



Conseil économique et social

Distr. générale
26 décembre 2023
Français
Original : anglais

Commission du développement social

Soixante-deuxième session

New York, 5-14 février 2024

Point 3 c) de l'ordre du jour provisoire*

Suite donnée au Sommet mondial pour le développement social et à la vingt-quatrième session extraordinaire de l'Assemblée générale

L'influence de la transformation numérique sur la croissance et le développement inclusifs : une marche vers la justice sociale

Note du Secrétariat

Résumé

La présente note fournit des éléments contextuels et analytiques sur le thème choisi comme nouvelle question d'intérêt par le Bureau de la soixante-deuxième session de la Commission du développement social, à savoir « L'influence de la transformation numérique sur la croissance et le développement inclusifs : une marche vers la justice sociale ».

Les perspectives offertes et les problèmes soulevés par la transformation numérique pour la réalisation des objectifs de croissance économique inclusive, de travail décent pour tous et d'inclusion sociale sont ici au centre de l'analyse. Pour que la transformation numérique soit inclusive et favorise la justice sociale, il importe de combler les fractures observées dans ce domaine entre les pays et à l'intérieur de ceux-ci, de garantir la protection sociale des travailleurs face aux suppressions d'emplois et à l'instabilité du marché du travail et de favoriser la formation aux compétences numériques et la reconversion tout au long de la vie. Il convient également d'améliorer la gouvernance de la transformation numérique. La coopération internationale est indispensable pour harmoniser les normes et les cadres de gouvernance sectoriels et faciliter les transferts de technologie. Il appartient aux gouvernements de prendre des mesures concertées pour faire en sorte que la transformation numérique contribue au développement social et à la justice sociale et qu'elle profite à tous.

* E/CN.5/2024/1.



I. Introduction

1. Les technologies numériques transforment toutes les facettes de la vie et de la société et peuvent également beaucoup contribuer à la réalisation des objectifs de développement durable. Cependant, pour que cette transformation soit véritablement au service d'une croissance inclusive et de la justice sociale, de nombreux problèmes doivent être surmontés. Tout en ouvrant de nouvelles perspectives, les technologies numériques peuvent accentuer les inégalités et engendrer de nouvelles formes d'exclusion et de discrimination.
2. La croissance économique inclusive et durable est une croissance qui ouvre des perspectives à tous, avec des retombées positives réparties de manière équitable et non sélective, sans incidence négative sur l'environnement. Pilier du développement durable, la croissance inclusive ne peut exister sans justice sociale, garantissant l'égalité des droits et l'égalité d'accès aux débouchés et aux services. Il s'agit notamment de promouvoir la création d'emplois décents, c'est-à-dire des emplois donnant accès à des rémunérations équitables, aux droits du travail, au dialogue social, à la non-discrimination et à la protection sociale.
3. La transformation numérique implique la restructuration fondamentale des mécanismes sociaux et économiques par l'intégration des technologies numériques. Ce processus de changement social obéit à un objectif déterminé et doit être planifié et mené dans une perspective axée sur l'être humain¹. La révolution numérique peut être l'occasion de promouvoir une croissance économique inclusive et la justice sociale, moyennant la détermination des différentes parties prenantes de mettre en œuvre des politiques efficaces qui placent les considérations sociales au cœur de cette transformation.
4. La numérisation et la connectivité amplifient les effets des technologies d'avant-garde de la révolution numérique, comme l'intelligence artificielle, l'informatique en nuage, l'analyse des mégadonnées, l'Internet des objets, l'impression 3D et la robotique². Ces technologies offrent un potentiel énorme pour l'automatisation des tâches et l'amélioration du travail humain, notamment en soutenant les mécanismes de prise de décision et en contribuant à réduire les distances et les obstacles physiques. Elles peuvent favoriser une progression globale de la productivité et de l'efficacité, promouvoir l'inclusion financière et l'insertion sur le marché du travail et faciliter une transition socialement juste vers le développement durable. Elles peuvent également améliorer la portée, l'efficacité et la mise en œuvre des politiques sociales, notamment en facilitant le versement des prestations de protection sociale, l'apprentissage à distance et la santé en ligne, mais aussi permettre de mieux répondre aux catastrophes naturelles, qui touchent souvent les pauvres de manière disproportionnée.
5. Toutefois, l'intégration des technologies numériques dans le monde du travail peut accroître les risques pour les travailleurs, car les suppressions d'emplois et les inégalités s'accroissent, dans un contexte d'accès insuffisant à la protection sociale. Les fractures numériques limitent l'efficacité de la numérisation pour les politiques sociales, nuisent à l'accès des groupes en situation de vulnérabilité au marché du travail et aux services sociaux et empêchent leur inclusion financière. Le risque que les préjugés et les discriminations à l'encontre des groupes marginalisés ne soit

¹ Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), *Inclusive by design: accelerating digital transformation for the global goals*, note d'orientation, New York, 26 juillet 2022.

² Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED), Rapport sur la technologie et l'innovation, « 2021 : Prendre les vagues technologiques – Concilier innovation et équité » (publication des Nations Unies, 2021).

exacerbé par les technologies numériques pourrait compromettre la possibilité d'une plus grande inclusion sociale de ces groupes.

6. La pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19) a accéléré le rythme de la transformation numérique, car elle a familiarisé beaucoup plus d'individus et d'activités avec le monde numérique et a mis en évidence nombre des possibilités offertes et des problèmes soulevés par cette transformation. Les technologies numériques se sont révélées indispensables pour assurer la continuité des activités commerciales et des services essentiels, une grande partie des travailleurs exerçant leurs fonctions à distance. L'enseignement en ligne a joué un rôle central pour des millions d'enfants et de jeunes, et les initiatives de santé en ligne ont représenté une part croissante des soins prodigués aux patients. Entre 2019 et 2021, 800 millions de personnes se sont connectées pour la première fois³. Cependant, ceux qui n'étaient pas connectés numériquement ont été exclus de manière disproportionnée des services publics, des opportunités et des informations au fur et à mesure que ceux-ci étaient transférés en ligne. De même, si les technologies numériques, en particulier les médias sociaux, ont facilité la communication et permis aux populations de rester en contact pendant la pandémie, elles ont également soulevé des problèmes, comme la progression de la mésinformation et la désinformation dans le domaine de la santé publique et d'autres domaines⁴.

7. Cette note s'appuie sur le rapport du Secrétaire général sur le thème prioritaire de la cinquante-neuvième session de la Commission « Transition vers le développement durable et justice sociale : le numérique au service du développement social et du bien-être de toutes et de tous » (E/CN.5/2021/3). Elle passe en revue les possibilités offertes et les problèmes soulevés par la transformation numérique s'agissant du marché du travail et de l'inclusion financière ainsi que des moyens de rendre les politiques sociales plus efficaces et de promouvoir l'inclusion sociale. Les options dont disposent les pouvoirs publics pour assurer que la transformation numérique en cours est axée sur l'être humain, contribue à réduire les inégalités et favorise la justice sociale y sont aussi explorées.

II. Perspectives offertes et problèmes soulevés par la transformation numérique

8. La transformation numérique offre de nombreuses possibilités de promouvoir le bien-être, l'inclusion et la justice sociale. L'un des principaux obstacles à la concrétisation de ces possibilités est l'existence de fractures numériques variées et multiples, en particulier le manque d'accès généralisé à l'Internet.

9. L'accès aux technologies numériques est un droit humain, qui fait partie intégrante du droit de chacun de bénéficier du progrès scientifique et de ses applications⁵. Cependant, l'exercice de ce droit est très inégal. Bien que la couverture de l'Internet se soit considérablement élargie au fil du temps et que le nombre de personnes en ligne n'ait jamais été aussi élevé, les fractures numériques restent un

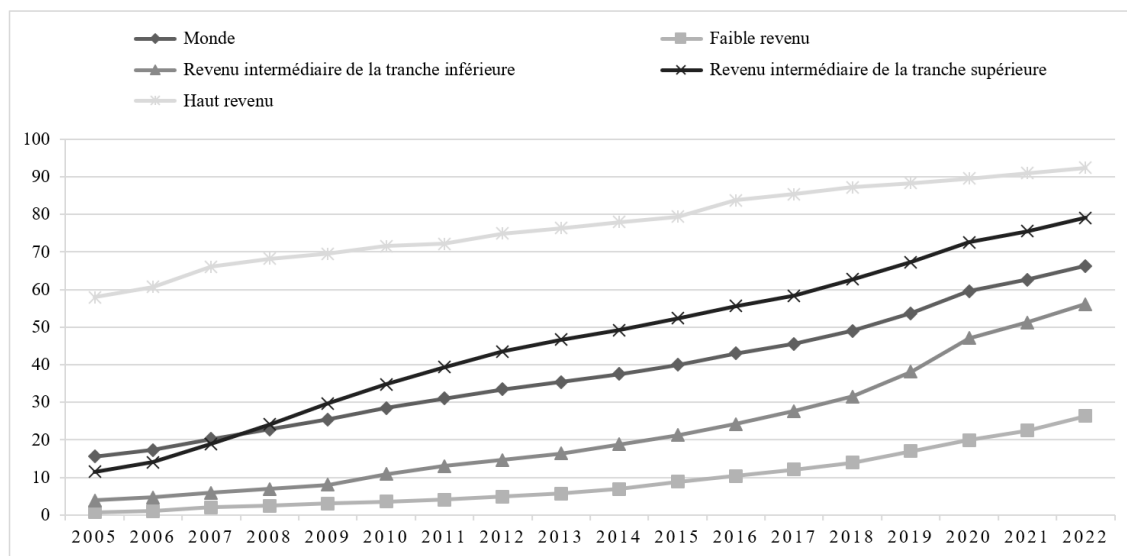
³ Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), « Rapport sur la coopération pour le développement 2021 : pour une transformation numérique juste » (Paris, 2021).

⁴ Selon le Forum sur la gouvernance de l'Internet, la mésinformation est définie comme la diffusion involontaire d'informations inexacts ou erronées, tandis que la désinformation est un contenu délibérément falsifié, expressément conçu pour induire en erreur. Voir Forum sur la gouvernance de l'Internet, *IGF Messages*, disponible à l'adresse suivante : www.intgovforum.org/en/filedepot_download/300/26576 (consulté le 15 novembre 2023).

⁵ Comité des droits économiques, sociaux et culturels, observation générale n°25 (2020) sur la science et les droits économiques, sociaux et culturels.

enjeu majeur (voir figure ci-dessous). En 2022, seul un habitant sur quatre dans les pays à faible revenu et un peu plus de la moitié de l'ensemble des habitants dans les pays à revenu intermédiaire de la tranche inférieure utilisaient l'Internet, alors que ces pays représentaient plus de la moitié de la population mondiale.

Part de la population ayant utilisé l'Internet ces 12 derniers mois, au niveau mondial et par régions classées en fonction du niveau de revenu⁶



Source : Département des affaires économiques et sociales, sur la base des données de l'Union internationale des télécommunications dans : « Faits et chiffres 2022 », base de données sur les indicateurs des télécommunications/TIC dans le monde, novembre 2022.

10. Des progrès significatifs ont été réalisés dans l'extension de l'offre du haut débit dans le monde, 95 % de la population mondiale étant désormais couverts par au moins un réseau 3G, contre 78 % en 2015. Cependant, 2,7 milliards de personnes restent non connectées, avec d'importantes différences régionales⁷. L'accessibilité financière explique pour une large part ces différences, les tarifs des paniers de services mobiles à large bande étant près de 30 fois plus élevés dans les pays à faible revenu que dans les pays à revenu élevé, si l'on tient compte des écarts de revenu national brut par habitant⁸. La couverture est particulièrement déficiente dans les zones rurales en Afrique et en Amérique latine. La fracture numérique entre les genres est particulièrement prononcée dans les pays en développement, où les femmes ont 8 % de chances de moins que les hommes d'utiliser l'Internet. Il est particulièrement préoccupant de constater que, dans la plupart des pays, la population a un faible niveau de compétences numériques, ce qui risque de marginaliser les travailleurs et les pays concernés dans l'économie mondiale. Dans cinq pays seulement, plus de 75 % de la population dispose d'un large éventail de compétences numériques⁹.

⁶ L'indicateur se réfère à la part de la population qui a utilisé l'Internet à partir de n'importe quel appareil (y compris les téléphones mobiles) au cours des 12 derniers mois.

⁷ Union internationale des télécommunications (UIT), Mesurer le développement numérique : Faits et chiffres 2022 (Genève, 2022).

⁸ Ibid.

⁹ Ibid. Données disponibles pour 74 pays. Seuls cinq pays ont déclaré des moyennes de plus de 75 % de la population possédant au moins trois des cinq groupes de compétences numériques : communication et collaboration, résolution de problèmes, sécurité, création de contenu et maîtrise de l'information/des données.

11. Dans la présente section sont passés en revue certaines des perspectives offertes et certains des problèmes soulevés par la transformation numérique s'agissant de la promotion du travail décent, de l'expansion de l'inclusion financière et de l'amélioration de l'efficacité des politiques sociales.

A. Marchés du travail

12. La transformation numérique remodèle les marchés du travail en créant et en éliminant des emplois dans différents secteurs ainsi qu'en modifiant les compétences requises pour exercer certains emplois. Alors que les études existantes fournissent des estimations différentes sur le risque de perte d'emplois au profit de l'automatisation associée à l'intelligence artificielle et aux technologies avancées, allant de 10 à 60 % selon les pays¹⁰, l'incidence sur l'emploi net dans les pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques semble être neutre, voire positive, principalement parce que la technologie a accru la productivité et créé de nouveaux emplois¹¹. Cette transformation du marché du travail non seulement ouvrira d'énormes perspectives pour de nombreux travailleurs dans le contexte actuel et à l'avenir, mais sera aussi à l'origine de problèmes majeurs. La fluidité de ce processus d'ajustement et d'adaptation dépendra, dans une large mesure, du fonctionnement des services publics de l'emploi, des systèmes éducatifs, des possibilités d'amélioration des compétences et du comportement des employeurs.

13. Lorsqu'elle est bien maîtrisée, la transformation numérique peut générer de nouveaux emplois, un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée et des rémunérations plus élevées, avec une amélioration globale de la prospérité. Les services en ligne de mise en concordance des offres et des demandes d'emploi améliorent l'efficacité des marchés du travail en réduisant les périodes de chômage, l'inadéquation des compétences et les frictions associées à la recherche¹². Toutefois, la numérisation n'entraîne pas automatiquement une augmentation du nombre d'emplois et une amélioration de leur qualité. Comme nous le verrons dans les sections suivantes, elle a aussi été associée à une accentuation des inégalités de rémunération, à des suppressions d'emplois et à une polarisation du marché du travail. Faute de plans et de politiques destinés à soutenir les travailleurs victimes des suppressions d'emplois et de l'instabilité du marché du travail, le chômage risque de s'aggraver, ce qui peut avoir des conséquences disproportionnées sur les moyens de subsistance et le bien-être des travailleurs informels, qui n'ont souvent accès ni à la protection sociale ni à des possibilités d'améliorer leurs compétences. Les technologies numériques ont également été associées à la détérioration des conditions de travail, du fait du recours croissant à des dispositifs de surveillance à distance des travailleurs et de la connectivité permanente, conduisant à un allongement du temps de travail et à une dégradation de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

¹⁰ *World Social Report 2020: Inequality in a Rapidly Changing World* (publication des Nations Unies, 2020).

¹¹ Lorraine Charles, Shuting Xia et Adam P. Coutts, *Digitalization and Employment: A Review* (Genève, Organisation internationale du Travail, 2022).

¹² L'Estonie, par exemple, avait numérisé son système de services publics de l'emploi avant la pandémie de COVID-19, ce qui a permis aux travailleurs de bénéficier plus facilement d'une aide, y compris en matière de recherche d'emploi, pendant la pandémie. Voir Organisation des Nations Unies, Département des affaires économiques et sociales, « Can digital technologies put us back on the path to achieve the SDGs? », *Frontier Technology Issues*, novembre 2020.

1. Suppressions d'emplois et polarisation du marché du travail

14. Les nouvelles technologies sont souvent perçues comme une menace pour l'emploi, avec la crainte qu'elles n'entraînent un chômage généralisé, les travailleurs étant de plus en plus remplacés par des machines. Si l'automatisation et le remplacement du travail humain par des machines ont fait partie intégrante des progrès technologiques au fil du temps, ce sont généralement des tâches particulières et non des professions entières qui tendent à être remplacées. Par ailleurs, les nouvelles technologies créent de nouveaux emplois, y compris ceux liés à l'utilisation, aux essais, à la supervision et à la commercialisation des nouveaux produits et services auxquels elles contribuent.

15. Dans les pays développés en particulier, les technologies numériques touchent surtout les emplois moyennement qualifiés, avec l'automatisation des tâches routinières ou codifiables. Les nouvelles technologies ont donc accru la demande de travailleurs très qualifiés, mais aussi, en tant qu'effet secondaire de l'augmentation de cette demande, celle de travailleurs peu qualifiés, ce qui peut entraîner une polarisation des marchés du travail et une accentuation des inégalités salariales. Bien qu'il n'y ait pas de preuve évidente d'une réduction du nombre d'emplois disponibles, les changements dans la composition des compétences sur le marché du travail posent des problèmes importants dans certains secteurs et pour les travailleurs dont les emplois sont supprimés, exigeant des pouvoirs publics qu'ils mettent en place des politiques pour faciliter les transitions sur le marché du travail et la reconversion¹³.

16. Les travailleurs les plus qualifiés, dotés d'une grande créativité et de solides compétences en matière de résolution de problèmes et de relations interpersonnelles, devraient être ceux qui bénéficieront le plus des nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle¹⁴. Toutefois, même si les travailleurs peu ou moyennement qualifiés semblent être les plus touchés, ces nouvelles technologies pourraient également déplacer les travailleurs très qualifiés qui effectuent des tâches cognitives non routinières, notamment les avocats, les médecins et les programmeurs informatiques¹⁵. Si les données actuellement disponibles n'indiquent pas que ces risques pour les travailleurs très qualifiés se sont concrétisés, la situation pourrait changer compte tenu de la rapidité des progrès technologiques¹⁶.

17. La révolution numérique a des effets différents selon les régions et risque de laisser des pays à la traîne. Les travailleurs des pays en développement – en particulier les travailleurs peu ou moyennement qualifiés de l'industrie manufacturière – risquent de manière disproportionnée de perdre leur emploi en raison de l'automatisation et de la désindustrialisation précoce, accélérée par la numérisation¹⁷. L'écart se creuse également entre les régions pour ce qui est de l'emploi numérique. Les technologies numériques ont permis l'externalisation du travail numériquement transférable des pays développés vers certains pays en développement disposant d'une infrastructure informatique et des compétences linguistiques et techniques requises. Alors que les plateformes en ligne mettent en relation des travailleurs de pays tels que le Bangladesh, l'Inde et les Philippines avec des entreprises du monde

¹³ *World Social Report 2020: Inequality in a Rapidly Changing World* (publication des Nations Unies, 2020).

¹⁴ Organisation des Nations Unies, Département des affaires économiques et sociales, *The impact of the technological revolution on labour markets and income distribution*, Frontier Issues, 2017.

¹⁵ Organisation internationale du Travail (OIT), « Emplois et questions sociales dans le monde, Tendances 2023 », (Genève, OIT, 2023).

¹⁶ OCDE, « Perspectives de l'emploi 2023 : L'intelligence artificielle et le marché du travail », (Paris 2023).

¹⁷ *The Workforce We Need: Social Outlook for Asia and the Pacific*, publication des Nations Unies, 2022.

entier, la proportion de travailleurs numériques en Afrique, en Amérique latine, au Moyen-Orient et en Afrique du Nord reste faible. Trois pays – le Bangladesh, l’Inde et le Pakistan – représentent 50 % de l’offre mondiale de contrats de travail en ligne¹⁸. Alors que les pays à haut revenu et à revenu intermédiaire ont augmenté leurs exportations de services numériques, qui représentaient en moyenne plus de 30 % des exportations totales de services en 2019, les pays à faible revenu ont vu leurs exportations diminuer, pour ne représenter plus que 17 %, en raison d’une infrastructure numérique limitée¹⁹.

2. Incidences différenciées sur les divers groupes

18. L’évolution de la structure des compétences sur le marché du travail a un impact différent sur les hommes et les femmes, qui ne sont pas représentés de la même manière dans toutes les professions et tous les secteurs. La numérisation devrait générer une croissance de l’emploi dans les secteurs où les femmes sont plus nombreuses, comme les soins, le commerce de détail et le commerce de gros, ce qui pourrait accroître leurs possibilités d’emploi et de revenu. Toutefois, il est aussi possible qu’elles se heurtent à une plus forte concurrence des hommes. Si les hommes peu qualifiés déplacés d’autres secteurs ne trouvent pas suffisamment de possibilités de reconversion, ils pourraient se tourner davantage vers des emplois peu qualifiés, y compris ceux occupés par les femmes, ce qui pourrait entraîner une pression à la baisse sur les salaires. La probabilité de quitter le marché du travail en cas de diminution des salaires est plus forte pour les femmes que pour les hommes, en raison de l’arbitrage entre le travail de soins rémunéré et le travail de soins non rémunéré, qui est pris en charge de manière disproportionnée par les femmes²⁰. En outre, les femmes sont moins représentées dans les secteurs qui exigent des compétences numériques de haut niveau et ont donc moins de chances de bénéficier des possibilités d’augmentation des revenus, comme mis en évidence par les perturbations économiques dues à la pandémie de COVID-19, qui ont touché les femmes plus intensément que les hommes en raison de leurs niveaux différents de compétences numériques²¹.

19. Les travailleurs ruraux peuvent bénéficier des technologies numériques à mesure que la production, la transformation et la distribution agricoles gagnent en efficacité et que le commerce électronique relie les agriculteurs aux centres urbains qui achètent leurs produits. La technologie, y compris l’intelligence artificielle, peut accroître la productivité des systèmes agroalimentaires grâce aux prévisions météorologiques, aux mesures d’adaptation aux changements climatiques et d’atténuation de leurs effets et à une utilisation plus efficace des ressources naturelles, contribuant ainsi à la génération de davantage de possibilités d’emploi, à la réduction de la pauvreté des ménages ruraux et à la promotion de la sécurité alimentaire²². Cependant, une condition préalable à la concrétisation de ces avantages est un accès complet, abordable et fiable à l’Internet, qui fait encore défaut. Au niveau mondial,

¹⁸ Namita Datta, « Travailler sans frontières : Promesses et périls du travail à la demande en ligne. » (Washington, Banque mondiale, 2023).

¹⁹ CNUCED, *Digitalisation of services: What does it imply to trade and development?* (Genève, 2022).

²⁰ Michiel Evers, Ruud de Mooij et Daniel Van Vuuren, *The wage elasticity of labour supply: a synthesis of empirical estimates*, De Economist, volume 156, n° 1 (mars 2008).

²¹ Charles, Xia et Coutts, *Digitalization and Employment*.

²² *World Social Report 2021: Reconsidering Rural Development* (publication des Nations Unies, 2021).

seul un quart des petits agriculteurs ont accès aux services 3G ou 4G, contre 80 % des grandes exploitations²³.

20. Les nouvelles possibilités de génération de revenus associées au travail en ligne et la plus grande facilité d'accès à l'entrepreneuriat grâce au commerce électronique peuvent contribuer à l'inclusion des groupes sous-représentés, notamment les femmes, les personnes handicapées et les populations rurales. Mais ce potentiel n'est pas encore pleinement exploité, car les fractures et le manque de compétences informatiques requises empêchent de nombreuses personnes de participer pleinement à l'économie numérique. Le travail à distance pose également des problèmes en termes de conditions de travail et d'accès à la protection sociale, ce qui nécessite de nouvelles réglementations pour garantir les droits des travailleurs.

21. On craint également que les préjugés discriminatoires à l'encontre de groupes particuliers ne soient amplifiés par le recours accru à la prise de décision algorithmique pour des activités telles que l'attribution des tâches, l'évaluation des performances et le recrutement. Les outils d'intelligence artificielle créés en utilisant des ensembles de données contenant des préjugés pourraient reproduire les schémas de discrimination existants, avec des répercussions particulières sur les femmes et les personnes handicapées (voir [A/HRC/49/52](#)). Le manque de transparence sur la manière dont ces décisions sont prises conduit à s'interroger sur l'impossibilité d'amener à rendre compte des décisions erronées fondées sur des algorithmes.

3. Le cas des plateformes numériques de travail

22. Les plateformes numériques de travail illustrent bon nombre des perspectives offertes et des problèmes soulevés par la révolution numérique pour les travailleurs. Dans les pays développés comme dans les pays en développement, ces plateformes ont eu un impact profond sur les marchés du travail et ont contribué à l'augmentation des formes d'emploi atypiques parmi les travailleurs peu ou très qualifiés. Les plateformes en ligne fondées sur le Web permettent aux travailleurs d'accéder à des missions spécifiques, à exécuter à distance (comme la traduction, la conception ou les services juridiques) ou en personne (comme la livraison ou les services à domicile). Le travail à la tâche offre des possibilités nouvelles et flexibles de générer des revenus, ce qui pourrait faciliter l'inclusion des personnes handicapées et des migrants, par exemple, sur le marché du travail. Il offre également la possibilité de compléter les revenus provenant d'emplois peu rémunérés ou saisonniers.

23. Ces formes de travail informelles et atypiques posent néanmoins de nombreux problèmes liés à la régularité du travail et des revenus, aux conditions de travail, à la négociation collective et à la protection sociale²⁴. La grande majorité des travailleurs des plateformes sont classés dans la catégorie des travailleurs indépendants, bien que leurs conditions de travail soient à bien des égards déterminées ou contrôlées par les plateformes. Les travailleurs rattachés à des plateformes de travail localisé, en particulier, supportent une grande partie des coûts et des risques de l'entreprise. Par exemple, une étude de l'Organisation internationale du Travail a révélé que 69 % des chauffeurs de taxi utilisant une application possédaient leur propre véhicule et que 70 % d'entre eux avaient contracté un prêt pour ce faire²⁵. En outre, ces travailleurs peuvent être confrontés à des revenus incertains ou très variables, car ils ont du mal

²³ Groupe de réflexion interinstitutions sur le financement du développement, *Financing for Sustainable Development Report 2023: Financing Sustainable Transformations* (publication des Nations Unies, 2023).

²⁴ OIT, « Emploi et questions sociales dans le monde 2021 : Le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail » (Genève, OIT, 2021).

²⁵ Ibid.

à trouver suffisamment de travail en raison de la concurrence intense qui règne sur de nombreuses plateformes.

24. Alors qu'ils ont un statut de travailleur indépendant, les conditions de travail des travailleurs des plateformes sont contrôlées dans une large mesure par les plateformes, qui disposent d'un large pouvoir discrétionnaire en raison de l'asymétrie de l'information, de la complexité de leurs algorithmes et de leur position dominante sur leurs marchés respectifs²⁶. Les commissions élevées prélevées par les plateformes et les cas de non-paiement ont une incidence sur les revenus des travailleurs. En outre, les plateformes déploient des outils de surveillance qui limitent l'autonomie des travailleurs, lesquels ignorent souvent comment accéder aux mécanismes de règlement des différends.

25. Ces formes d'emploi atypiques ont souvent pour conséquence que les travailleurs n'ont pas accès à de nombreuses protections et droits, y compris les prestations de protection sociale. Défendre de meilleures conditions de travail est problématique pour eux, car leur dispersion géographique entrave leur capacité de négociation collective²⁷. Bien que certains programmes innovants aient été envisagés pour étendre les prestations de sécurité sociale aux travailleurs des plateformes numériques, des lacunes importantes subsistent et ont été particulièrement évidentes pendant la pandémie de COVID-19, surtout pour ceux rattachés à des plateformes de travail localisé.

B. Inclusion financière

26. Les systèmes de paiements numériques ou mobiles, déjà déployés dans de nombreux pays, se sont rapidement développés pendant la pandémie de COVID-19 et ont facilité une adoption plus large des services financiers, y compris dans les pays en développement. Le nombre de portefeuilles d'argent mobile dans le monde a augmenté de 18 % en 2021, ce qui a contribué à la croissance de l'accès à des comptes bancaires. Pendant la pandémie, 39 % des adultes des pays à revenu faible ou intermédiaire ont ouvert leur premier compte bancaire pour recevoir leur salaire²⁸. L'écart entre les hommes et les femmes en matière de détention de comptes s'est réduit pour la première fois en 2021, revenant à 6 points de pourcentage dans les pays en développement, la progression des comptes d'argent mobile semblant contribuer à cette tendance. Les technologies financières numériques réduisent également le coût des paiements transfrontières, ce qui profite aux migrants et à leurs communautés d'origine. Les confinements empêchant les migrants de recourir aux réseaux informels et aux envois de fonds directs en espèces, beaucoup se sont tournés vers des technologies financières innovantes. Les transferts de fonds numériques se sont accrus de 48 % en 2021 et pourraient se développer davantage grâce à l'assouplissement des obstacles réglementaires²⁹. Toutefois, ces progrès vers l'inclusion financière comportent de nouveaux risques, notamment la fraude numérique et les escroqueries par hameçonnage, en particulier parmi les personnes en situation de vulnérabilité, telles que les personnes âgées, les pauvres et les

²⁶ Département des affaires économiques et sociales, *Does the sharing economy share or concentrate? Frontier Technology Quarterly*, février 2020.

²⁷ ONU, Département des affaires économiques et sociales, *Digitally enabled new forms of work and policy implications for labour regulation frameworks and social protection systems*, note d'orientation n° 113, septembre 2021.

²⁸ Groupe de réflexion interinstitutions sur le financement du développement, *Financing for Sustainable Development Report 2023: Financing Sustainable Transformations* (publication des Nations Unies, 2023).

²⁹ Ibid.

populations rurales, en raison de leur faible niveau de connaissances financières et numériques.

27. Les technologies numériques peuvent contribuer aux efforts de réduction de la pauvreté en favorisant une plus grande inclusion financière des populations précédemment exclues ou mal desservies. L'accès à des téléphones mobiles et à l'Internet à un prix abordable, en particulier pour les femmes et les personnes vivant dans les zones rurales, est essentiel à cet égard. En réduisant les coûts des services financiers, les technologies numériques ont permis d'accroître le nombre de comptes bancaires parmi les populations non intégrées au système bancaire et de développer l'utilisation des services financiers en général. En Inde, par exemple, où un tiers de la population n'avait pas de certificat de naissance, l'introduction du système d'identification numérique biométrique « Aadhar » en 2008 a permis d'enregistrer environ 90 % de la population, permettant l'accès à différents types de programmes gouvernementaux, y compris les aides alimentaires, les pensions et le programme national de garantie des salaires pour les travailleurs ruraux, qui sont essentiels à la réduction de la pauvreté. Le système Aadhar a également permis à de nombreuses personnes auparavant non bancarisées d'accéder à des comptes bancaires et au crédit³⁰.

C. Politiques sociales

28. Les technologies numériques peuvent contribuer à accroître l'efficacité des politiques sociales, s'agissant en particulier de l'accès à la protection sociale, à l'éducation et aux soins de santé. Par exemple, le nombre de pays où les demandes de prestations sociales, notamment pour les soins de maternité, les allocations familiales, les pensions et les allocations alimentaires, sont faites par voie électronique a considérablement augmenté. Les technologies numériques peuvent accroître l'accès aux services en améliorant l'intégration et l'interopérabilité des registres sociaux. Au Pakistan, le registre social national, qui couvre environ 85 % de la population, sert de support à la mise en œuvre d'environ 70 programmes, ce qui se traduit par des économies se chiffrant à 248 millions de dollars, selon les estimations³¹. Les solutions numériques peuvent également garantir la régularité et la prévisibilité des prestations monétaires, notamment en permettant le versement par voie électronique de ces prestations aux bénéficiaires dans les zones difficiles d'accès. En outre, elles peuvent contribuer à réduire l'utilisation abusive des fonds publics, car des bases de données bien gérées apportent la garantie que les paiements vont aux bons bénéficiaires. Les systèmes de paiements numériques sont également utiles pour décaisser rapidement des fonds en cas de crise ou d'urgence. Pendant la pandémie de COVID-19, l'utilisation des stratégies d'administration en ligne s'est accélérée, y compris dans les pays en développement.

29. Eu égard à l'expansion considérable du recours à l'apprentissage à distance pendant la pandémie, il est possible de tirer parti des initiatives engagées et des enseignements tirés au cours de cette période pour améliorer l'accès des habitants des zones rurales et d'autres groupes marginalisés. Les technologies numériques favorisent, par exemple, l'apprentissage dans de multiples contextes grâce aux ressources éducatives libres, qui sont des matériels d'enseignement, d'apprentissage ou de recherche librement accessibles et généralement diffusés en ligne³². De même,

³⁰ *World Social Report 2020*.

³¹ Sriani Kring et Vicky Leung, *Renewing the social contract through e-formalization in the world of work*, (Genève, OIT, 2021).

³² Voir Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO), *Recommandation sur les ressources éducatives libres*, 2019.

le système de santé en ligne facilite la prestation de services de santé, notamment par la prise en charge directe des patients au moyen de téléconsultations, ouvrant ainsi davantage l'accès aux soins de santé des zones rurales et isolées. Les ressources en ligne contribuent à la formation des travailleurs sanitaires, à l'amélioration des soins aux patients, en donnant plus largement accès à leurs dossiers médicaux et en facilitant le partage des données entre les prestataires, et la modernisation de la gestion des systèmes de santé. L'analyse prédictive sert de support aux évaluations médicales et à l'élaboration de plans de soins de santé personnalisés, alors que l'analyse des données améliore les interventions face à des situations d'urgence en matière de santé publique³³.

30. Un grand nombre des technologies numériques peuvent être utilisées dans les politiques sociales. L'analyse complexe et l'intelligence artificielle contribuent à l'élaboration de diverses solutions et politiques adaptées à des groupes particuliers ainsi qu'à l'identification des populations marginalisées ou vivant dans des zones reculées. Les solutions numériques favorisent la responsabilité et la transparence, car les plateformes en ligne peuvent être utilisées pour recueillir des informations sur la mise en œuvre des programmes et recevoir des doléances à ce sujet.

31. Malgré son potentiel, l'administration en ligne ne peut être considérée comme un facteur d'égalité que si elle est accessible à tous les membres de la société. Pendant la pandémie de COVID-19, lorsque de nombreux services ont été mis en ligne, d'importants groupes de personnes marginalisées ont souffert d'une réduction de leur accès aux services publics et d'un manque d'information, ce qui a accru leur exposition à la mésinformation et à la maladie elle-même. En outre, certains risques liés à l'utilisation des technologies numériques sont plus prononcés lorsqu'il s'agit de politiques sociales, qui reposent sur des données personnelles et fournissent des services directement aux bénéficiaires. Alors que les gouvernements s'appuient de plus en plus sur des outils algorithmiques de prise de décision pour déterminer l'admissibilité aux prestations et à la fourniture de services, d'aucuns s'inquiètent des risques de préjugés discriminatoires et de l'opacité des décisions. Par ailleurs, des données personnelles peuvent être exposées en cas de cyberattaques et des mécanismes techniques et institutionnels doivent être mis en place pour les protéger.

D. Inclusion sociale

32. Des possibilités existent de tirer parti des technologies numériques pour renforcer l'inclusion sociale et la protection des droits des groupes et communautés marginalisés, contribuant ainsi au respect de la promesse de ne laisser personne de côté. Ces technologies ne sont pas intrinsèquement inclusives. Des actions concertées sont donc nécessaires pour empêcher que ne s'enracinent les inégalités et la discrimination en matière d'accès aux avantages qu'elles présentent.

33. Les nouvelles technologies numériques ont transformé le domaine des technologies d'assistance et ont une incidence considérable sur la vie de plus de 2,5 milliards de personnes qui dépendent de cette assistance, notamment les personnes âgées et les personnes handicapées³⁴. Les technologies numériques, notamment l'intelligence artificielle, l'Internet des objets et les capteurs avancés, permettent de concevoir des produits d'assistance plus intelligents et connectés qui se nourrissent du comportement et de l'environnement de l'utilisateur, le but étant d'optimiser et de personnaliser leurs fonctions, et de favoriser l'autonomie,

³³ Organisation mondiale de la Santé (OMS), « Stratégie mondiale pour la santé numérique 2020-2025 » (Genève, 2021).

³⁴ OMS, « Technologies d'assistance », Principaux repères, janvier 2024, consultable à l'adresse suivante : www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/assistive-technology.

notamment pour les déplacements³⁵. Cependant, l'accès à ces technologies est extrêmement limité et le personnel de santé qualifié pour la prescription de produits d'assistance et l'adaptation et la formation de leurs utilisateurs est souvent en nombre insuffisant. La collecte et l'utilisation des données produites par les dispositifs d'assistance et l'accès à ces données suscitent également des inquiétudes et des cadres réglementaires appropriés s'imposent.

34. Les technologies numériques peuvent faciliter l'accès des groupes et communautés marginalisés aux services, notamment de santé et d'éducation, et accroître leur participation à la prise de décision. Cependant, pour que l'accès soit effectif et significatif, il importe de mettre en place des mécanismes pour protéger les femmes, les personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres, personnes en questionnement, intersexe, les minorités ethniques et d'autres contre la violence en ligne, qui peut également nuire à leur participation.

35. De fait, la révolution numérique génère de nouvelles formes d'exacerbation de l'exclusion sociale. La pauvreté des données, ou l'absence d'informations complètes et ventilées sur des populations spécifiques, risque de rendre certains groupes invisibles alors que les outils numériques font de plus en plus partie intégrante de l'élaboration des politiques et de la vie sociale. Cette sous-représentation dans les ensembles de données se répercute sur les technologies qui reposent sur des décisions algorithmiques, ce qui peut entraîner l'exclusion involontaire de certains groupes vulnérables dans la prestation de services³⁶. On a constaté que les biais dans les ensembles de données utilisés pour établir les algorithmes, y compris dans les grands modèles de langage, entraînaient la reproduction de stéréotypes préjudiciables concernant les groupes marginalisés, y compris des discriminations fondées sur la race ou le genre, avec un impact négatif sur l'accès à l'emploi et aux services. La discrimination dans les systèmes d'intelligence artificielle peut être plus difficile à détecter que dans d'autres contextes³⁷.

III. Des pistes pour mettre la transformation numérique au service de la croissance inclusive et de la justice sociale

36. Pour orienter la transformation numérique vers une croissance économique inclusive et la justice sociale, il y a lieu de concevoir des politiques, des réglementations et des cadres institutionnels novateurs et fondés sur des données probantes, dans le cadre d'une approche holistique et multipartite. Diverses pistes peuvent être explorées pour relever certains des principaux défis, notamment réduire la fracture numérique, rendre les systèmes de protection sociale efficaces, renforcer la gouvernance de la transformation numérique et consolider la coopération internationale.

A. Réduire la fracture numérique pour promouvoir l'inclusion et l'équité

37. Comme nous l'avons vu plus haut, les fractures numériques au sein des pays et entre eux limitent les possibilités offertes par les technologies numériques en matière d'inclusion sociale. Alors que de plus en plus d'informations, de services et

³⁵ Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI), « Tendances technologiques en 2021 : technologies d'assistance » (Genève, 2021).

³⁶ *E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government* (publication des Nations Unies 2022).

³⁷ OCDE, « Perspectives de l'emploi 2023 : L'intelligence artificielle et le marché du travail », 2023.

d'opportunités sont transférés vers le domaine numérique, ces fractures peuvent exacerber les inégalités préexistantes. En fait, avec la « pauvreté numérique », elles peuvent être considérées comme une dimension de la pauvreté multidimensionnelle³⁸, avec des incidences directes sur la réalisation de la justice sociale.

38. Il importe de dépasser ces clivages pour assurer une véritable connectivité universelle, définie comme la possibilité pour chacun de bénéficier d'une expérience en ligne sûre, satisfaisante, enrichissante, productive et abordable³⁹. Parmi les nombreux obstacles à la réalisation de cet objectif figurent des questions d'accès, d'accessibilité financière, de sensibilisation, de pertinence, de sécurité et de compétences, qui nécessitent la prise en compte des besoins et des expériences propres aux groupes marginalisés.

1. Accès et accessibilité financière

39. L'accès universel à l'Internet est une cible à part entière de l'objectif de développement durable n°9. Bien que les écarts d'accès se réduisent, des politiques visant à étendre les infrastructures aux régions et communautés mal desservies, en particulier celles qui ne sont pas commercialement viables pour les entreprises privées, comme les zones rurales, doivent être mises en place. Les réglementations gouvernementales peuvent générer des incitations, par exemple en réduisant les contraintes pesant sur les investissements étrangers directs dans l'infrastructure numérique, en prévoyant des obligations de déploiement de réseaux comme conditions d'octroi de licences, en encourageant le partage de réseaux entre opérateurs et en couvrant une partie des coûts au moyen de partenariats public-privé⁴⁰. Parmi les autres initiatives possibles figurent la mise en place d'une connectivité par satellite à faible coût pour les zones reculées et la promotion de modèles commerciaux qui associent la fourniture d'énergie à l'accès à l'Internet haut débit pour couvrir les communautés rurales⁴¹.

40. Pour relever le défi de l'accessibilité financière de la connectivité, tant dans les zones rurales qu'urbaines, les pouvoirs publics peuvent réduire les taxes sur les services à large bande ; subventionner l'utilisation des données pour les groupes les plus pauvres au moyen de tarifs sociaux, similaires à ceux en place pour les aides alimentaires ; offrir une connexion Wi-Fi gratuite ; et proposer un accès gratuit à l'Internet dans les centres communautaires, les écoles, les bibliothèques et autres bâtiments publics⁴².

2. Sensibilisation, pertinence et sécurité

41. L'accès à l'Internet ne suffit pas à lui seul à réduire les fractures. Si cet accès s'est accru, le nombre de personnes connectées reste à la traîne. En 2022, plus de 30 % des personnes ayant accès au moins à la large bande mobile 3G n'utilisaient pas l'Internet⁴³.

42. Une plus grande sensibilisation aux différentes utilisations de l'Internet, au moyen de campagnes et d'actions de proximité, favorise généralement la connectivité. Celle-ci peut améliorer la vie sociale, les appels par Internet, les interactions sur les réseaux sociaux et le visionnage de vidéos en continu étant les applications les plus couramment utilisées. Il y a lieu également de rendre les outils

³⁸ ONU, *E-Government Survey 2022*.

³⁹ Forum sur la gouvernance de l'Internet, « Messages du Forum ».

⁴⁰ CNUCED, Rapport sur la technologie et l'innovation 2021.

⁴¹ ONU, *E-Government Survey 2022*.

⁴² UIT, Rapport 2022 sur la connectivité dans le monde.

⁴³ UIT, Mesurer le développement numérique.

et les contenus de l'Internet plus pertinents pour les différents groupes sociaux, car l'absence actuelle de contenus dans les langues locales et la prédominance de l'alphabet latin en ligne posent des problèmes à beaucoup. Pour atteindre les personnes peu alphabétisées et les communautés qui communiquent principalement par voie orale, il faut développer les formes de communication non textuelles, notamment les fichiers ou messages audio et vidéo.

43. L'utilisation rationnelle de l'Internet dépend également de la sécurité qui est assurée en ligne. Ainsi, des mesures sont requises pour protéger les utilisateurs contre les cyberattaques, la mésinformation et les contenus préjudiciables. Des lois sur la protection des données, la modération des contenus sur les plateformes de médias sociaux et l'éducation aux médias des utilisateurs peuvent améliorer la sécurité en ligne. Par exemple, le Code européen de bonnes pratiques contre la désinformation encourage la démonétisation de la désinformation, la vérification des faits et l'obligation de soumettre des données sur les décisions de modération des contenus.

3. Des compétences numériques pour l'ère numérique

44. L'obstacle le plus souvent cité à l'utilisation efficace de l'Internet est le manque de compétences numériques⁴⁴. Consacrer des ressources à la culture et à la formation numériques est l'un des investissements les plus importants que les gouvernements peuvent faire aujourd'hui pour promouvoir l'inclusion et la justice sociales, non seulement en s'assurant qu'un plus grand nombre de personnes puissent avoir les compétences de base nécessaires pour accéder aux services et à l'information en ligne, mais aussi pour doter les travailleurs des compétences numériques pertinentes dans un marché du travail en pleine évolution.

45. Pour promouvoir la culture numérique, il faut commencer par s'assurer qu'elle fait partie des programmes d'enseignement et que les établissements scolaires sont connectés à l'Internet⁴⁵. Tous les élèves devraient acquérir au moins des compétences numériques de base, qui leur permettent d'accomplir des tâches telles que le transfert de fichiers et l'envoi de courriels avec pièces jointes. Des sessions de formation formelles peuvent être organisées pour instruire sur les diverses utilisations, les avantages et les risques associés à l'Internet, y compris les moyens de protéger la vie privée et de faire la distinction entre les faits et la mésinformation. Pour ceux qui ne sont pas scolarisés, les programmes de sensibilisation communautaire peuvent être efficaces. Au Rwanda, 5 000 jeunes ont été formés pour assurer des formations aux compétences numériques à d'autres dans le cadre du Programme des ambassadeurs numériques mis en place par l'État. Le secteur privé peut également jouer un rôle à cet égard, comme en témoignent les programmes mis en œuvre avec succès en Asie du Sud et en Afrique pour inciter les préposé(e)s aux ventes des opérateurs mobiles à dispenser une formation de base aux clients, avec en contrepartie des données gratuites pour les clients et des commissions pour les formateurs⁴⁶. Pour atteindre les groupes et communautés marginalisés, tels que les personnes âgées et les personnes handicapées, il importe que les besoins et circonstances particulières des personnes concernées soient pris en compte dans les stratégies de formation.

46. Étant donné que l'évolution du marché du travail déplace les travailleurs et exige des compétences numériques de plus en plus complexes, des mesures doivent être prises pour promouvoir la formation numérique et la reconversion des travailleurs, y compris la formation technique et professionnelle et l'éducation et la

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ L'initiative Giga de l'Union internationale des télécommunications et du Fonds des Nations Unies pour l'enfance vise à connecter tous les établissements scolaires à l'Internet d'ici à 2030. On trouvera plus d'informations sur le site <https://giga.global/> (consulté le 17 novembre 2023).

⁴⁶ UIT, Rapport 2022 sur la connectivité dans le monde.

formation tout au long de la vie. Le besoin de formation et de recyclage des compétences concerne à la fois les travailleurs peu qualifiés et les travailleurs très qualifiés, avec différents niveaux de compétences numériques. L'acquisition de compétences numériques de base est de plus en plus souvent exigée pour des emplois de différents niveaux de qualification. Les professionnels très qualifiés doivent également s'adapter à l'évolution de la composition des tâches. Étant donné que l'intelligence artificielle peut remplacer les travailleurs dans des tâches cognitives non routinières, y compris celles effectuées par des travailleurs très qualifiés, les gouvernements devraient offrir à ces travailleurs la possibilité de développer des compétences complémentaires aux systèmes d'intelligence artificielle émergents⁴⁷.

47. Pour aider les travailleurs dans un contexte de changement technologique, les programmes de perfectionnement des compétences et de reconversion peuvent être organisés dans le cadre de la formation professionnelle, de la formation en cours d'emploi, de la formation technique et de la formation à l'entrepreneuriat. Ces programmes doivent être fondés sur les besoins et tenir compte des circonstances individuelles et nationales. Bien qu'ils soient considérés comme des natifs du numérique, les jeunes manquent souvent des compétences requises par le marché du travail et le système éducatif devrait être prêt à leur enseigner des compétences numériques intermédiaires et avancées, telles que la création de présentations et le codage. Pour améliorer les compétences numériques des femmes, en particulier aux niveaux avancés, la combinaison de la formation avec des programmes de mentorat pourrait contribuer à lutter contre les stéréotypes de genre qui entravent leur participation.

4. Remédier à la fracture numérique entre les pays

48. Alors que l'innovation technologique continue de creuser la fracture numérique entre les pays, de nombreux pays à faible revenu auront besoin d'une aide internationale pour la combler. Un soutien technique et financier peut être apporté par le biais de l'aide publique au développement et de la coopération internationale. Les institutions financières internationales peuvent fournir des financements pour des projets d'infrastructure dans les pays en développement, en particulier dans un contexte d'évolution rapide des technologies et de la mise en place de réseaux 5G dans les pays développés. Les pays en développement auront également besoin d'un soutien international pour promouvoir le transfert, l'adoption et le développement des technologies, conformément aux objectifs de développement nationaux, ce qui pourrait exiger une approche internationale plus souple des droits de propriété intellectuelle ainsi que des stratégies de libéralisation et de déréglementation des marchés⁴⁸. Enfin, la participation des pays en développement à la mise au point des nouvelles technologies est essentielle pour garantir que celles-ci répondent aux besoins et aux défis locaux, par exemple en ce qui concerne l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le domaine des soins de santé.

B. Rendre la protection sociale plus inclusive et plus efficace

49. La transformation numérique rend d'autant plus nécessaires des systèmes de protection sociale solides, exhaustifs et prenant en compte les questions de genre, y compris les socles de protection sociale, qui apportent une aide tout au long de la vie. À l'heure où les sociétés connaissent de profondes mutations, la demande de protection sociale pour atténuer les vulnérabilités augmentera, car les travailleurs sont

⁴⁷ OCDE, Perspectives de l'emploi 2023.

⁴⁸ *World Social Report 2020* ; et Groupe de réflexion interinstitutions sur le financement du développement, *Financing for Sustainable Development Report*.

confrontés à une instabilité grandissante du marché du travail et à des suppressions d'emplois. Cette demande s'accroît également dans un contexte de crises multiples qui se superposent, notamment les changements climatiques, la transition démographique et les conséquences de la pandémie de COVID-19.

1. Aider les travailleurs du secteur informel

50. Les régimes de protection sociale devront sans doute être adaptés pour mieux venir en aide aux travailleurs occupant des emplois atypiques. La numérisation a contribué à brouiller les relations de travail, de plus en plus de travailleurs étant désormais classés comme indépendants ou auto-entrepreneurs. Diverses politiques ont été mises en œuvre pour rendre les réglementations plus flexibles et mieux adaptées à la situation des travailleurs. Dans certains pays, les travailleurs numériques sont couverts par les cadres réglementaires existants – par exemple, les personnes employées par des plateformes ont été reconnues comme des travailleurs par les tribunaux ou dans les règlements et ont donc droit désormais aux avantages liés à l'emploi, tels que le salaire minimum et les congés de maladie⁴⁹.

51. D'autres changements réglementaires ont visé à adapter les cadres à la réalité des formes d'emploi atypiques. Accroître la transférabilité des prestations en liant la protection sociale aux individus et non aux emplois peut aider les travailleurs géographiquement et professionnellement mobiles. S'agissant de l'admissibilité à la couverture sociale, l'abaissement des seuils légaux concernant le nombre minimum d'heures de travail ou la durée de l'emploi, notamment en prévoyant une plus grande flexibilité en termes de durée de cotisation requise et de périodes d'interruption de l'activité, permettrait de s'adapter à l'expansion du travail à la tâche (« gigification » du travail) dans l'économie. Faciliter l'enregistrement et le paiement des cotisations, notamment grâce à des mécanismes simplifiés de recouvrement des impôts et des cotisations, permettrait non seulement d'améliorer l'accès aux prestations, mais contribuerait aussi au financement des systèmes de protection sociale⁵⁰.

52. Faciliter le passage à l'économie formelle peut élargir l'accès à la protection sociale pour les travailleurs à la tâche et les autres travailleurs informels. Les technologies numériques ont joué un rôle important dans les initiatives d'« e-formalisation », principalement en simplifiant et en accélérant les procédures, et ont permis l'accès à un travail décent dans de nombreux pays en développement. Par exemple, en 2006, le Gouvernement péruvien a introduit un système de paie électronique, qui remplace l'établissement physique des états de paie. Le nouveau système a permis d'établir des rapports sur la masse salariale plus fréquents – mensuels au lieu d'annuels – et de combiner les informations relatives aux salaires et aux impôts. En conséquence, le nombre d'entreprises présentant chaque année un rapport sur la masse salariale au Ministère du Travail est passé de 26 000 à plus de 200 000, ce qui correspond au nombre d'entre elles qui soumettaient auparavant des déclarations à l'administration fiscale. L'introduction de la paie électronique a permis aux travailleurs de prouver plus facilement leur relation de travail et a contribué à une augmentation de l'emploi déclaré dans les entreprises de cinq travailleurs ou plus, qui est passé de 930 000 en 2002 à 2,4 millions en 2011⁵¹. Parmi les autres mesures ayant contribué à l'« e-formalisation », même durant la pandémie de COVID-19, on peut citer la facilitation de l'activité formelle, la création de registres des travailleurs et des entreprises et l'élaboration d'outils d'exploration des données pour détecter les

⁴⁹ Charles, Xia et Coutts, *Digitalization and Employment*.

⁵⁰ OIT, « Rapport mondial sur la protection sociale 2020-2022 : La protection sociale à la croisée des chemins – bâtir un avenir meilleur » (Genève, 2021).

⁵¹ Juan Chacaltana, Vicky Leung et Miso Lee, *New technologies and the transition to formality: the trend towards e-formality*, document de travail sur l'emploi n° 247 (Genève, OIT, 2018).

arrangements informels, la mise en place de nouveaux systèmes de sanctions et le renforcement de l'action de sensibilisation.

2. Répondre à la demande accrue de protection sociale

53. Pour les travailleurs formels comme pour les travailleurs informels, il est indispensable de consolider les systèmes de sécurité du revenu dans un marché du travail en mutation. Sont visées notamment les indemnités de chômage, les transitions sur le marché du travail et l'acquisition de nouvelles compétences numériques. Toutefois, le défi est de taille si l'on considère qu'en 2020, seuls 47 % de la population mondiale bénéficiaient d'au moins une prestation de protection sociale et qu'une grande majorité de la population en âge de travailler – 69 %, soit 4 milliards de personnes – n'était que partiellement protégée ou pas protégée du tout⁵².

54. Les gouvernements doivent donner la priorité à la création de systèmes de protection sociale là où ils n'en existent pas pour le moment et à l'adaptation et à la réforme constantes de ceux qui existent pour faire face aux nouvelles réalités. Pour accroître le financement de ces systèmes, on peut recourir soit à l'imposition progressive des revenus, des bénéfices et de la richesse soit à la redéfinition des priorités en matière de dépenses publiques.

C. Gouvernance de la transformation numérique pour une croissance inclusive et la justice sociale

55. La direction du changement technologique est déterminée par les choix sociaux, économiques et politiques. La transformation numérique est un processus multipartite, mais les gouvernements ont un rôle important à jouer pour l'orienter vers des technologies et des cadres institutionnels qui favorisent des économies vertes inclusives et équitables et encouragent la justice sociale.

56. Les pouvoirs publics peuvent atténuer les répercussions des technologies numériques sur le marché du travail en apportant un soutien budgétaire à l'adoption de technologies qui sont à même de créer des emplois nouveaux et décents ou de nouvelles tâches, en particulier celles qui font une plus grande place au travail humain au lieu de simplement le remplacer. Parmi les options dont ils disposent pour encourager l'adoption de ces technologies peuvent figurer des subventions directes ou des incitations fiscales, telles que des crédits d'impôt et des déductions spéciales au titre des impôts sur le travail ou des cotisations sociales⁵³. Les politiques de recherche-développement peuvent également être adaptées pour favoriser le développement de technologies qui créent de nouveaux emplois ou complètent les emplois existants.

57. Des mesures doivent être prises pour améliorer la gouvernance des systèmes et des technologies numériques sur la base de l'inclusion, de la responsabilité et des droits humains. Le modèle dominant d'autorégulation du secteur est aujourd'hui de plus en plus remis en question, avec des appels à une meilleure protection des données ainsi qu'à des mesures antimonopole et antitrust⁵⁴. La réglementation de l'intelligence artificielle devrait viser à renforcer l'obligation de rendre compte au moyen de mécanismes de contrôle. En outre, il faudrait impliquer des personnes d'origines

⁵² Ibid.

⁵³ Département des affaires économiques et sociales, « Can digital technologies put us back on the path to achieve the SDGs? ».

⁵⁴ Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), *A shared vision for technology and governance*, 2023.

diverses dans le développement de l'intelligence artificielle afin de prévenir et de corriger les préjugés discriminatoires⁵⁵.

58. Les technologies financières numériques et leur expansion appellent également des mesures de renforcement des mécanismes de protection des consommateurs. En outre, il importe d'améliorer les connaissances financières des groupes mal desservis et de ceux en situation de vulnérabilité, notamment les pauvres, les femmes et les populations rurales, afin de prévenir la fraude et le surendettement.

59. La gouvernance des données à la fois offre des perspectives et soulève des problèmes. Les entreprises privées détiennent souvent plus d'informations sur les individus que les gouvernements et leurs bases de données pourraient se révéler utiles pour le développement social. Par exemple, comme indiqué dans le rapport du Secrétaire général sur le progrès accomplis dans la mise en œuvre et le suivi des textes issus du Sommet mondial sur la société de l'information aux niveaux régional et international (A/77/62-E/2022/8), les données sur la santé publique qui peuvent être obtenues à partir des plateformes de médias sociaux peuvent contribuer à la prévention des pandémies et à l'amélioration de la prestation de services. Les gouvernements peuvent piloter la création de mécanismes techniques et de gouvernance permettant le partage de données à des fins d'élaboration des politiques. Ces mécanismes doivent garantir la confidentialité des informations personnelles et la protection des données contre les failles de sécurité⁵⁶.

60. À mesure que les stratégies d'administration en ligne se généralisent, des mesures sont nécessaires pour atténuer le risque d'exclusion des personnes et des groupes qui restent hors ligne. Les gouvernements peuvent mettre en œuvre une stratégie plaçant « l'inclusion » avant « le numérique » et privilégier une approche hybride de la fourniture de services, en plus de redoubler d'efforts pour réduire les fractures numériques⁵⁷. De même, compte tenu des implications éthiques de l'utilisation de l'intelligence artificielle dans l'élaboration des politiques, les principes de transparence et de responsabilité applicables doivent être renforcés et les décisions clés doivent continuer d'être prises par des êtres humains. Des outils technologiques et des cadres d'action sont également nécessaires pour protéger les droits des citoyens contre la surveillance de masse et le profilage, y compris le droit à la vie privée, et pour prévenir les atteintes à la sécurité des données à caractère personnel. Enfin, il y a lieu de consolider les capacités numériques des États, y compris dans les domaines législatif et judiciaire, afin de mieux appréhender les régimes réglementaires des technologies numériques et de participer à leur application.

D. La coopération internationale à l'appui d'une transformation économique numérique inclusive

61. La coopération internationale peut jouer un rôle clé dans la promotion d'une transformation numérique favorisant le développement social, la croissance inclusive et la justice sociale. La transformation numérique est un phénomène mondial, qui associe des infrastructures physiques (telles que les câbles et le stockage de données) couvrant plusieurs pays et d'importants flux transfrontières de données et d'informations. La coopération peut éviter la fragmentation des efforts et l'incohérence des approches et aider les pays à relever des défis importants tels que

⁵⁵ OCDE, Perspectives de l'emploi 2023.

⁵⁶ Banque mondiale, « Rapport sur le développement dans le monde 2021 : Des données au service d'une vie meilleure » (Washington, 2021).

⁵⁷ ONU, *E-Government Survey 2022*.

la taxation des transactions numériques transfrontières. Elle peut favoriser l'élaboration de cadres de gouvernance qui reflètent la diversité des préoccupations et des priorités des pays, eu égard au peu d'influence qu'exercent aujourd'hui les pays à revenu faible ou intermédiaire sur les régimes de gouvernance mis en œuvre par des acteurs puissants, tels que la Chine, les États-Unis et l'Union européenne.

62. Parmi les autres fonctions de la coopération internationale figurent l'échange des bonnes pratiques et des enseignements accumulés, la facilitation du transfert de technologies et le soutien à la réforme du régime des droits de propriété intellectuelle, afin de permettre un accès spécial et différencié aux nouvelles technologies en fonction du niveau de développement. L'Organisation des Nations Unies a été à l'avant-garde de ces efforts, avec des initiatives clés telles que le Sommet mondial sur la société de l'information, le Forum sur la gouvernance de l'Internet et la recommandation de l'UNESCO sur l'éthique de l'intelligence artificielle. L'adoption d'un pacte numérique mondial, comme l'a proposé le Secrétaire général dans son rapport « Notre programme commun » devrait être l'occasion de faire progresser la coopération entre les différentes parties prenantes pour un avenir numérique ouvert, libre, sûr et centré sur l'être humain.

IV. Conclusions

63. Alors que nous nous rapprochons de la date limite de mise en œuvre du Programme de développement durable à l'horizon 2030, les crises multiples qui se superposent suscitent des défis importants. Ces événements renforcent la nécessité d'un regain de détermination et de l'exploration de modalités innovantes pour une transition socialement juste vers le développement durable.

64. Les technologies numériques sont devenues des ressources fondamentales pour assurer le bien-être des populations. Elles peuvent favoriser le développement social et la justice sociale, en créant de nouveaux emplois, en améliorant les conditions de vie, en facilitant l'accès aux services et à l'information et en promouvant l'inclusion des groupes marginalisés. Cependant, elles peuvent aussi déplacer des travailleurs, polariser les marchés de l'emploi, accroître les inégalités et laisser les groupes marginalisés encore plus à la traîne. Des politiques concertées et la coopération internationale peuvent atténuer ces risques tout en réalisant le potentiel de la transformation numérique pour une croissance inclusive et la justice sociale.

65. Les gouvernements doivent encourager la création et le développement de technologies qui favorisent le développement social en créant des emplois décents, en facilitant l'accès aux services et aux moyens de subsistance et en promouvant l'inclusion sociale, économique et politique des groupes marginalisés, tels que les personnes handicapées et les habitants des zones rurales. Ils doivent également réglementer les technologies numériques afin de garantir la transparence et la responsabilité dans leur utilisation, protégeant ainsi les droits humains, y compris le droit à la vie privée, et prévenant la discrimination. Ils doivent s'employer à réduire toutes les fractures numériques et à autonomiser la population, grâce aux compétences et aux capacités numériques, afin que chacun puisse participer pleinement à l'économie numérique et accéder au bien-être. Pour soutenir cette transition, ils doivent redoubler d'efforts pour renforcer les systèmes de protection sociale, y compris les socles, et explorer les moyens d'étendre la couverture à toutes les personnes, en particulier celles qui travaillent dans l'économie informelle et le nombre de plus en plus important de travailleurs numériques qui exercent des emplois atypiques.

66. La réalisation de la justice sociale dans le contexte de la transformation numérique dépend de la conception, de la création et de la mise en œuvre de technologies qui permettent à tous les individus d'avoir un accès égal aux avantages et aux possibilités qu'elles offrent. Compte tenu de la nature transfrontière de la transformation numérique, la coopération internationale a un rôle crucial à jouer. Elle peut garantir que les besoins et les perspectives des pays en développement font partie intégrante du développement des technologies, tout en favorisant l'accès aux technologies numériques et leur utilisation pour soutenir des transitions socialement justes vers le développement durable partout dans le monde.
