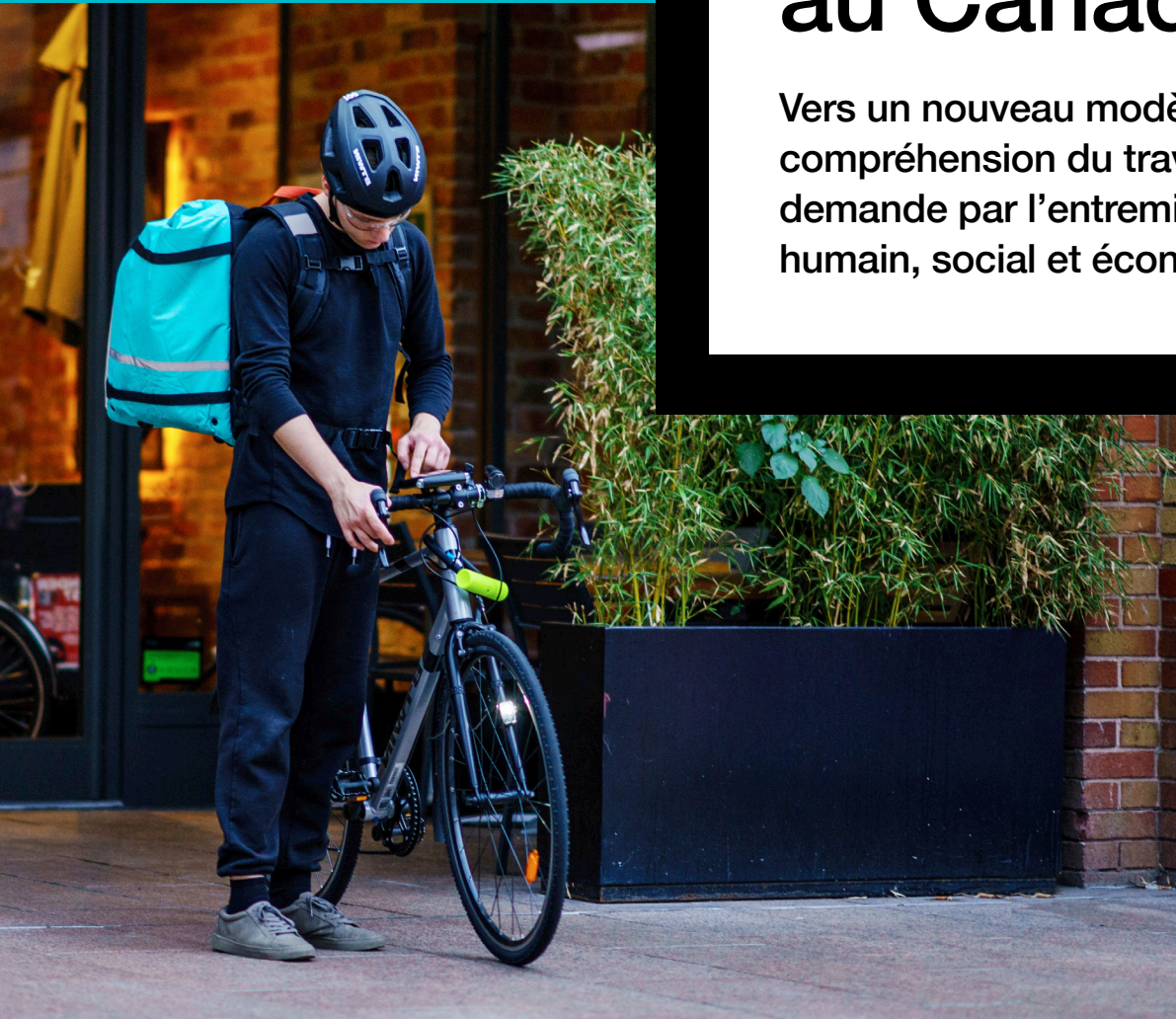
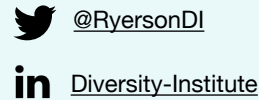


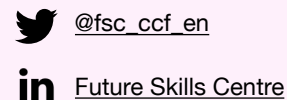
Typologie des travailleurs à la demande au Canada

Vers un nouveau modèle de compréhension du travail à la demande par l'entremise du capital humain, social et économique

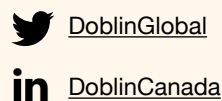
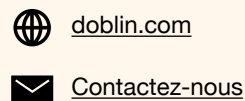




Le Diversity Institute mène et coordonne des recherches multidisciplinaires et multipartites pour répondre aux besoins des Canadiens et des Canadiennes de tous les horizons, à la nature changeante des aptitudes et des compétences, et aux politiques, mécanismes et outils qui favorisent l'inclusion et la réussite économiques. Notre approche axée sur l'action et fondée sur des données probantes fait progresser la connaissance des obstacles complexes auxquels font face les groupes sous-représentés ainsi que des pratiques exemplaires pour induire des changements et produire des résultats concrets. Le Diversity Institute dirige des recherches pour le Centre des Compétences futures.



Le Centre des Compétences futures est un centre de recherche et de collaboration avant-gardiste qui a pour mission de préparer les Canadiens et les Canadiennes à la réussite professionnelle. Nous croyons que les citoyens et citoyennes du Canada devraient avoir confiance en leurs compétences pour réussir dans un marché du travail en évolution. À titre de communauté pancanadienne, nous collaborons afin de déterminer, mettre à l'essai, mesurer et mettre en commun avec rigueur des approches novatrices pour évaluer et développer les compétences dont les gens auront besoin pour réussir dans les jours et les années à venir. Le Centre des Compétences futures est un partenariat entre: l'Université Ryerson, Blueprint, et le Conference Board du Canada.



À l'intersection du design axé sur l'humain, de la recherche et de la stratégie commerciale, Doblin aide les organisations à imaginer et à créer de nouvelles entreprises. Sa spécialité est d'aider les entreprises à anticiper et à saisir les nouvelles occasions d'affaires. Nos équipes dynamiques de designers, de chercheurs et de stratèges abordent les défis avec différentes expertises et perspectives. En assurant un équilibre entre stratégie et exploration, discipline et créativité, et utilité et ambition, nous aidons les entreprises à résoudre des problèmes complexes et à développer des solutions viables qui ont des effets durables. Nous sommes l'une des rares firmes d'innovation qui poussent plus loin l'analyse des possibilités et la gestion de portefeuilles, en collaborant aussi avec nos clients pour générer et créer de nouvelles offres et de nouvelles entreprises.

Auteurs

Elle Ziegler
Karen E. McCallum
Katherine Porter
Celia Beketa

Commanditaire

Financé par le programme
des Compétences futures du
gouvernement du Canada.



Date de publication

Décembre 2020

Auteures



Elle Ziegler

En tant que directrice du design et de la recherche chez Doblin Canada, Elle Ziegler dirige des projets des secteurs public et privé dans le domaine de la recherche et du développement des connaissances, du renforcement des capacités, de l'engagement communautaire et de la stratégie. Son expérience en architecture et en méthodes participatives lui a permis d'acquérir une compréhension unique de la façon d'appliquer une connaissance approfondie de la recherche et du design axé sur l'humain à un éventail de problématiques. Elle a eu le plaisir de partager ses méthodes de recherche et ses travaux de projet lors de conférences telles que la Conférence nationale sur le design de service, la Public x Design du Gehl Institute et la Brave New Work Conference du Forum des politiques publiques (FPP).



Katherine Porter

Katherine Porter est une conseillère en design cumulant des expériences en architecture et en design, en enseignement du design et en recherche sur le design. Elle détient des maîtrises de l'Université de Toronto et de la Rhodes Island School of Design. Après avoir travaillé comme consultante chez Deloitte, Mme Porter aide aujourd'hui ses clients à trouver de nouvelles occasions d'innovation par l'entremise de la recherche sur le design et de la médiation. Elle est cofondatrice et directrice en chef du design chez Undu Wearables Itée, une compagnie de technologie en soins de santé qui met au point des appareils portables qui préviendraient les douleurs menstruelles. Son équipe a été lauréate du prix national James Dyson en 2019.



Karen E. McCallum

Karen E. McCallum est associée de recherche principale sur les compétences futures au Diversity Institute. Elle a de l'expérience en recherche interdisciplinaire dans le domaine des sciences sociales et est diplômée des Universités de Waterloo et de McMaster. Elle est fière d'être de retour au pays pour rejoindre l'avant-garde des droits de la personne au Canada après avoir obtenu son doctorat à l'Université de Londres (R.-U.). Son travail à l'Université Ryerson s'appuie sur ses expériences antérieures comme professeure invitée à l'Université d'État Bridgewater (É.-U.) et comme chargée de cours à l'Université d'Oxford. Mme McCallum cherche à travailler au sein de partenariats constructifs dans le but d'améliorer les politiques publiques et de proposer des travaux de recherche pertinents permettant d'améliorer les conditions des peuples autochtones, des minorités racialisées et d'autres groupes en quête d'équité. Ses activités de recherche et d'enseignement s'inspirent principalement des études autochtones, de la sociologie (études des mouvements sociaux) et de la psychologie sociale (théorie sur l'identité de groupe, hypothèse du contact, sociologie des émotions).



Celia Beketa

Celia Beketa est une chercheuse et stratège chez Doblin Canada. Elle a de l'expérience en innovation du secteur public, en finances sociales et en stratégie d'entreprise. Au cours de sa carrière, elle a aidé l'une des plus grandes banques du Canada à démystifier et à « humaniser » son programme de prêts personnels; elle a défini et élaboré des stratégies pour une foule de clients, des sociétés d'État jusqu'aux géants des médias; et elle a aidé une banque communautaire kényane à assurer son autosuffisance financière grâce au développement d'un nouveau modèle de création de revenus. Avant de se joindre à Doblin, Mme Beketa travaillait pour une société de capital-risque qui se consacre aux compagnies qui souhaitent limiter leur impact environnemental. Elle a aussi travaillé pour une société de conseil autrichienne sans but lucratif et a conseillé des entreprises en démarrage sur l'engagement social et le design de produits durables.



Table des matières

Aperçu du projet	1
Définition de base pour la recherche	3
Les travailleurs à la demande : qui sont-ils?	9
Vers un nouveau modèle de compréhension des types de travail à la demande centrés sur le capital humain, social et économique	21
Types des travailleurs à la demande	23
Le professionnel des plateformes	24
L'influenceur-entrepreneur	28
Le facilitateur d'actifs	32
L'exécuteur de tâches	36
Implications de cette typologie pour les études futures	41
Études futures	43
Bibliographie	45

Aperçu du projet

Le présent rapport entend offrir un cadre conceptuel et une typologie préliminaire du travail et des travailleurs à la demande, fondés sur un examen et une synthèse approfondis des recherches actuelles, et dont le but est d'être mis à l'essai « sur le terrain » auprès des travailleurs à la demande eux-mêmes. Ce cadre centré sur les travailleurs est essentiel à la synthèse du dialogue actuel – qui met principalement l'accent sur les conditions objectives, ou la structure, du travail – en vue de jeter un regard critique sur le rôle des agences dans l'économie à la demande. Nous devons mieux comprendre et articuler la nature des tensions entre la structure du travail et les agences, afin que les politiques puissent jouer un rôle plus significatif dans cet espace dynamique en constante évolution.

Nous avons fait un choix conceptuel délibéré en concentrant nos recherches sur le travail à la demande facilité par les plateformes numériques, et, au sein de cet espace, plus précisément sur l'accès (comment et pourquoi les travailleurs à la demande accèdent-ils à l'économie à la demande?), le mouvement (comment et pourquoi les personnes qui travaillent à la demande gravitent-elles autour de l'économie à la demande ou en font-elles partie?) et le capital (quels sont les modes de rémunération, et pour quelles raisons?).

Le travail à la demande a fait l'objet de beaucoup d'attention ces dernières années, certains le considérant comme une tendance positive habilitant davantage les travailleurs et leur offrant plus de flexibilité et de choix, alors que d'autres sont d'avis qu'il s'agit d'une forme d'exploitation permettant aux employeurs de se délester de leurs responsabilités au détriment des droits des travailleurs. Ces vues contradictoires s'expliquent en partie par la diversité des formes que prend le travail à la demande et de ses définitions.

Ni dans la littérature existante, ni dans le discours et les débats sociaux plus larges l'on ne s'accorde sur une définition du travail à la demande, mais un consensus émerge peu à peu. Aux fins de la présente recherche et à l'instar de beaucoup d'autres études qui visent à mieux comprendre l'économie à la demande, nous avons choisi de nous concentrer sur le travail à la demande favorisé par la technologie, donc par l'entremise des plateformes numériques. Nous avons exclu de ce choix les propositions de travail à la demande informelles et souvent « au noir » qui prolifèrent sur les plateformes numériques, telles que des offres de gardiennage occasionnel ou des ventes-débarras (Collins et al., 2019). De plus, le type de travail à la demande qui nous occupe regroupe essentiellement des particuliers détenant des entreprises uniques non constituées en société, qui remplissent au Canada un formulaire T2125 pour travailleurs indépendants et ne possèdent pas de numéro d'entreprise (Jeon et al., 2019). Bien que présentant des similitudes avec les travailleurs occasionnels, ce groupe de travailleurs se distingue néanmoins de plusieurs manières. Par exemple, le Bureau of Labor Statistics des États-Unis classe les « entrepreneurs indépendants » dans le même groupe que les travailleurs sur appel, les travailleurs des agences de placement temporaire et ceux des entreprises sous-traitantes (Bureau of Labor Statistics, 2018). Tous ces travailleurs occasionnels fournissent des services à la demande et temporaires aux demandeurs de tâches, mais les entrepreneurs indépendants aux États-Unis ou les propriétaires uniques non constitués en société au Canada

le font sans numéro d'entreprise et sans être les employés d'une compagnie. Ce sont des travailleurs indépendants – ils ne possèdent pas d'entreprise et ne sont pas des salariés – qui trouvent du travail grâce aux plateformes numériques, sans bénéficier des avantages dévolus au statut d'employé. Ce type de travailleur occasionnel est de plus en plus courant au sein de la population active du Canada.

On observe en effet une plus grande prévalence du travail à la demande au sein du marché de l'emploi, sans parvenir encore à en comprendre entièrement la portée. Nous savons par exemple que 12,4 % des travailleurs à la demande œuvrent dans l'industrie de la construction, laquelle retient les services du deuxième plus grand nombre d'hommes travaillant à la demande au Canada (Jeon et Ostrovsky, 2020). Bien que le travail à la demande se pratique dans l'industrie de la construction depuis longtemps déjà, de nouvelles applications comme Gig Connected et Faber Work sont maintenant offertes en ligne dans le seul but de relier les travailleurs à la demande aux emplois en construction, augmentant du coup la disponibilité de la main-d'œuvre dans un secteur dont les besoins pour ce type de travail sont importants. Nous savons également que la construction est l'une des cinq principales industries ayant connu le plus grand nombre de pertes d'emploi entre février et avril 2020 (Statistique Canada, 2020a). A contrario, il s'agit aussi de l'industrie qui a créé le plus grand nombre d'emplois entre février et juillet 2020. Le secteur des soins de santé et de l'assistance sociale emploie la plus grande partie (20,2 %) des travailleuses à la demande et, en juillet 2020, il n'était pas encore revenu aux niveaux d'avant la pandémie. D'autres secteurs faisant appel à un nombre relativement élevé de travailleurs à la demande des deux sexes font aussi partie des cinq plus importants secteurs qui peinent toujours à se remettre des répercussions économiques néfastes de la pandémie, soit divers autres services (sauf les administrations publiques) et le marché de détail. L'impact économique de la pandémie sur les travailleurs à la demande demeure inconnu à ce jour.

Comme nous l'étayerons dans ce rapport, les travailleurs à la demande ont en commun de nombreux attributs, mais la recherche de synthèse démontre que leurs expériences varient grandement en fonction des conditions de la population active en général, de l'économie, ainsi que de leurs compétences et qualifications préalables à leur engagement dans le travail à la demande. Le principal dénominateur commun des travailleurs à la demande est le fait qu'ils sont exposés au changement, tout en ayant le moins de protection institutionnelle. Toutefois, comme nous l'avons déjà mentionné, des facteurs tels que l'industrie de l'emploi, la demande pour des emplois nécessitant peu de compétences comparativement à la demande pour les emplois hautement qualifiés et les forces du marché peuvent modifier du tout au tout l'expérience des travailleurs à la demande. L'un des points à considérer dans ce rapport, et qui donne matière à réflexion, est la façon dont les travailleurs à

**Les expériences
des travailleurs
à la demande
varient**



**grandement en fonction
des conditions de la
population active en général,
de l'économie, ainsi que
de leurs compétences et
qualifications préalables à
leur engagement dans le
travail à la demande.**

la demande pourraient bénéficier du perfectionnement de leurs compétences et de la mise en place de politiques de formation. Pour certains, le travail à la demande reste une bonne option. L'une des manières de protéger les travailleurs à la demande consiste, pour les décideurs politiques, à tenter d'élargir leurs compétences et leurs qualifications, ce qui pourrait servir de paratonnerre en temps de crise.

Définition de base pour la recherche

L'économie à la demande englobe un continuum de talents qui n'ont pas accès à une relation de travail normale, autrement dit à un modèle dans lequel les travailleurs ont un seul employeur, travaillent à temps plein et à l'année dans ses installations, et bénéficient d'une approche convenue de rémunération qui permet de prévoir le total des gains. En outre, les conditions de travail normales sont fortement réglementées par des conventions collectives ou par une législation qui protège le travailleur contre les périodes de ralentissement, l'employeur supportant la plus grande partie du risque financier. Dans l'économie à la demande, les travailleurs troquent les protections réglementaires d'une relation normale de travail contre une participation flexible et facile au marché du travail (Graham et Woodcock, 2020; Prassl, 2018; Vosko, 2000).

Aux fins de notre rapport d'orientation préliminaire, *Comprendre le phénomène de travail à la demande et comment il se vit au Canada*, publié en juillet 2020 (Ziegler et al., 2020), nous avons mené une étude historique du travail à la demande, explorant l'évolution de la relation de travail normale (RTN) en tant que modèle normatif de l'emploi (dans les pays du Nord) vers un modèle de l'emploi caractérisé par une participation très souple au marché du travail. Nous reconnaissons que la RTN est une expression mal choisie depuis le début. Tant d'un point de vue historique que d'un point de vue mondial, elle n'a jamais été universellement accessible au Canada. Par exemple, auparavant, le « salaire familial » n'était généralement pas accessible aux femmes et aux membres de certains groupes racialisés, en raison, entre autres, des politiques et des pratiques qui limitaient explicitement la participation des femmes et des minorités (Hyman, 2018; Vosko, 2000).

Pour les besoins de la présente recherche, nous avons élaboré un cadre de discussion sur le travail à la demande à grande échelle, qui comprend les critères particuliers indiqués ci-après. Nous utilisons la définition suivante du « travail à la demande » :

Une catégorie ou formule de travail considérée comme atypique ou informelle par rapport à une relation de travail normale. Ce travail alternatif répond à un besoin en fournissant l'accès au travail (pour les employeurs) et la flexibilité et l'accès au marché du travail (pour les travailleurs). Les personnes de tous les niveaux socioéconomiques peuvent participer au travail à la demande, mais ce dernier est caractérisé par des activités commerciales futures incertaines, de nature mineure ou occasionnelle, par l'absence de possibilités de carrière ou d'avancement personnel et par l'absence de protection formalisée pour le travailleur et les employeurs. (Canadian Union of Postal Workers vs Foodora Inc., 2020)

La recension de la littérature nous a permis de constituer une typologie préliminaire des travailleurs à la demande au Canada :

- > Le professionnel des plateformes
- > L'influenceur-entrepreneur
- > Le facilitateur d'actifs
- > L'exécuteur de tâches

Cette typologie a été établie en utilisant les voies d'accès au travail à la demande au Canada comme point de départ. Nous utilisons l'accès au capital comme principal facteur pour situer les travailleurs à la demande dans cette typologie, alors que d'autres dimensions (contrôle, rapprochement et motivation) servent à analyser de manière systématique l'expérience des travailleurs à la demande au moyen d'un cadre commun.

Ce rapport cherche avant tout à recentrer le dialogue sur les expériences vécues par les travailleurs à la demande, en vue de mieux comprendre les facteurs incitatifs et dissuasifs qui modulent leurs prises de décision, ou l'accès à la prise de décision, relativement au travail à la demande. Qui peut travailler à la demande, et de quelle façon les caractéristiques démographiques influencent-elles la nature des points d'entrée de l'économie à la demande? Quels sont les facteurs qui incitent les gens à participer au travail à la demande, à quoi s'attendent-ils en s'engageant dans cette expérience ou que souhaitent-ils en retirer? De plus, comment les attentes des travailleurs à la demande interagissent-elles avec leurs expériences réelles? Nous nous sommes penchées sur des appels à projets de recherche de spécialistes qui analysent l'hétérogénéité de l'expérience des travailleurs à la demande (Lobel, 2019), en examinant les perspectives personnelles de ces travailleurs décrites dans des recherches de synthèse, et en abordant la perception qu'ils ont de leur rôle par rapport à leur carrière, leurs revenus et leur vie en général, de même que de leurs possibilités d'occuper des rôles et des espaces distincts dans le milieu du travail public et privé. Ce rapport explore un cadre d'organisation des travailleurs et du travail à la demande qui nous permettra de valider plus avant les données de la typologie, et de les développer à l'avenir en fonction du point de vue exprimé par les travailleurs eux-mêmes.

Contexte : place du travail à la demande dans l'avenir du travail

D'intenses dialogues sont déjà en cours concernant le travail à la demande et son rôle dans le monde du travail actuel et futur. La littérature analysée dans cette section met en lumière différentes manières dont les études ont positionné et cherché à comprendre le travail à la demande favorisé par la technologie. Bien que de nombreux modèles satisfaisants aient émergé pour mieux comprendre le travail à la demande, on constate une absence de recherches sur l'hétérogénéité et les disparités importantes qui marquent les expériences des travailleurs à la demande. Alors que plusieurs reconnaissent les avantages et les inconvénients des divers modèles, peu ont développé des cadres d'enquête dynamiques, centrés sur les travailleurs. Toutefois, avant d'analyser certains modèles de typologie dignes d'attention, nous examinerons quelques-uns des enjeux importants de la conversation sur le travail à la demande.

Malgré le fait que l'intérêt pour la recherche et pour les politiques de l'économie à la demande augmente depuis des décennies et que la précarité des travailleurs à la demande ait été mise en évidence à la suite de la pandémie de COVID-19, le travail à la demande en soi n'est pas nouveau. Le terme « à la demande » a été popularisé par les musiciens de jazz au tournant du XX^e siècle, en référence à de courtes performances musicales rémunérées. Statistique Canada utilise des données fiscales et administratives pour distinguer les travailleurs à la demande, en incluant dans ce groupe la catégorie des travailleurs indépendants dont le travail répond à des caractéristiques précises relatives à la rémunération, au type de contrat, à l'horaire de travail, à la répartition des gains et à la supervision. Les travailleurs à la demande sont des travailleurs indépendants au sein d'entreprises non constituées en société qui ne mentionnent pas de numéro d'entreprise sur leur formulaire T2125 (Jeon et al., 2019). Les travailleurs à la demande ont des contrats non standards ou informels, comparativement aux travailleurs ayant une relation de travail normale, et on les trouve dans tous les secteurs et dans toutes les industries. Les cinq industries où les travailleurs et les travailleuses à la demande sont les plus présents sont énumérées dans le tableau 1 ci-après.

TABLEAU 1

Les cinq industries comportant la plus forte proportion de travailleurs et travailleuses à la demande.

Hommes		Femmes	
Code d'industrie à 2 chiffres du SCIAN	Pourcentage total des travailleurs à la demande (%)	Code d'industrie à 2 chiffres du SCIAN	Pourcentage total des travailleuses à la demande (%)
Services professionnels, scientifiques et techniques	19	Soins de santé et assistance sociale	20,2
Construction	12,4	Services professionnels, scientifiques et techniques	17,4
Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	10,6	Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	13,4
Transport et entreposage	8,3	Autres services (sauf les administrations publiques)	12,7
Arts, spectacles et loisirs	8,2	Commerce de détail	10

Source : Jeon et Ostrovsky, 2020

Même si le travail à la demande n'est pas toujours offert par le biais des plateformes numériques, le travail indépendant sur une base contractuelle, aussi connu sous le nom de travail à la demande, est fortement associé de nos jours à l'utilisation de ces plateformes. Ces dernières facilitent la mise en relation des personnes qui ont des qualifications et des actifs avec les demandeurs de tâches qui ont besoin d'une main-d'œuvre temporaire (Statistique Canada, 2018). Des plateformes comme Uber, Skip the Dishes, Airbnb et TaskRabbit sont devenues d'importants médiateurs, qui procurent des possibilités de travail à la demande aux travailleurs pigistes. Pendant la pandémie de COVID-19, de nombreux travailleurs essentiels

de première ligne qui ont mis leur vie en danger pour livrer des médicaments et de la nourriture, ainsi que pour fournir des services, étaient en fait des travailleurs à la demande (Ziegler et McCallum, 2020).

Les raisons d'entrer dans l'économie à la demande sont variées. Certains y ont recours parce qu'ils rencontrent des obstacles à l'emploi salarié (Jeon et Ostrovsky, 2020), alors que d'autres sont attirés par la promesse d'une plus grande flexibilité des horaires et d'un meilleur contrôle sur leur travail. Plusieurs personnes en font leur principale source de revenus, mais en général, le travail à la demande est vu comme l'occasion d'un revenu d'appoint (Jeon et al., 2019). La plupart des travailleurs à la demande sont nés au Canada et ne sont pas racialisés, mais les personnes racialisées et les nouveaux immigrants sont surreprésentés dans le travail à la demande le plus précaire et le moins bien rémunéré (Jeon et al., 2019; U.S. Bureau of Labor Statistics, 2018).

Par ailleurs, le travail à la demande peut servir de porte d'entrée sur le marché de l'emploi pour les personnes qui ont de la difficulté à trouver du travail. Par exemple, les employeurs canadiens attachent beaucoup d'importance au temps déjà passé sur le marché du travail canadien par les demandeurs d'emploi, ce qui désavantage les nouveaux arrivants hautement qualifiés (Yssaad et Fields, 2018). En analysant cette tendance plus en profondeur, on constate que le ratio du revenu provenant du travail à la demande comparativement au revenu selon les feuillets T4 est supérieur parmi les immigrants récemment arrivés au Canada, ce qui signifie qu'en moyenne, leur revenu total provient en plus grande partie du travail à la demande (Jeon et al., 2019). Cette situation pourrait s'expliquer par la facilité d'accès à l'économie à la demande, dans un marché du travail qui sous-évalue les compétences des immigrants (Dietz et al., 2015; Ng et Gagnon, 2020).

Malgré tout, l'espace toujours plus grand qu'occupe le travail favorisé par la technologie sur le marché de l'emploi n'est pas sans danger pour les travailleurs et pour l'économie dans son ensemble. Par exemple, la mondialisation du recrutement des talents fait que, dans bien des cas, on assiste à une surabondance de travailleurs qualifiés dont les tarifs pour le travail à la demande ont moins à voir avec la valeur de leur travail qu'avec leurs conditions économiques locales et la valeur de leur devise (Graham et al., 2017). En conséquence,

les travailleurs des différentes régions géographiques de ce marché sans frontières peuvent se permettre de pratiquer une concurrence féroce et de casser les prix, accentuant ainsi les difficultés pour les travailleurs de pays où la devise est plus forte de trouver des acheteurs pour leurs services aux taux qui ont cours sur le marché local.

Parmi les autres risques et les facteurs de précarité de l'économie à la demande, mentionnons la perte de la sécurité du revenu des travailleurs et la possibilité de subir de la discrimination sans recours possible aux protections des droits de la personne dont bénéficient les employés. En outre, l'insécurité du revenu et la discrimination sont des variables corrélées à une baisse du bien-être physique et mental (Golberstein, 2015; Kopasker et al., 2018; Ontario, 2017). Plus précisément, l'accès aux avantages sociaux tels qu'un régime de retraite offert aux employés âgés par leur employeur a une incidence positive sur la santé mentale (Golberstein, 2015). Une réglementation du travail inexistante risque d'exposer les travailleurs aux aléas du marché externe. Cette situation peut aussi avoir des répercussions néfastes sur la reproduction sociale en limitant l'accès aux soins de santé et en obligeant les travailleurs à se plier à une

quantité de « travaux » non rémunérés (Wood et al., 2019b). La décentralisation et la séparation spatiale agissent comme des obstacles entre les travailleurs à la demande eux-mêmes, et entre les travailleurs à la demande et les demandeurs de tâches. Ces barrières mettent un frein aux méthodes habituellement utilisées pour susciter la confiance, créer des liens et bâtir une communauté composée de pairs, méthodes qui sont souvent basées sur les communications informelles et le partage des expériences en personne.

De la même manière, bien que l'économie à la demande facilitée par la technologie moderne ait un côté innovant, ce modèle économique est ancien. Les modèles d'affaires de nombreuses plateformes reposent sur une main-d'œuvre importante qui se fait concurrence pour effectuer des tâches relativement peu spécialisées, contrôlées par de puissants intermédiaires. « Il s'avère que l'avenir du travail est une réminiscence du passé. Depuis le travail à domicile au XVIII^e siècle jusqu'au travail sur les quais au XIX^e, il existe amplement de précédents

« Il s'avère que l'avenir du travail est une réminiscence du passé. Depuis le travail à domicile au XVIII^e siècle jusqu'au travail sur les quais au XIX^e, il existe amplement de précédents historiques de cette organisation du travail et des conditions qui en découlent. »

Prassl, 2018

historiques de cette organisation du travail et des conditions qui en découlent. » (Prassl, 2018). On peut également se questionner sur le degré d'innovation de l'économie à la demande. Par exemple, si Uber est si abordable, ce n'est pas parce qu'il est plus innovant que le marché du taxi classique, lequel, au bout du compte, a accès à la même technologie de hélage électronique. Les sociétés comme Uber sont financées par des investisseurs en capital de risque et par des sociétés de financement par capitaux propres, et non par des entreprises à

but lucratif, ce qui amène certains à penser que « la source de ses plus grandes innovations se trouve dans l'argent à bon marché » (Kaminska, 2016; Levy, 2019). Exploiter un service à perte peut faire baisser les prix – mais pour combien de temps? En fait, plus on y pense, plus le travail à la demande apparaît comme un phénomène de longue date qui profite de nouveaux arrangements sur des plateformes de travail à la demande basées sur des applications.

L'une des principales innovations de l'économie à la demande favorisée par la technologie pourrait bien être l'ampleur des rôles découpés en tâches. L'accent mis par l'économie à la demande sur la technologie a pour effet que les travailleurs sont présentés comme étant une « infrastructure computationnelle », et, dans ce monde, « certains deviennent des créateurs, alors que d'autres deviennent des ordinateurs » (Irani, 2015; Prassl, 2018). Les plateformes numériques facilitent les interactions de groupe, agissant comme des intermédiaires et simplifiant les transactions entre utilisateurs, mais elles encouragent également une culture où les rôles sont effectivement découpés en tâches et où les travailleurs ne sont pas identifiés aux tâches qu'ils exécutent, mais fonctionnent uniquement comme des intermédiaires.

L'arbitrage réglementaire (pour se soustraire au droit du travail) et l'externalisation du risque sont intégrés au modèle d'affaires de nombreuses plateformes d'employeurs de travailleurs à la demande¹. En se présentant comme de simples intermédiaires plutôt que comme de puissants prestataires de services, les opérateurs de plateformes peuvent faire supporter la quasi-totalité de leurs risques et de leurs coûts commerciaux par d'autres, notamment les travailleurs, les consommateurs et les contribuables. Nombreux sont les cas de consommateurs aux prises avec de sérieux problèmes (p. ex. agression, discrimination, voire décès) dont les plateformes ont refusé d'assumer la responsabilité. Pour les contribuables, le modèle économique de l'économie à la demande entraîne des pertes notables de revenus fiscaux, tant directement, du fait d'impôts non payés, qu'indirectement, du fait de subventions financées par les contribuables et versées aux travailleurs des plateformes, qui pourraient dépendre davantage du système de sécurité sociale malgré leurs heures de travail à temps plein (Prassl, 2018).

La principale objection juridique qu'opposent les travailleurs à la demande aux opérateurs de plateformes est que, bien que ces compagnies préfèrent considérer ces travailleurs comme des entrepreneurs indépendants pour diminuer leurs coûts d'exploitation, dans les faits, ils les utilisent parfois comme s'ils étaient leurs employés (Buzogany et Mueller, 2010). Il existe bien sûr des travailleurs indépendants, mais la classification erronée des employés considérés à tort comme des entrepreneurs indépendants est une faille très courante dans le domaine du droit du travail. C'est pourquoi l'on assiste au Canada et ailleurs dans le monde à une augmentation des poursuites contre les opérateurs de plateformes de travail à la demande, qui classent les travailleurs de manière inexacte (Gokhale et Gorsky, 2019). Les applications numériques ont jeté davantage de lumière sur ces problèmes de classification, peut-être parce que les nouveaux travailleurs à la demande disposent d'un plus grand capital social pour sensibiliser la population et s'organiser, que ceux qui ne sont pas numériquement connectés

¹ L'arbitrage réglementaire est « la manipulation de la structure d'un accord en vue de profiter d'un vide entre la réalité économique d'une transaction et sa forme juridique » (Prassl, 2018).

(Mojtehdzadeh et Regehr, 2020). Notamment, de nombreux travailleurs à la demande se servent des réseaux des médias sociaux et des forums en ligne comme leviers pour créer des réseaux et des communautés où ils partagent des stratégies de navigation sur les plateformes, y compris quant à la façon de gérer les mauvaises relations avec les clients (Anwar et Graham, 2019; Graham et Woodcock, 2020). Les travailleurs de Foodora au Canada, par exemple, se sont servis des forums communautaires tels que Foodsters United pour localiser et partager des informations sur leur demande concernant leur droit à la négociation collective (Manzocco, 2020).

Depuis plusieurs décennies déjà, des pressions sont exercées sur les décideurs politiques au Canada pour réglementer le travail à la demande et réduire les possibilités de classification erronée des travailleurs. L'argument avancé touchant les plateformes numériques est qu'elles fonctionnent dans un espace déjà régi par une infrastructure de politiques et de gouvernance, alors que les opérateurs, de leur côté, affirment que leur structure organisationnelle unique les exempte des contraintes des lois sur le travail (Stanford, 2017). Cet argument est parfois valide, parfois non. Pour réglementer l'économie à la demande, il faut d'abord cerner ce qu'est intrinsèquement le travail à la demande, et ce qu'il n'est pas. Par exemple, une action en justice collective de 400 millions de dollars contre Uber à propos de la classification erronée alléguée de ses travailleurs a été autorisée en juin 2020 et sera portée devant les tribunaux ontariens (Mojtehdzadeh, 2020). Les travailleurs de Foodora ont pour leur part obtenu le droit de se syndiquer en février 2020, ce qui constitue une première en Ontario pour les travailleurs à la demande. Ces travailleurs contestaient expressément l'idée qu'ils étaient entrepreneurs, expliquant au contraire que, même si leur patron – un algorithme – était non conventionnel, il s'agissait néanmoins d'un patron dont ils étaient les employés (Mojtehdzadeh et Regehr, 2020).

Nous devons renforcer et élargir les politiques pour protéger ce segment de la population active (Johal et Cukier, 2019; Johal et Thirgood, 2016; Stewart et Stanford, 2017). La nécessité de définir le statut des travailleurs à la demande et de mieux les protéger s'est fait sentir bien avant l'apparition des plateformes numériques sur le marché canadien. La venue de ces plateformes et la pression actuelle exercée par la pandémie de COVID-19 ont toutefois exacerbé l'urgence de réglementer les relations entre les divers paliers de l'économie à la demande (Stanford, 2020; Ziegler et McCallum, 2020).

Les travailleurs à la demande : qui sont-ils?

Que le travail à la demande soit bénéfique ou non pour les travailleurs, il est indéniablement en croissance. Statistique Canada distingue de façon marquée le travailleur à la demande en le considérant comme un type de travailleur à part dans la catégorie des travailleurs indépendants. Ces derniers comptent pour 15 % de l'ensemble des travailleurs, et plus de la moitié d'entre eux (8,2 %) sont des travailleurs à la demande (Yssaad et Ferrao, 2019). Cette sous-catégorie du groupe des travailleurs indépendants est définie comme étant formée de « travailleurs indépendants au sein d'entreprises non constituées en société (propriétaires uniques) qui déclarent un revenu d'entreprise, de profession libérale ou de commission et dont

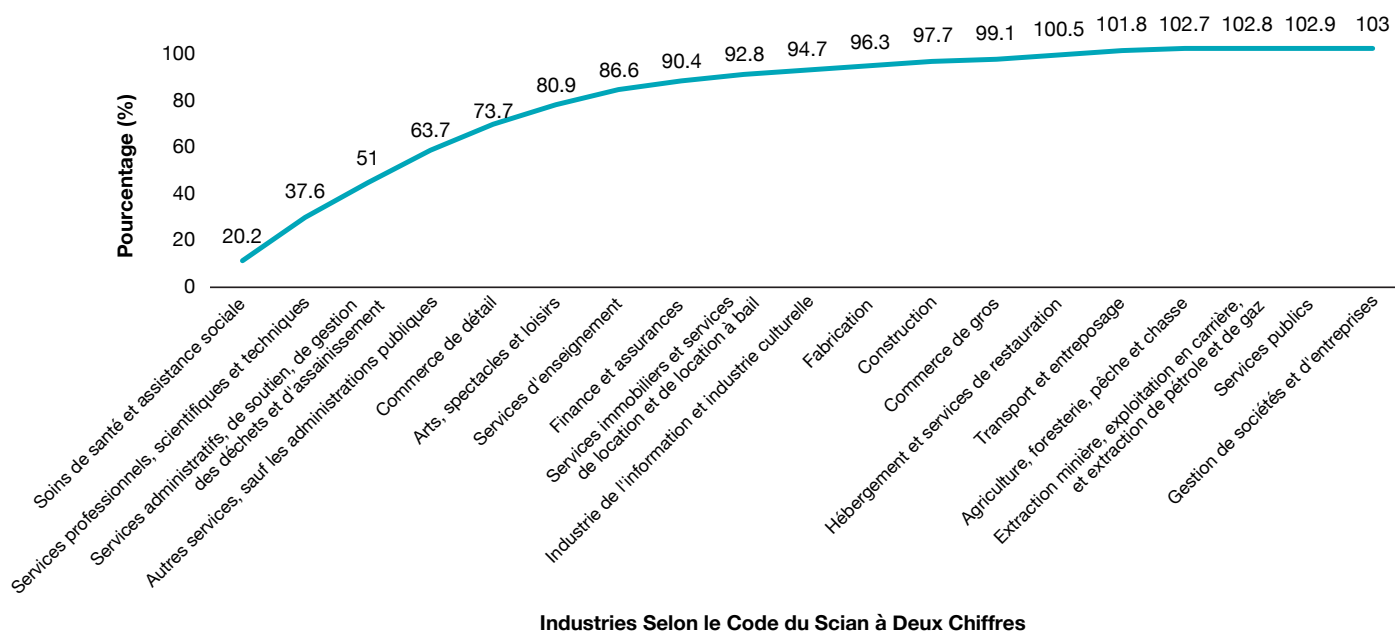
l'activité commerciale future est incertaine ou devrait être mineure ou occasionnelle » (Jeon et al., 2019). On observe donc une augmentation de la proportion des travailleurs à la demande depuis 2005, qui était de 5,5 % à cette époque. Le nombre de travailleurs à la demande s'est accru de manière spectaculaire entre 2008 et 2009, puis entre 2012 et 2013, avec l'entrée sur le marché canadien des sociétés d'exploitation de plateformes (Jeon et al., 2019). La taille de l'économie à la demande est passée de 6,0 % en 2008 à 6,8 % en 2009, du fait que certaines personnes ayant perdu leur emploi salarié au cours de la récession avaient été « poussées » vers le travail indépendant (Ziegler et al., 2020). Ces augmentations du travail à la demande n'ont pas été reflétées dans d'autres sphères du travail indépendant, ce qui suggère un lien direct avec l'apparition des nouvelles plateformes numériques.

Selon un rapport de 2019 de Statistique Canada, les travailleurs indépendants ou temporaires représentent plus de 20 % de la population active, et il s'agit du groupe de travailleurs à connaître la plus forte croissance au Canada (Jeon et al., 2019). En outre, d'après une enquête sur l'économie numérique au Canada menée en 2018 – la première du genre –, 28 % des Canadiens de 18 ans et plus ont indiqué avoir gagné de l'argent au moyen des plateformes en ligne. Le moyen le plus courant pour obtenir ces revenus a été de vendre des produits neufs ou d'occasion sur des sites de vente en ligne comme Kijiji, eBay et Etsy. Ces transactions ont rapporté 4,9 milliards de dollars pour l'année, soit une moyenne de 722 \$ par vendeur. Cette activité a été la plus populaire chez les Canadiens de moins de 44 ans ayant un revenu personnel annuel supérieur à 100 000 \$. Les offres de services à la pige en ligne, la publication de contenu créatif Web comme des vidéos sur YouTube, ainsi que les offres de covoiturage entre particuliers et les services de livraison et d'hébergement ont constitué d'autres manières de se procurer un revenu d'appoint. Cette enquête n'a toutefois pas permis de connaître les revenus de ce groupe (Économie numérique, 2018).

Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de travailler à la demande, mais la proportion varie grandement selon les industries. La moitié des travailleuses à la demande sont réparties entre trois grandes industries, contre quatre pour la moitié des travailleurs masculins. Les femmes sont plus présentes dans les industries des soins de santé et de l'assistance sociale, des services professionnels, scientifiques et techniques, ainsi que des services administratifs, de soutien, de gestion des déchets et d'assainissement. Pour leur part, les industries qui regroupent la moitié des travailleurs à la demande sont les services professionnels, scientifiques et techniques, la construction, les services de gestion des déchets et d'assainissement, ainsi que le transport et l'entreposage. Enfin, il convient de souligner que l'une de ces industries regroupe à la fois un nombre important d'hommes et de femmes : en effet, 13,4 % de toutes les travailleuses à la demande et 10,6 % de tous les travailleurs à la demande œuvrent dans l'industrie des « services administratifs, de soutien, de gestion des déchets et d'assainissement ». Les figures 1 et 2 ci-après montrent la répartition des femmes et des hommes selon les industries. On y constate, par un arc plus accentué, que les femmes effectuent du travail à la demande dans moins d'industries que les hommes, 80 % d'entre elles concentrant leurs efforts dans six industries, alors que 80 % des hommes travaillent à la demande dans huit ou neuf industries.

FIGURE 1

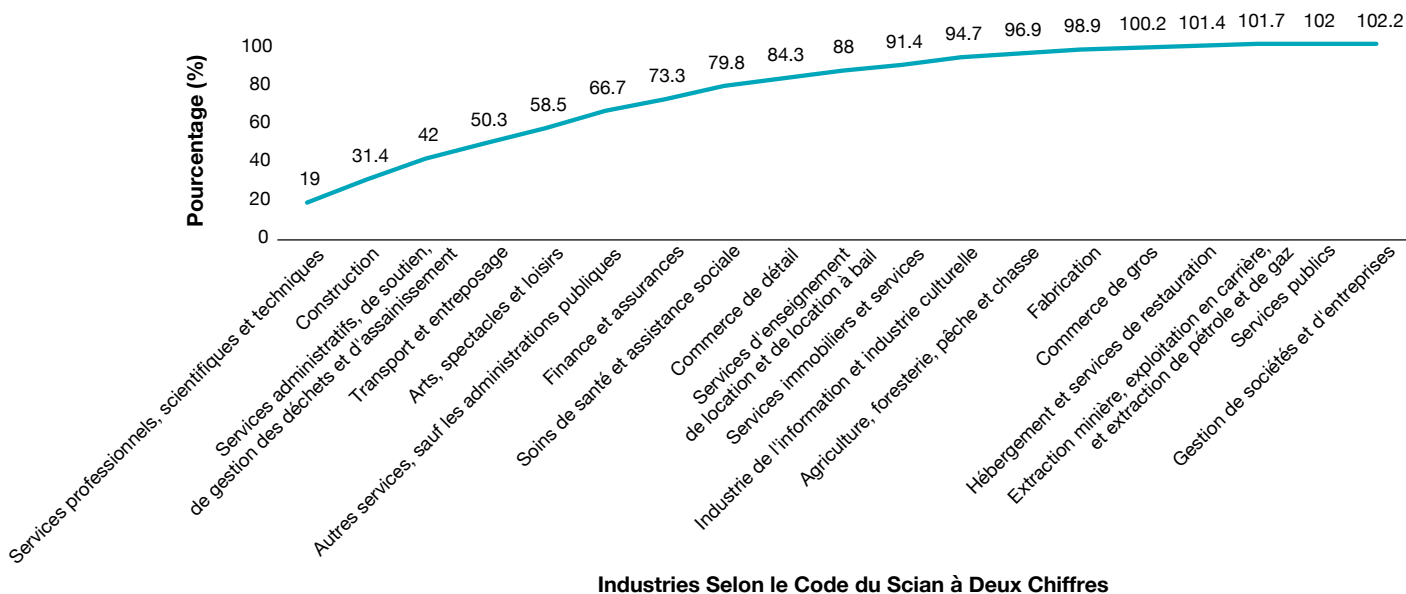
Pourcentage cumulé des travailleuses à la demande par code d'industrie à 2 chiffres du SCIAN.



Source : Jeon et Ostrovsky, 2020. Veuillez noter que le pourcentage cumulé n'atteint pas 100 % en raison des arrondis de l'ensemble des données publiées.

FIGURE 2

Pourcentage cumulé des travailleurs à la demande par code d'industrie à 2 chiffres du SCIAN.



Source : Jeon et Ostrovsky, 2020. Veuillez noter que le pourcentage cumulé n'atteint pas 100 % en raison des arrondis de l'ensemble des données publiées.

Il est également possible d'analyser les données disponibles sur le travail à la demande au Canada en fonction du statut d'immigrant, mais il demeure plus difficile de le faire par groupe ethnique ou racial. En ce qui a trait au statut d'immigrant, la répartition varie selon le sexe. On constate dans chacune des catégories du statut d'immigrant que les hommes se tournent davantage vers le travail à la demande que les femmes. En général, plus longtemps une personne réside au Canada, quel que soit son sexe, plus elle est susceptible d'avoir recours au travail à la demande. On remarque aussi que 70 % des travailleuses à la demande sont nées au Canada, comparativement à seulement 64,3 % des hommes. Bien que, dans l'ensemble, les travailleurs canadiens soient plus nombreux, on note que le travail à la demande est plus fréquent chez les nouveaux immigrants. Cela se traduit par un nombre disproportionné de personnes issues de l'immigration qui se tournent vers le travail à la demande (Ziegler et al., 2020).

L'impact du travail à la demande sur le revenu en général varie aussi suivant le sexe. Il importe de mentionner que, même si les hommes gagnent plus d'argent que les femmes, comme le démontrent les gains déclarés sur les feuillets T4 et les gains issus du travail à la demande, le revenu total des hommes a augmenté de 1 % et celui des femmes de 8 % cinq ans après leur entrée dans le secteur du travail à la demande, en comparaison de ce qu'ils gagnaient cinq ans avant leur entrée dans ce secteur (gains du travail à la demande et gains inscrits sur les feuillets T4 confondus) (Ziegler et al., 2020). Cette situation est due au fait que, lors de leur entrée dans l'économie à la demande, les hommes gagnent plus d'argent qu'auparavant et continuent de gagner davantage que les femmes, même après cinq ans. Néanmoins, si les gains des femmes inscrits sur le feuillet T4 sont, après cinq ans de travail à la demande, inférieurs de 5 % par rapport à ce qu'elles gagnaient cinq ans avant leur entrée dans l'économie à la demande, ceux des hommes ont chuté de 8 % pendant la même période (Ziegler et al., 2020). De manière générale, bien que les hommes continuent de gagner davantage d'argent que les femmes (ce qui vaut également pour le reste du marché de l'emploi), l'entrée des femmes sur le marché du travail à la demande améliore leur revenu net de 7 points de pourcentage au fil du temps, comparativement aux hommes.

En dépit du fait que, pour la plupart des travailleurs à la demande, ce type de travail ne constitue qu'une activité temporaire – seule la moitié de ceux qui ont commencé un travail à la demande au cours d'une année donnée déclare un revenu de travail similaire l'année suivante –, environ le quart de ces travailleurs continue de travailler à la demande pendant au moins trois ans (Jeon et al., 2019). Un peu moins de la moitié des travailleurs à la demande n'a déclaré aucun autre emploi que ce travail, alors que l'autre moitié a déclaré le travail à la demande comme étant un revenu d'appoint, en plus d'un ou de plusieurs autres emplois. Pour environ la moitié de tous les travailleurs à la demande, les gains issus de cette forme de travail représentent plus des trois quarts de leur revenu annuel total, tandis qu'ils en représentent 89 % pour plus de 25 % d'entre eux.

Cette nature très diverse des travailleurs à la demande a conduit à des efforts en vue de catégoriser et de mieux cerner ce secteur au moyen de taxonomies et d'archétypes. L'élaboration d'un cadre conceptuel offre aux chercheurs l'occasion de mener des recherches originales sur les travailleurs à la demande pour mieux les comprendre et faire entendre leur voix lors des discussions politiques. De la même façon, le dialogue actuel sur les politiques

publiques ne pourra qu'être enrichi par une meilleure compréhension et une meilleure acceptation de la diversité et de la complexité du travail à la demande, qui le rendront plus humain et plus dynamique. Les travailleurs à la demande peuvent être très instruits ou très peu qualifiés. Ils peuvent travailler à la manière de propriétaires indépendants d'entreprises uniques au sein d'entreprises constituées en société, en utilisant même les plateformes pour mettre à l'essai leurs idées d'affaires, ou bien n'éprouver aucun intérêt pour la création d'une entreprise, espérant simplement gagner un revenu d'appoint afin d'atteindre un objectif financier précis, et n'investissant que peu de temps et de ressources dans les compétences réclamées par la tâche à accomplir. On a tenté à plusieurs reprises de comprendre les travailleurs à la demande et d'attirer l'attention sur les écarts importants de leurs niveaux d'engagement envers le travail à la demande. Les décideurs politiques ont besoin de bien saisir l'ensemble des nuances et des détails du paysage du travail à la demande, qu'il s'agisse des inégalités et des risques, ou des possibilités de création d'emploi et de travail gratifiant. Une solution politique universelle en matière de travail à la demande n'existe pas, car ce type de travail n'est ni bon ni mauvais pour les travailleurs. Les détails de l'expérience des travailleurs à la demande sont essentiels si l'on veut comprendre comment protéger leurs droits, tout en tenant compte de l'attrait et de l'attachement de nombreux travailleurs canadiens à l'égard d'un marché de l'emploi peu contraignant.

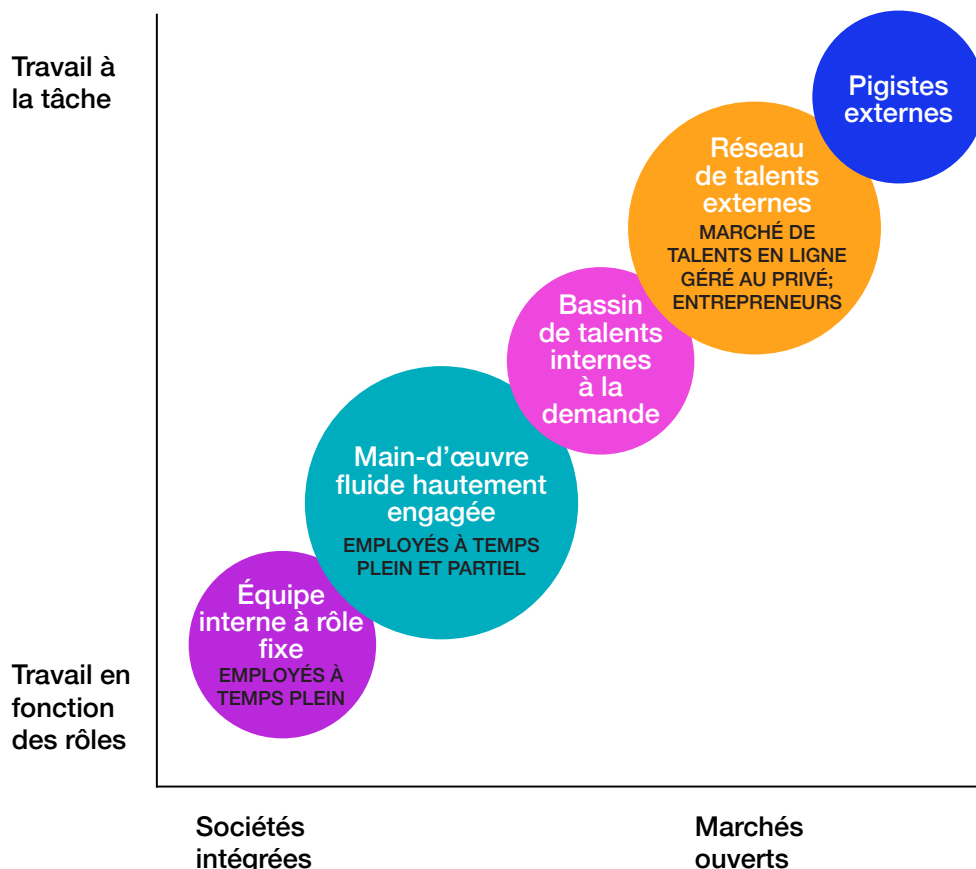
Les perceptions des avantages et des inconvénients du travail à la demande dépendent du pouvoir et du statut, ainsi que de l'offre et de la demande. Nous discuterons ci-après des modèles actuels du travail à la demande avant de présenter notre propre typologie, laquelle dérive de notre recherche de synthèse, sans toutefois avoir encore été mise à l'essai auprès des travailleurs à la demande. Le principal élément manquant des taxonomies présentées ci-dessous, et que nous avons tenté de circonscrire dans notre typologie, est le fonctionnement des conditions du capital humain, social et économique, et la façon dont ces formes de capital influencent l'entrée dans le secteur du travail à la demande pour différents travailleurs au Canada. À la suite de nos recherches, nous avons émis l'hypothèse que l'expérience d'un travailleur à la demande pouvait varier du tout au tout en fonction de ses compétences et du revenu qu'il s'attend à gagner, de même que de l'investissement en capital requis pour entrer dans l'économie à la demande. Une personne consciente que ses compétences sont en demande, et qui peut raisonnablement penser que son prochain travail à la demande lui rapportera suffisamment pour régler des dettes préalablement accumulées, accordera moins d'importance à la précarité et à l'absence d'avantages qui caractérisent ce type de travail. Les travailleurs qui occupent des emplois nécessitant peu de qualifications et mal rémunérés, cependant, devront composer avec un plafonnement de leurs revenus en raison du nombre limité d'heures de travail disponibles à bas salaire. L'instabilité peut donc avoir des impacts divers sur la qualité de vie et le bien-être des travailleurs.

Modèles actuels permettant de comprendre les types de travail à la demande

Les plateformes qui permettent aux personnes et aux entreprises d'accéder facilement à des réservoirs de main-d'œuvre ont également contribué à l'élaboration d'un nouveau modèle de dotation qui bénéficie de l'économie à la demande pour répondre aux besoins des travailleurs à la tâche. La figure 3 ci-après illustre un modèle généralement reconnu pour caractériser le parcours de nombreuses entreprises. Un petit noyau d'employés subsiste, pendant que la majorité des rôles de la main-d'œuvre est découpée en tâches jusqu'à un certain degré (Accenture, 2017; Johal et Thirgood, 2016). Ce découpage peut prendre la forme d'une « main-d'œuvre fluide », où les travailleurs sont déplacés d'un rôle à un autre en fonction des besoins de l'entreprise, ou être codifié plus en profondeur en un bassin de talents internes disponibles à la demande. Prenons l'exemple d'une firme à la recherche d'une personne détenant des compétences en développement Web et apte à lui fournir des services. Au lieu de faire appel à un consultant externe ou d'embaucher un nouveau développeur Web, elle pourra consulter une base de données interne pour déterminer lequel des membres de son personnel possède les

FIGURE 3

Trajectoire du découpage du travail en tâches – depuis les rôles jusqu'aux tâches, et des sociétés intégrées jusqu'aux marchés ouverts



Source : Modifié d'Accenture, 2017.

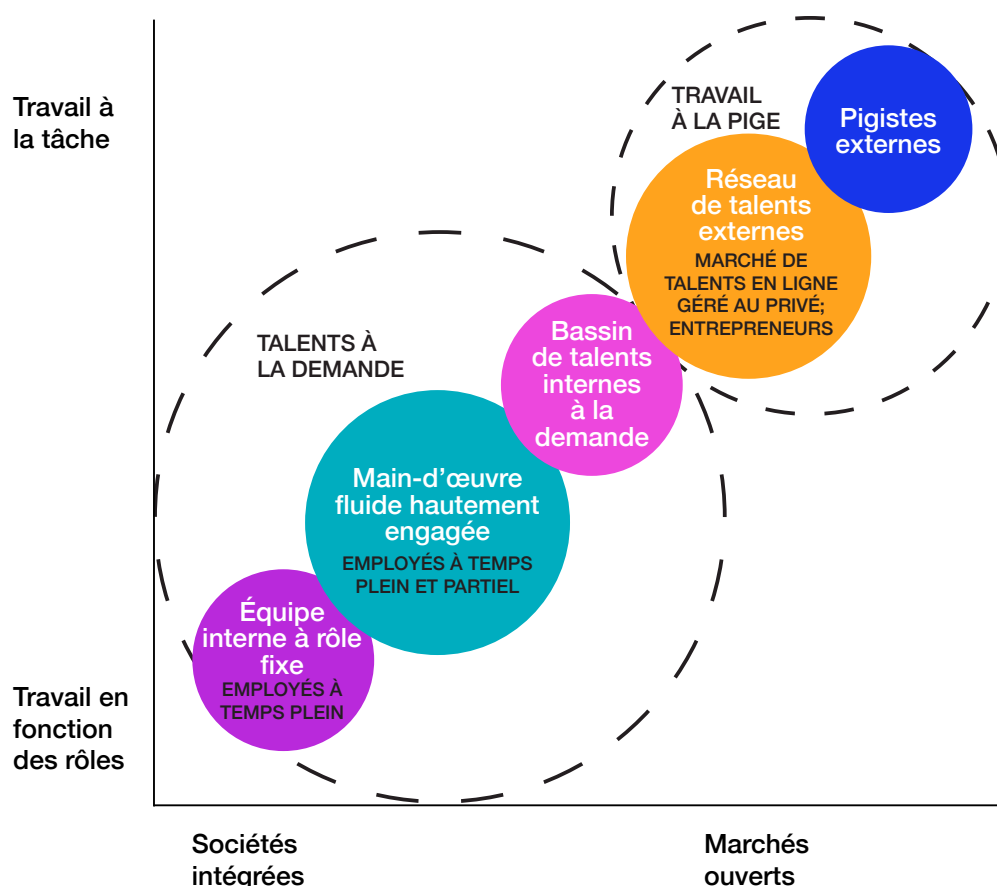
compétences nécessaires pour se joindre temporairement à une autre équipe et mener à bien la tâche requise. Le travail réparti en fonction des rôles tend également à court-circuiter les réseaux de talents externes. Ces marchés de talents privés relient les entreprises ayant des tâches à impartir à des entrepreneurs et à des travailleurs indépendants qui s'offrent à réaliser des contrats. Enfin, les pigistes, auxquels on pense spontanément lorsqu'il est question de travail à la demande, sont également disponibles pour exécuter du travail découpé en tâches.

La figure 3 montre la manière dont les entreprises canadiennes fractionnent les rôles au sein même de leur personnel. Tant et aussi longtemps que les entreprises intégreront des pigistes à leurs équipes en place, on pourra s'attendre à ce que les Canadiens continuent de fournir une main-d'œuvre temporaire sur les plateformes numériques de travail à la demande.

Dans la figure 4, nous superposons le travail à la pige et les talents à la demande aux différentes étapes du modèle illustré à la figure 3. Malgré le fait que tout le travail à la demande soit de même nature – qu'il soit effectué par des pigistes ou des travailleurs à la demande –, nous pouvons constater dans cette figure qu'à présent, le segment des salariés fournit aussi des talents à la demande. Ce chevauchement est illustré par un pointillé pour souligner que la

FIGURE 4

Travail à la demande comparativement au travail à la pige dans les entreprises et sur le marché extérieur



Source : Modifié d'Accenture, 2017.

frontière entre chacune des catégories est mouvante. Cette tendance chez les entreprises suggère que les données statistiques concernant l'identité des travailleurs à la demande (propriétaires d'entreprises uniques non constituées en société), en comparaison de celle des travailleurs au sein de l'économie classique (dont le revenu figure sur le feuillet T4 ou qui sont des propriétaires uniques ayant un numéro d'entreprise), ne représente que la pointe de l'iceberg, le rôle des travailleurs qui ont un revenu déclaré sur le feuillet T4 étant lui-même souvent découpé en tâches (Chhabra, 2018). Accenture (2017) prévoit que la main-d'œuvre à la demande et les investissements des sociétés dans ces bassins de travailleurs constitueront les principaux moteurs de croissance des économies émergentes. En résumé, la croissance de l'économie à la demande a cours parallèlement au découpage des rôles et à une évolution vers une main-d'œuvre hautement flexible et fluide pour tous les types d'emploi.

Une autre étude, résumée au tableau 2, présente une typologie fondée sur le rapport Intuit de 2017 concernant les segments des travailleurs à la demande et sur une enquête de LinkedIn ProFinder (Bose, 2017). En se basant sur ces données, les chercheurs ont établi une catégorie

TABLEAU 2

Rapport Intuit de 2017 sur les segments des travailleurs à la demande et enquête sur la typologie des travailleurs répartie en cinq catégories de LinkedIn ProFinder

	Travailleurs à la demande temporaires	Travailleurs à la demande par substitution	Pigistes de carrière	Bâtisseurs d'entreprises	Passionnés
Quel pourcentage de leur revenu tirent-ils de chaque contrat?	19 %	22 %	26 %	30 %	25 %
Combien le travail à la demande leur rapporte-t-il par an? (\$ US)	7 600 \$	9 400 \$	9 700 \$	12 300 \$	9 000 \$
Niveau d'éducation	57 % ont un baccalauréat ou un diplôme d'études supérieures.	59 % ont un baccalauréat ou un diplôme d'études supérieures.	52 % ont un baccalauréat ou un diplôme d'études supérieures.	54 % ont un baccalauréat ou un diplôme d'études supérieures.	70 % ont un baccalauréat ou un diplôme d'études supérieures.
Autre emploi?	Oui, ils ont probablement un autre emploi.	Non, ils font du travail à la demande entre deux emplois.	Oui, bien qu'ils puissent préférer le travail à la demande à un emploi stable pour perfectionner leurs compétences ou faciliter leur avancement professionnel.	Oui, ils se tournent vers le travail à la demande pour augmenter les revenus d'une entreprise déjà existante ou pour développer leurs activités.	Oui, ce sont ceux qui travaillent le moins dans l'économie à la demande, tout en étant les mieux rémunérés pour les heures travaillées.

Source : Adapté de Bose, 2017.

de travailleurs à la demande qu'ils appellent les « travailleurs à la demande temporaires » par le fait que ces derniers occupent habituellement un autre emploi, le travail à la demande ne représentant en moyenne que 19 % de leur revenu total. Vient ensuite la catégorie des « travailleurs à la demande par substitution », qui se tournent vers ce type de travail après avoir perdu leur emploi. Chaque travail effectué leur rapporte environ 22 % de leur revenu et, en acceptant plusieurs mandats, ils obtiennent un emploi stable par cumul de rôles. Les « pigistes de carrière » sont très différents; ils font du travail à la demande dans le but de réseauter, de parfaire leurs compétences et de faire avancer leur carrière. Chaque contrat représente environ 26 % de leur revenu total. Les « bâtisseurs d'entreprises » utilisent les plateformes de travail à la demande comme revenu d'appoint ou pour élargir leurs activités et tirent en moyenne 30 % de leur revenu par contrat à la demande. La dernière catégorie, celle des « passionnés », est formée de travailleurs à la pige instruits, qui travaillent moins que les autres tout en étant les mieux rémunérés. Chaque contrat représente en moyenne 25 % de leur revenu. Dans cette typologie, on estime que les travailleurs à la demande gagnent en moyenne entre 7 600 \$ et 12 300 \$ US par an pour ce type de travail. Ce modèle ne permet pas toutefois de connaître la proportion de chacun des types de travailleurs.

Cette typologie permet de dégager un certain nombre de caractéristiques intéressantes en se fondant sur des moyennes, mais force est de constater que les travailleurs à la demande constituent un groupe hétérogène, les différences étant à ce point importantes que ce qui est vrai pour la moyenne des travailleurs ne peut pas faire l'objet de généralisations ni être appliqué à un groupe en particulier. Bien que le revenu net médian d'un travailleur à la demande au Canada soit de 4 303 \$ (donnée de 2016), nous savons que ces travailleurs tirent leur revenu total de plusieurs sources (Jeon et al., 2019). Le revenu net de la majorité des travailleurs à la demande se situe en deçà de 45 000 \$ CA, et nous savons que les travailleurs placés dans la tranche inférieure de 40 % de la répartition des revenus annuels sont environ deux fois plus susceptibles de travailler à la demande que ceux qui se placent dans la tranche supérieure de 60 % (Jeon et al., 2019). On constate tout de même la présence de travailleurs à revenu très élevé dans l'économie à la demande. Selon les renseignements de la Base de données canadienne sur la dynamique employeurs-employés (BDCDEE) signalés dans Jeon et al. (2019), 5 % des travailleurs à la demande gagnent plus de 45 000 \$, bien que la tranche supérieure de cette fourchette de revenus ne soit pas publiquement disponible ni indiquée dans le rapport.

De la même manière, le McKinsey Global Institute a élaboré une typologie fondée sur une recherche auprès de 8 000 répondants à une enquête menée aux États-Unis et en Europe, qui divise les travailleurs selon deux dimensions : le choix et la proportion du revenu du travail à la demande (Manyika et al., 2016). Recrée au tableau 3, leur typologie répartit les travailleurs à la demande dans le continuum de ceux qui sont obligés d'opter pour cette forme de travail afin d'augmenter leur revenu en raison de difficultés financières, et ceux qui choisissent librement et principalement de travailler à la demande en raison des avantages que leur procure ce même type de travail. Nous croyons que ces dimensions, quoiqu'elles abordent les éléments de pouvoir, de choix et de contrôle qui sont cruciaux pour comprendre le travail à la demande, ne tiennent pas suffisamment compte des concepts de choix et de contrôle dans la typologie.

Au Canada, seuls 5 % des travailleurs à la demande ont un revenu net de plus de 45 000 \$ par an (Jeon et al., 2019). Si ces données fournies par Manyika et al. (2016) sont exactes, nous pouvons présumer que la vaste majorité des 44 % de travailleurs à la demande pour lesquels ce type de travail représente leur principale source de revenus (par choix ou par obligation) gagnent moins de 45 000 \$.

TABLEAU 3

Proportion de la population en âge de travailler qui participe au travail à la demande

	Principale source de revenus	Revenu d'appoint
Par choix	<p>Agents libres</p> <p>49 millions de personnes, ou 30 % de tous les travailleurs à la demande.</p>	<p>Travailleurs temporaires</p> <p>64 millions de personnes, ou 40 % de tous les travailleurs à la demande.</p>
Par obligation	<p>Réticents</p> <p>23 millions de personnes, ou 14 % de tous les travailleurs à la demande.</p>	<p>Éprouvant des difficultés financières</p> <p>26 millions de personnes, ou 16 % de tous les travailleurs à la demande.</p>

Source : *Élaboré à partir de Manyika et al., 2016.*

On peut se poser d'autres questions, à partir de ces données, quant au lien entre les expériences vécues par ces travailleurs et certains aspects du foyer familial. Par exemple : les travailleurs à la demande sont-ils plus susceptibles de gagner un revenu secondaire dans les ménages à deux revenus? Quelle place occupent la satisfaction et le choix du travail, lorsque les travailleurs à la demande sont sous pression pour fournir un revenu d'appoint?

Des chercheurs ont également tenté de catégoriser les travailleurs à la demande en fonction de dimensions plutôt que d'archétypes. Koutsimpogiorgos et al. (2020) ont conceptualisé en ce sens l'expérience des travailleurs à la demande en la modulant en quatre dimensions, représentées à la figure 5. Ce modèle suggère qu'il est possible de répartir les différentes formes de travail à la demande en quatre dimensions, avec comme objectif de capturer toutes les variations possibles. Selon leur diagramme, un travailleur à la demande est habituellement un entrepreneur indépendant qui accède au travail à la demande sur des plateformes en ligne afin d'offrir des services rémunérés. Toutefois – comme l'indiquent Koutsimpogiorgos et al. (2020) dans la description qui accompagne leur diagramme –, la description des travailleurs à la demande n'est pas toujours aussi tranchée. Par exemple, ceux-ci consacrent beaucoup d'heures non rémunérées à commercialiser leurs atouts en ligne et travaillent souvent hors ligne après avoir conclu un contrat sur le Web. Dans la figure 5, les zones situées à l'intérieur du carré représentent le travail à la demande, tandis que les zones extérieures représentent les autres types d'emploi.

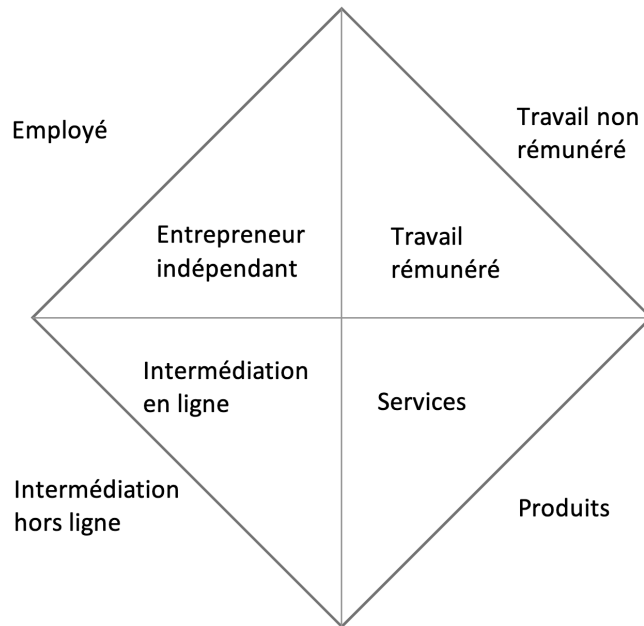
En plus du revenu, les avantages sociaux et les régimes de retraite font souvent partie de la conversation sur les concessions faites par les travailleurs et sur les risques auxquels ils s'exposent lorsqu'ils s'engagent dans tout type de travail indépendant. L'analyse des données de la BDCDEE montre que, tant chez les femmes que chez les hommes, le revenu augmente souvent pendant l'année qui précède l'entrée dans le secteur du travail à la demande en raison de prestations d'assurance-emploi, puis chute au cours de l'année qui suit l'entrée sur ce marché (Jeon et al., 2019). Les règles d'admissibilité à l'assurance-emploi indiquées dans ces données suggèrent qu'une période de chômage précède souvent l'entrée dans le secteur du marché à la

demande, poussant les travailleurs vers ce débouché. D'autres études ont analysé des données qui témoignent de difficultés financières immédiatement avant l'entrée de travailleurs sur le marché du travail à la demande, ce qui suggère également que des facteurs environnementaux poussent ces derniers vers ce secteur (Kousta, 2019). Ces travailleurs partagent certaines caractéristiques avec les « réticents » de la typologie de Manyika et al. (2016), ou des « travailleurs à la demande par substitution » de la typologie de Bose (2017). Les réticents et les travailleurs à la demande par substitution se tournent vers le travail à la demande en raison d'une perte d'heures de travail normal ou d'une insuffisance de revenu.

Une fois que les travailleurs optent pour le travail indépendant, les règles de l'admissibilité à l'assurance-emploi ne s'appliquent plus de la même façon, et nombreux sont ceux qui s'inquiètent de l'adéquation entre le nombre croissant de Canadiens qui choisissent le travail à la demande et l'augmentation de leur vulnérabilité, car ceux-ci se coupent de nombreux avantages sociaux et n'ont plus droit à la même protection des travailleurs (Jackson et al., 2017; Mumby, 2019). En effet, beaucoup d'avantages sociaux sont réservés aux employés, et des études ont démontré que les taux d'adhésion à une assurance-maladie complémentaire et aux régimes de retraite sont moins élevés chez les travailleurs indépendants que chez les employés (Jackson et al., 2017). Le gouvernement a mis sur pied des programmes d'aide particuliers pour les travailleurs indépendants canadiens. Cependant, il arrive souvent que les propriétaires uniques

FIGURE 5

Les quatre dimensions qui circonscrivent et caractérisent les différentes formes de travail à la demande



Source : Reproduit de Koutsimpogiorgos et al., 2020.

(Remarque : Cette figure a été traduite de l'anglais avec la permission des auteurs.)

comprennent mal l'aide offerte ou ne soient pas au courant de ces programmes (Hilbrecht, 2015). Par ailleurs, l'aide à l'emploi dont peuvent se prévaloir les entrepreneurs et les exploitants d'entreprises inscrites ne s'adresse pas aux travailleurs à la demande.

Le travail à la demande gagne en popularité et s'inscrit en même temps dans une tendance mondiale dominante vers la numérisation des milieux de travail et le découpage des rôles en tâches constitutives. Certains travailleurs à la demande sont vulnérables, mais ils ne sont pas tous sans ressources. Comme nous l'avons vu plus haut, de nombreux travailleurs font leur entrée dans le secteur du travail à la demande de leur plein gré, dans le but d'obtenir un revenu d'appoint ou de perfectionner leurs compétences, comme les « pigistes de carrière » et les « bâtisseurs d'entreprises » identifiés par Bose (2017). Les spécialistes des politiques sociales et des droits des travailleurs ont malgré tout raison de s'inquiéter du fait que les travailleurs à la demande d'aujourd'hui n'ont pas toujours accès aux régimes de retraite, aux régimes d'assurance collective ou aux avantages sociaux offerts aux salariés qui sont ainsi protégés des changements liés à une perte d'emploi, une invalidité soudaine, la retraite ou un ralentissement économique causé par une pandémie.

Certaines études recommandent que le Canada se dote d'un régime d'avantages sociaux transférable destiné aux particuliers plutôt qu'aux employeurs ou aux personnes ayant le statut d'employé (Johal & Cukier, 2019; Lobel, 2019). Ainsi, on veillerait à ce que les travailleurs à la demande – en fait, tous les travailleurs indépendants – jouissent de la même protection que les salariés en cas de perte d'emploi ou de diminution d'heures de travail. Fait notable, des données récemment publiées par Statistique Canada font état d'une baisse des caisses de retraite en fiducie et de leurs membres au Canada. Les dernières données du recensement des caisses de retraite en fiducie montrent que le nombre discret de caisses a stagné entre 2012 et 2014, puis a baissé de trois points de pourcentage entre 2014 et 2016 (Statistique Canada, 2020b). Pareillement, le nombre de membres des caisses a augmenté entre chaque collecte de données semestrielle entre 2008 et 2014, pour ensuite diminuer entre 2014 et 2016. Les actifs des caisses de retraite en fiducie permettent de financer environ la moitié des retraites des Canadiens.

Nous avons développé la typologie présentée ci-après de manière à moduler notre compréhension des expériences des travailleurs à la demande selon ce que nous savons de l'expérience des relations que les gens entretiennent avec le travail, ainsi que des facteurs environnementaux qui influencent nos possibilités sur les plans économique et social. Cette typologie s'est construite à partir des travaux que nous avons illustrés plus haut et elle sonde davantage les facteurs humains, sociaux et économiques qui précèdent l'entrée d'un travailleur sur le marché du travail à la demande et qui influencent ses possibilités et ses expériences. Nous estimons que, en dépit du fait que les travailleurs à la demande ont une relation d'emploi particulière et unique comparativement aux employés et aux autres travailleurs indépendants, les mêmes facteurs s'appliquent à toutes les catégories d'employés, et qu'une compréhension du travail à la demande comme extension des relations de travail normales peut fournir de l'information utile pour les politiques du travail à la demande. De plus, nous cernons les caractéristiques uniques du travail à la demande qui nous permettront d'étayer plus précisément en quoi les politiques sociales qui touchent cette forme de travail doivent différer des politiques conçues pour d'autres travailleurs indépendants ou pour les salariés.

Vers un nouveau modèle de compréhension des types de travail à la demande centrés sur le capital humain, social et économique

En nous fondant sur la recension de la littérature effectuée plus tôt cette année (Ziegler et al., 2020), ainsi que sur les recherches et les rapports les plus récents provenant des sphères politiques et universitaires et du milieu des affaires, nous avons circonscrit trois dimensions comme principales thématiques pour l'organisation et l'interprétation du travail à la demande. Il est important de mentionner que nous souhaitons définir le travail à la demande au Canada de la manière la plus large possible, tout en nous concentrant également sur les expériences des travailleurs à la demande. Ces thèmes sont : le contrôle, le rapprochement et la motivation.

Ces trois dimensions récurrentes nous permettront de dresser le portrait du travail à la demande, d'en saisir la nature et de comprendre les expériences vécues par les travailleurs concernés. Toutefois, ces dimensions ne seront pas utilisées pour définir la typologie au moyen d'une matrice. Elles serviront plutôt de thèmes dominants par lesquels chaque type de travailleur à la demande défini dans notre typologie sera analysé. Nous utilisons l'accès au capital comme principal facteur pour répartir les travailleurs à la demande dans notre matrice, tandis que les dimensions de contrôle, de rapprochement et de motivation servent à analyser systématiquement leur expérience au moyen d'un cadre commun. Pour saisir comment les travailleurs de l'économie canadienne du travail à la demande, en pleine expansion, naviguent dans ce secteur et vivent leurs expériences de travail, nous avons axé notre recherche sur le travail à la demande qui pose de nouveaux défis en matière de réglementation et qui a été relativement peu étudié.

S'il est essentiel de reconnaître que le travail à la demande est un concept ancien (les emplois précaires existent depuis longtemps et ne sont pas nécessairement facilités par la technologie), il faut aussi souligner que l'objet de cette recherche est d'une importance sans précédent, parce que le travail à la demande pose quantité de défis à la législation du travail dans son état actuel. De plus, le travail à la demande peut avoir des conséquences néfastes sur la santé financière, émotionnelle et physique des travailleurs, de même que sur leur sécurité, dans la foulée de la pandémie de COVID-19.

S'il est essentiel de reconnaître que le travail à la demande est un concept ancien, il faut aussi souligner que l'objet de cette recherche est d'une importance sans précédent, parce que le travail à la demande pose quantité de défis à la législation du travail dans son état actuel.





En cours d'élaboration de la typologie et à mesure que nous analysons la littérature sur ce sujet, nous nous sommes posé les questions de recherche suivantes :

- > Qui sont les travailleurs à la demande au Canada?
- > Comment trouvent-ils du travail et comment vivent-ils leurs expériences?
- > Comment les identités façonnent-elles ces dynamiques au Canada?

À l'intérieur de ce cadre, nous avons cerné un ensemble de domaines d'intérêt :

> **Accès**

Comment et pourquoi les travailleurs à la demande accèdent-ils à l'économie à la demande?

> **Mouvement**

Comment et pourquoi les travailleurs à la demande gravitent-ils autour de l'économie à la demande ou en font-ils partie?

> **Capital**

Quels sont les types de rémunération adoptés, et pour quelles raisons?

Ces trois domaines d'intérêt ont fait ressurgir trois perspectives que nous avons organisées autour de trois thèmes clés :

- > La signification du travail
- > L'organisation du travail et des travailleurs
- > Le transfert et la compensation du risque

Pour chacun des thèmes, nous avons dégagé un certain nombre de perspectives afin de montrer que l'économie à la demande représente un tournant décisif dans l'économie et le marché du travail du Canada. En étudiant plus avant les données qui ont émergé de ce cadre de recherche, nous avons élaboré la typologie ci-après comme nouveau moyen de classer et de comprendre les travailleurs à la demande.

Types des travailleurs à la demande

Une typologie des travailleurs à la demande a été élaborée à partir de la littérature recensée et de l'analyse des plateformes du travail à la demande communes disponibles au Canada, en utilisant les points d'entrée dans l'économie à la demande canadienne comme cadre commun. Ces points d'entrée sont fortement influencés par le niveau de capital que les travailleurs peuvent ou veulent investir. Nous abordons plus précisément le niveau de compétences (capital humain) qu'un travailleur peut ou veut fournir, l'investissement en actifs (capital économique), en offres de services, en connaissances et en expériences, qu'il peut ou veut faire, et l'importance du capital social dont il peut ou veut tirer profit. En nous fondant sur ces éléments, nous avons dégagé une typologie composée de quatre types de travailleurs à la demande au Canada (voir le tableau 4) :

- > Le professionnel des plateformes
- > L'influenceur-entrepreneur
- > Le facilitateur d'actifs
- > L'exécuteur de tâches

TABLEAU 4

Typologie du travail à la demande fondée sur le capital humain, social et économique

		Types de travailleurs à la demande			
		Professionnel des plateformes	Influenceur-entrepreneur	Facilitateur d'actifs	Exécuteur de tâches
Exigences en capital pour faciliter l'accès	Capital économique	Élevées	Modestes	Élevées	Modestes
	Capital humain	Élevées	Élevées	Modestes	Modestes
	Capital social	Élevées	Élevées	Élevées	Modestes

Il importe de noter qu'une plateforme peut convenir à plusieurs des types de travailleurs à la demande compris dans cette typologie, et qu'un travailleur à la demande peut faire partie de plusieurs types de travailleurs ou progresser entre différents types à différents moments au cours de sa carrière.

Le professionnel des plateformes

Le professionnel des plateformes doit faire un investissement économique important et posséder un haut niveau de compétences ou de capital humain pour accéder au travail à la demande.



Caractéristiques du travail

Modèle de consultant :

Le travail ressemble à celui d'un consultant. Par exemple, il adhère à l'idée de vendre ses capacités personnelles en contrepartie d'un contrat pour exécuter un vaste éventail de tâches.

Ensemble de compétences spécialisées :

Le travail exige habituellement des compétences plus spécialisées (acquises par formation ou par expérience).

Marchés pour consultants individuels ou petites entreprises :

Les professionnels en entreprise ou les consultants peuvent offrir leurs services à la demande.

Travail découpé en compétences :

Malgré le fait que les professionnels des plateformes doivent avoir des compétences pour participer au travail à la demande, certaines plateformes qui retiennent les services de ces travailleurs peuvent être vues comme découpant le travail en compétences. Elles demandent en effet à un travailleur qui possède des compétences variées de se concentrer uniquement sur les compétences dont elles ont besoin en contrepartie de gains, et elles aident cette personne à ne vendre que ces compétences, à l'exclusion de toutes les autres. Cette situation vaut pour tous les travailleurs à la demande, mais il semble que cette catégorie regroupe le plus grand nombre de cas de compétences ignorées chez des professionnels qualifiés, de sorte que ces derniers exécutent des tâches précises.

Hypothèses sur le capital des travailleurs

Investissement économique :

Le professionnel des plateformes possède un capital économique de modeste à important, et il décide de l'investir dans les actifs ou les compétences nécessaires à l'exécution du travail. Cet investissement peut prendre la forme d'embauche de personnel dans sa petite entreprise assortie des frais indirects qui en découlent, ou bien d'une formation ou d'une expérience personnelle.

Compétences requises :

Ce type de travailleur à la demande possède les compétences et les qualifications nécessaires pour faire partie du marché du travail normal ou pour démarrer sa propre entreprise, mais il utilise plutôt les plateformes du travail à la demande afin de tirer parti de son haut niveau de compétences et de maximiser ainsi ses profits.

Exemples principaux

Voici quelques-unes des entreprises qui offrent du travail à la demande et qui mettent le plus en évidence ce type de travailleur à la demande au Canada² :

TALMIX

Slogan :

« The home of business talent. » (Plateforme des talents du milieu des affaires.)

Description :

Marché de talents professionnels en ligne qui relie aux talents disponibles les entreprises ayant besoin de ressources en stratégie et en gestion.

Raisonnement :

Talmix est un exemple représentatif du professionnel des plateformes comme type de travailleur à la demande, car celui-ci doit avoir profondément investi dans le perfectionnement de ses compétences et dans les coûts économiques qui en découlent pour pouvoir participer à ce genre de travail. Talmix est un modèle typique de consultant offrant des services professionnels sur une plateforme numérique. Les travailleurs y sont très instruits/expérimentés et vendent leurs services par projets, en tant que pigistes. L'une des hypothèses qu'il convient de mettre à l'essai dans cet exemple cherche à établir si ces travailleurs ont besoin d'une éducation formelle pour participer à cette plateforme.

Site Web :

<https://www.talmix.com>

JIFFY

Slogan :

« Home maintenance booked when you need it. » (Entretien de votre maison, au moment où vous en avez besoin.)

Description :

Plateforme Web et mobile qui relie les propriétaires de résidences aux fournisseurs de services en temps réel, en fonction de la proximité et de la disponibilité.

Raisonnement :

Jiffy est un exemple représentatif du professionnel des plateformes comme type de travailleur à la demande, car ce travailleur doit avoir suffisamment investi dans le perfectionnement de ses compétences et dans les coûts économiques de la création de son entreprise pour pouvoir participer à ce genre de travail. Jiffy se distingue des plateformes de main-d'œuvre comme TaskRabbit en ce qu'elle représente un marché de services d'entretien des résidences offerts sur demande par de petites entreprises, et qu'elle agit comme point central pour proposer leurs services. L'une des hypothèses qu'il convient de mettre à l'essai dans cet exemple cherche à savoir si cette plateforme offre des avenues marketing aux petites entreprises, ou si elle nivelle vers le bas (sur les plans des compétences et du prix demandé pour le travail).

Site Web :

<https://jiffyondemand.com>

² Ces exemples ne sont pas une liste exhaustive mais plutôt quelques exemples que nous avons utilisés pour fonder la typologie qui illustre le caractère essentiel de chaque type.

UPWORK

Slogan :

« In-demand talent, on-demand. » (Talents demandés, sur demande.)

Description :

Plateforme mondiale de pigistes qui relie les entreprises et les professionnels indépendants et leur permet de collaborer à distance.

Raisonnement :

Upwork est un exemple représentatif du professionnel des plateformes comme type de travailleur à la demande, car ce dernier doit avoir investi de manière importante dans le perfectionnement de ses compétences et dans les coûts économiques qui en découlent pour pouvoir participer à ce genre de travail. Upwork est la plus importante plateforme internationale de pigistes. Elle est semblable à Talmix en ce qu'elle relie les clients à des pigistes qui proposent une gamme étendue de services. La différence la plus marquée est qu'elle semble offrir des services plus variés que Talmix (qui cible plus particulièrement les « services professionnels » tels que ceux fournis par les cabinets d'experts-conseils classiques). Comme dans le cas de Talmix, l'une des hypothèses qu'il convient de mettre à l'essai dans cet exemple cherche à savoir si ces travailleurs ont besoin d'une éducation formelle pour participer à cette plateforme, et si les exigences varient entre plateformes.

Site Web :

<https://www.upwork.com>

99DESIGNS

Slogan :

« Design makes anything possible. » (Le design ouvre la voie à toutes les possibilités.)

Description :

Plateforme de pigistes qui fait le pont entre les concepteurs graphiques qui travaillent à forfait et leurs clients potentiels.

Raisonnement :

99Designs est un exemple représentatif du professionnel des plateformes comme type de travailleur à la demande, car celui-ci doit avoir investi de manière importante dans le perfectionnement de ses compétences et dans les coûts économiques qui en découlent pour pouvoir participer à ce genre de travail. Comme dans les autres exemples, les concepteurs graphiques peuvent répondre sur cette plateforme à des énoncés de conception ou à des concours de design pour vendre leurs services – à la pige – aux clients qui en font la demande. Le degré d'éducation formelle requis chez les travailleurs pour participer à cette plateforme doit être mis à l'essai, quoique, selon l'hypothèse avancée, la présentation d'un portfolio soit plus valorisée que la scolarité.

Site Web :

<https://99designs.ca>

Exemples secondaires

Voici quelques-unes des entreprises qui offrent du travail à la demande et qui mettent en évidence de nombreuses caractéristiques des professionnels des plateformes au Canada :

FIVERR

Slogan :

« Find your favorite freelancer. » (Trouvez votre pigiste favori.)

Description :

Marché en ligne facilitant la mise en relation de pigistes avec des clients partout dans le monde.

Raisonnement :

Bien que Fiverr fonctionne de la même façon que les autres exemples d'entreprises qui attirent les professionnels des plateformes comme types de travailleurs à la demande (en tant que marché en ligne reliant les pigistes aux demandes de travail à la pige), il a été intégré aux exemples secondaires en raison de son lien historique avec les demandes de travail peu qualifié. Il est possible d'y rechercher des travailleurs hautement qualifiés pour la prestation de services comme le marketing des médias sociaux ou la programmation informatique, mais les clients peuvent également y afficher des demandes peu sérieuses ou carrément risibles afin de trouver, par exemple, un prestataire qui se filmerait en train de recevoir une tarte à la crème en plein visage.

Site Web :

<https://www.fiverr.com>

L'influenceur-entrepreneur

L'influenceur-entrepreneur est unique en ce qu'il table sur un haut niveau de capital social et de compétences pour obtenir du succès, sans avoir besoin d'investir d'actifs importants pour obtenir un accès.



Caractéristiques du travail

Le travail n'est pas acquis :

Le travail (ou le succès du travail) n'est pas garanti pour l'influenceur-entrepreneur. L'obtention de contrats dépend fortement de la capacité créative de la personne.

Capital social :

Plus que pour les autres catégories de travailleurs à la demande, le capital social d'un influenceur-entrepreneur devient une nouvelle source de monnaie d'échange. Pour ce type de travail, attirer l'attention de la foule (par ses compétences, sa popularité ou sa nouveauté) est un atout essentiel et extrêmement valorisé.

Avantages économiques :

L'influenceur-entrepreneur peut gagner beaucoup d'argent s'il connaît du succès dans son travail, ce qui s'apparente plutôt au lien classique entre le risque et les avantages économiques que connaissent les entrepreneurs. Il n'existe pas cependant de garantie à long terme. Le succès dépend des modes sociales.

Hypothèses sur le capital des travailleurs

Investissement économique :

L'influenceur-entrepreneur n'est pas obligé d'investir économiquement pour participer au travail à la demande; avoir du capital sans posséder de compétences en création n'est pas suffisant. Néanmoins, comme pour tout type d'activité entrepreneuriale, le travailleur qui possède un capital économique et qui est en mesure de l'investir part avec une très forte longueur d'avance.

Compétences requises :

Ce travailleur est susceptible d'investir de solides compétences dans son travail (bien que des anomalies existent, qui prouvent qu'il n'est pas toujours nécessaire d'avoir de hautes qualifications).

Exemples principaux

Voici quelques-unes des entreprises qui offrent du travail à la demande et qui mettent le plus en évidence ce type de travailleur à la demande au Canada :

YOUTUBE

Slogan :

« Broadcast yourself. » (Faites-vous valoir sur les réseaux.)

Description :

Plateforme de partage de vidéos en ligne. YouTube permet aux utilisateurs de téléverser du contenu média sur demande partout dans le monde ou d'interagir avec les vidéos en ligne, le tout en libre-service et en libre accès.

Raisonnement :

Youtube a été conçu à la base en tant que plateforme gratuite de partage de vidéos en libre-service. Néanmoins, de nos jours, il jouit du même pouvoir qu'il avait pour mission à l'origine de renverser. YouTube est maintenant l'endroit où l'on découvre les super vedettes, où l'on diffuse des nouvelles et où les artistes se produisent à temps plein – même s'il s'agit de travail à la demande – pour gagner leur vie. Il est l'un des exemples principaux d'influenceurs-entrepreneurs, car il démontre que :

Les compétences, et non le capital, sont essentielles :

Un investissement économique important n'est pas requis pour participer à cette plateforme, mais la nouveauté, le talent ou la créativité (p. ex. un niveau élevé de compétences) sont essentiels.

Le travail n'est pas garanti :

Le « travail » (ou les occasions rémunérées) n'est pas une garantie (le succès d'un travailleur peut disparaître aussi vite qu'il est apparu). Une fois que le travailleur connaît un certain succès (sous forme de nombre d'abonnés), un investissement économique d'envergure peut se révéler avantageux.

Importants avantages économiques :

Lorsqu'il connaît le succès, le travailleur peut grandement profiter de son investissement (par opposition à d'autres formes de travail à la demande).

Site Web :

<https://www.youtube.com>

INSTAGRAM

Slogan :

« Capture and share the world's moment. » (Capturez et partagez le moment à travers le monde.)

Description :

Application de partage de photos qui permet aux utilisateurs de téléverser des photos et des vidéos à l'intention d'un public ou d'un auditoire prédéterminé.

Raisonnement :

Cette application a été conçue au départ pour servir de plateforme de partage de photos sur les médias sociaux. Mais au fil du temps, les « influenceurs » ont commencé à monnayer leur influence sur la plateforme grâce à des véhicules comme des promotions rémunérées et des liens directs vers des sites de commerce en ligne. #gigeconomy fait maintenant partie du lexique courant des influenceurs sur les médias sociaux, qui profitent de leurs abonnés en ligne pour générer des ventes. Instagram est l'un des exemples principaux du type d'influenceur-entrepreneur, pour plusieurs raisons similaires à celles évoquées dans le cas de YouTube. Un investissement économique peut certainement favoriser le succès, mais seulement si le travailleur parvient à miser sur un certain niveau de nouveauté, de créativité ou de compétences pour asseoir son influence. Cette plateforme ne garantit pas non plus le succès à long terme, mais le travailleur peut en tirer des avantages financiers s'il connaît du succès, à l'instar de la prise de risque classique coût-avantage familière aux entrepreneurs.

Site Web :

<https://www.instagram.com>

KICKSTARTER

Slogan :

« Help bring creative projects to life. » (Facilite la concrétisation des projets créatifs.)

Description :

Plateforme mondiale de financement participatif qui relie les idées et le financement.

Raisonnement :

Comme Instagram et YouTube, le travailleur sur Kickstarter doit avant tout détenir un niveau élevé de compétences (en création ou en nouveauté) pour participer à cette plateforme. Avec Kickstarter, le succès (obtenir du financement) n'est possible que si l'on atteint sa cible en matière de financement collectif. Pour y arriver, il faut habituellement convaincre les participants du caractère créatif et innovant de son entreprise ou de son idée de produit. Kickstarter partage quelques-unes des caractéristiques générales de YouTube et d'Instagram : pas de garantie de travail, haut niveau de compétences requis, investissement économique modeste. Cette plateforme se distingue toutefois par le fait que les participants ne peuvent pas compter sur elle pour leur fournir un revenu à long terme. Les utilisateurs sont généralement à la recherche de financement pour démarrer une entreprise ou pour lancer un produit.

Site Web :

<https://www.kickstarter.com>

Exemples secondaires

Voici quelques-unes des entreprises qui offrent du travail à la demande et qui mettent en évidence de nombreuses caractéristiques des influenceurs-entrepreneurs au Canada :

AIRBNB

Slogan :

« Belong anywhere. » (Chez vous partout.)

Description :

Marché en ligne d'hébergement et d'expériences de tourisme. L'entreprise n'est propriétaire d'aucun des sites d'hébergement qu'elle propose et elle n'organise pas d'événements. Elle agit plutôt comme un courtier, recevant une commission sur chaque réservation.

Raisonnement :

Airbnb est un exemple secondaire de l'influenceur-entrepreneur comme type de travailleur à la demande, du fait que ses travailleurs chevauchent plusieurs types du cadre de typologie des travailleurs. Les travailleurs d'Airbnb ressemblent aux facilitateurs d'actifs en ce qu'ils ont besoin d'actifs immobiliers (sous forme de propriétés louées ou qui leur appartiennent) pour participer (en faisant un important investissement). Les travailleurs d'Airbnb ressemblent toutefois davantage aux influenceurs-entrepreneurs, car ils ont besoin d'avoir de grandes compétences. En effet, Airbnb vend des expériences créatives au moyen d'influences personnelles et de campagnes marketing de qualité sur les médias sociaux.

Site Web :

<https://www.airbnb.ca>

Le facilitateur d'actifs

Le facilitateur d'actifs doit faire un gros investissement économique sous la forme d'un actif personnel durable comme une maison ou une auto, mais il n'a pas besoin, pour exécuter le travail, de fournir un haut niveau de capital humain ou de compétences. Pour les besoins de la présente typologie, « actif » fait référence à une propriété ou à des « actifs durables ».



Caractéristiques du travail

Actifs nécessaires :

Pour les facilitateurs d'actifs, le travail dépend de la disponibilité d'actifs personnels comme une auto louée ou achetée, ou encore une propriété/un hébergement qui leur appartient ou qu'ils louent.

Vente d'un service :

Le travail du facilitateur d'actifs est basé sur le service, mais directement relié à un actif. Par exemple, un chauffeur Uber travaille dans l'industrie du service, mais ce service dépend de son actif.

Hypothèses sur le capital des travailleurs

Investissement économique :

Le facilitateur d'actifs possède un capital économique de moyen à important, et il décide de l'investir dans un actif pour exécuter le travail à la demande. Le capital économique est sous forme d'argent ou de capacité d'emprunt.

Compétences requises :

Cette catégorie de travailleur à la demande nécessite peu de qualifications de base et peut plaire à ceux qui souhaitent remplacer par un actif le capital humain ou les compétences, de même que les qualifications.

Exemples principaux

Voici quelques-unes des entreprises qui offrent du travail à la demande et qui mettent le plus en évidence ce type de travailleur à la demande au Canada :

UBER

Slogan :

« Your day belongs to you. » (La journée vous appartient.)

Description :

Plateforme mondiale basée sur la technologie de héliage et dont les services sont offerts sur une application mobile.

Raisonnement :

Uber est le parfait exemple du facilitateur d'actifs comme type de travailleur à la demande. Bien que ce travail ne nécessite que peu de qualifications, la capacité d'une personne à participer à ce marché dépend entièrement du fait qu'elle possède ou non un actif (en l'occurrence, un véhicule). L'actif devient soit le véhicule qui facilite la participation à ce marché, soit un obstacle en l'absence d'un véhicule.

Site Web :

<https://www.uber.com>

LYFT

Slogan :

« Riding is the new driving. » (Se faire conduire : la nouvelle conduite.)

Description :

Plateforme mondiale basée sur la technologie de héliage et dont les services sont offerts sur une application mobile.

Raisonnement :

Lyft est l'un des principaux concurrents d'Uber et constitue un exemple représentatif du facilitateur d'actifs pour la même raison, car pour accéder à ce marché qui nécessite peu de qualifications, le travailleur doit posséder un actif (un véhicule). Dans les deux cas, pour détenir un actif, il faut avoir du capital à investir ou une capacité d'emprunt.

Site Web :

<https://www.lyft.com>

HOMEAWAY

Slogan :

« Your home, away from home. » (Votre maison, ailleurs dans le monde.)

Description :

Marché de location de propriétés de vacances.

Raisonnement :

HomeAway fonctionne comme un marché classique de location de propriétés de vacances en ligne. Dans ce contexte, les « travailleurs » ont accès à ce marché par le biais de leur actif immobilier. Un certain effort est requis pour utiliser cet actif, mais la plateforme s'apparente davantage à un marché de location qui exige peu de travail, qu'à un marché de service qui suppose un actif. On considère qu'il faut peu de qualifications pour accéder au marché d'HomeAway parce qu'il n'est pas nécessaire que le travail soit l'équivalent d'un service pour que l'actif soit utilisé (comme c'est le cas pour un chauffeur Uber), et aussi parce que l'influence marketing des médias sociaux ou numériques (comme pour Airbnb) n'est que peu sollicitée, voire inutile, pour y participer.

Site Web :

<https://www.homeaway.com>

TURO

Slogan :

« Way better than a rental car. » (La location de voiture réinventée.)

Description :

Entreprise de partage de voitures entre particuliers.

Raisonnement :

Turo est un exemple du facilitateur d'actifs comme type de travailleur à la demande, car cette plateforme ressemble davantage à un marché de location classique qu'à un marché de services qui requiert de la main-d'œuvre. Il s'apparente à Uber, mais sans chauffeur.

Site Web :

<https://www.turo.com>

OUTDOORSY

Slogan :

« Passionate people unlocking the outdoors. » (Pour les passionnés du grand air.)

Description :

Plateforme multinationale de location de VR entre particuliers.

Raisonnement :

Outdoorsy est un exemple du facilitateur d'actifs comme type de travailleur à la demande, car cette plateforme ressemble davantage à un marché de location classique qu'à un marché de services qui requiert de la main-d'œuvre. Il s'apparente à Uber, mais sans chauffeur, et a pour vocation les escapades routières.

Site Web :

<https://www.outdoorsy.com/>

L'exécuteur de tâches

L'exécuteur de tâches est celui pour lequel il est le plus facile d'entrer dans l'économie à la demande, car il n'a pas besoin de fournir un investissement économique important ni de posséder de hautes qualifications.



Caractéristiques du travail

Rendement de l'investissement 1:1 :

Pour l'exécuteur de tâches, le rendement de son investissement est directement relié à la quantité de travail – ou de temps – investie. Par exemple : les exécuteurs de tâches gagnent de l'argent en travaillant beaucoup (plusieurs emplois, longues heures, etc.), et non en monnayant leur esprit créatif ou d'entreprise.

Comblent les lacunes :

Le travail de l'exécuteur de tâches consiste à combler les lacunes (souvent désagréables) au sein des entreprises ou dans la vie des particuliers. Par exemple : s'occuper du lavage et de l'entretien ménager, promener le chien ou marquer des photos.

Visibilité :

L'exécuteur de tâches peut souvent faire son travail sans contact.

Hypothèses sur le capital des travailleurs

Investissement économique :

L'exécuteur de tâches possède un capital économique modeste qu'il choisit ou non d'investir dans le travail à la demande.

Compétences requises :

L'exécuteur de tâches possède des compétences peu valorisées qu'il choisit ou non d'investir dans le travail à la demande.

Exemples principaux

Voici quelques-unes des entreprises qui offrent du travail à la demande et qui mettent le plus en évidence ce type de travailleur à la demande au Canada :

TASKRABBIT

Slogan :

« Revolutionizing everyday work. » (Nous révolutionnons les tâches quotidiennes.)

Description :

Marché en ligne qui relie les consommateurs ayant besoin de services à la pige avec de l'aide à la demande pour exécuter des tâches quotidiennes.

Raisonnement :

TaskRabbit est le parfait exemple de l'exécuteur de tâches comme type de travailleur à la demande. Le travail proposé aux travailleurs consiste en des tâches qui comblent des lacunes dans la vie des particuliers ou dans les entreprises. Ces tâches sont souvent désagréables ou prennent la forme de petits travaux (p. ex. faire le lavage, nettoyer la cuisine, assembler des meubles, etc.). En conséquence, elles sont généralement « invisibles ».

Site Web :

<https://www.taskrabbit.ca>

FOODORA (N'A PLUS DE PRÉSENCE AU CANADA)

Slogan :

« Bringing good food into your everyday. » (De bons repas pour votre quotidien.)

Description :

Entreprise Web internationale de livraison de nourriture qui livre des commandes de restaurant aux résidences, habituellement à vélo.

Raisonnement :

Foodora est aussi un exemple représentatif de l'exécuteur de tâches comme type de travailleur à la demande, le travail étant simple à accomplir et nécessitant peu d'investissement de la part du travailleur (autre que son temps). Les travailleurs de Foodora sont récompensés pour leur travail acharné (beaucoup d'heures, cumul d'emplois), et non pour leur esprit créatif ou leurs talents d'entrepreneur.

Site Web :

<https://www.foodora.ca>

Exemples secondaires

Voici quelques-unes des entreprises qui offrent du travail à la demande et qui mettent en évidence de nombreuses caractéristiques des exécuteurs de tâches au Canada :

AMAZON MECHANICAL TURK

Slogan :

« Access a global, on-demand, 24x7 workforce. » (Accédez à une main-d'œuvre internationale à la demande, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.)

Description :

Ce site Web d'externalisation ouverte s'adresse aux entreprises et aux demandeurs de tâches qui souhaitent trouver et embaucher des « travailleurs en externe » n'importe où dans le monde, pour mener à bien des types de travaux à la demande que les ordinateurs ne peuvent actuellement exécuter à partir de fonctions automatiques. Les « demandeurs » affichent des tâches à accomplir appelées « tâches d'intelligence humaine », comme d'identifier du contenu dans une image ou une vidéo, de rédiger des descriptions de produits ou de répondre à des questions.

Raisonnement :

Amazon Mechanical Turk (AMT) ressemble aux exemples principaux d'exécuteurs de tâches comme type de travailleur à la demande, car le travail est invisible et peut être perçu comme fastidieux par le « demandeur ». Par exemple, de nombreuses tâches sont affichées sur AMT parce qu'il est impossible de les exécuter par ordinateur; cependant, le travail est assez répétitif et modeste pour être confié à un travailleur invisible de l'extérieur (p. ex. le marquage d'images). AMT est classée dans les exemples secondaires d'exécuteurs de tâches comme type de travailleur à la demande, car, bien que de nombreuses tâches sur cette plateforme nécessitent peu de compétences (ou un découpage de compétences), il se peut qu'il en existe d'autres pour travailleurs plus qualifiés (p. ex. le codage) en raison de la vocation numérique de cette plateforme.

Site Web :

<https://www.mturk.com>

ROVER

Slogan :

« Good dogs, good people. » (Bons chiens, bons gardiens.)

Description :

Marché en ligne d'achat et de vente de services pour animaux de compagnie, comprenant la garde à domicile, l'hébergement et la promenade de chiens.

Raisonnement :

Rover est semblable aux exemples principaux d'exécuteurs de tâches comme type de travailleur à la demande parce que les tâches proposées nécessitent peu d'investissement économique, comblent des lacunes dans la vie des gens et sont souvent réalisées sans contact prolongé ou direct avec le client (p. ex., les promenades de chiens se font pendant que le client est au travail). Rover est toutefois considéré comme un exemple secondaire en raison de la nature des soins apportés. En effet, comme les travailleurs sont responsables des précieux compagnons de leurs clients (ils doivent veiller au bien-être de leur animal de compagnie), on peut raisonnablement se demander si cet exemple nécessite « peu de qualifications », au même titre que les exemples principaux de ce type de travailleur.

Site Web :

<https://www.rover.com/ca/>

SOSSITTER

Slogan :

« Helping families since 2009. » (Nous aidons les familles depuis 2009.)

Description :

Marché en ligne reliant les familles à des services de gardiennes d'enfants, de nounous et d'aide aux personnes âgées. SOSsitter n'est pas une agence de placement, mais sert plutôt d'intermédiaire entre des familles et des fournisseurs de soins, en fonction des besoins.

Raisonnement :

SOSsitter comporte nombre de défis similaires à ceux de Rover pour les exécuteurs de tâches comme type de travailleur à la demande. Comme il s'agit d'un marché en ligne pour obtenir des services de soins (gardiennne d'enfants, nounou, soins aux personnes âgées), on peut faire valoir que SOSsitter est un exemple d'exécuteur de tâches parce que le travail proposé a pour but de combler une lacune dans la vie des gens et peut être perçu comme ingrat (étant généralement peu rémunéré). Néanmoins, une faible rémunération ne va pas toujours de pair avec des qualifications limitées, et c'est pour cette raison que SOSsitter fait partie des exemples secondaires de ce type de travailleurs.

Site Web :

<https://sossitter.ca>



Implications de cette typologie pour les études futures

Nous avons déterminé, au fil de nos recherches, qu'il existait plusieurs types et catégories de travailleurs à la demande, dont certains ont peu de qualifications comparativement à d'autres au contraire très qualifiés. Nous avons également découvert que l'accès au capital est un facteur important qui facilite grandement l'entrée dans l'économie à la demande et qui oriente le type de tâches qu'un travailleur à la demande peut réaliser. Enfin, nous avons constaté que trois types de capital interagissent avec l'économie à la demande pour créer des types distincts de travailleurs du domaine :

> **Capital économique :**

L'argent et les biens matériels dont dispose un travailleur à la demande (p. ex. une voiture, un vélo, un appareil photo).

> **Capital humain :**

Les qualifications et les titres de compétence que possède un travailleur et qui l'habilitent à effectuer certains types de tâches ou de travaux, depuis les plus simples jusqu'aux plus complexes et spécialisés.

> **Capital social :**

Capacité d'un travailleur à gérer sa marque personnelle, à influencer les autres et à créer des liens et des réseaux personnels forts, qu'il utilise pour favoriser la réussite de ses activités privées et professionnelles.

Cette typologie complète les autres typologies déjà disponibles en élargissant la gamme de conditions requises pour entrer dans l'économie à la demande et, par le fait même, elle permet de procéder à des analyses plus nuancées des agences et des expériences des travailleurs à la demande. En étudiant les conditions connues du capital social, humain et économique nécessaires à l'entrée sur ce marché, nous pouvons dégager certaines caractéristiques démographiques des travailleurs à la demande, mieux comprendre qui ils sont, et appréhender les inégalités qui existent au cœur même de leur travail. Par ailleurs, en triangulant les formes de capital (économique, humain et social) et en examinant l'utilité de chacune d'elles en fonction des conditions de travail (p. ex. selon les différentes catégories de travailleurs), nous avons pu cerner en partie les inégalités entre ceux qui peuvent ou non accéder à certaines formes de capital ainsi que la valeur de ce capital sous certaines conditions, tributaires entre autres de facteurs sociaux liés à l'identité des travailleurs. Par exemple, un nouvel immigrant détenteur d'un baccalauréat en ingénierie non reconnu au



En étudiant les conditions connues du capital social, humain et économique nécessaires à l'entrée

sur ce marché, nous pouvons dégager certaines caractéristiques démographiques des travailleurs à la demande, mieux comprendre qui ils sont, et appréhender les inégalités qui existent au cœur même de leur travail.

Canada pourrait avoir un capital humain (des compétences) et un capital économique (des épargnes) à son entrée au Canada, mais pas de capital social, n'ayant pas accès aux réseaux nécessaires à l'obtention d'un emploi en lien avec son diplôme. Ou encore, un jeune adulte pourrait ne pas avoir de capital économique (revenu ou épargnes) ou avoir peu de capital humain (scolarité ou qualifications), mais posséder le capital social (jeunesse et aptitudes à haut rendement) requis pour travailler à la demande comme ambassadeur de marque. Ce que nous souhaitons démontrer en proposant un schéma plus complexe d'entrée sur le marché du travail à la demande est que les travailleurs n'effectuent pas toujours ce genre de travail pour les mêmes raisons, et ils n'en retirent pas tous les mêmes bénéfices. Qui plus est, ce ne sont pas tous les travailleurs qui ont accès au travail à demande ou à certains types de travail, ce qui signifie dans ce dernier cas qu'ils sont contraints d'utiliser différentes agences en fonction de leurs capacités. Enfin, ils doivent également composer avec des plafonds et des obstacles selon le type de travail à la demande recherché.

La signification du travail à la demande dépend des objectifs de chacun, depuis le travailleur qui choisit d'y adhérer pour mettre temporairement sa carrière en pause, jusqu'à la personne qui en fait son unique source de revenus pendant plusieurs années. La solution au découpage des rôles en tâches consiste peut-être, pour les travailleurs à la demande, à s'identifier moins à leur entreprise et davantage au travail à la demande. Nous pourrions aussi conserver le meilleur du travail à la demande favorisé par la technologie (en éliminant les frictions) et nous débarrasser du pire (l'arbitrage réglementaire), de sorte à appuyer les travailleurs à la demande et d'autres encore en embrassant l'ensemble des options et des voies de la mobilité qui constituent l'économie à la demande. Bien que certains travailleurs à la demande – ceux qui bénéficient d'un important capital social – travaillent probablement déjà sur plusieurs plateformes et dans différents secteurs, un plus grand dialogue sur les compromis et les options disponibles ne peut qu'être salutaire. Par exemple, un chauffeur Uber est susceptible de n'avoir que peu de capital humain ou social, mais comme il possède un capital économique sous la forme d'une voiture, il peut être intéressant pour lui de connaître d'autres types de travail à la demande qui nécessitent un véhicule, comme les services de messagerie. Ou bien, en sachant comment passer de facilitateur d'actifs à professionnel des plateformes, il pourrait décider de vendre sa voiture, d'investir dans une formation, puis de se mettre à travailler à la demande dans cette autre catégorie.

Études futures

Les décideurs politiques ont besoin de saisir l'ensemble des nuances et des détails du paysage du travail à la demande, qu'il s'agisse des inégalités et des risques, ou des possibilités de création d'emploi et de travail gratifiant. Une solution politique universelle pour les travailleurs à la demande n'existe pas, car ce type de travail n'est ni bon ni mauvais pour eux. Comme nous l'avons démontré, il est essentiel de connaître les données sur l'expérience des travailleurs à la demande pour comprendre comment protéger leurs droits, tout en tenant compte de l'attrait et de l'attachement de nombreux travailleurs canadiens à l'égard d'un marché de l'emploi peu contraignant.

Nous devons réfléchir à la manière dont fonctionnent les travailleurs à la demande au sein de la population active du Canada. Une personne qui effectue du travail à la demande aujourd'hui pourrait avoir eu un emploi stable l'année dernière, et souhaiter devenir travailleur indépendant avec un numéro d'entreprise l'année prochaine. À l'instar de tous les travailleurs canadiens, les travailleurs à la demande gagneraient à perfectionner leurs compétences, et ils ont besoin de politiques pour les protéger en cas de perte de revenus découlant des perturbations sur le marché du travail causées par l'automatisation et les avancées technologiques. Il est dans l'intérêt des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux de comprendre comment appuyer et protéger les personnes qui font du travail à la demande. En outre, il nous faut mieux saisir comment le travail à la demande peut se révéler utile comme premier pas vers une carrière de propriétaire d'entreprise, et à l'inverse représenter un pas en arrière pour les immigrants qualifiés dont les titres de compétence ne sont généralement pas reconnus.

Il est fondamental de clarifier le rôle de la structure et des agences dans l'économie à la demande canadienne – autrement dit, de savoir qui y a accès et qui peut faire des choix –, de sorte que les discussions et les prises de décision débouchent sur l'inclusion économique et sociale de tous les travailleurs. Le segment des travailleurs à la demande augmente au sein de la main-d'œuvre canadienne, et nous avons besoin de politiques novatrices pour veiller à ce que ces travailleurs bénéficient globalement, à court et à long terme, d'une meilleure accessibilité aux occasions du travail à la demande au Canada.

Plusieurs questions pressantes sur le travail à la demande, résumées ci-après, doivent être abordées. La plupart d'entre elles sont déjà connues, mais sont passées au premier plan du fait que ce travail est dorénavant facilité par la technologie. Ces enjeux et domaines d'étude ont été esquissés dans la recherche et l'élaboration de notre typologie, et ils sont particulièrement pertinents en regard du perfectionnement des compétences, ainsi que des politiques et des pratiques de protection des travailleurs.



Premièrement, nous devons éclaircir les différences entre les types de travailleurs à la demande du point de vue de leurs expériences, de leurs aspirations et de leurs défis, et ce que ces différences représentent pour les politiques publiques. La typologie présentée dans ce rapport sert de cadre de départ, qu'il conviendra de valider par l'ajout de perspectives évoquées par les travailleurs à la demande eux-mêmes.

Deuxièmement, nous devons mieux comprendre l'impact sur les travailleurs à la demande de la nature changeante de leur travail, et de quelle façon répondre à leurs besoins en matière de développement des compétences en tenant compte de leurs aptitudes et de leurs aspirations personnelles. Ce constat se vérifie particulièrement pour les travailleurs poussés malgré eux vers le travail à la demande et qui aspireraient à un emploi plus traditionnel.

Troisièmement, nous devons explorer la gamme complète des options politiques et réglementaires, de même que leurs répercussions, pour nous assurer que les travailleurs à la demande sont adéquatement protégés contre l'exploitation, et qu'ils ont accès aux bénéfices. Le nombre de travailleurs à la demande allant croissant, la nécessité de poursuivre les discussions sur le revenu de base et sur les régimes d'avantages sociaux transférables se fait plus ardemment sentir.

Enfin, dans la mesure où de nombreux travailleurs à la demande sont des travailleurs indépendants possédant leur propre entreprise, nous devons déterminer quels travailleurs font partie du continuum des entrepreneurs, puis quelles compétences et quel soutien leur sont nécessaires pour exploiter leur entreprise. Les pigistes, par exemple, sont souvent mal outillés pour exploiter une entreprise, et ils pourraient profiter d'une meilleure formation et d'un soutien additionnel à ce chapitre.

L'application concrète de la typologie présentée dans ce rapport auprès de travailleurs à la demande canadiens nous aidera à alimenter le dialogue sur les compétences, la formation et les différentes formes de soutien (social, économique, commercial et gouvernemental), qui n'est pas suffisamment étoffé à l'heure actuelle au sein de la conversation canadienne sur le travail à la demande.

**Nous devons
mieux
comprendre
l'impact sur**



**les travailleurs à la demande
de la nature changeante de
leur travail, et de quelle façon
répondre à leurs besoins en
matière de développement des
compétences en tenant compte
de leurs aptitudes et de leurs
aspirations personnelles.**

Bibliographie

- Accenture. (1^{er} août 2017). *Platforms change the game when it comes to recruiting talent*. Blogue d'Accenture. <https://insuranceblog.accenture.com/platforms-change-the-game-when-it-comes-to-recruiting-talent>
- Anwar, M. A. et Graham, M. (2019). Hidden transcripts of the gig economy: Labour agency and the new art of resistance among African gig workers: *Environment and Planning A: Economy and Space*, 52(7): 1269–1291. <https://doi.org/10.1177/0308518X19894584>
- Bose, S. (30 mai 2017). 5 Faces of the Gig Economy: New Study Reveals All (Infographic). *Small Business Trends*. <https://smallbiztrends.com/2017/05/types-of-freelancers.html>
- Bureau of Labor Statistics. (2018). *Contingent and Alternative Employment Arrangements Technical Note*. <https://www.bls.gov/news.release/conemp.tn.htm>
- Buzogany, W. A. et Mueller, M. J. (2010). Independent contractors versus employees: The costs and benefits for your practice. *The Journal of Medical Practice Management*, 25(6), 332–334.
- Chhabra, M. (2018). *Segmenting the Gig Economy and Locating the Highly Skilled and Knowledge Talent Within*. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/segmenting-gig-economy-locating-highly-skilled-talent-mohan-chhabra/>
- Collins, B., Garin, A., Jackson, E., Koustas, D. et Paynek, M. (2019). *Has the Gig Economy Replaced Traditional Jobs Over the Last Two Decades? Evidence from Tax Returns*. http://conference.iza.org/conference_files/Statistic_2019/garin_a28234.pdf
- Dietz, J., Joshi, C., Esses, V., Hamilton, L. K. et Gabarrot, F. (2015). The Skill Paradox: Explaining and Reducing Employment Discrimination against Skilled Immigrants. *The International Journal of Human Resource Management*, 26(10), 1318–34.
- Gokhale, S. et Gorsky, T. (2019). Independent contractors: Riskier than ever. Canadian HR Reporter. <https://www.hrreporter.com/employment-law/news/independent-contractors-riskier-than-ever/299365>
- Golberstein, E. (2015). The effects of income on mental health: Evidence from the social security notch. *The Journal of Mental Health Policy and Economics*, 18(1), 27–37. PubMed.
- Graham, M., Lehdonvirta, V., Wood, A., Barnard, H., Hjorth, I. et Simon, D. P. (2017). *The Risks and Rewards of Online Gig Work at the Global Margins*. Oxford Internet Institute. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiKg9OQzqzrAhVQTt8KHVD1Bc8QFjARegQIBhAB&url=https%3A%2F%2Fwww.oii.ox.ac.uk%2Fpublications%2Fgigwork.pdf&usq=AOvVaw0TWfiK6a0vZ-kz0_fEUenN
- Graham, M. et Woodcock, J. (2020). *The Gig Economy: A Critical Introduction*. Polity Press.
- Hilbrecht, M. (2015). Self-employment and experiences of support in a work–family context. *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, 28, 1–22. <https://doi.org/10.1080/08276331.2015.1117878>

Irani, L. (2015). The cultural work of microwork. *New Media & Society*, 17(5), 720–739. <https://doi.org/10.1177/1461444813511926>

Jackson, E., Looney, A. et Ramnath, S. (2017). *The Rise of Alternative Work Arrangements: Evidence and Implications for Tax Filing and Benefit Coverage* (Office of Tax Analysis Working Paper 114). <https://www.census.gov/content/dam/Census/about/about-the-bureau/adrm/FESAC/meetings/Ramnath%20Background%20Document.pdf>

Jeon, S.-H., Liu, H. et Ostrovsky, Y. (2019). *Mesurer l'économie à la demande au Canada au moyen des données administratives*. Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11f0019m/11f0019m2019025-fra.htm>

Jeon, S.-H. et Ostrovsky, Y. (2020). *Les répercussions de la COVID-19 sur l'économie à la demande : préoccupations à court et à long termes*. Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/45-28-0001/2020001/article/00021-fra.htm>

Johal, S., et Cukier, W. (2019). *Portable Benefits: Protecting People in the New World of Work*. Public Policy Forum. <https://ppforum.ca/publications/portable-benefits/>

Johal, S. et Thirgood, J. (2016). *Working Without a Net: Rethinking Canada's Social Policy in the New Age of Work*. Mowat Centre. <http://www.deslibris.ca/ID/10065909>

Kaminska, I. (13 septembre 2016). Mythbusting Uber's valuation. *Financial Times*. <http://ftalphaville.ft.com/2016/09/13/2173631/mythbusting-ubers-valuation/>

Kopasker, D., Montagna, C. et Bender, K. A. (2018). Economic insecurity: A socioeconomic determinant of mental health. *SSM - Population Health*, 6, 184–194. PubMed. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2018.09.006>

Kousta, D. (2019). What do big data tell us about why people take gig economy jobs? *AEA Papers and Proceedings*, 109, 367–371.

Koutsimpogiorgos, N., van Slageren, J., Herrmann, A. M. et Frenken, K. (2020). Conceptualizing the Gig Economy and Its Regulatory Problems. *Policy & Internet*. <https://doi.org/10.1002/poi3.237>

Levy, A. (2019). *Uber will soon join an ugly but exclusive club: Unprofitable companies worth more than \$50 billion*. CNBC. <https://www.cnbc.com/2019/04/27/uber-one-of-only-3-unprofitable-companies-worth-more-than-50-billion.html>

Lobel, O. (2019). *The Debate Over How to Classify Gig Workers Is Missing the Bigger Picture*. Harvard Business Review. <https://hbr.org/2019/07/the-debate-over-how-to-classify-gig-workers-is-missing-the-bigger-picture>

Manyika, J., Lund, S., Bughin, J., Robinson, K., Mischke, J. et Mahajan, D. (2016). *Independent work: Choice, necessity, and the gig economy*. McKinsey Global Institute. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/employment-and-growth/independent-work-choice-necessity-and-the-gig-economy>

Manzocco, N. (25 février 2020). *Labour board rules Foodora couriers can form union*. NOW Magazine. <https://nowtoronto.com/api/content/ad949130-5808-11ea-91aa-1244d5f7c7c6/>

Mojtehedzadeh, S. (26 juin 2020). Supreme Court of Canada's ruling paves the way for \$400M class-action lawsuit by Ontario Uber drivers. *The Toronto Star*. <https://www.thestar.com/business/2020/06/26/supreme-court-of-canadas-ruling-paves-the-way-for-400m-class-action-lawsuit-by-ontario-uber-drivers.html>

Mojtehedzadeh, S. et Regehr, L. (producteurs) (26 juin 2020). *Hustled: When your boss is an app. The complete 6-part podcast* [balado audio]. Produit par le *Toronto Star* et Antica Productions <https://www.thestar.com/podcasts/hustled/2020/06/26/hustled-when-your-boss-is-an-app-the-complete-6-part-podcast.html>

Mumby, D. K. (2019). Work: What is it good for? (Absolutely nothing)—a critical theorist's perspective. *Industrial and Organizational Psychology*, 12(4), 429–443. <https://doi.org/10.1017/iop.2019.69>

Ng, E. S. et Gagnon, S. (2020). *Écarts d'emploi et sous-emploi touchant les groupes racialisés et les immigrants au Canada*. Diversity Institute, Centre des Compétences futures, Université Ryerson. <https://fsc-ccf.ca/fr/research/ecarts-demploi-et-sous-emploi-touchant-les-groupes-racialises-et-les-immigrants-au-canada/>

Prassl, J. (2018). *Humans as a Service: The Promise and Perils of Work in the Gig Economy*. Oxford University Press.

Province de l'Ontario. (2017). *Sécurité du revenu : Feuille de route pour le changement*. Province de l'Ontario. <https://www.ontario.ca/fr/page/securite-du-revenu-feuille-de-route-pour-le-changement>

Stanford, J. (2017). The resurgence of gig work: Historical and theoretical perspectives. *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 382–401. <https://doi.org/10.1177/1035304617724303>

Stanford, J. (2020). *Ten Ways the COVID-19 Pandemic Must Change Work... For Good*. Centre canadien de politiques alternatives. <https://www.policyalternatives.ca/publications/reports/10-ways-covid-19-must-change-work>

Statistique Canada. (2018). *Économie numérique, juillet 2017 à juin 2018*. Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/180829/dq180829b-fra.pdf>

Statistique Canada. (2020a). *Caractéristiques de la population active selon l'industrie, données mensuelles non désaisonnalisées*. Statistique Canada. https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1410002201&request_locale=fr

Statistique Canada. (2020b). *Tableau 11-10-0092-01 Caisses de retraite en fiducie, nombre des caisses et membres, bi-annuel*. Statistique Canada. https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1110009201&request_locale=fr

Stewart, A. et Stanford, J. (2017). Regulating work in the gig economy: What are the options? *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 420–437. <https://doi.org/10.1177/1035304617722461>

U.S. Bureau of Labor Statistics. (2018). *Contingent and Alternative Employment Arrangements – May 2017*. U.S. Bureau of Labor Statistics. <https://www.bls.gov/news.release/conemp.toc.htm>

Vosko, L. F. (2000). *Temporary Work: The Gendered Rise of a Precarious Employment Relationship*. University of Toronto Press, Scholarly Publishing Division.

Yssaad, L. et Ferrao, V. (2019). *Les Canadiens qui travaillent à leur propre compte : Qui sont-ils et pourquoi le font-ils?* (Statistique Canada, catalogue n° 71-222-X; Regard sur les statistiques du travail). Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/71-222-x/71-222-x2019002-fra.htm>

Yssaad, L. et Fields, A. (2018). *Les immigrants sur le marché du travail canadien : tendances récentes entre 2006 et 2017*. Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/71-606-x/71-606-x2018001-fra.htm>

Ziegler, E. et McCallum, K. E. (15 octobre 2020). We'd better get to know the growing gig economy. *Policy Options*. <https://policyoptions.irpp.org/magazines/october-2020/wed-better-get-to-know-the-growing-gig-economy/>

Ziegler, E., McCallum, K. E., Porter, K. et Noshiravani, R. (2020). *Comprendre le phénomène de travail à la demande et comment il se vit au Canada* (Skills Next). Public Policy Forum et Diversity Institute, Centre des Compétences futures, Université Ryerson. <https://fsc-ccf.ca/fr/research/comprendre-le-phenomene-de-travail-a-la-demande-et-comment-il-se-vit-au-canada/>

