

Le "Crowd working" et l'économie "à la demande"

Il y a dix ans, des chercheurs universitaires lançaient aux États-Unis un site web permettant aux travailleurs des plateformes numériques d'accéder à des informations sur les clients de ces plateformes, et donc de dénoncer les acteurs les moins respectueux de leurs droits. Depuis 2015, le projet a été décliné en Allemagne grâce au soutien des syndicats.

Six Silberman*IG Metall***Ellie Harmon***Université d'État de Portland***Lilly Irani***Université de Californie, San Diego***Kai Li***Travailleur indépendant et programmeur*

Face à l'"ubérisation", des chercheurs et des informaticiens répliquent en imaginant à leur tour des logiciels d'évaluation des "performances sociales" des plateformes.

Image: © Belga



Les plateformes de travail numérique comme Amazon Mechanical Turk, Uber, Upwork, Deliveroo et Ohlala permettent à des clients d'utiliser des logiciels – un site web ou une application mobile – pour externaliser rapidement de nombreux types de travaux. Ces plateformes mettent en relation des clients et des travailleurs proposant des services à un niveau local (transport de personnes, livraison de repas, travail domestique, et même prestations de nature sexuelle) ou à distance (traitement de données, modération de contenus, graphisme, services d'ingénierie et programmation).

Les travailleurs des plateformes de travail numérique doivent généralement accepter d'être considérés sur le plan juridique comme des entrepreneurs indépendants, pas des salariés. Ils n'ont donc pas droit au salaire minimum ou à d'autres avantages et protections accordés aux salariés tels que les congés payés, les indemnités de maladie, le paiement des heures supplémentaires, la protection contre le licenciement ou la négociation collective. Dans certains cas, juristes

et défenseurs des travailleurs conviennent que cette classification est appropriée. Dans d'autres cas, les opérateurs de plateformes en ligne exercent un grand contrôle sur la rémunération, l'affectation des tâches, les temps de travail et les méthodes de travail. Dans ces cas, les travailleurs et les syndicats soutiennent que les travailleurs devraient être considérés comme des salariés.

Du point de vue syndical, les plateformes de travail numérique représentent à la fois des opportunités et des risques. Du côté positif, les plateformes de travail numérique élargissent l'accès au marché du travail : elles rendent le travail rémunéré accessible à des personnes qui autrement pourraient ne pas y avoir accès. Par exemple, les plateformes Internet permettent aux travailleurs de travailler depuis leur domicile; un aspect particulièrement important pour les personnes qui doivent en parallèle prodiguer des soins à des personnes. Les travailleurs qui pour cette raison n'avaient pas accès au travail auparavant en sont souvent reconnaissants.

L'élargissement de l'accès au marché du travail peut également avoir des conséquences négatives. Par exemple, la concurrence accrue entre les travailleurs d'un marché du travail plus vaste peut entraîner une pression à la baisse sur les salaires, sur la sécurité d'emploi et la qualité de l'emploi. L'augmentation du travail précaire, et généralement non réglementé par le biais des plateformes, risque d'éroder le pouvoir de négociation des travailleurs, ce qui peut conduire à une augmentation des inégalités économiques. Les inégalités économiques menacent à leur tour la démocratie. Il s'agit d'un risque grandissant qui se manifeste

à travers les progrès récents réalisés par les mouvements antidémocratiques en Europe et en Amérique du Nord.

Cet article propose une brève histoire de deux initiatives prises pour soutenir et améliorer la mise en réseau des travailleurs des plateformes numériques, la formation d'une identité collective, leurs conditions de travail et leur pouvoir de négociation.

Le "Turc mécanique" et Turkopticon, 2008-2017¹

Le "Turc mécanique" (Mechanical Turk ou MTurk) est un site web exploité par Amazon sur lequel des clients, appelés "demandeurs", postent des tâches à réaliser et des travailleurs choisissent les tâches à remplir contre rémunération. Comme sur de nombreuses plateformes de travail en ligne, les travailleurs doivent convenir qu'ils sont des entrepreneurs indépendants, pas des salariés. Après que les travailleurs ont soumis leur travail, les demandeurs l'examinent et décident d'approuver ou de rejeter le travail effectué. Les travailleurs sont payés pour un travail approuvé, mais pas pour un travail rejeté. Les demandeurs peuvent refuser de payer le travail pour quelque raison que ce soit. MTurk a développé une "interface de programmation applicative (API)" qui permet aux demandeurs d'automatiser le processus d'évaluation du travail effectué. C'est-à-dire que les demandeurs peuvent recourir à un logiciel qui décidera automatiquement si un travailleur sera payé ou pas.

En 2008, en réaction aux plaintes de travailleurs par rapport à leurs faibles

¹ Des parties de cette section sont une adaptation de l'article de Six Silberman et Ellie Harmon intitulé "Operating an employer reputation system: lessons from Turkopticon, 2008-2015," *Comparative Labor Law and Policy Journal*, 37(3), 2016.

rémunérations, à la mauvaise communication, à la lenteur du paiement, voire au non-paiement arbitraire de leurs prestations, Lilly Irani et Six Silberman, alors étudiants à l'université de Californie à Irvine, ont conçu Turkopticon, un site web et une extension de navigateur que les travailleurs utilisent pour noter les demandeurs.

Dans la version originale de Turkopticon, les travailleurs classent les demandeurs de 1 (le pire) à 5 (le meilleur) selon quatre critères : la rémunération, la rapidité de paiement, l'équité de l'évaluation et la communication. Dans les premières années de Turkopticon, ce système de notation permettait aux travailleurs de comparer leurs expériences et de partager leurs avis sur ce que cela signifiait être un "bon" demandeur. Mais après un certain temps, des désaccords sont apparus au sujet de l'usage adéquat du système de notation. Par exemple, des travailleurs attribuaient de bonnes notes à des demandeurs proposant 6 dollars de l'heure, tandis que d'autres estimaient que toute tâche payée en dessous du salaire minimum américain devait se voir attribuer la note la plus basse.

Certains travailleurs ont soutenu que le critère de "l'équité" ne devait être utilisé que pour indiquer des refus injustes du travail réalisé, tandis que d'autres ont jugé utile d'utiliser ce critère pour indiquer d'autres problèmes liés aux tâches. Ces désaccords ont créé de la confusion et de la tension entre les travailleurs. Lorsque de nouveaux travailleurs se sont joints à eux, ils ont été impliqués contre leur volonté dans cette situation complexe.

En conséquence, entre 2015 et 2016, Irani et Silberman ont, avec l'aide des travailleurs des plateformes, repensé le système d'évaluation, passant d'un système d'évaluation des demandeurs à un système d'évaluation des tâches. Ce processus allait déboucher sur une version entièrement nouvelle du site web et de l'extension du navigateur. Kai Li, un programmeur informatique et travailleur de MTurk, a bénévolement collaboré à la conception, au développement et à l'ajustement de la nouvelle version du site, dont le lancement remonte à mars 2017. En plus d'être centré sur l'évaluation des tâches plutôt que l'évaluation des demandeurs, le nouveau site tente de faire la distinction entre les "faits" en lien avec ces

tâches et les opinions des travailleurs au sujet de ces faits.

Par exemple, au lieu de demander : "Sur une échelle de 1 à 5, quelle note attribuez-vous à votre rémunération ?", le nouveau formulaire demande : "Combien la tâche a été payée et combien de temps le travailleur a-t-il mis pour la remplir ?". Parce que les travailleurs peuvent avoir des idées très différentes sur ce qu'est un salaire acceptable, la nouvelle version affiche simplement les données salariales sans plus permettre aux utilisateurs de Turkopticon d'attribuer une notation. Des changements similaires ont été apportés aux questions portant sur l'équité de l'évaluation, la rapidité du paiement et la communication. En septembre 2017, il y avait au total environ 400 000 évaluations portant sur 57 000 demandeurs dans la version originale de Turkopticon et environ 10 500 évaluations dans la nouvelle version. Le site comptait alors quelque 85 000 utilisateurs enregistrés ; environ 25 % d'entre eux avaient écrit au moins une évaluation.

En parlant avec des demandeurs et des chercheurs indépendants, nous pouvons estimer que Turkopticon encourage les demandeurs à changer leurs comportements dans une direction favorable aux travailleurs. Il n'en demeure pas moins que, du point de vue des travailleurs, le système présente des inconvénients et des limites. Turkopticon est complexe, et requiert beaucoup de temps tant pour se familiariser avec le système que pour l'utiliser. Les membres de la communauté passent de nombreuses heures non rémunérées à rédiger, à lire et à modérer les critiques – temps qu'ils pourraient utiliser pour gagner de l'argent.

Ces activités peuvent devenir psychologiquement contraignantes, étant donné que les utilisateurs de Turkopticon publient parfois des critiques agressives ou grossières, harcèlent ou menacent les demandeurs ou développent ce type de comportements les uns envers les autres. Ou bien ils s'engagent dans des débats bien intentionnés mais passionnés sur l'utilisation appropriée du système. La nouvelle version tente de résoudre certains des problèmes les plus évidents de la version originale. Mais, parce que nous ne voulions pas forcer les travailleurs à changer de version, il y a (au moins pour l'instant)

deux versions de Turkopticon, ce qui ne simplifie pas les choses.

Turkopticon ne "résout" pas à proprement parler les problèmes rencontrés par les travailleurs sur MTurk. Turkopticon fait partie d'un vaste réseau complexe de pratiques d'entraide informelles, principalement initiées par les travailleurs de MTurk eux-mêmes. Ce réseau comprend des forums lancés par des travailleurs tels que Turker Nation et MTurk Crowd ; des logiciels sophistiqués programmés par ces mêmes travailleurs ; et certains outils développés par des chercheurs. Ces forums et outils apportent certaines réponses aux problèmes rencontrés par les travailleurs sur MTurk, mais ils ne changent pas le fait que MTurk est un environnement de travail exigeant et à haute intensité, caractérisé par une gestion "autonome" et souvent automatisée, et où les travailleurs sont exposés à une concurrence internationale féroce.

FairCrowdWork.org et le code de conduite Crowdsourcing : 2014-2017²

En 2013, IG Metall a commencé à consacrer son attention et des ressources significatives au "Crowd working". Deux ans plus tard, les responsables d'IG Metall Christiane Benner et Vanessa Barth, avec le chercheur Florian Alexander Schmidt, ont publié *Crowd work – zurück in die Zukunft? Perspektiven digitale Arbeit* (*Crowd working – retour vers le futur? Perspectives sur le travail numérique*). Cet ouvrage rassemble les points de vue de chercheurs et de syndicalistes sur les opportunités et les risques des plateformes de travail numérique pour les travailleurs et les syndicats. En mai 2015, IG Metall a lancé FairCrowdWork.org, un site web qui permet aux travailleurs d'évaluer les conditions de travail sur les plateformes.

À la fin de 2015, IG Metall a entamé un dialogue avec plusieurs plateformes allemandes, y compris les plateformes à l'initiative du "Crowdsourcing Code of Conduct", un ensemble de lignes directrices développées par plusieurs plateformes allemandes pour une "coopération prospère et équitable" entre plateformes, clients et *crowd workers*. En collaboration avec ces plateformes, Benner, Barth, Silberman et son collègue Robert Fuss ont en 2016 interrogé des centaines de *crowd workers* allemands travaillant pour six plateformes.

Ces enquêtes ont permis de recueillir des données démographiques et d'autres informations portant sur les revenus et les autres emplois des travailleurs des plateformes numériques, ainsi que leurs opinions sur la plateforme et sur le "Crowdsourcing Code of Conduct". Afin de déterminer quels sont les points les plus importants pour les travailleurs dans ce code de conduite, Fuss et

Turkopticon fait partie d'un vaste réseau complexe de pratiques d'entraide informelles, principalement initiées par les travailleurs de MTurk eux-mêmes.

Silberman ont développé une version en ligne d'une méthode de hiérarchisation des sujets souvent utilisée dans les séminaires syndicaux. Dans la version "hors ligne", les sujets sont répertoriés sur un tableau à feuilles mobiles (*flipchart*). Les participants reçoivent une série de 3 à 10 autocollants qu'ils sont invités à placer sur le *flipchart* à côté des sujets qu'ils jugent les plus importants. Les sujets sont ensuite classés en fonction du nombre total d'autocollants reçus.

Dans une enquête en ligne menée en 2016, Fuss et Silberman ont dressé la liste des dix sujets figurant dans le code de conduite original et demandé aux travailleurs de distribuer leurs dix "autocollants virtuels", avec pour consigne d'attribuer au maximum trois "autocollants" par sujet. L'exercice a permis de confirmer notre hypothèse selon laquelle de nombreuses personnes travaillent sur des plateformes de travail numérique pour gagner de l'argent et non simplement "pour s'amuser" ou "passer le temps", comme d'autres l'ont suggéré.

Après avoir discuté des résultats de notre enquête avec les opérateurs de la plateforme qui avaient initié le code de conduite, le sujet d'une "juste rémunération" a été révisé dans une deuxième version du Code publiée fin 2016. Dans sa première version, le texte stipulait simplement que les travailleurs devraient savoir combien ils seraient payés pour accomplir une tâche particulière. Dans la deuxième version, un texte a été ajouté, indiquant que les plateformes incluraient des "normes salariales locales" comme facteur de fixation des prix des tâches. C'est un petit pas vers l'établissement de normes équitables pour les plateformes.

Au cours de cette même période, la chercheuse Ellie Harmon, spécialiste des interactions homme-ordinateur, et Six Silberman ont conçu la deuxième version de FairCrowdWork.org, le site web d'IG Metall sur les plateformes de travail numériques. Le site web a été créé en 2015 pour permettre aux *crowd workers* d'évaluer les conditions de travail sur les plateformes. Cependant, il était impossible de vérifier si les utilisateurs ayant évalué une plateforme particulière avaient bel et bien travaillé avec cette plateforme.

En outre, la première version de FairCrowdWork.org demandait aux travailleurs d'attribuer des notes sur cinq aspects de leurs expériences de travail (rémunération, tâches, communication, évaluation et technologie). L'expérience Turkopticon avait déjà montré que demander aux travailleurs d'attribuer directement des notes posait problème parce que quand il s'agit de conditions de travail chaque personne a sa propre interprétation d'une notation.

En tenant compte de cet enseignement, Harmon et Silberman ont redéfini FairCrowdWork.org et son système de notation

La nature internationale de certaines plateformes de travail remet en cause les modes traditionnels de régulation et d'organisation.

en 2017. Au lieu de demander aux travailleurs d'entrer des notes directement, les notes sont maintenant calculées en fonction des réponses à une enquête comptant 95 questions. Le questionnaire a été affiché directement sur les plateformes de travail afin de s'assurer que toutes les notations proviennent de véritables *crowd workers*. Les notes sont maintenant calculées en fonction des réponses des travailleurs à de multiples questions concrètes sur tous les aspects de leurs conditions de travail, ce qui rend les notes fiables et permet des comparaisons.

La nouvelle version de FairCrowdWork.org représente une nouvelle étape vers plus de transparence dans le monde des plateformes de travail numériques.

Qu'avons-nous appris ? Et maintenant ?

Les projets développés par les travailleurs tels que le forum MTurk Crowd peuvent être décrits comme "bottom up" en ce sens qu'ils sont initiés de manière indépendante par des travailleurs sans le soutien des plateformes, des syndicats ou du gouvernement. En revanche, la position institutionnelle des syndicats en Allemagne a permis à IG Metall d'adopter une approche plus "top down" dans le projet Crowdsourcing, de faciliter le contact avec les opérateurs de plateformes sur des sujets spécifiques tels que le code de conduite et de toucher les travailleurs à grande échelle à travers de larges enquêtes.

À l'avenir, les initiatives "bottom-up" et "top-down" se compléteront et se renforceront mutuellement. Alors que les initiatives "bottom-up" répondent souvent directement aux besoins ressentis par les travailleurs, elles sont souvent confrontées à des obstacles tels que le surmenage des travailleurs des plateformes, des ressources financières modestes, un accès limité aux médias et un manque de compétences juridiques et d'autres compétences spécialisées. Au contraire, les initiatives institutionnelles reposant sur une approche de type "top-down" garantissent l'accès aux médias, à l'expertise juridique, aux responsables politiques et à une certaine stabilité financière. Cependant, les personnes chargées au sein d'institutions de projets en

2. Une partie du troisième paragraphe de cette section est une adaptation de l'article de Six Silberman et Ellie Harmon intitulé "Rating working conditions in digital labor platforms" proposé à la revue *Computer Supported Cooperative Work*.

3. Benner C. (2015) *Crowdwork – zurück in die Zukunft? Perspektiven digitaler Arbeit*, Bund-Verlag, Frankfurt am Main.

faveur des travailleurs des plateformes doivent également assumer des responsabilités envers les parties prenantes dans leur propre organisation. Ils peuvent donc rencontrer des difficultés lorsqu'ils doivent répondre rapidement et avec souplesse aux besoins des travailleurs.

La mobilisation et l'organisation des travailleurs des plateformes dans le futur nous amènent à nous poser la question suivante : Comment les réseaux "bottom-up" et les projets "top down" peuvent-ils se soutenir et se compléter les uns les autres ?

De plus, la nature internationale de certaines plateformes de travail remet en cause les modes traditionnels de régulation et d'organisation. Alors que les plateformes impliquant la réalisation de tâches matérielles (nettoyage, transport) peuvent être réglementées par les autorités nationales et que leur personnel peut être représenté par des syndicats, il est plus difficile de réglementer les plateformes et les travailleurs impliqués dans la réalisation de tâches à distance. Que peut-on faire légalement et institutionnellement pour soutenir un travailleur travaillant dans le pays A sur une plateforme basée dans le pays B pour un client dans le pays C ? Quels sont les droits d'un tel travailleur ? Et qui devrait défendre ces droits ?

Au fur et à mesure que le travail basé sur la plateforme continuera de croître, les travailleurs, les opérateurs de plateforme avant-gardistes et leurs clients, les syndicats, les chercheurs, les régulateurs et autres parties prenantes devront travailler ensemble pour développer des réponses à ces questions complexes. ●