs des possibilités de trouver un emploi, d'augmenter leurs revenus, d'adopter des modalités de travail flexibles et, dans certains cas, de développer des compétences. Toutefois, ces avantages coexistent avec une protection sociale et des droits du travail médiocres, des modèles de revenus irréguliers, des possibilités limitées d'inclusion, de carrière et de développement des compétences, un manque de transparence dans les algorithmes des plateformes, une dépendance à l'égard d'une infrastructure numérique qui n'est pas universellement disponible, et un manque de données concernant le travail sur plateforme. À plus grande échelle, l'économie de plateforme a le potentiel de contrer les taux de chômage élevés dans la région et de remédier au manque de perspectives chez les jeunes, les femmes et les groupes sociaux marginalisés. Néanmoins, il est essentiel de ne pas considérer ces nouvelles formes de travail comme une solution universelle au chômage, car elles peuvent également reproduire ces mêmes inégalités en offrant un accès irrégulier à un petit nombre de postes de qualité. En outre, l'absence de reconnaissance adéquate et de mesures réglementaires concernant ce type de travail pourrait entraver la réalisation du plein potentiel du travail de plateforme. Un résumé de l'analyse SWOT est présenté dans la figure ci-dessous.

²⁹ SWOT est l'acronyme des mots anglais strengths, weaknesses, opportunities et threats (forces, faiblesses, opportunités et menaces).

Figure 26. Travail des plateformes en ligne et sur site dans la région SEMED: Analyse SWOT

| Points forts | Faiblesses |
|---|--|
| <p>Nouvelles possibilités d'emploi, en particulier pour les femmes, les jeunes et les groupes sociaux marginalisés</p> <p>Faibles barrières à l'entrée pour le travail en plateforme sur site</p> <p>Possibilité de revenus élevés dans le travail indépendant en ligne et le travail sur plateforme par rapport aux marchés du travail locaux</p> <p>Possibilités de développement des compétences en cours d'emploi (transversales) sur les plateformes de travail en ligne</p> <p>Des modalités de travail flexibles en ce qui concerne le temps et le lieu dans le cas du travail sur une plateforme en ligne</p> | <p>Travail non déclaré et fraude fiscale</p> <p>Absence de protection sociale, de droits du travail et de représentation des travailleurs</p> <p>Revenus irréguliers, en particulier sur les marchés du travail en ligne</p> <p>Inclusion insuffisante des groupes sociaux marginalisés</p> <p>Absence ou insuffisance d'accès aux possibilités de développement des compétences en dehors de l'emploi et à la certification</p> <p>Possibilités limitées de développement des compétences</p> <p>Faiblesse des services d'orientation professionnelle et de conseil</p> <p>Manque de transparence des algorithmes des plateformes</p> <p>Manque de données sur le travail des plateformes</p> <p>Dépendance à l'égard de l'infrastructure numérique, de l'équipement et des systèmes de paiement électronique qui ne sont pas universellement disponibles</p> |
| Opportunités | Menaces |
| <p>Réduire le chômage dans les contextes de pénurie d'emplois</p> <p>Réduire l'inactivité professionnelle grâce à de nouvelles possibilités d'emploi</p> <p>Potential d'emploi pour les femmes, en particulier sur les plateformes en ligne</p> <p>Prolifération des emplois de niveau supérieur grâce au travail en ligne en freelance et aux plateformes de travail</p> <p>Développement de compétences recherchées</p> <p>Intégration des réfugiés sur le marché du travail</p> | <p>Stagnation de la demande de travail sur les plateformes en ligne (OLI 2020b)</p> <p>Forte concurrence mondiale sur les marchés du travail en ligne et inégalité d'accès au travail</p> <p>Lacunes dans l'infrastructure numérique</p> <p>Compétences numériques, professionnelles, commerciales et linguistiques insuffisantes</p> <p>Manque de reconnaissance des nouvelles formes d'emploi dans la réglementation et la politique</p> <p>Risque de polarisation accrue du marché du travail et de répartition inégale des possibilités d'emploi</p> |

Implications / possibles mesures pour la réglementation

Pour promouvoir et garantir l'impact positif du travail en ligne et sur plateforme sur les travailleurs, les entreprises et les États de la région du SEMED, il est impératif de formuler des interventions politiques dans des domaines clés. Il s'agit notamment d'aligner les réglementations du marché du travail sur le paysage évolutif du travail, de développer les compétences essentielles à la participation à l'économie de plateforme et de faciliter le niveau de numérisation requis pour sa croissance. Le tableau ci-dessous résume les principales orientations politiques qui ressortent des conclusions de la présente étude, tandis que les sections suivantes examinent en détail les données sous-jacentes et les mesures politiques possibles pour chaque domaine clé.

Tableau 5. Résumé des pointeurs de politique

| Marché du travail et emploi | Développement des compétences et du capital humain | Numérisation |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Faciliter la définition correcte du statut d'emploi des travailleurs des plateformes ▪ Assurer la protection sociale des travailleurs ▪ Lutter contre l'informalité dans l'économie de plateforme ▪ Suivre les tendances de l'économie de plateforme ▪ Soutenir la mise en place d'organes de représentation des travailleurs ▪ Soutenir la transition vers de nouvelles formes de travail grâce au services public d'emploi (SPE) ▪ Garantir l'emploi des jeunes grâce aux plateformes numériques ▪ Faciliter la participation des femmes à l'économie des plateformes ▪ Permettre aux réfugiés et aux migrants d'accéder à des plateformes de travail | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Améliorer les compétences numériques essentielles des étudiants, de la population économiquement inactive et de la main-d'œuvre en général ▪ Permettre une meilleure reconnaissance et signalisation des compétences sur les plateformes numériques ▪ Fournir un accès à la micro-formation dans des compétences spécifiques à un domaine, associé au développement de micro-crédits pertinents. ▪ Renforcer les compétences linguistiques en anglais ▪ Encourager l'apprentissage personnel et social pour renforcer les compétences dès l'éducation préscolaire ▪ Offrir des possibilités de développement des compétences entrepreneuriales ▪ | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Améliorer l'infrastructure des TIC et son inclusivité ▪ Élargir l'accès aux systèmes de paiement internationaux ▪ Faciliter la transformation numérique au sein du secteur privé |

Marché du travail et emploi

Pour tirer pleinement parti des avantages offerts par l'économie de plateforme tout en garantissant un travail décent pour tous et en évitant la polarisation et la segmentation du marché du travail, il est impératif de mettre en œuvre des politiques du marché du travail appropriées. Ces politiques englobent toute une série de mesures, allant de la **réglementation du statut des travailleurs et de la garantie de leur protection sociale à la garantie de l'emploi des jeunes et des femmes, en passant par la promotion de l'intégration des populations marginalisées dans l'économie de plateforme et l'aide apportée aux individus pour qu'ils puissent naviguer efficacement dans le domaine du travail de plateforme**. Ces politiques du travail concernent à la fois les travailleurs des plateformes en ligne et sur place.

Garantir la protection et les droits des travailleurs des plateformes reste essentiel pour les décideurs politiques. La présente étude souligne le fait que les travailleurs des plateformes, qu'ils soient sur place ou en ligne, souffrent de mauvaises conditions de travail et d'un manque de protection juridique. **Une étape fondamentale vers la sauvegarde des droits du travail consiste à clarifier qui sont les employeurs et à établir le statut d'emploi et les obligations fiscales des travailleurs des plateformes et des freelances.** Alors que l'Union européenne (UE) s'est engagée dans des dialogues politiques importants et s'efforce de réglementer le travail sur plateforme, à la fois au niveau de l'UE, par le biais de nouvelles propositions législatives, et au niveau national (par exemple en Espagne), des initiatives analogues font défaut dans la région du SEMED (Commission européenne, 2021b). Par conséquent, les décideurs politiques devraient comprendre l'importance de réglementer ce type de travail et l'inclure dans les futures politiques de réglementation du travail. Il pourrait s'agir de mettre à jour les codes du travail pour y intégrer des formes de travail moins conventionnelles, ou de rationaliser le processus d'auto-emploi - une option privilégiée par de nombreux freelances et travailleurs de plateforme en ligne. Toutefois, la réglementation du travail sur plateforme est une tâche complexe. D'une part, la flexibilité du marché du travail pourrait faciliter l'accès à davantage d'opportunités d'emploi dans les pays de la région du SEMED, leur permettant

ainsi de lutter contre les taux de chômage élevés. D'autre part, la flexibilité devrait être associée à une législation sur la protection de l'emploi, la qualité de l'emploi et les droits des travailleurs, dont la violation peut être plus à risque dans ces types d'emplois, en particulier en l'absence de représentation des travailleurs. Dans le même temps, il est important de noter que la réglementation du travail sur plateforme n'est pas considérée comme souhaitable par certaines catégories de travailleurs sur plateforme, et que des taxes élevées peuvent décourager certains d'entre eux à enregistrer leurs activités. C'est particulièrement vrai pour les travailleurs qui utilisent les plateformes pour gagner un revenu supplémentaire et qui sont déjà couverts par la protection sociale grâce à leur emploi principal sur le marché du travail traditionnel. Les **gouvernements devraient donc trouver un équilibre entre la surréglementation et l'absence de réglementation, entre la protection des travailleurs et la flexibilité (Datta, 2023). Pour parvenir à de telles mesures, les pays de la région SEMED pourraient s'inspirer de la directive de l'UE, tout en reconnaissant les différences de ces contextes socio-économiques.**

En raison des complexités liées à la réglementation du travail sur plateforme, les changements nécessaires dans le statut des travailleurs peuvent être longs. Dans l'intervalle, la majorité des travailleurs en ligne et des travailleurs des plateformes dans la région du SEMED se retrouvent sans protection sociale ou juridique en raison de la nature informelle de leurs engagements professionnels. Par conséquent, les **initiatives à court terme pourraient se concentrer sur l'extension des prestations sociales et de santé à ceux qui travaillent dans des conditions atypiques.**

Il est important de reconnaître que l'omniprésence de l'informalité n'a pas seulement un impact négatif sur les travailleurs, mais pèse également sur les budgets de l'État. Il est donc **essentiel de prendre des mesures à plus court terme pour lutter contre l'informalité généralisée.** Ces mesures pourraient être mises en œuvre par un examen plus approfondi du respect de la législation par les plateformes sur place, ainsi que par une plus grande transparence des transactions financières transfrontalières.

L'un des principaux problèmes auxquels sont confrontés les gouvernements en ce qui concerne la réglementation de l'économie de plateforme est le manque d'informations sur ce type de travail. Des données actualisées sont nécessaires pour prendre des décisions fondées sur des preuves. L'ironie est que, comme les entreprises de plateformes numérisent le traitement et le stockage d'informations souvent en temps réel, il existe de bonnes données sur la nature et tous les aspects du travail de plateforme, des travailleurs et des clients (ETF, 2021d). Toutefois, ces données sont détenues par les sociétés de plateforme à titre privé et, comme elles peuvent être commercialisées, il est peu probable qu'elles soient mises à la disposition du public³⁰. Si des données et des recherches sont disponibles pour les pays développés, elles ne sont généralement pas pertinentes pour les contextes des pays en développement. Ainsi, pour tirer parti de l'économie de plateforme et la réglementer, les pays doivent mettre en place des **systèmes de suivi de l'évolution du travail de plateforme**, notamment en renforçant leurs capacités de collecte de données, en obligeant les entreprises de plateforme à communiquer un minimum d'informations sur leurs travailleurs/clients (comparables aux statistiques traditionnelles sur les entreprises collectées par les offices statistiques) et en développant de meilleurs instruments pour le traitement des données désagrégées. La collecte d'informations pertinentes sur l'économie de plateforme pourrait également permettre aux gouvernements de jouer un rôle plus actif dans le soutien à l'emploi dans ce secteur.

En outre, les travailleurs de la région SEMED pourraient bénéficier de manière significative de la mise en place d'**organes représentatifs** qui préserveraient leurs intérêts. Bien que, dans la plupart des

³⁰ En fait, le processus de numérisation a permis de rassembler et de traiter des informations et des données d'une manière qui était impensable dans le passé. Les plateformes qui organisent le travail en ligne entre les clients et les travailleurs disposent de grandes quantités d'informations/données sur la nature du travail effectué par chaque travailleur. Le Big Data est en effet appelé "le nouveau pétrole", car une masse croissante de données exponentielles est générée chaque jour dans le monde entier en raison de la numérisation croissante des processus, des services, des entreprises et des interactions personnelles et sociales. Le stockage de grandes quantités de données personnelles par le biais d'applications, de plateformes et d'objets intelligents suscite de plus en plus de critiques. Certains appellent cela le "colonialisme des données", conçu pour capturer et traduire nos vies en données, et extraire des informations pour modifier nos comportements. Pour plus d'informations, voir l'article 1 de l'ETF 2021d.

cas, les travailleurs indépendants ne puissent pas former de syndicats, d'autres formes d'associations ou d'organisations pourraient être créées. Ces organes représentatifs pourraient entamer un dialogue avec le gouvernement concernant la réglementation des nouvelles formes de travail. Cela ne profiterait pas seulement aux travailleurs, mais créerait également un sentiment de solidarité parmi les travailleurs et sensibiliserait le public aux défis posés par ces nouvelles formes de travail.

Les travailleurs peuvent également avoir besoin d'un soutien **pour passer aux nouvelles formes de travail**, ce qui peut nécessiter une requalification ou une modification des méthodes de recherche d'emploi et d'organisation de leur carrière. **Les services publics d'emploi (SPE)** peuvent être utilisés pour favoriser la transition vers de nouvelles formes de travail de plusieurs manières. Les SPE peuvent faciliter l'appariement des emplois et la mise en relation des individus avec les nouvelles opportunités d'emploi, proposer des programmes de formation ciblés pour doter les individus de compétences recherchées, promouvoir l'esprit d'entreprise ou offrir des services d'orientation professionnelle.

Si l'on considère les spécificités de la région du SEMED, le travail en ligne et sur plateforme pourrait être utilisé comme moyen de répondre à certaines des questions urgentes qui caractérisent les marchés du travail locaux de ces pays - pour autant que certaines conditions préalables importantes soient remplies.

Tout d'abord, le **chômage des jeunes** constitue un défi important dans la plupart des pays de la région du SEMED, et les plateformes sont perçues comme des instruments puissants pour offrir d'autres possibilités d'emploi (Barry et Little, 2022). Cependant, il est important de reconnaître que le succès sur les plateformes de travail en ligne nécessite généralement une base d'éducation et d'expérience professionnelle préalables. **Les politiques doivent donc s'attacher à offrir des possibilités d'acquérir de l'expérience et de développer des compétences avant d'entrer sur les marchés du travail en ligne (Lehdonvirta et Albert, 2020)**. Les plateformes sur site, en revanche, offrent davantage d'emplois disponibles avec des barrières à l'entrée moins élevées, bien que ces opportunités manquent souvent de stabilité et de possibilités d'amélioration des compétences et de progression de carrière. Par conséquent, **les initiatives politiques doivent trouver un équilibre entre la création d'emplois pour les jeunes et le soutien à l'acquisition de compétences pertinentes pour l'employabilité tout au long de la vie**.

Deuxièmement, le travail en ligne offre un potentiel important d'**autonomisation des femmes** en offrant une certaine flexibilité à celles qui souhaitent concilier ce travail avec leurs responsabilités familiales. Toutefois, hormis en Israël, la participation globale des femmes à la population active dans la région reste remarquablement faible. Notre étude confirme que cette tendance s'étend également à ces nouvelles formes d'emploi, mettant en évidence une sous-représentation comparable des femmes dans les plateformes de travail en ligne et sur site. Ce phénomène est souvent attribué à des facteurs culturels, soulignant la **nécessité d'efforts politiques concertés pour cultiver une culture de l'engagement féminin dans l'économie numérique (PwC, n.d.)**.

Enfin, cette région accueille également des millions de **réfugiés, dont beaucoup manquent d'emploi et de revenus**. Les économies de plateforme en ligne et sur place offrent à ces populations des moyens d'obtenir des avantages substantiels. Alors que l'entrée dans l'économie de plateforme sur place implique généralement des points d'entrée relativement accessibles et devrait être encouragée parmi ces groupes, l'engagement dans l'économie de plateforme en ligne nécessite des compétences numériques, des compétences dans des domaines spécifiques et des compétences linguistiques. Étant donné que les réfugiés manquent souvent de ces compétences, **une réponse politique appropriée pourrait être de donner la priorité au développement des compétences en plus de la promotion du travail sur les plateformes**. Gaza Sky Geeks, une initiative exemplaire de ce type, organise des camps d'entraînement dans les camps de réfugiés et constitue un modèle prometteur à imiter (CEDEFOP, 2020). Comme le montrent nos recherches, la Palestine est le pays de la région qui compte le plus grand nombre de travailleurs de plateformes en ligne par habitant. Cette prolifération du travail sur plateforme peut avoir été rendue possible par de tels programmes de soutien.

Développement des compétences et du capital humain

Le développement des compétences est d'une importance capitale pour exploiter le potentiel de l'économie de plateforme. Notamment, les compétences requises divergent considérablement entre le travail sur plateforme en ligne et le travail sur plateforme en local. **Alors que le travail sur plateforme en ligne et le travail en free-lance nécessitent un large éventail de compétences qui justifient des interventions politiques globales, le travail sur site tend à être moins exigeant en termes de compétences**, ce qui réduit la nécessité d'interventions approfondies. Par conséquent, cette section se concentre principalement sur le développement des compétences pour le travail en ligne sur et en dehors des plateformes numériques.

De nombreux aspects du développement des compétences peuvent améliorer les perspectives de réussite des freelances en ligne et des travailleurs des plateformes. Il s'agit notamment des **compétences numériques, de l'expertise spécifique à un domaine, des capacités d'apprentissage autonome, des compétences linguistiques et des compétences commerciales**. En outre, les interventions politiques ne doivent pas seulement aider les freelances à acquérir des compétences, mais aussi faciliter la **validation et la présentation de ces compétences sur les marchés en ligne (CEDEFOP, 2020)**. Pour atteindre ces objectifs, il faut favoriser la flexibilité au sein des systèmes éducatifs et professionnels, parallèlement à des interventions ciblées de perfectionnement. Ces éléments sont examinés plus en détail ci-dessous.

Tout d'abord, les **compétences numériques sont essentielles pour tous les freelances en ligne et le travail sur plateforme**, car elles permettent aux travailleurs de naviguer efficacement dans les outils numériques qui sont indispensables à leurs tâches. Des recherches antérieures ont souligné la nécessité de cultiver ces compétences avant d'entrer dans le domaine du travail sur plateforme, plutôt que pendant son déroulement (Lehdonvirta et Albert, 2020). Cependant, les études concluent également que la main-d'œuvre des pays du SEMED reste déficiente en matière de compétences numériques (Blom et al., 2020a). Pour relever ce défi par des interventions politiques, il existe un large éventail de solutions telles que les **stratégies nationales, la création de conseils sectoriels, l'amélioration des programmes d'études, l'introduction de nouvelles certifications pour les compétences numériques et les micro-crédits**. Il est essentiel de développer des compétences numériques générales dans les programmes éducatifs, dès le plus jeune âge. Les programmes des différents niveaux de l'enseignement primaire et secondaire devraient inclure l'utilisation de base des outils numériques ainsi que la programmation de base, ce qui est déjà le cas dans certains pays du SEMED. Simultanément, un effort concerté devrait être déployé pour améliorer les compétences de la main-d'œuvre existante et de la population en général, y compris les personnes économiquement inactives, par le biais d'initiatives ciblées (Blom et al., 2020b). L'évaluation des niveaux actuels de compétences numériques et l'identification des lacunes en matière de formation devraient s'articuler autour de cadres établis pour les compétences numériques, tels que le DigComp, largement utilisé (Blom et al., 2020c ; Misheva, 2021). De telles mesures profiteraient aux travailleurs de tous les secteurs, et pas seulement aux freelances en ligne. Parmi les exemples potentiels de développement des compétences numériques dans la région qui pourraient être imités, citons les bourses FWD en Égypte et les programmes gouvernementaux de développement des compétences numériques au Maroc et en Israël, mais aussi les programmes qui fournissent des compétences aux populations vulnérables et marginalisées, tels que Gaza Sky Geeks en Palestine et Knowledge Stations en Jordanie (voir la section Développement des compétences et du capital humain).

Au-delà des compétences numériques générales et de la culture numérique de base, les **travailleurs des plateformes en ligne ont souvent besoin de connaissances spécifiques à un domaine**. Alors que des domaines tels que le développement de logiciels et la rédaction requièrent généralement des compétences fondamentales acquises dans les établissements d'enseignement, les rôles de plateforme et de freelance exigent souvent une expertise hautement spécialisée qui évolue rapidement. Par conséquent, il est nécessaire d'actualiser en permanence ces compétences. À cet égard, les interventions politiques devraient se concentrer sur le **développement de programmes de perfectionnement courts et régulièrement mis à jour**. Les résultats des recherches antérieures et des discussions de groupe menées dans le cadre de cette étude révèlent que les travailleurs en

ligne mettent régulièrement leurs compétences à jour en utilisant des ressources en ligne. Toutefois, les participants aux groupes de discussion ont tendance à se tourner vers des tutoriels concis qui permettent une recherche rapide d'informations (par exemple sur des plateformes telles que YouTube), par opposition aux cours en ligne ouverts et massifs (MOOC), souvent très complets et basiques, bien que les premières sources ne fournissent pas de certification (CEFEDOP, 2020). Une piste d'intervention potentielle consiste à forger des partenariats entre les programmes d'EFOP et les plateformes, dans le but de développer de brefs cours en ligne adaptés aux besoins des apprenants, qui leur permettraient également d'obtenir des micro-crédits (CEFEDOP, 2020). Un exemple de ce type d'initiative est Mahara Tech en Égypte, qui permet aux apprenants de suivre des cours pour diverses carrières technologiques, y compris le marketing numérique et la conception UX, et d'obtenir des certificats accrédités.

Si la demande de compétences spécifiques liées au travail en ligne et sur plateforme évolue, certaines disparités existent dans des catégories de compétences plus larges. Par exemple, le développement de logiciels est une profession exceptionnellement recherchée dans la région du SEMED, qui affiche également les revenus moyens les plus élevés. En conséquence, les **efforts politiques devraient être orientés vers le suivi de l'offre et de la demande de compétences, dans le but** de parvenir à une meilleure adéquation entre l'offre et la demande de compétences (CEFEDOP, 2020). Les interventions potentielles pourraient inclure le suivi continu des tendances en matière de compétences par le biais d'initiatives de recherche ou de plateformes telles que l'indice du travail en ligne³¹. Ces informations pourraient ensuite être intégrées dans des programmes ciblés de renforcement des compétences. Pour l'instant, aucune initiative de ce type n'a été mise en place dans la région.

En raison de l'évolution de la demande de compétences sur le marché, **l'une des compétences essentielles pour réussir dans le domaine du travail indépendant en ligne et du travail sur plateforme, est l'apprentissage autorégulé**. Cela englobe un large éventail de compétences telles que la capacité à rechercher et à analyser l'évolution des exigences en matière de compétences, à demander activement un retour d'information et à posséder la capacité d'évaluer et d'adapter ses stratégies d'apprentissage. Ces compétences d'apprentissage indépendant permettent aux individus d'acquérir continuellement de nouvelles compétences. La plupart des freelances qui ont participé à des groupes de discussion dans le cadre de cette étude ont souligné le fait qu'ils travaillaient dans des domaines différents de leurs profils éducatifs et que les tâches qu'ils accomplissent changent constamment. Cependant, il est important que les compétences d'apprentissage nécessaires aient déjà été acquises dans l'éducation précoce, car leur absence peut avoir des effets négatifs sur la trajectoire de début de carrière d'un individu (CEFEDOP, 2020). Étant donné que les systèmes éducatifs de la plupart des pays du SEMED sont relativement rigides, les **interventions politiques devraient se concentrer sur le développement de compétences d'apprentissage autonomes dès le niveau de l'enseignement primaire**. Les salles de classe constituent un environnement propice pour inculquer ces compétences, en mettant l'accent sur des techniques telles que l'élaboration de plans et la hiérarchisation des objectifs d'apprentissage, ainsi que sur l'utilisation autonome d'outils d'apprentissage spécifiques. Il est tout aussi essentiel de favoriser l'autonomie dans l'apprentissage de diverses matières, y compris l'expérimentation indépendante, avec le soutien des éducateurs (CEFEDOP, 2020).

Au-delà des compétences numériques et spécifiques à un domaine, le **rôle de la langue et de la communication est crucial pour obtenir un emploi sur les plateformes numériques en ligne**. Il s'agit également de compétences clés pour l'apprentissage tout au long de la vie (Commission européenne, n.d.). Nos recherches soulignent que si les travailleurs utilisent souvent des plateformes en langue arabe, ils continuent de s'orienter principalement vers des plateformes en langue anglaise, surtout en raison de la possibilité d'obtenir des revenus plus élevés. Ainsi, pour exploiter pleinement les avantages de l'économie des plateformes en ligne, les travailleurs doivent être dotés d'une solide connaissance de la langue anglaise. Cependant, les données disponibles suggèrent que la maîtrise

³¹ <http://onlinelabourobservatory.org>

de l'anglais dans les pays du SEMED est l'une des plus faibles au monde (EF, 2023). Par conséquent, les **initiatives politiques devraient chercher à accroître la couverture et la qualité des cours d'anglais dans les programmes éducatifs et professionnels**. En outre, les cours d'anglais pourraient également bénéficier à **l'ensemble de la population adulte et, en particulier, aux groupes sociaux marginalisés** tels que les réfugiés.

Les travailleurs en ligne et les travailleurs des plateformes fonctionnent comme des entrepreneurs indépendants, responsables de la recherche de leur propre travail, de l'élaboration de leur propre trajectoire de carrière et de la gestion de leurs responsabilités légales. Pour y parvenir, **l'esprit d'entreprise et les compétences sont essentiels (CEFEDOP, 2020)**. Les participants aux groupes de discussion ont indiqué qu'ils devaient constamment chercher du travail et se vendre, entretenir de bonnes relations avec les clients et gérer leur carrière, mais aussi s'acquitter d'un grand nombre de tâches en même temps, y compris le respect des obligations légales, ce qui exige des compétences entrepreneuriales. **Une politique axée sur la formation à l'esprit d'entreprise pourrait améliorer considérablement les perspectives des travailleurs**. Les programmes d'entrepreneuriat pour les jeunes pourraient offrir une orientation précieuse, en favorisant le développement de parcours professionnels personnalisés et en cultivant des compétences spécifiques telles que la prise de décision, l'adaptabilité et l'innovation. Des activités telles que la simulation de la création de mini-entreprises pourraient améliorer de manière significative les capacités des individus à travailler en tant qu'indépendants. En outre, des guides complets sur le travail en freelance pourraient mettre en lumière les avantages et les inconvénients du travail en ligne et sur plateforme, aidant ainsi les jeunes à faire des choix de carrière éclairés.

Enfin, les freelances en ligne et les travailleurs des plateformes doivent non seulement acquérir les compétences nécessaires au travail sur les plateformes, mais aussi les présenter efficacement aux clients potentiels. Les recherches antérieures et les groupes de discussion menés dans le cadre de cette étude montrent que la **présentation des compétences aux employeurs est l'un des principaux défis à relever sur ces marchés du travail en ligne hautement compétitifs**. La plus grande difficulté identifiée à cet égard est de trouver un emploi en l'absence de commentaires de clients antérieurs sur les plateformes - un mécanisme essentiel pour signaler ses compétences et sa fiabilité. Pour résoudre ce problème, les décideurs politiques pourraient adopter différents types d'initiatives. Tout d'abord, **ils pourraient favoriser la collaboration avec les entités des plateformes afin d'élaborer des micro-stages expérimentaux**. Ces initiatives pourraient consister à offrir aux clients un tarif subventionné lorsqu'ils engagent des travailleurs sans expérience préalable sur la plateforme. En retour, les clients fourniraient un retour d'information public et privé aux freelances. **Les décideurs politiques pourraient également mettre en place des systèmes publics basés sur des portefeuilles**. Ces systèmes permettraient aux travailleurs d'exposer et de promouvoir des preuves étayées de leurs qualifications, de leurs compétences et de leur expérience liée à la plateforme, non seulement sur diverses plateformes, mais aussi au-delà. Les comptes individuels en ligne fourniraient ainsi une vue d'ensemble du portefeuille et des références d'un travailleur. Il est important que les plateformes soient incitées à utiliser de tels systèmes de portefeuilles externes. Toutefois, des initiatives similaires ont déjà été testées et leur effet sur la réussite des travailleurs reste peu probant, ce qui souligne la nécessité d'une mise en œuvre prudente (CEFEDOP, 2020). Faire connaître les compétences et l'expérience d'un individu aux employeurs en dehors du contexte de la plateforme semble tout aussi difficile pour les freelances de la région du SEMED. Les freelances indiquent qu'une carrière de freelance n'est généralement pas considérée comme un atout sur le marché du travail ; il est donc possible que les systèmes publics basés sur des portefeuilles puissent fournir aux employeurs des preuves complètes et convaincantes de leurs compétences.

Numérisation

L'expansion du travail de plateforme dépend fortement du développement d'un écosystème numérique complet. Par conséquent, les **politiques visant à améliorer l'infrastructure numérique, les systèmes de paiement basés sur l'internet, les initiatives d'administration en ligne et la**

transformation numérique du secteur privé sont indispensables pour favoriser la croissance du travail de plateforme en ligne et sur place.

Pour favoriser le travail sur place et en ligne des plateformes, il est essentiel de disposer d'une infrastructure TIC solide. Il s'agit notamment d'un accès généralisé à une connectivité internet à haut débit et de la disponibilité du matériel informatique nécessaire. Comme indiqué dans la section "Internet et numérisation", il est essentiel de disposer d'une infrastructure TIC solide. Internet et numérisation la région a du mal à étendre l'accès à l'internet aux communautés rurales et aux populations réfugiées, ce qui limite leur participation à l'économie numérique. En outre, une grande partie de la population est confrontée à des difficultés liées à la pénurie de matériel essentiel, en particulier d'ordinateurs, qui sont nécessaires pour participer au travail en ligne en tant qu'indépendant et sur des plateformes. Les **initiatives politiques devraient donc se concentrer sur la promotion d'un accès équitable aux infrastructures** (PwC, n.d.). Des stratégies telles que la création de centres technologiques ou d'espaces de co-working soutenus par les pouvoirs publics pourraient jouer un rôle central en garantissant à la fois l'accessibilité à internet et la fourniture de l'équipement requis.

Étant donné qu'une proportion significative des travailleurs des plateformes en ligne dans la région du SEMED travaille avec des plateformes internationales, **l'accès à des systèmes de paiement internationaux viables constitue une condition préalable fondamentale pour faciliter le travail en ligne sur les plateformes numériques et hors de celles-ci.** Notre recherche montre que ce problème affecte de manière significative les freelances en ligne dans des pays tels que la Libye, la Palestine et le Liban. Par conséquent, les **initiatives politiques dans ces pays devraient être orientées vers la promotion d'un meilleur accès aux systèmes de paiement internationaux.**

Enfin, une transformation numérique plus large du secteur privé pourrait améliorer le développement des compétences et l'employabilité des travailleurs en ligne et des travailleurs des plateformes. Pour y parvenir, **une collaboration entre le gouvernement et le secteur privé est indispensable.** Soutenir les efforts de numérisation du secteur privé et la croissance du secteur des TIC, tout en explorant les perspectives de partenariats public-privé, présente un potentiel important pour élargir la transformation numérique. Le secteur privé devrait être habilité et encouragé à contribuer aux innovations et à les développer pour un impact maximal (Murthi, 2021).

Enfin, les pays de la région du SEMED pourraient bénéficier grandement d'une coopération régionale dans l'échange d'informations et de pratiques relatives à ces nouvelles formes de travail. Cela pourrait inclure l'échange d'informations sur les tendances de l'économie de plateforme, les pratiques de régulation des relations de travail, les initiatives de développement des compétences, etc. Bien que cet argument ne découle pas directement de notre recherche, nous pensons qu'une collaboration telle que celle observée au niveau de l'UE contribuerait grandement à exploiter les avantages et à minimiser les risques associés à ces nouvelles formes de travail. Nous sommes toutefois conscients qu'une telle coopération serait difficile à l'heure actuelle en raison de la situation politique et sécuritaire dans la région du SEMED.

Remarques finales

Il s'agit de la première étude complète sur les nouvelles formes de travail dans la région SEMED. En tant que telle, elle constitue une base pour d'autres recherches, mais fournit également une contribution importante à l'élaboration des politiques dans la région. En outre, le fait que cette étude ait été réalisée avec la même méthodologie dans quatre régions différentes (SEMED, Asie centrale (à venir), Partenariat oriental et Balkans occidentaux) offre des possibilités de comparaison interrégionale et d'identification des similitudes et des différences entre les pratiques de travail dans les régions et les pays (ETF, 2021c ; ETF, 2022b).

En cartographiant le paysage de ces nouvelles formes de travail, cette étude vise à informer les décideurs politiques sur le nombre croissant de travailleurs de plateformes dans la région ; les principales plateformes de travail en ligne et leurs modèles d'entreprise ; les motivations des travailleurs à s'engager dans ces formes de travail ; la répartition des professions, des profils éducatifs

et du sexe des travailleurs ; la rémunération, le statut d'emploi et les conditions de travail des travailleurs ; ainsi que les exigences en matière de compétences et les possibilités de développement des compétences pour les travailleurs. En outre, ce rapport informe les décideurs politiques sur les réglementations, les politiques et les approches stratégiques actuelles des nouvelles formes de travail en termes de marché du travail et d'emploi, de développement des compétences et du capital humain, ainsi que de numérisation.

En fin de compte, ce rapport présente un bilan mitigé des forces, faiblesses, opportunités et menaces liées à ces nouvelles formes de travail dans la région du SEMED. Afin de maximiser les avantages potentiels et de minimiser les risques potentiels identifiés par cette recherche, le rapport propose les groupes d'actions politiques suivants:

- Il est urgent de déterminer et d'appliquer correctement le statut juridique des travailleurs en ligne sur les plateformes numériques et hors plateformes, ainsi que des travailleurs des plateformes sur place dans la région. Cela permettra de définir les droits et les obligations de ces travailleurs et des plateformes pour lesquelles ils travaillent, de garantir la protection des droits des travailleurs et de lutter contre l'économie informelle. Dans le même temps, les décideurs politiques devraient faciliter le développement d'organismes capables de représenter ces travailleurs dans le dialogue avec les décideurs politiques locaux, ainsi qu'avec les plateformes et les clients. En outre, les nouvelles formes de travail explorées dans ce rapport peuvent être utilisées par les décideurs politiques pour atténuer certains des problèmes persistants qui affectent les marchés du travail locaux dans la région du SEMED, tels que les faibles niveaux d'activité sur le marché du travail parmi les femmes, les jeunes, les réfugiés et les populations rurales. Pour mieux réglementer ces nouvelles formes de travail et en tirer profit, il est essentiel de les étudier et de les surveiller en permanence, afin de remédier au manque actuel de données sur ce phénomène en évolution auquel sont confrontés les décideurs politiques de la région.
- L'essor de nouvelles formes de travail nécessite des politiques relatives au développement des compétences nécessaires pour s'engager dans ces nouvelles formes de travail, mais aussi en ce qui concerne la reconnaissance et la transférabilité de ces compétences. Ces politiques devraient viser à développer les compétences numériques, les compétences spécifiques à un domaine, les compétences linguistiques et les compétences d'auto-apprentissage, ainsi que diverses compétences entrepreneuriales. Dans le même temps, les politiques devraient aborder les questions de la reconnaissance et de la signalisation des compétences à la fois sur les plateformes numériques et en dehors, y compris le développement d'initiatives de perfectionnement pertinentes offrant des micro-crédits.
- Enfin, pour maximiser les avantages tirés de ces nouvelles formes de travail, les décideurs politiques de la région devraient garantir un degré suffisant de numérisation. Cela signifie que les politiques devraient viser à améliorer l'infrastructure internet existante et à accroître l'accès aux systèmes de paiement internationaux, mais aussi à faciliter davantage la numérisation du secteur privé.

Références

- 3WAcademy. (n.d.). Transforme ta passion pour le web en une carrière passionnante. Disponible à l'adresse : <https://3wa.ma>
- ASF. (n.d.). Votre partenaire pour Réussir. Disponible à l'adresse : <https://asf.dz>
- ASP. (2021). 63 % des start-ups labellisées créées entre 2020 et 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.aps.dz/economie/128854-63-des-start-ups-labellisees-creees-entre-2020-et-2021>
- Aurjourd'hui. (2022). Yassir, InDiver, Heetch,...le syndicat des taxieurs en colère. Par aauj-dev. Disponible à l'adresse : <https://lalgerieaujourd'hui.dz/yassir-indiver-heetch-le-syndicat-des-taxieurs-en-colere/>
- Axelrad, H. (2022). Promouvoir et développer la transformation numérique en Israël à l'horizon 2030. Disponible à l'adresse : <https://www.runi.ac.il/media/jk4di1sc/promoting-and-developing-digital-transformation-in-israel-toward-2030.pdf>
- Ayyad. (2021). Access Denied: How PayPal is crippling Palestinian businesses like mine (Accès refusé: comment PayPal paralyse les entreprises palestiniennes comme la mienne). Disponible à l'adresse : <https://www.newarab.com/opinion/access-denied-paypal-crippling-palestinian-businesses>
- Barry, A., et Dandachli, D. (2020). *L'emploi des jeunes et des femmes en Algérie: Obstacles et opportunités*, Education For Employment. Disponible à l'adresse : https://assets-global.website-files.com/64182e25195a1d0caa2ef8ca/643b0b08fa68302d70c17641_Youth-and-Womens-Employment-in-Algeria_Report_FINAL.pdf
- Barry, A. et Little, S. (2022). PREPARING MENA YOUTH FOR THEIR NEXT GIG. Disponible à l'adresse : <https://www.decentjobsforyouth.org/resource-details/Blogs/1108>
- Blom et al. (2020a). Starting line - Where does MENA stand with digital skills ? Disponible à l'adresse : <https://blogs.worldbank.org/arabvoices/starting-line-where-does-mena-stand-digital-skills>
- Blom et al. (2020b). 5 choses que les pays de la région MENA peuvent faire pour concevoir de meilleurs programmes de développement des compétences numériques. Disponible à l'adresse : <https://blogs.worldbank.org/arabvoices/5-things-MENA-countries-can-do-to-design-better-digital-skills-development-programs>
- Blom et al (2020c). Comment définir, mesurer et évaluer les compétences numériques. Disponible à l'adresse : <https://blogs.worldbank.org/arabvoices/how-define-measure-and-assess-digital-skills-0>
- Blom et al. (2021). How the private sector in MENA is leading workers to better digital skills (Comment le secteur privé de la région MENA amène les travailleurs à acquérir de meilleures compétences numériques). Disponible à l'adresse : <https://blogs.worldbank.org/arabvoices/how-private-sector-mena-leading-workers-better-digital-skills>
- CEDEFOP. (2020). Développer et faire correspondre les compétences dans l'économie des plateformes en ligne. Disponible à l'adresse : <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications/3085>
- Banque centrale d'Égypte. (n.d.). Données historiques sur les taux d'inflation. Disponible à l'adresse : <https://www.cbe.org.eg/en/economic-research/statistics/inflation-rates/historical-data>
- Datareportal. (2022). DIGITAL 2022: LIBYA. Disponible à l'adresse : <https://datareportal.com/reports/digital-2022-libya>
- Datta et al. (2023). Publication: Travailler sans frontières: The Promise and Peril of Online Gig Work. Disponible à l'adresse : <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/ebc4a7e2-85c6-467b-8713-e2d77e954c6c>
- Duggan, J. (2019). Gestion algorithmique et app-travail dans la gig economy: Un programme de recherche pour les relations d'emploi et la GRH. Journal de la gestion des ressources humaines.

Disponible à l'adresse : https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1748-8583.12258?casa_token=qQVLw8BJXuMAAAAA%3A-aDjqRC4l-8T3KjeAndy0VqYGqv48lhjWU4Bb4iLZAPyLJC52m9PCA-oDkZL-BOuX8j6ZT-8BJZrqO2

Forum de recherche économique. (2021). Numérisation, commerce électronique et développement du secteur privé dans les États arabes. ERF. Disponible à l'adresse : <https://erf.org.eg/publications/digitalization-e-commerce-and-private-sector-development-in-arab-states/?tab=undefined&c=undefined>

Bordure. (2021). SAP investit dans la nouvelle génération de talents égyptiens. Disponible à l'adresse : <https://www.edgemiddleeast.com/software/95829-sap-invests-in-egypts-next-generation-of-talent>

EF. (2023). Le plus grand classement mondial des pays et régions en fonction des compétences en anglais. Disponible à l'adresse : <https://www.ef.com/wwen/epi/>

EFE. (n.d.a). Construire l'avenir de la jeunesse algérienne. https://assets-global.website-files.com/64182e25195a1d0caa2ef8ca/643b09e94581276055d79687_BAYF-FINAL-Labour-Market-Report-ENG.pdf

EFE. (n.d.b). Accueil. <http://www.pefe.ps/>

EUR-Lex (2021). Proposition de DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL relative à l'amélioration des conditions de travail sur les plates-formes. Disponible à l'adresse : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM%3A2021%3A762%3AFIN>

Commission européenne. (2021a). Étude à l'appui de l'analyse d'impact sur l'amélioration des conditions de travail dans les plates-formes. Disponible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8428&furtherPubs=yes>

Commission européenne. (2021b). Propositions de la Commission visant à améliorer les conditions de travail des personnes travaillant par l'intermédiaire de plateformes numériques de travail. Disponible à l'adresse : https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_6605

Commission européenne. (n.d.). Recommandation du Conseil sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie. Disponible à l'adresse : <https://education.ec.europa.eu/focus-topics/improving-quality/key-competences>

Fondation européenne pour la formation. (2021a). Les jeunes en transition dans le sud et l'est de la Méditerranée: identifier les profils et les caractéristiques pour exploiter le potentiel des jeunes. Disponible à l'adresse : <https://www.etf.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/youth-transition-southern-and-eastern-mediterranean>

Fondation européenne pour la formation. (2021b). L'AVENIR DU TRAVAIL. Disponible à l'adresse : https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/2021-07/future_of_work_platform_work_in_eap_countries.pdf

Fondation européenne pour la formation. (2021c). L'avenir du travail - Nouvelles formes d'emploi dans les pays du partenariat oriental: Platform work. Disponible à l'adresse : <https://www.etf.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/future-work-new-forms-employment-eastern-partnership>

Fondation européenne pour la formation. (2021d). "An overview of global trends shaping labour markets and the demand for labour in the world" Article 1 in Changing skills for a changing world: Comprendre la demande de compétences dans les pays voisins de l'UE, www.etf.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/changing-skills-changing-world-understanding-skills-demand

Fondation européenne pour la formation. (2022a). L'ÈRE DU NUMÉRIQUE: L'AVENIR DU TRAVAIL DANS LES BALKANS OCCIDENTAUX. RAPPORT NATIONAL: BOSNIE-ET-HERZÉGOVINE. Disponible à l'adresse : https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/2022-09/WB%20Embracing%20digital%20age_Country%20report BiH_EN.pdf

Fondation européenne pour la formation. (2022b). ADOPTER L'ÈRE NUMÉRIQUE. L'avenir du travail dans les Balkans occidentaux. Nouvelles formes d'emploi et de travail sur plateforme. Disponible à l'adresse : https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/2023-04/Embracing%20digital%20age_Western%20Balkans.pdf

Travail équitable. (2021). Fairwork Egypt Ratings 2021: Vers un travail décent dans une économie hautement informelle. Disponible à l'adresse : <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2022/02/Fairwork-Report-Egypt-2021-revised.pdf>

Fairwork. (n.d.a). Fairwork Egypt Ratings 2022: Platform Workers Amidst Egypt's Economic Crisis. Disponible à l'adresse : <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-egypt-ratings-2022-23-platform-workers-amidst-egypts-economic-crisis/>

Fairwork. (n.d.b). Domestic Platform Work in the Middle East and North Africa (Plate-forme de travail domestique au Moyen-Orient et en Afrique du Nord). Disponible à l'adresse : <https://fair.work/en/fw/publications/domestic-platform-work-in-the-middle-east-and-north-africa/>

Faltz, S. (2021). *TRP SEMED regional human capital issues fiches 1, 2, 3*, Fondation européenne pour la formation. Disponible à l'adresse : <https://policycommons.net/artifacts/1922858/trp-sembled-regional-human-capital-issues-fiches-1-2-3/2674629/>

Farrell, D., et Greig, F. (2016). L'économie des plateformes en ligne: la croissance a-t-elle atteint son apogée ? JPMorgan Chase & Co. Institute.

Gaber, H.R. et Elsamadicy, A.M. (2021). Qu'est-ce qui pousse les clients à continuer à utiliser les applications de covoiturage pendant la pandémie de COVID-19 ? Le cas d'Uber en Égypte. *Cogent Business & Management*, 8: 1944009. Disponible à l'adresse : <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/23311975.2021.1944009?needAccess=true&role=button>

Gaza Sky Geeks. (n.d.). Le foyer des meilleurs talents technologiques du Moyen-Orient. Disponible à l'adresse : <https://gazaskygeeks.com>

Gebeily, M. et Azhari, T. (2021). Comme des esclaves: Les livreurs libanais luttent contre la crise. Disponible à l'adresse : <https://news.trust.org/item/20211022090230-us99t>

GSMA. (2023). Rapport sur l'économie mobile. Moyen-Orient et Afrique du Nord. Disponible à l'adresse : <https://www.gsma.com/mobileeconomy/mena/>

Hamadeh et al. (2022). Nouvelle classification des pays de la Banque mondiale par niveau de revenu: 2022-2023. Disponible à l'adresse: <https://blogs.worldbank.org/opendata/new-world-bank-country-classifications-income-level-2022-2023>

Herman, E. et Nicholas, D. (2019). La construction de la réputation savante à l'ère numérique: Une approche spécifique à l'activité. *Review article. El Profesional de la Informacion* 28(1):1-31. Disponible à l'adresse:

https://www.researchgate.net/publication/330104022_Scholarly_reputation_building_in_the_digital_age_An_activity-specific_approach_Review_article

HSOUB. (s.d.). En mission pour développer le monde arabe. Disponible à l'adresse : <https://www.hsub.com/en/>

L'OIT. (2021). Perspectives sociales et de l'emploi dans le monde. Le rôle des plateformes numériques de travail dans la transformation du monde du travail. Disponible à l'adresse:

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_771749.pdf

OIT. (2023). Le travail sur plateforme en Jordanie. Défis et opportunités. Disponible à l'adresse:

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---arabstates/---ro-beirut/documents/publication/wcms_874890.pdf

OIT. (n.d.). Normes internationales du travail sur le temps de travail. Disponible à l'adresse suivante: [Normes internationales du travail sur le temps de travail \(ilo.org\)](https://www.ilo.org/normes-internationales-du-travail-sur-le-temps-de-travail)

ILOSTAT. (n.d.). Datasets. Disponible à l'adresse: https://www.ilo.org/shinyapps/bulkexplorer4/?lang=en&id=SDG_0831_SEX_ECO_RT

Comité international de secours. (2016). Policy brief: overview of right to work for refugees, Syria crisis response in Lebanon and Jordan. Disponible à l'adresse: <https://www.rescue.org/report/policy-brief-overview-right-work-refugees-syria-crisis-response-lebanon-and-jordan>

Administration du commerce international. (2023). Guide commercial de l'Algérie. Disponible à l'adresse: <https://www.trade.gov/country-commercial-guides/algeria-market-challenges>

OIM. (2022). Rapport sur la migration dans le monde 2022. Disponible à l'adresse: <https://worldmigrationreport.iom.int/wmr-2022-interactive/>

Jaouani, A. (2021). Politiques de développement du capital humain: Southern and Eastern Mediterranean region - An ETF Torino Process assessment. ETF. Disponible à l'adresse: <https://www.etf.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/policies-human-capital-development-southern-and-eastern>

Joradp. (2023). CONVENTIONS ET ACCORDS INTERNATIONAUX - LOIS ET DECRETS ARRETES, DECISIONS, AVIS, COMMUNICATIONS ET ANNONCES. Disponible à l'adresse: <https://www.joradp.dz/FTP/jo-francais/2023/F2023037.pdf>

Kasraoui, S. (2018). Careem accepte de travailler avec 2 syndicats de taxis au Maroc. Disponible à l'adresse: <https://www.moroccoworldnews.com/2018/07/250966/careem-agrees-to-work-with-2-taxi-unions-in-morocco>

Kassi, O. (2016). Comment le travail en ligne est-il classé dans l'OLI ? Le projet iLabour. Disponible à l'adresse: <https://ilabour.oii.ox.ac.uk/how-is-online-work-classified/#:~:text=Le%20Online%20Labour%20Index%20est,transacté%20dans%20les%20principale s%20plateformes%20en ligne.&text=Pour%20classer%20les,plateformes%20nécessitent%20d'être%20normalisées.>

Knesset. (2021). Suite à la publication de la directive de l'UE, la commission du travail discute de la réglementation de l'économie de plateforme. Disponible à l'adresse: <https://main.knesset.gov.il/en/news/pressreleases/pages/press161221w.aspx>

Lazaroff, T. (2022). World Bank: Israel must give Palestinians 4G so economy can thrive, *Jerusalem Post*. Disponible à l'adresse: <https://www.jpost.com/middle-east/article-695979>

Lehdonvirta, V. et Albert, J. (2020). Comment les travailleurs acquièrent des compétences dans l'économie des plateformes en ligne, et comment les plateformes, les politiques et les fournisseurs d'apprentissage peuvent les soutenir. Disponible à l'adresse: <https://www.oii.ox.ac.uk/news-events/how-workers-learn-skills-in-the-online-platform-economy-and-how-platforms-policies-and-learning-providers-can-support-them/>

Lehdonvirta, V. et al. (2019). L'économie mondiale des plateformes: A New Offshoring Institution Enabling Emerging-Economy Microproviders. *Journal of Management*, 45(2), 567-599. Disponible à l'adresse: <https://doi.org/10.1177/0149206318786781>

MaharaTech. (n.d.). Le centre d'apprentissage en ligne pour tous les apprenants passionnés. Disponible à l'adresse: <https://maharatech.gov.eg>

Maktabi et al. (2022). Le "milieu manquant" du Liban: Online Delivery Workers Under Precarious Conditions. *The Policy Initiative*. Disponible à l'adresse: [https://www.thepolicyinitiative.org/article/details/80/lebanon-s-"missing-middle"-online-delivery-workers-under-precarious-conditions](https://www.thepolicyinitiative.org/article/details/80/lebanon-s-)

Mandl, I. (2020). Nouvelles formes d'emploi: mise à jour 2020. Eurofond. Disponible à l'adresse: <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2020/new-forms-employment-2020-update>

- Matar, Y.B.Y. (2017). Le rôle du freelancing dans la création d'emplois dans la bande de Gaza. E-Marefa. Disponible à l'adresse: <https://search.emarefa.net/en/detail/BIM-912104-the-role-of-freelancing-in-job-creation-in-gaza-strip>
- Ministère des communications et des technologies de l'information. (n.d.). Egypt Future Work is Digital Scholarship (Le travail futur de l'Égypte est une bourse numérique). Disponible à l'adresse: <https://egfwd.com>
- Misheva, G. (2021). Le cadre de compétences numériques (DigComp). Disponible à l'adresse: <https://digital-skills-jobs.europa.eu/en/actions/european-initiatives/digital-competence-framework-digcomp>
- MoDEE. (n.d.). Digital Skills. Disponible à l'adresse: https://www.modее.gov.jo/EN/Pages/Digital_skills
- MoDEE (2019, 7 novembre). Étude d'évaluation sociale - Jordanie: Projet pour la jeunesse, la technologie et l'emploi. MoDEE. Disponible à l'adresse: https://www.modее.gov.jo/ebv4.0/root_storage/en/eb_list_page/ytj_social_assessment_nov7.pdf
- Murthi, M. (2021). Exploiter les technologies de transformation pour arrêter la crise du capital humain en cours. Disponible à l'adresse: <https://blogs.worldbank.org/voices/harnessing-transformative-technologies-arrest-unfolding-human-capital-crisis>
- Nathanson, R. et al. (2023). Codétermination et Gig Economy. Disponible à l'adresse: <http://www.macro.org.il/en/publications/?id=264>
- Neaime, S. et Gaysset, I. (2018). Inclusion financière et stabilité dans la région MENA: preuves de la pauvreté et de l'inégalité. Finance Research Letters, vol. 24, pp. 230-237. Disponible à l'adresse: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1544612317302520?casa_token=i2jVNg0yOkoAAAAA:FU0X6M8t5sT2-nYWa07iocSoM_P4x-rs48ZWUMFc_iUKOC_emJehVZmVs2yWaAbWsvllIQ2ksm_o
- Indice de préparation du réseau. (n.d.). Les pays. Benchmarking the Future of the Network Economy. Disponible à l'adresse: <https://networkreadinessindex.org/countries/#map-wrapper>
- O'Herron, M. (2019). Une " école de codage " cherche à créer de nouvelles opportunités au Maroc. Disponible à l'adresse: <https://www.al-fanarmedia.org/2019/02/a-coding-school-seeks-to-create-new-opportunities-in-morocco/>
- OCDE. (2023). Études économiques de l'OCDE: Israël. Disponible à l'adresse: https://www.oecd-ilibrary.org/economics/oecd-economic-surveys-israel_22251847
- Observatoire du travail en ligne. (2020a). L'indice du travail en ligne 2020. Demande de travail en ligne. Disponible à l'adresse: <http://onlinelabourobservatory.org/oli-demand/>
- Observatoire du travail en ligne. (2020b). L'indice du travail en ligne 2020. Offre de travail en ligne. Disponible à l'adresse: <http://onlinelabourobservatory.org/oli-supply/>
- Open Startup International (2021). *Bienvenue dans l'ère du freelance: une tendance mondiale à l'expansion exponentielle, dans le monde et en Tunisie*. Disponible à l'adresse: <https://openstartuptunisia-competition.medium.com/welcome-to-the-freelance-era-a-worldwide-trend-in-exponential-expansion-around-the-world-and-in-b6263c4740ca>
- PayPal. (n.d.). Nous comprenons votre point de vue. Disponible à l'adresse: <https://www.paypal.com/us/webapps/mpp/country-worldwide>
- Popiel, P. (2017). "Boundaryless" in the creative economy: assessing freelancing on Upwork. Études critiques en communication médiatique. Disponible à l'adresse: https://www.academia.edu/40704284/Boundaryless_in_the_creative_economy_assessing_freelancing_on_Upwork
- PwC. (2020). La révolution numérique exige une révolution des compétences: PwC Middle East publie les résultats d'une enquête sur la technologie, les emplois et les compétences. Disponible à l'adresse:

<https://www.pwc.com/m1/en/media-centre/2020/digital-revolution-requires-skills-results-survey-technology-jobs.html>

PwC. (n.d.). Bridging the Digital Gap: The state of digital inclusion in the MENA region (Comblé le fossé numérique: l'état de l'inclusion numérique dans la région MENA). Disponible à l'adresse: <https://www.pwc.com/m1/en/publications/documents/bridging-digital-gap-state-digital-inclusion-mena-region.pdf>

Quinn. (2017). Affamés de travail, les Gazaouis se tournent vers l'économie de l'engagement. Disponible à l'adresse: <https://www.middleeasteye.net/features/starved-work-gazans-turn-gig-economy>

Saliola, F. et Cunningham, W. (n.d.). Travail et productivité: LMIS, gig economy, digital marketplaces. CKEX 2021. Disponible à l'adresse: <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/c179f0caca0cf3f3c9c93e6e8794df80-0380022021/original/CKEx-May-11-Work-and-Productivity-Framing.pdf>

Schmidt, A.F. (2017). Digital Labour Markets in the Platform Economy (Marchés du travail numériques dans l'économie des plateformes). Disponible à l'adresse: <https://library.fes.de/pdf-files/wiso/13164.pdf>

Skillshop. (n.d.). Disponible à l'adresse: https://skillshop.exceedlms.com/student/catalog/list?category_ids=7874&locale=ar

Test de vitesse. (2023). Speedtest Global Index. Disponible à l'adresse: <https://www.speedtest.net/global-index>

Startup.dz. (n.d.). Bienvenue sur Startup.dz. Disponible à l'adresse: <https://startup.dz>

Statista. (2019). Part des personnes ayant des compétences de base en technologies de l'information et de la communication (TIC) en Afrique du Nord en 2019, par pays. Disponible à l'adresse: <https://www.statista.com/statistics/1269231/share-of-people-with-basic-ict-skills-in-north-africa/>

Talabat. (n.d.). Disponible à l'adresse: <https://rider-eg.talabat.com>

Talmage-Roston, M. (2021). La pénurie de compétences en Égypte désavantage les entreprises. Université Nexford. Disponible à l'adresse: <https://www.nexford.edu/insights/skills-shortages-in-egypt-leaves-companies-at-a-disadvantage>

Le Jordan Times. (2020). L'économie informelle représente environ 25 % du revenu national. Disponible à l'adresse: <https://jordantimes.com/news/local/informal-economy-constitutes-around-25-cent-national-income>

L'engagement. (n.d.). À propos de la promesse. Disponible à l'adresse: <https://www.thecourierspledge.com>

Fondation Rockefeller. (n.d.). Digital Jobs Africa. Disponible à l'adresse: <https://www.rockefellerfoundation.org/report/digital-jobs-africa/>

La Banque mondiale. (2021). Évaluation de l'économie numérique palestinienne. Disponible à l'adresse: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/472671640152521943/pdf/Palestinian-Digital-Economy-Assessment.pdf>

La Banque mondiale. (2022a). Lebanon Economic Monitor, automne 2022: Time for an Equitable Banking Resolution. Disponible à l'adresse: <https://www.worldbank.org/en/country/lebanon/publication/lebanon-economic-monitor-fall-2022-time-for-an-equitable-banking-resolution>

La Banque mondiale. (2022b). Libérer les avantages de la transformation numérique pour la croissance économique palestinienne. Disponible à l'adresse: <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2022/02/03/unleashing-the-benefits-of-digital-transformation-for-palestinian-economic-growth>

La Banque mondiale. (2024). Jordan Youth, Technology, and Jobs Project (Projet pour la jeunesse, la technologie et l'emploi en Jordanie). Disponible à l'adresse: <https://projects.worldbank.org/en/projects-operations/project-detail/P170669>

Banque mondiale. (n.d.a). Services, valeur ajoutée (% du PIB) - Jordanie, Égypte, République arabe, Israël, Algérie, Liban, Libye, Maroc, Tunisie, Cisjordanie et Gaza. Disponible à l'adresse: <https://data.worldbank.org/indicator/NV.SRV.TOTL.ZS?locations=JO-EG-IL-DZ-LB-LY-MA-TN-PS>

Banque mondiale. (n.d.b). Agriculture, sylviculture et pêche, valeur ajoutée (% du PIB) - Jordanie, Égypte, République arabe, Israël, Maroc, Liban, Libye, Tunisie, Cisjordanie et Gaza, Algérie. Disponible à l'adresse: <https://data.worldbank.org/indicator/NV.AGR.TOTL.ZS?locations=JO-EG-IL-MA-LB-LY-TN-PS-DZ>

Banque mondiale. (n.d.c). Industrie (y compris la construction), valeur ajoutée (% du PIB) - Jordanie, Égypte, Rép. arabe, Israël, Maroc, Liban, Libye, Tunisie, Cisjordanie et Gaza, Algérie. Disponible à l'adresse: <https://data.worldbank.org/indicator/NV.IND.TOTL.ZS?locations=JO-EG-IL-MA-LB-LY-TN-PS-DZ>

Banque mondiale. (n.d.d). PIB par habitant (US\$ courants). Disponible à l'adresse: <https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.PCAP.CD>

Banque mondiale. (n.d.e). Croissance du PIB (% annuel). Disponible à l'adresse: <https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.KD.ZG?end=2022&start=2012>

Banque mondiale. (n.d.f). Inflation, prix à la consommation (% annuel). Disponible à l'adresse: <https://data.worldbank.org/indicator/FP.CPI.TOTL.ZG>

Banque mondiale. (n.d.g). Individus utilisant l'Internet (% de la population). Disponible à l'adresse: <https://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.ZS>

Banque mondiale. (n.d.h). Population, total. Disponible à l'adresse: <https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL>

Économie du commerce. (n.d.). Taux d'inflation dans le monde. Disponible à l'adresse: <https://tradingeconomics.com/country-list/inflation-rate?continent=world>

Uber. (n.d.a). The basics. Disponible à l'adresse: <https://www.uber.com/eg/en/drive/requirements/>

Uber. (n.d.b). Exigences en matière de véhicules en Égypte. Disponible à l'adresse: https://www.uber.com/eg/en/drive/requirements/vehicle-requirements/?uclid_id=07ca69a2-39ef-49ce-a1bb-11704b0517fa

PNUD. (2018). Le freelancing dans l'État de Palestine. Disponible à l'adresse: <https://www.undp.org/papp/news/freelancing-state-palestine>

Sage. (n.d.). Quels sont les pays/régions vers lesquels je peux envoyer des messages ? Disponible à l'adresse: <https://wise.com/help/articles/2571942/what-countriesregions-can-i-send-to>

Forum économique mondial. (2022). Rapport mondial sur l'écart entre les hommes et les femmes 2022. Disponible à l'adresse: <https://www.weforum.org/publications/global-gender-gap-report-2022/>

Forum économique mondial. (2020). La promesse du travail sur plateforme: Comprendre l'écosystème. Disponible à l'adresse: <https://www.weforum.org/publications/the-promise-of-platform-work-understanding-the-ecosystem/>

Yassin, J. et Rani, U. (n.d.). Ride-hailing versus traditional taxi services: Les expériences des chauffeurs de taxi au Liban. OIT. Disponible à l'adresse: <https://www.ilo.org/static/english/intserv/working-papers/wp085/index.html>

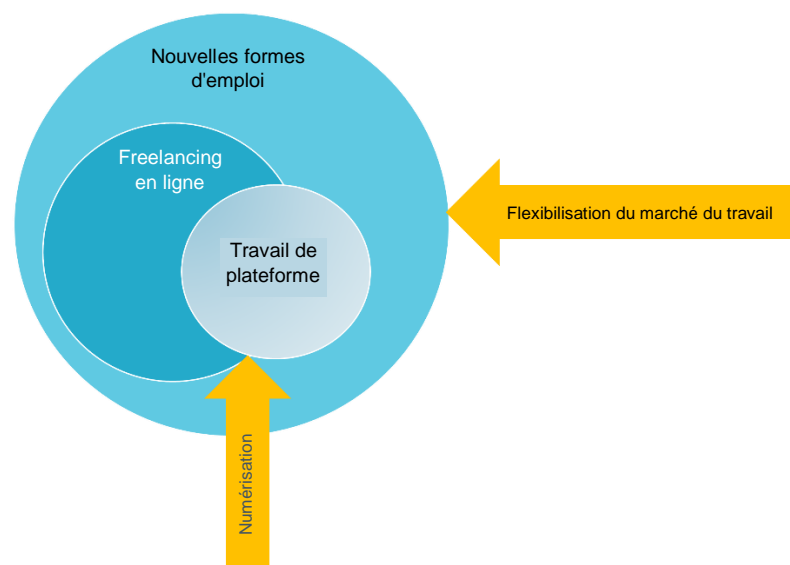
Annexe 1. Conceptualisation du travail sur plateforme et du travail indépendant en ligne

Les principaux concepts utilisés dans la présente étude sont le travail en ligne/le freelancing en ligne et le travail sur des plateformes numériques de travail (c'est-à-dire le travail sur plateforme). Le travail sur plateforme et le freelancing en ligne peuvent être considérés comme de nouvelles formes d'emploi, dans le sens où ils s'écartent de la relation de travail subordonnée traditionnelle entre un employé et un employeur unique, qui implique des horaires et des lieux de travail stables. (C'est sur la base de ces relations que la réglementation du travail s'est longtemps développée dans la plupart des pays). Toutefois, ce qui distingue le travail sur plateforme et le freelancing en ligne des autres formes de travail induites par la flexibilisation du marché du travail, c'est l'accent mis sur l'aspect de la numérisation. En effet, la numérisation des sociétés et des économies a permis au freelancing en ligne et au travail sur plateforme de devenir des moyens de gagner sa vie.

Dans certains cas, le freelancing en ligne peut être considéré comme une catégorie plus large, couvrant le travail sur plateforme. Cela s'applique particulièrement à la fourniture de services professionnels par l'intermédiaire de plateformes telles que Upwork, Freelancer.com ou similaires. Cependant, toutes les formes de travail sur plateforme ne peuvent pas être classées dans la catégorie du travail indépendant en ligne. D'une part, une partie de ce travail n'est pas effectuée *en ligne*, mais plutôt *sur site* (par exemple, des travaux de nettoyage ou de réparation effectués par des travailleurs recrutés par des clients par l'intermédiaire de plateformes). D'autre part, tous les travaux effectués sur des plateformes ne peuvent pas être considérés comme du *travail indépendant*: Les décideurs politiques de l'UE ont déjà pris des mesures pour revoir la classification du marché du travail des chauffeurs de covoiturage et des livreurs, qui se trouvent dans une relation de subordination de *facto* avec les plateformes sur lesquelles ils opèrent (EUR-Lex, 2021). Dans certains pays du Partenariat oriental et des Balkans occidentaux analysés dans des études antérieures, il a été constaté que le personnel de conduite ou de livraison était généralement employé par les plateformes.

La relation entre les différents concepts impliqués dans cette étude est illustrée dans la figure ci-dessous.

Figure 27. Principaux concepts de l'étude



Le freelancing en ligne peut donc être défini de manière générale comme un **travail indépendant** en dehors d'une relation d'emploi qui **n'implique pas un engagement** à long terme du travailleur envers un client particulier. Les freelances en ligne **travaillent à distance** et trouvent du travail par le biais de

divers canaux tels que les sites web, les médias sociaux, les plateformes numériques, leurs relations personnelles, les agences et des associations professionnelles. Les freelances en ligne fournissent principalement des services très complexes qui requièrent des qualifications spécifiques, même si ce n'est pas toujours le cas.

Plus précisément, le **travail sur plateforme** fait référence au travail intermédié par les **plateformes numériques de travail** - des entreprises basées sur internet qui intermédié et organisent le travail, fourni par des travailleurs ou des indépendants, pour des clients tiers. Il s'agit d'un modèle d'entreprise très spécifique, qui sert d'intermédiaire entre le travail et les transactions monétaires, et qui prélève des commissions sur ces transactions³².

Les travailleurs des plateformes, quant à eux, sont des personnes qui fournissent des services intermédiés par des plateformes numériques de travail, quel que soit le statut légal de ces personnes (travailleur, indépendant ou tout autre statut de troisième catégorie).

Le travail sur plateforme est un phénomène très hétérogène. **Plusieurs dimensions** nous permettent de mieux classer et systématiser la variété qui existe au sein du travail sur plateforme. Tout d'abord, il existe **deux grands types de travail sur plateforme** (voir le tableau ci-dessous pour des exemples), selon que les travailleurs peuvent travailler en ligne à distance ou qu'ils doivent rencontrer le client ou se rendre dans un lieu physique spécifique afin de mettre en œuvre la tâche:

- **Services à distance basés sur le web:** fourniture à distance de services transmissibles électroniquement (par exemple, via des places de marché pour freelances). Ces services sont également appelés, dans diverses sources, "travail dans le cloud" ("cloud work"), "travail de foule" ("crowd work"), "freelancing en ligne", "travail sur plateforme à distance" ou "travail sur plateforme à portée mondiale" (Duggan, 2019 ; Popiel, 2017 ; Forum économique mondial, 2020).
- **Services sur site:** ici, la prestation de services est physique, bien que les services administratifs et la mise en relation des clients avec les prestataires de services soient numériques (par exemple, les services de transport, de nettoyage ou de livraison). Ces services sont également désignés dans diverses études par les termes "app work", "location-based digital labour" ou "mobile labour markets" (Duggan, 2019 ; Schmidt, 2017).

Tableau 67. Principaux types de tâches effectuées par les travailleurs sur plateformes

| | En ligne | Sur place |
|------------------------------|---|---|
| Haut niveau de qualification | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Services professionnels en ligne (par exemple, comptabilité, droit, enseignement, consultations, gestion de projets ou autres) ▪ Travaux créatifs et multimédias en ligne (par exemple, animation, conception graphique, édition de photos ou autres) ▪ Travail de soutien à la vente et au marketing en ligne (par exemple, génération de prospects, publication d'annonces, gestion des médias sociaux, optimisation des moteurs de recherche ou autres). ▪ Développement de logiciels en ligne et travail technologique (par exemple, science des données, développement de jeux, développement mobile ou similaire). ▪ Travaux de rédaction et de traduction en ligne (par exemple, rédaction d'articles, copywriting, relecture, traduction ou autres) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Services de construction et de réparation ▪ Services de beauté à domicile ▪ Services de sport et de santé à la demande ▪ Services de photographie à la demande ▪ Services d'enseignement et de conseil à la demande ▪ Services de tourisme et de gastronomie |

³² Il est très important de ne pas confondre les plateformes numériques de main-d'œuvre avec des concepts similaires, parfois désignés par des termes semblables. Il s'agit notamment des sites web affichant des offres d'emploi par des entreprises qui recherchent des salariés, ainsi que des outils numériques utilisés pour le travail (tels que Microsoft Teams ou Zoom) et d'autres concepts similaires parfois appelés plateformes, mais qui ne sont pas des "plateformes numériques de travail" au sens où ce terme est utilisé dans la présente étude.

| | En ligne | Sur place |
|--------------------------------|---|---|
| Faible niveau de qualification | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tâches de bureau et de saisie de données en ligne (par exemple, services à la clientèle, saisie de données, transcription) ▪ Micro-tâches en ligne (par exemple, classification d'objets, étiquetage, examen de contenu, retour d'information sur un site web ou similaire). | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Services de transport (par exemple, services similaires aux taxis, déménagements) ▪ Services de livraison (par exemple, services de messagerie et de livraison de produits alimentaires, livraison de produits d'épicerie) ▪ Entretien ménager et autres services à domicile ▪ Services de garde d'animaux de compagnie à la demande (par exemple, promenades de chiens) ▪ Services de garde d'enfants et de soins aux personnes âgées à la demande |

Deuxièmement, les **niveaux de compétences et la complexité des tâches** varient considérablement. Bien que le travail sur une plateforme locale soit plus souvent associé à des compétences moins élevées que le travail sur une plateforme en ligne, cela n'est pas nécessairement vrai dans tous les cas. Alors que ce dernier peut impliquer l'exécution de tâches peu complexes qui ne nécessitent pas d'autres compétences que des connaissances numériques de base, le travail sur place peut également impliquer des tâches très complexes, telles que l'enseignement, le conseil ou d'autres activités similaires. **Veillez noter que les questions relatives aux compétences seront le thème sous-jacent le plus important des rapports nationaux.**

Il est important de noter que les activités connexes suivantes n'ont pas été prises en compte dans le cadre de cette étude:

- **Travail à distance pour une entreprise qui emploie un travailleur:** le fait que le travail soit effectué en ligne ne signifie pas automatiquement qu'il s'agit d'un "travail de plateforme". Dans le cas spécifique d'une relation de travail de plateforme, la plateforme doit fonctionner comme un intermédiaire entre les travailleurs et leurs clients.
- Les revenus générés à l'aide de plateformes, **où le capital - et non le travail** - est le facteur clé de la génération de revenus. Par exemple, les hôtes d'Airbnb louent leurs biens immobiliers ; sur eBay, les utilisateurs peuvent générer des revenus en vendant des produits. D'autres plateformes permettent aux utilisateurs de prêter de l'argent et de générer des intérêts, etc.

Annexe 2. Méthodologie

Dans cette annexe, nous présentons la méthodologie de cette étude. Les principaux éléments de cette méthodologie sont la recherche documentaire et l'analyse de la littérature, les entretiens avec les parties prenantes, la collecte automatisée de données sur le web et les discussions de groupe. La recherche sur le **travail des plateformes en ligne** s'est principalement appuyée sur les données collectées par la recherche documentaire, l'analyse de la littérature et les entretiens avec les parties prenantes, y compris les représentants des plateformes en ligne et les experts du travail des plateformes en ligne. La recherche sur le **travail sur les plateformes en ligne** a été complétée par une collecte automatisée de données sur les sites web des plateformes et par des discussions de groupe avec des freelances en ligne, en plus de la recherche documentaire et des entretiens.

Recherche documentaire et analyse de la littérature

La recherche documentaire effectuée dans les langues nationales des pays analysés et en anglais a constitué l'étape initiale du processus de collecte des données. Les recherches documentaires ont porté sur les points suivants

- **Sources primaires**, telles que statistiques, documents politiques et juridiques, sites web de plateformes, statistiques officielles, réglementations spécifiques, décisions de justice, rapports de projets, etc.
- **Sources secondaires**, telles que des analyses documentaires, des documents de recherche, des études explorant le travail sur plateforme et ses défis, des articles de presse, etc.

Dans le cadre de la recherche documentaire, les chercheurs ont exploré les informations disponibles dans les langues nationales en identifiant les termes clés. Par exemple, des concepts anglais tels que "freelance work", "online work", "platform work", "freelancing/ freelancer", "online platforms", "on-location platforms", "gig work" ont été traduits et utilisés pour guider la recherche en arabe, en français et en hébreu. Le tableau ci-dessous fournit une liste des principaux mots-clés en anglais.

Tableau 8. Mots clés de la recherche initiale

| Sujet | Mots clés |
|--|--|
| Travail de plateforme en ligne et sur site | travail temporaire/économie, freelancing, travail en ligne/travail, travail numérique/emploi, services de livraison de nourriture, services d'application de taxi, travail en ligne, contrats temporaires, économie/travail de plateforme, emplois/travail en freelance, plateformes de travail en ligne, plateformes de travail numérique, plateformes sur site, [noms de plateformes spécifiques]. |
| Approches stratégiques et politiques | politiques actives pour le marché du travail, politiques pour la jeunesse, garantie des jeunes, politique de l'emploi des jeunes, politique de l'emploi, politique en matière de compétences numériques, projet en matière de compétences numériques, infrastructure numérique |
| Aspects horizontaux | jeunesse, transition école-travail, aptitudes numériques, compétences numériques |

Analyse des sites web des plateformes

L'une des principales méthodes utilisées pour la recherche documentaire a été l'**examen et l'analyse de plateformes spécifiques**. Tout d'abord, les plateformes de travail les plus populaires dans chaque pays du SEMED ont été identifiées. Les chercheurs ont ensuite examiné leur interface, le processus d'enregistrement des travailleurs et les conditions requises, ainsi que leurs termes et conditions.

Analyse exploratoire du freelancing en ligne sans plateforme

Certains freelances en ligne travaillent en dehors des plateformes. Ils travaillent en ligne pour un ou plusieurs clients, mais n'ont pas de relation d'emploi. Il est difficile d'effectuer des recherches sur ceux-ci, en raison de la nature informelle de ce travail et du manque de données disponibles. C'est pourquoi seule une analyse exploratoire a été menée à ce niveau. Les chercheurs ont souhaité savoir où et comment les freelances en ligne trouvaient du travail. Les portails de recherche d'emploi en ligne (en particulier, les offres d'emploi pour le travail à distance et les entreprises étrangères), les groupes de médias sociaux (par exemple, les groupes Facebook pour les freelances) et les articles de blog/sites web promotionnels ciblant les freelances³³ ont été les principales sources de données pour la recherche documentaire sur ce sujet.

Interviews

Au total, 53 entretiens ont été menés, représentant les groupes de parties prenantes suivants dans les neuf pays du SEMED étudiés:

- Décideurs politiques (par exemple, représentants des ministères du travail ou de la numérisation).
- Représentants des principales plateformes numériques de travail.
- Experts ou chercheurs ayant analysé le travail atypique, les nouvelles formes de travail ou les plateformes de travail dans la région.
- Représentants des travailleurs en ligne/des plateformes identifiés par le biais de groupes de médias sociaux et de plateformes numériques de travail.
- Les partenaires sociaux ou les ONG (par exemple, les syndicats, les associations du secteur des technologies de l'information).

En outre, un entretien a été mené avec un représentant d'Upwork sur les tendances du travail sur plateforme dans la région du SEMED.

Le tableau ci-dessous résume le nombre d'entretiens par pays.

Tableau 9. Nombre d'entretiens par pays

| Pays | Nombre d'entretiens |
|-----------|---------------------|
| Algérie | 7 |
| Égypte | 5 |
| Israël | 5 |
| Jordanie | 10 |
| Liban | 5 |
| Libye | 7 |
| Maroc | 5 |
| Palestine | 5 |
| Tunisie | 3 |

³³ Par exemple, voir: <https://www.remotepass.com/blog/all-you-need-to-know-about-working-as-an-independent-contractor-in-egypt>

Collecte automatisée de données sur le web

Les informations issues de la recherche documentaire et des entretiens ont été complétées par des données provenant de trois plateformes de travail en ligne utilisées pour fournir des services sur le web: **Guru.com, PeoplePerHour et Freelancer.com**. Cette sélection a été influencée par plusieurs facteurs. Tout d'abord, il s'agit de sites web internationaux qui comptent un nombre important de travailleurs issus de toutes les économies du SEMED et qui peuvent être filtrés en fonction de la localisation. Deuxièmement, ces plateformes ne sont pas spécialisées et offrent une variété d'emplois, exigeant une variété de compétences et de qualifications (par opposition, par exemple, aux plateformes se concentrant spécifiquement sur les concepteurs, les programmeurs ou les traducteurs, etc.) Troisièmement, les sites web de ces plateformes affichent les informations d'une manière particulièrement pratique pour le scraping de données (par exemple, ils fournissent des données sur les compétences et le taux horaire dans les résultats de recherche, alors que d'autres plateformes ne le font pas), ce qui permet de collecter des données comparatives en un temps relativement court.

Pour collecter les données, nous avons filtré tous les freelances disponibles sur les trois plateformes sélectionnées (Freelancer.com, Guru.com et PeoplePerHour) par pays d'intérêt. Les résultats de recherche qui ont été récupérés ont été présentés sous la forme de brefs profils de travailleurs sur les plateformes. Chaque plateforme a été scrappée et analysée comme un ensemble de données distinct, étant donné que les informations fournies sur chaque plateforme n'étaient pas identiques dans leur forme, et que les ensembles de données ne pouvaient donc pas être fusionnés instantanément sans perdre des informations importantes, et aussi pour éviter les doublons. Afin d'entreprendre une analyse régionale et multiplateforme, les informations comparatives ont été compilées dans un seul ensemble de données couvrant les trois plateformes.

Une fois récupérées, les données ont été nettoyées de tous doublons (ceux résultant des activités de collecte de données, ainsi que les profils dupliqués présents sur les plateformes sur la base de leurs descriptions). Il est toutefois important de noter que le nombre réel de travailleurs peut différer du nombre d'observations dans l'ensemble de données, car la même personne peut avoir un compte sur plusieurs plateformes, ou certains comptes peuvent être utilisés par plus d'un freelance. Les données ont ensuite été codées pour permettre une analyse plus détaillée. Les principaux efforts de codage ont porté sur le développement des nouvelles variables suivantes:

- **Profession.** Une des six professions a été attribuée à chaque travailleur de plateforme en utilisant la même classification que celle appliquée par le projet iLabour (voir le tableau ci-dessous), qui est également conforme au cadre conceptuel de l'étude (Kassi, 2016). Pour attribuer des professions spécifiques à chaque travailleur de la plateforme, nous avons utilisé des informations sur les mots-clés provenant des "étiquettes" fournies dans la section "compétences" sur Freelancer.com, Guru.com et PeoplePerHour. Nous avons attribué une liste de mots-clés à chaque profession (voir la figure ci-dessous). Cette liste a été considérablement élargie après plusieurs itérations, à l'aide d'un algorithme de tri fait à l'aide de Python et d'une classification manuelle. La liste finale comprenait environ 1 200 compétences. Nous avons ensuite utilisé un algorithme qui a vérifié la correspondance entre chaque compétence du profil et les compétences d'une liste pour chaque profession. Dans les cas où un profil avait des compétences correspondant à plus d'une profession de la liste, le code a été rédigé de manière à garantir que la profession dominante l'emporte. Ainsi, si une personne possède trois compétences dans le domaine du développement de logiciels et de la technologie et une dans le domaine de la création et du multimédia, la profession attribuée sera celle du développement de logiciels et de la technologie. Certains profils n'ont pas listé de compétences ; dans ce cas, aucune profession ne leur a été attribuée. Dans les cas où un profil présentait un nombre égal de compétences dans deux professions différentes, nous l'avons assigné de manière aléatoire à l'une ou l'autre catégorie. L'échantillon étant très large, nous nous attendons à ce que cette méthode n'entraîne que des biais minimes. Enfin, nous avons compté le nombre de compétences de différentes professions avec lesquelles les compétences des profils individuels correspondaient afin de déterminer le nombre de professions par travailleur.

Tableau 10. Codification des professions³⁴

| Occupation | Exemples de mots-clés de codage |
|---|--|
| Travail de bureau et saisie de données | Service clientèle, saisie de données, transcription, Excel, recherche sur Internet, assistance à la clientèle, centre d'appels, gestion de comptes, dactylographie, Word, approvisionnement, planification d'événements, assistant virtuel, PowerPoint, Microsoft Office, PDF, assistance administrative. |
| Création et multimédia | Animation, graphisme, photographie, audio, logo, infographie, interface utilisateur, Photoshop, design, illustration, logo, illustrateur, art, artiste, caricature, 3D, CATIA, AutoCAD, artisanat, dessin, peinture, vidéo, musique, cinéma, voix, CorelDraw, Solidworks, Graphisme, Cinématographie, Adobe Lightroom, Adobe Premiere Pro, Bande Dessinée, Visualisation, Photo, Rendu, Croquis, CAO/FAO, After Effects, 4D, Chant, Comédien, Sound Design, Adobe Flash, GIMP, Animate, Vynod, Créatif, UX/UI, UI, UX, Chant, Piano, Retouche. |
| Services professionnels | Comptabilité, juridique, gestion de projet, architecture des bâtiments, génie mécanique, génie chimique, audit, Metatrader, finance, analyse commerciale, plan d'affaires, tutorat, étude de marché, Power BI, électronique, statistiques, intelligence économique, médecine, médical, analyse de données, analyse commerciale, conseil, psychologie, coaching, MATLAB, ressources humaines, enseignement, enseignement magistral, généalogie, génie électrique, biotechnologie, avocat, universitaire, Mathématiques, Physique, Tableau, Trading, Génie civil, Aérospatiale, Droit, Dynamic 365, Géotechnique, Brevet, Stratégie, Atlassian, Finance, Jira, Recrutement, Gestion des comptes fournisseurs, Gestion des comptes clients, Revit, Nintex, Autodesk, Gestion des risques, Planification, Microsoft Project, Cryptocurrency, SPSS, Recherche, Compétences en gestion, Épidémiologie, Gestion d'équipe, Documentation de projet, Budget, Scrum, Gestion de produit, Plan de projet, Analyse de rentabilité. |
| Soutien aux ventes et au marketing | Génération de leads, Publicité, SEO, Marketing, Facebook, Ventes, Télémarketing, CMS, Annonces classées, Google AdWords, Instagram, CRM, TikTok, Shopify, Branding, eCommerce, Critiques, Amazon, eBay, Alibaba, Taux de conversion, YouTube, Buyer Sourcing, Prestashop, Google, Ventes, Publicité, Médias sociaux. |
| Développement de logiciels et technologie | Automatisation, Data Science, Programmation, Mobile, Développement, Logiciel, AI, Python, PHP, Java, CSS, HTML, C++, Programmation, Scraping, .NET, AJAX, Linux, Développeur, Android, Apple, Géolocalisation, AngularJS, WordPress, Node.js, Informatique, PHP, Joomla, Computer, Database, Robotics, Game Development, Azure, LabVIEW, Scrip, UNIX, MySQL, Technical Support, Network, iPhone, DNS, Security, Machine Learning, Cloud, Cisco, ASP, DevOps, Xamarin, Magento, Drupal, Bootstrap, Selenium, Microsoft Access, Débogage, Télécom, Data Mining, Extraction de données, Technologie, Windows, Test, Clojure, CUDA, SCADA, Vectorisation, Informatica, IoT, iPad, Bluetooth, Angular, Apache, SDL, Gestion de données, Digital Asset Management, Migration de données, MSI, Réalité virtuelle, Worldbuilding, Gaming |
| Rédaction et traduction | Rédacteur, Article, Rédaction, Copywriting, Traduction, Edition, Relecture, Grammaire, Orthographe, Anglais, Polonais, Allemand, Lituanien, Espagnol, Danois, Néerlandais, Français, Italien, Roumain, Turc, Russe, Slogans, Portugais, Grec, Arabe, Tchèque, Hongrois, Norvégien, Japonais, Chinois, Hindi, Blog, Estonien, Sous-titres |
| Blanc | Mots clés appartenant à un trop grand nombre de professions différentes, ce qui ne permet pas d'indiquer quelle est la profession dominante / descriptions imprécises |

- **Genre.** La détermination du genre à partir des noms de personnes s'est avérée plus difficile dans la région du SEMED que dans les rapports précédents. La principale raison en est que la création d'un algorithme simple permettant de trier les noms en fonction des suffixes n'était pas possible pour les noms arabes latinisés combinés à des noms d'autres origines (française, hébraïque, berbère, etc.). Une option pour résoudre ce problème était d'utiliser des bases de données de noms avec des genres définis correspondant aux noms. Cependant, les bases de données de noms disponibles gratuitement n'étaient pas suffisamment exhaustives car elles ne contenaient

³⁴ Cette liste initiale a été considérablement élargie grâce à la classification automatique et manuelle des compétences trouvées dans les profils des travailleurs.

pas toutes les variations de noms. L'approche que nous avons choisie a consisté à utiliser un logiciel d'apprentissage automatique capable de classer les noms en fonction de leur genre. Tout d'abord, nous avons utilisé le logiciel Python Gender Guesser.³⁵ Celui-ci s'appuie sur de grandes bases de données de noms en ligne, ainsi que sur l'inférence statistique. La sortie qu'il produit contient six valeurs: homme, femme, principalement homme, principalement femme, unisexe et inconnu. Cette procédure a permis de classer environ deux tiers des noms, les autres étant considérés comme inconnus. Un autre problème a été rencontré avec les noms extraits de Guru.com. Contrairement à Freelancer et PeoplePerHour, les formats de noms sur Guru ne sont pas structurés (prénom + initiale du nom de famille). Au lieu de cela, il utilise un format ouvert dans lequel les utilisateurs peuvent écrire n'importe quoi. Pour cette raison, il était particulièrement difficile de déduire les prénoms à partir de ce champ. Pour résoudre ce problème, nous avons utilisé un autre logiciel d'apprentissage automatique Python appelé Nameparser.³⁶ Il permet d'extraire les prénoms d'un texte non structuré. Après avoir appliqué cette méthode et exécuté l'algorithme d'apprentissage automatique Gender Guesser, nous avons obtenu un niveau de classification comparable à celui de deux autres plateformes, soit environ deux tiers. Bien que cette méthode ne soit pas à l'abri des erreurs, le taux de classification similaire indique que la qualité des prénoms extraits est satisfaisante. Enfin, nous avons dressé une liste du tiers restant des noms non triés et les avons triés par fréquence. Nous avons ensuite utilisé le logiciel commercial en ligne Gender API³⁷ pour trier les noms restants. Nous n'avons pas trié tous les noms, car ceux qui apparaissaient moins fréquemment comprenaient beaucoup de surnoms, de noms d'entreprises et de textes incompréhensibles. Nous n'avons donc classé que les noms qui apparaissaient au moins cinq fois. Au final, nous avons réussi à classer environ quatre cinquièmes des noms.

- **Activité.** En général, de nombreux travailleurs qui s'inscrivent sur des plateformes de travail en ligne ne parviennent jamais à obtenir des missions. Nous avons donc utilisé un indicateur basé sur le nombre d'évaluations ou de projets achevés pour comprendre les taux d'activité des travailleurs des plateformes. Plus précisément, nous avons classé les travailleurs comme actifs 1) s'ils avaient une évaluation/un retour d'information (ce qui signifie qu'ils avaient effectué au moins une tâche via la plateforme et avaient été évalués par leurs clients) ; 2) si le nombre de projets achevés était supérieur à 0. Dans le cas de Hubstaff Talent, qui ne fournit ni l'un ni l'autre, nous avons supposé que les travailleurs rémunérés à l'heure étaient actifs.

Discussions de groupe

Les discussions de groupe (FGD) visaient principalement à couvrir le premier thème clé de la recherche: les nouvelles tendances en matière d'organisation du travail, de demande de compétences et de développement des compétences. Ces discussions visaient à comprendre le point de vue des participants sur ces modalités de travail, le développement des compétences et les perspectives de carrière. Au total, quatre groupes de discussion ont été organisés en anglais avec des freelances de huit pays de la région du SEMED (voir le tableau ci-dessous).³⁸

³⁵ <https://pypi.org/project/gender-guesser/>

³⁶ <https://nameparser.readthedocs.io/en/latest/>

³⁷ <https://gender-api.com/>

³⁸ Aucun freelance n'a pu être recruté en Libye.

Tableau 11. Nombre de participants aux groupes de discussion par pays

| Pays | Nombre de participants |
|-----------|------------------------|
| Algérie | 1 |
| Égypte | 3 |
| Israël | 1 |
| Jordanie | 1 |
| Liban | 5 |
| Libye | 0 |
| Maroc | 1 |
| Palestine | 2 |
| Tunisie | 2 |

Chaque groupe de discussion était composé de 1 à 4 freelances Upwork ayant des expériences professionnelles différentes. Upwork a été choisi parce qu'il s'agit de la plateforme de travail en ligne la plus utilisée dans la région SEMED, et qu'elle n'a pas été incluse dans le web scraping en raison de limitations techniques. Ainsi, les groupes de discussion ont été utilisés pour compenser le manque de données provenant de cette plateforme. Les participants ont été recrutés par le biais d'une offre d'emploi sur Upwork et ont été rémunérés pour leur participation. Les critères suivants ont été pris en compte pour garantir une diversité optimale des participants à chaque groupe de discussion:

- a. Les participants parlaient couramment l'anglais ;
- b. Les participants représentaient différents profils professionnels ;
- c. Les participants représentaient différents pays du SEMED ; et
- d. Les participants avaient des antécédents et des expériences différents (par exemple, en termes d'âge, de sexe, d'éducation, de pays SEMED dans lequel ils vivent, d'ancienneté de leur travail sur les plateformes, etc.) Les interactions entre les participants d'âges différents, avec des points de vue et des expériences différents, ont permis aux chercheurs de mieux comprendre les préjugés inhérents aux participants.

Lors de la préparation des groupes de discussion, de leur déroulement, de l'analyse et de la présentation des résultats, l'équipe de recherche a dûment respecté les **critères éthiques** pertinents. Après chaque groupe de discussion, les chercheurs ont préparé des **notes détaillées** qui ont été utilisées dans la suite de l'**analyse**.