

Les “ petites mains ” derrière le mirage de l’automation

Paola Tubaro

▶ **To cite this version:**

Paola Tubaro. Les “ petites mains ” derrière le mirage de l’automation. La vie de la recherche scientifique, 2020, pp.76-77. hal-03029739

HAL Id: hal-03029739
https://hal.science/hal-03029739

Submitted on 4 Dec 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L’archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d’enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Les « petites mains » derrière le mirage de l'automation

Paola Tubaro, CNRS

L'usage de services en ligne a explosé à la suite de l'expérience du confinement et des règles de distanciation imposées dans plusieurs pays pour contrer l'épidémie du Covid-19. Les liens sociaux et les loisirs semblent désormais passer par WhatsApp, Skype, ou Netflix, la consommation ne peut se passer d'applications de livraison comme Deliveroo et UberEats, la hausse exponentielle de services pour la communication professionnelle fait monter les cours boursiers de plateformes comme Zoom. Mais comment fonctionnent en réalité ces services en ligne, à l'apparence entièrement automatisés et « sans contact » ? À bien y regarder, il s'agit d'une pseudo-automation qui repose largement sur le travail invisibilisé, et sur la prise de risque sanitaire accrue, de personnes exclues des bénéfices du télétravail.

Pensons d'abord aux applications de livraison qui, malgré la fermeture des restaurants depuis le début du confinement, nous ont toujours permis de commander un repas en ligne en seulement quelques clics. La possibilité de recevoir notre repas commodément à la maison oblige d'autres personnes à sortir : *a minima*, un restaurateur qui doit préparer le repas, et un livreur qui doit aller le chercher avec son vélo pour nous le ramener. Nous pouvons même le recevoir entièrement sans contact, alors que le livreur ne peut guère éviter de toucher des digicodes, des interphones ou des poignées de portes. Nous limitons tout risque de contamination grâce à lui qui, par contre, s'expose bel et bien à un risque sanitaire accru – qui se rajoute à la précarité de son statut et aux faibles rémunérations qu'il perçoit, déjà bien connues et largement débattues. Il est vrai que certaines plateformes de livraison ont désormais commencé à fournir du gel, des masques et des gants à leurs livreurs, parfois après des décisions de justice. Le Projet Fairwork a observé 120 plateformes dans 23 pays, notant que plus de la moitié sont allées jusqu'à proposer des primes et des indemnités de maladie pour tout livreur qui tomberait malade[1]. Ces initiatives n'ont pas pour autant convaincu les syndicats, car en l'absence de tests systématiques, il est difficile pour un livreur de prouver son droit à ces indemnités[2].

Mais qu'en est-il de notre usage de services qui a priori, ne nécessitent pas d'activité physique dans un lieu donné – comme Facebook ou YouTube ? Là aussi, l'apparence d'automation est en réalité trompeuse, et nous profitons sans le savoir d'un autre type d'intervention humaine « cachée » liée à la modération de contenus en ligne. Des travailleurs et travailleuses passent leur temps à vérifier et trier des images, vidéos ou textes pornographiques, violents, pédophiles ou autrement illégaux. Surtout après les attentats d'il y a quelques années, accompagnés par la mise en circulation de contenus terroristes choquants, les entreprises du numérique se sont dotées d'un grand nombre de modérateurs, qui nous protègent de tout risque d'y être exposés. Ce processus ne peut être automatisé que très partiellement, le discernement humain étant souvent nécessaire pour distinguer, par exemple, la nudité artistique d'une image pornographique.

Il est intéressant de remarquer qu'une partie du travail des modérateurs et modératrices a été bouleversée pendant l'épidémie. En raison de la nature sensible des tâches de modération, le télétravail n'est généralement pas autorisé, et l'activité s'est largement arrêtée pendant la période

[1] Fairwork Project (2020). The Gig Economy and Covid-19: Fairwork Report on Platform Policies. URL: http://fair.work/wp-content/uploads/sites/97/2020/04/COVID19-Report-Final.pdf

[2] IWGB (2020). *Deliveroo Covid-19 hardship funds are unworkable; IWGB Couriers send demands to "gig economy" employers*. Communiqué de presse. URL: https://iwgb.org.uk/en/post/deliveroo-covid-19-hardship-funds-are-unworkable-iwgb-couriers-send-demands-to-gig-economy-employers

de confinement. Ainsi, YouTube a prévenu ses usagers que le manque de modération humaine aurait pu entrainer des erreurs, autant en termes de rejets de contenus acceptables que d'acceptation de contenus problématiques. Facebook a priorisé les modérateurs et modératrices pour un retour immédiat à leurs bureaux dès la fin du confinement, les exposant ainsi à un risque d'infection plus élevé, tandis que le travail à distance se poursuit pour tous ses autres personnels. Cela s'ajoute aux risques psycho-sociaux liés à une activité qui consiste à regarder des contenus répugnants à longueur de journée… Encore une fois, des humains qui travaillent cachés derrière une automation apparente assument une part disproportionnée du risque. Leur sacrifice protège les autres, mais leur importance reste méconnue.

Des travailleurs et travailleuses invisibles se cachent également derrière nos assistants vocaux – comme Siri, Alexa, Cortana. Comment se fait-il que, par exemple, Siri nous donne la bonne réponse quand nous lui demandons s'il va faire beau aujourd'hui ? La technique utilisée par les ingénieurs qui l'ont programmé, le « *machine learning* » ou apprentissage automatique, consiste à exposer une machine à un grand nombre d'exemples de questions sur la météo, posées par différentes voix masculines et féminines, avec des accents régionaux divers, avec et sans bruit de fond, jusqu'à ce qu'elle arrive à reconnaître des régularités et à associer toutes ces questions au même objet. Ces algorithmes sont très puissants, mais ils ne fonctionnent pas seuls : ce sont des humains, des « micro-travailleurs » et « micro-travailleuses » qui fournissent les exemples qui les nourrissent. Recrutées à la demande par des plateformes comme Amazon Mechanical Turk, Clickworker, Microworkers, ou en France Wirk.io/Yappers.club, et payées à la pièce, ces personnes réalisent pour quelques centimes des tâches courtes et simples comme lire à voix haute la phrase « est-ce qu'il fera beau aujourd'hui ».

Ces activités n'avaient pas vocation à s'arrêter pendant la pandémie, d'autant plus qu'elles ne nécessitent que du matériel informatique et une connexion, et peuvent donc être réalisées à domicile. Mais les micro-travailleurs et micro-travailleuses paient le prix de la crise économique que le confinement a déclenchée. Une étude réalisée par des chercheurs de l'Université de Oxford[3] a montré que la demande pour ces services a fortement baissé surtout au début de la période de confinement. Elle est ensuite repartie à la hausse, mais en même temps, le nombre d'inscriptions sur ces plateformes a augmenté exponentiellement – en raison des fermetures d'entreprises qui ont poussé beaucoup d'anciens employés et employées à se tourner vers les plateformes pour arrondir des fins de mois devenues difficiles. Ce déséquilibre entre offre et demande crée de nouveaux risques, cette fois-ci économiques plus que sanitaires, pour cette catégorie de travailleurs et travailleuses que les aléas du marché rendent particulièrement vulnérables.

La crise sanitaire nous montre sous un jour nouveau comment nous dépendons d'une articulation complexe entre technologie et travail humain, où l'automation ne remplace pas nécessairement la main d'œuvre, mais l'invisibilise, la précarise, l'expose à de multiples risques. Les avancements de la technologie ne sont pas sans effet sur les inégalités qui traversent nos sociétés – notamment en déplaçant une part importante du risque, sanitaire et économique, sur les travailleurs au bout de la chaîne, ceux qui assistent les algorithmes qui font fonctionner le reste de la société. Il est urgent de s'intéresser au sort de ces travailleurs et travailleuses, et d'intégrer la prise en compte de leurs conditions aux réflexions en cours sur l'éthique et la gouvernance des technologies[4].

---

[3] Fabian Stephany, Michael Dunn, Steven Sawyer, Vili Lehdonvirta (2020). Distancing Bonus or Downscaling Loss? The Changing Livelihood of US Online Workers in Times of COVID-19. A paraître dans *Journal of Economic and Social Geography*, https://doi.org/10.31235/osf.io/vmg34

[4] Pour en savoir plus : Laura Robinson, Jeremy Schulz, Hiroshi Ono, Shelia Cotten, Noah McClain, Lloyd Levine, Antonio Casilli, Paola Tubaro, et al. (2020). Digital Inequalities and COVID-19 Exposure Risk. A paraître dans *First Monday*, https://firstmonday.org (juillet 2020).