

Micro-travailleurs de tous les pays, unissez-vous !

TEXTE LILAS GUEVARA ILLUSTRATIONS JANNE IIVONEN

Non, les robots ne savent pas (encore) tout faire. La preuve : beaucoup d'entreprises font appel à des ouvriers numériques indépendants pour effectuer des tâches répétitives. Flexibilité épanouissante pour l'individu ou labeur aliénant, cette nouvelle manière de travailler nous oblige à réinventer la régulation sociale à l'heure numérique.

D

ans son livre *Rise of the Robots: Technology and the Threat of a Jobless Future* (Basic Books, 2015), l'entrepreneur Martin Ford prédit un avenir noir pour le travail tel que nous le concevons aujourd'hui, confirmant ce que beaucoup de futurologues et experts en technologie prophétisent : les robots remplaceront fatalement les humains et les mettront tous au chômage technique. Et si c'était plus flou ? D'après le paradoxe formulé dès 1980 par le chercheur en intelligence artificielle Hans Moravec, robots et algorithmes excellent dans les calculs complexes mais sont beaucoup moins doués lorsqu'il s'agit d'accomplir des besognes simples, comme plier une serviette. Dans le futur donc, les humains pourraient bien être abonnés à des tâches répétitives et précaires au cours desquelles ils interagiraient avec la machine. Sauf que ce travail du futur a déjà un nom : ça s'appelle le microtravail, et ça se passe maintenant.

De Bangalore à New York

C'est à présent un fait établi : à partir des années 1990, l'adoption des nouvelles technologies a permis aux entreprises de délocaliser certaines de leurs activités afin de bénéficier d'une main-d'œuvre spécialisée à bas coût. L'exemple souvent donné est celui des centres d'appels établis dans des pays du Sud comme le Maroc ou les Philippines, qui se retrouvent sous-traitants des sociétés du Nord, basées en France ou aux États-Unis. Dans les années 2000, le phénomène s'étend, reposant de plus en plus sur le *crowdsourcing* : grâce à Internet, des PME de services, des multinationales (AOL, Walmart ou Getty Images) ou des agences publiques (le laboratoire de recherche de l'armée américaine) peuvent désormais sous-traiter des travaux spécifiques auprès d'une foule de travailleurs indépendants. Il s'agit, la plupart du temps, de tâches simples et répétitives, mais qu'une intelligence artificielle ne pourrait pas réaliser correctement (faire des transcriptions courtes, classer des mots-clés, associer un texte à une image, etc.), ou bien de missions qui demandent des compétences spécifiques (design graphique, programmation informatique, etc.). Basés à Bangalore, Manille ou Nairobi, des millions de *freelancers* sont ainsi devenus ce qu'on appelle des micro-travailleurs. Mais qui dit microtravail dit aussi microrevenu : sur Mechanical Turk (ou MTurk, la plate-forme de microtravail du géant Amazon), la recherche de mots-clés est payée 0,15 centime de dollars l'unité. Faible au regard des standards européens, mais beaucoup plus séduisant dans un pays comme l'Inde, où



la rémunération d'une journée de microtravail est souvent plus élevée que le salaire journalier moyen (1,49 euro). Contrairement aux idées reçues, ce phénomène ne concerne pas seulement les ouvriers numériques des pays en voie de développement. Le microtravail touche les travailleurs du monde entier. D'après un sondage effectué en 2010 auprès des indépendants de MTurk par la Banque mondiale, auteur d'un rapport sur la question (« *Knowledge Map of the Virtual Economy* »), 47 % des travailleurs inscrits sur la plate-forme venaient alors... des États-Unis. Le chiffre d'affaires mondial généré par cette activité atteint des centaines de millions de dollars, avec un total de transactions qui avoisinerait un milliard de dollars en 2015 pour la plate-forme Upwork et entre 10 et 150 millions de dollars par an pour MTurk. La Banque mondiale voit donc dans ces microjobs un potentiel de développement pour les économies postindustrielles comme pour les économies plus jeunes. Mais au-delà de l'opportunité financière, cette tendance pose des questions d'ordre social, légal et économique qui éclairent une conception du travail et de son encadrement chaque jour plus dépassée.

Des tâches moralement condamnables

Le grand avantage du microtravail, c'est la flexibilité qu'il permet en contournant les contraintes du travail classique. Sur le blog de recherche dédié au *digital labor* (voir encadré) de l'Oxford Internet Institute, un *freelancer* de Manille inscrit sur Upwork se dit ainsi « *content de ne pas avoir à affronter les embouteillages* » : il évite les « deux à trois heures de moto » quotidiennes nécessaires pour se rendre en ville. Des économies de temps et d'argent non négligeables. Chacun peut travailler d'où il veut, quand il veut et sur ce qu'il veut. Car la gamme des microtravaux varie du très général au très spécifique. Originaire du Canada et « turqueuse » aguerrie depuis 2005, Kristy Milland se dit plus polyvalente qu'un couteau suisse : « *J'ai fait de la traduction, de la retranscription de textes, j'ai aussi été bêta-testeuse d'applications ou de sites en construction, j'ai écrit des textes pour des blogs, j'ai fait du design graphique, de la programmation, de la catégorisation de documents, du tagging d'images, de la modération de contenus, de la production de clips audio et vidéo, oui, je crois que j'ai* »

Playbor et digital labor

Le terme *digital labor* englobe de nouvelles formes de travail générées par le numérique. L'universitaire Trebor Scholz recense sous cette notion le *playbor* (fusion entre travail et jeu), dont l'exemple le plus connu est le système reCAPTCHA, souvent nécessaire pour valider une opération en ligne, qui permet de distinguer un humain d'un robot logiciel. reCAPTCHA améliore les services de Google (Books, Street View), en contribuant à identifier des mots ou des chiffres. Ces tâches sont une forme de travail déguisé, invisible aux yeux de ceux qui l'exécutent.

► *absolument tout fait.* » Le microtravail, c'est la fin d'un modèle rigide, où un emploi requiert des compétences spécifiques, validées par un diplôme. Mais cette flexibilité peut se révéler un piège. Kristy reconnaît que les *freelancers* doivent accepter du travail dès que de nouvelles tâches sont proposées en ligne : « *On n'est jamais en position de choisir (...). Par exemple, j'ai dû accepter de faire de la modération d'images pédopornographiques ou celle de photos très violentes pour être sûre de pouvoir gagner assez d'argent.* » Elle poursuit : « *Les entreprises qui font appel à nous savent qu'elles sont en position de force et s'en servent pour payer moins ou nous donner à faire des tâches moralement condamnables.* » Pire, certains travailleurs sont régulièrement victimes d'abus. Mark Graham, chercheur au Oxford Internet Institute, étudie de près ce phénomène. Il raconte qu'un jeune travailleur philippin, qui devait être payé 0,2 centime de dollars par image tagguée, a finalement perçu 80 centimes pour deux semaines de travail : il avait mal compris les consignes, et l'entreprise avait peu communiqué avec lui pendant qu'il s'acquittait de sa mission. Elle a donc pu rejeter son travail sans être inquiétée une fois les tâches effectuées. Le microtravailleur étant considéré comme contractant indépendant, il n'a pas de sécurité de l'emploi, pas de salaire minimum, pas de cotisations sociales. Si le microtravail colle avec la mobilité permise par le numérique, il peut donc constituer une forme d'aliénation. *Les Temps modernes* de Chaplin ne sont pas si loin...

La loi du plus fort

Les microjobs sont le résultat d'une longue évolution de l'organisation scientifique du travail. Les petites tâches facilement exécutables et optimisées pour permettre une productivité maximale rappellent la manière dont le taylorisme découpait chaque procédé industriel en actions répétitives à accomplir. Mais il présente aussi une forme de rupture avec la division internationale du travail déjà présente entre Nord et Sud. Là où jadis le Nord conceptualisait et commandait des produits à un Sud qui exécutait, le microtravail renverse les hiérarchies existantes. Sur les plates-formes se côtoient *freelancers* indiens, serbes ou canadiens qui travaillent pour des entreprises de services pakistanaises, philippines ou américaines. Le microtravail s'inscrit également dans une évolution classique des processus de délocalisation, à un détail près : « *Le*



freelancing numérique place désormais le poids de l'investissement du capital fixe (téléphones, ordinateurs, etc.) sur les travailleurs », souligne Mark Graham. La plupart des risques sont pris par le travailleur et non par l'entreprise. Si votre ordinateur est en panne, votre travail sera donné à un autre. Microtravail rimerait-il donc avec loi du plus fort ? À certains égards, oui, et la responsabilité en incombe, au moins en partie, aux plates-formes.

Mauvaise note, mauvaise réputation

Simple prestataire de services, la plate-forme est considérée comme neutre. En économie, elle pourrait s'apparenter à la « *main invisible* » chère à Adam Smith : elle laisse la loi de l'offre et de la demande s'opérer sans intervenir. Par exemple, elle met d'entrée de jeu en concurrence des travailleurs de tous les pays : sur Upwork, les graphistes américains indépendants à 50 dollars de l'heure côtoient leurs homologues indiens qui, eux, prennent 10 dollars de l'heure. Sur MTurk, ce sont des salaires fixes pour tout le monde, mais les exigences varient selon l'identité des travailleurs (voir encadré p. 71). En réalité, aucune plate-forme de microtravail n'est neutre car toutes bénéficient d'une commission à chaque transaction réalisée. Elles ont donc même un intérêt évident à stimuler la compétition et les transactions. Cette compétition se joue sur la réputation de chaque microtravailleur, laissée à la seule appréciation



Petite histoire du Turc mécanique

Avant de devenir le nom de la plate-forme d'Amazon, le Turc mécanique était une célèbre illusion de la fin du XVIII^e siècle. Il s'agissait d'un automate joueur d'échecs apparemment doué d'intelligence. L'automate était assis derrière un meuble, sur lequel se trouvait le jeu d'échecs. En réalité, le meuble était doté d'un compartiment secret, depuis lequel un individu actionnait l'automate sans être vu. Par ce subterfuge, le Turc mécanique pouvait gagner des parties d'échecs contre un adversaire humain. L'automate en a étonné plus d'un, dont Benjamin Franklin et Napoléon III.

des entreprises. Après chaque tâche effectuée, le *freelancer* est évalué par l'entreprise dont il a été prestataire. Dans le cas d'Upwork, un commentaire écrit et une note sont laissés. Pour MTurk, c'est un pourcentage de satisfaction qui est attribué. Dans les deux cas, ces scores constituent la réputation des travailleurs, sans que la manière dont ils ont été élaborés ne soit transparente. Or, comme le chercheur américain Evgeny Morozov

« Je suis un humain et non un algorithme. »

— Kristy Milland

l'écrit dans son livre *Pour tout résoudre, cliquez ici* (Fyp éditions, 2014), c'est alors que la réputation devient un moyen de pression. Pour le travailleur, c'est un critère discriminant. En effet, dans le pire des cas, elle peut le forcer à accepter de baisser son tarif si une entreprise menace de lui laisser une mauvaise évaluation ou l'empêcher de trouver d'autres tâches requérant un score minimum.

Grèves digitales

Dans un rapport publié en mai 2015, l'Organisation internationale du travail confirme qu'un travailleur sur deux dans le monde n'est pas salarié. À première vue, ce chiffre peut paraître assez élevé. Mais il donne tout de même au microtravail des perspectives d'avenir dans des économies jeunes ou des pays en pleine cure d'austérité. Des chercheurs comme Christian Fuchs, de l'université de Westminster, voient cela d'un mauvais œil. Selon eux, microtravail rime avec nouvelle forme d'exploitation. Fuchs adopte une vision néomarxiste qui oppose les nouveaux capitalistes (Google, Apple, Facebook, Amazon et les plates-formes de microtravail) à un réservoir *crowdsourcé* de prolétaires connectés et, plus largement, aux utilisateurs d'Internet (voir encadré). Si cette grille de lecture a le mérite de mettre en lumière les rapports de force à l'œuvre, elle occulte les externalités positives induites par le microtravail, qui permet à des travailleurs précaires aux profils très hétérogènes de gagner leur vie. Le microtravail peut

même, dans certains cas, être un moyen d'émancipation : Samasource fait ainsi du microtravail une entreprise sociale en formant des populations marginalisées (réfugiés, femmes isolées, etc.), de Haïti au Pakistan, à l'utilisation d'ordinateurs et au traitement de données. Une fois formés, ces microtravailleurs effectuent des tâches pour de grands groupes tels que Google ou Walmart, et « *bâtissent leur réputation en ligne* » – une des clés de leur future carrière, selon Leila Janah, la fondatrice de la plate-forme. Pour autant, la position de Christian Fuchs souligne tout de même la nécessité de penser une forme de régulation sociale permettant de protéger les travailleurs de demain. Pour l'heure, gouvernements et syndicats sont dépassés par ce phénomène. Une régulation fiscale paraît difficile à mettre en place car les plates-formes opèrent dans des pays aux législations très variables et une harmonisation mondiale des règles semble improbable. Par ailleurs, les syndicats n'ont pas l'air de s'intéresser encore à ce nouveau prolétariat. Pour le moment, les microtravailleurs ne peuvent compter que sur eux-mêmes. Des forums de *freelancers* et des applications comme Turkopticon permettent ainsi d'évaluer les entreprises qui les traitent mal. La chercheuse Tiziana Terranova, quant à elle, appelle de manière plus radicale à lancer des « *grèves digitales* » en opérant des attaques de déni de service (sur le même modèle que les Anonymous) pour bloquer les sites de microtravail irrespectueux envers leurs travailleurs. Si ces moyens ne constituent pas des solutions à long terme, ils permettent d'exprimer le ras-le-bol et l'urgence d'une régulation sociale. Mais comment unir des microtravailleurs aux priorités si hétérogènes et aux profils si différents ? Kristy ne perd pas espoir. À Noël, en 2014, elle a lancé une campagne sur le site *wearodynamo.org* sous la forme d'une lettre ouverte au directeur d'Amazon, Jeff Bezos. Le principal intéressé ne lui a pas répondu directement mais, depuis cet envoi, les microtravailleurs indiens peuvent recevoir leurs paiements par transfert bancaire et non plus uniquement par chèque. Et puis, les langues se délient. D'autres « *turkers* » ont suivi Kristy. Dans sa lettre, elle couchait une revendication aux allures de « *code du travail numérique* » – et de pied de nez aux robots – qui, on l'espère, fera son chemin dans les esprits des opérateurs de plates-formes de microtravail : « *Je suis un humain et non un algorithme.* » ●

Les géants du microtravail

Créé en 2005 par Amazon pour identifier les pages produits dupliquées sur son site de e-commerce, **Mechanical Turk** s'est ouvert à d'autres entreprises et à l'armée américaine. Il répertorie des milliers de « *tâches pour intelligence humaine* ». **Upwork** propose des tâches réalisables au forfait, mais aussi des missions plus complexes, payées à l'heure et faisant appel aux expertises de *freelancers*. Du microtravail *premium*. Lancée en 2008, l'entreprise sociale **Samasource** donne aux populations marginalisées une opportunité de se former pour devenir indépendantes.

Revenu ou salaire ?

Selon les pays, les gains des microtravailleurs peuvent constituer un revenu de subsistance ou de complément. En Inde, les utilisateurs de MTurk sont majoritairement des jeunes hommes célibataires et diplômés, utilisant la plate-forme comme principale source de revenus. Aux États-Unis, ce sont plus souvent des femmes mariées comme Leah, qui s'est lancée pour « *s'occuper pendant les heures de sieste de ses jumelles* », ou encore Mary, employée et « *turkeuse* » de Boston, qui gagne 1 000 dollars par mois grâce à la plate-forme d'Amazon.