

IDÉES

TRAVAILLEUSES DU CLIC,
LA DOUBLE INVISIBILITÉ

Le « travail du clic », en France, est cartographié pour la première fois dans une enquête qui montre l'enjeu social pour cette force de travail aussi invisible que précaire. Deux de ses coauteurs, **Antonio Casilli** et **Paola Tubaro**, soulignent pour l'« HD » la situation des micro-travailleuses.

Siri, Alexa ou Cortana... si la majorité des assistants virtuels ont des voix féminines c'est parce que les enjeux de l'automation évoluent en parallèle avec la visibilité du travail des femmes. La théoricienne Helen Hester a remarqué que les voix désincarnées dans nos smartphones ou enceintes connectées représentent, à bien des égards, l'automatisation d'un travail traditionnellement considéré comme féminisé, le « travail de bureau de bas niveau ». Double technologique des secrétaires et des assistantes administratives, les intelligences artificielles d'aujourd'hui effectuent des tâches de service : programmer des rappels, organiser des trajets, chercher de l'information.

Un autre usage de ces assistants virtuels se situe au cœur même du cadre domestique : éveiller les enfants par des comptines, aider aux devoirs des élèves, commander la livraison de repas. Leur activité s'apparente à celle des baby-sitters, tuteurs et cuisiniers. Les objets intelligents contiennent un énorme potentiel de « care », et leurs producteurs en font un argument commercial. Ainsi, l'objet domestique appelé « Mother », dont la vocation est de veiller sur le foyer en connectant les appareils et en traçant ses membres.

Gourmandes en données, ces applications intelligentes sont le terrain de prédilection des grandes plateformes numériques. Face à l'essor de l'économie des petits boulots, des travailleurs et travailleuses

sont de plus en plus recrutés spécialement pour réaliser des services autour des données.

C'est ainsi que le phénomène des plateformes numériques s'articule avec le travail des femmes. Trop souvent, la main-d'œuvre des applications à la demande est décrite comme éminemment masculine, de sorte que les femmes actives dans les VTC, la livraison express et les services après-vente sont inévitablement réduites à une minorité. Mais les plateformes proposent aussi beaucoup d'activités en lien avec le secteur domestique : courses personnalisées (Instacart), nettoyage (MaidsApp), garde d'enfants (Bubble), couture (Poshmark). Par ailleurs, elles insistent sur la flexibilité de leur temps de travail, adapté aux rythmes de vie des femmes, surtout lorsqu'elles s'occupent d'enfants ou de parents âgés.

UNE FORTE CROISSANCE MONDIALE DE L'EMPLOI « NON STANDARD »

La hausse soutenue des effectifs des nouveaux marchés du travail sur application résonne avec la croissance au niveau mondial de l'emploi « non standard » qui résulte de facteurs multiples : la montée de l'économie des services, les vagues d'externalisation dans plusieurs secteurs, les réformes du droit du travail. La sociologue Ursula Huws a estimé qu'en 2020 les travailleurs des plateformes à la demande avoisineront 11 % des actifs aux États-Unis. La composition démographique de la force de travail mondiale évolue elle aussi, les femmes y prenant une place plus importante du fait à la fois de leurs luttes et de politiques publiques.



FABIO PACITTI

PROFILS

Sociologue à Télécom ParisTech, **Antonio Casilli** anime le séminaire « Étudier les cultures du numérique » à l'EHESS. Parmi ses ouvrages : « les Liaisons numériques » (Seuil, 2010) ; « En attendant les robots » (Seuil, 2019). **Paola Tubaro** est chargée de recherche au CNRS, au Laboratoire de recherche en informatique. Ils ont mené, avec Clément Le Ludec et Marion Coville, la première enquête qui cartographie le micro-travail en France.

Mais leur présence est aussi due à une reduplication marchande du travail domestique. Après avoir concurrencé les services publics dans les décennies 1980-2010, le secteur marchand s'empare aujourd'hui des services de la maison. Incarnations de la nouvelle frontière de l'accumulation capitaliste, les plateformes numériques comme Care.com, Helping ou La Belle Assiette proposent respectivement des services d'assistance à la personne, de ménage ou de cuisine à domicile.

Cependant, les analyses du travail sur les plateformes numériques négligent souvent leur lien avec l'intelligence artificielle. Pour le rendre visible, il faut regarder une catégorie spéciale de travail à la demande, le « micro-travail ». Moins connues que celles spécialisées en livraison, transport ou hébergement, les plateformes de micro-travail proposent des services de calcul et de traitement des données mélangeant processus automatiques et « travail du clic » humain. Une entreprise qui veut numériser certaines activités (comptabilité, prospection commerciale, etc.) peut les fragmenter en micro-tâches à confier à des centaines de milliers de travailleurs recrutés en ligne, moyennant une rémunération qui va de moins d'un centime à quelques euros.

La présence accrue des femmes au sein de la force de travail mondiale est aussi due à une reduplication marchande du travail domestique.

La plus célèbre de ces plateformes est Mechanical Turk, d'Amazon. Son nom est celui d'un célèbre automate joueur d'échecs, une « fausse intelligence artificielle » du XVIII^e siècle, à l'intérieur duquel était caché un vrai joueur. Pareillement, des ouvrières et ouvriers du clic se cachent aujourd'hui derrière les robots communicants pour recopier des données, transcrire des bouts de conversation, étiqueter des images... Leur travail aide à « entraîner » les algorithmes d'apprentissage automatique (« machine learning »). C'est ainsi qu'un GPS peut suggérer le meilleur trajet, un assistant vocal la meilleure adresse, une application un film assorti à vos goûts.

Comme chez Uber et Etsy, les travailleuses et travailleurs que cette plateforme recrute ne reçoivent pas un encadrement contractuel stable. Leurs micro-tâches numériques durent de quelques secondes à quelques minutes, peuvent être réalisées n'importe où et à tout moment et sont rémunérées à la pièce. Répétitives et simples, elles ne demandent pas de qualifications particulières.

LE NOMBRE DE MICRO-TRAVAILLEUSES LONGTEMPS SOUS-ÉVALUÉ

Dans un rapport de 2015, la Banque mondiale voyait dans le micro-travail une opportunité pour créer de l'emploi pour les jeunes en difficulté et les femmes des pays en développement.

Mais le micro-travail ne concerne pas exclusivement les pays à faible revenu, où ses rémunérations apparaissent intéressantes. Sur Mechanical Turk, par exemple, les micro-travailleurs sont en majorité des citoyens américains (75 % en 2018), suivis par des Indiens. Selon Panos Ipeirotis (New York University), cette plateforme affiche une parité presque parfaite entre hommes et femmes, mais avec des différences par pays. Aux États-Unis, elle est avant tout une source de revenu complémentaire pour les femmes, qui constituent 55 % de ses effectifs. En Inde, presque 70 % sont des hommes, qui font de cette activité la ressource principale de leur famille. Parmi les rares « turkers » français, les hommes sont surreprésentés (74,1 %).

Mais la force de micro-travail hexagonale ne se limite pas aux 1 250 personnes présentes sur le service d'Amazon. Pour explorer ce secteur, nous avons mené en 2018 le projet Diplab (Digital Platform Labor), qui nous a permis de recenser 23 plateformes qui offrent des micro-tâches à des résidents français. Notre estimation récente du nombre de micro-travailleurs fait état d'une population comparable à celle des plateformes de VTC et de livraison en France. 15 000 micro-travailleurs « très »

On connaissait déjà la « double journée » des femmes, qui cumulent activité professionnelle et travaux domestiques. Avec le micro-travail, les femmes glissent vers la triple journée de travail.

» actifs » utilisent au moins une fois par semaine ces plateformes. 52 000 « réguliers » s'en servent au moins une fois par mois. Enfin, un réservoir d'environ 260 000 « occasionnels », armée numérique de réserve, alternent inactivité et travail du clic.

Le micro-travail en France concerne un grand nombre de femmes, qui n'avaient pas été repérées par des études précédentes portant sur les grandes plateformes internationales. L'enquête européenne menée en 2017 par Christopher Forde attestait d'une proportion d'à peine 40 % de femmes ; en 2018, le Bureau international du travail ne comptait qu'une femme sur trois micro-travailleurs pour les pays du Nord. Les données issues de notre enquête, collectées sur la plus importante plateforme de micro-travail française, Foule Factory, restituent un tableau différent. 56,1 % des participants s'y identifient comme des femmes, ce qui la rapproche fortement du ratio hommes/femmes de Mechanical Turk aux États-Unis.

Les personnes qui micro-travaillent en France sont par ailleurs relativement jeunes, majoritairement entre 25 et 44 ans. Dans environ 60 % des cas, en plus de leur micro-travail, elles ont un emploi principal, plus souvent à temps partiel pour les femmes, qui sont d'ailleurs plus nombreuses à avoir des enfants (55 %) et qui dédient beaucoup plus de temps aux charges domestiques que leurs homologues s'identifiant en tant qu'hommes. On connaissait déjà la « double

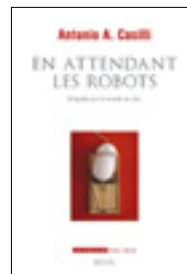
journée », la charge supplémentaire des femmes devenues mères, qui reporte sur elles une partie des travaux domestiques, en plus de leur activité professionnelle. Avec le micro-travail, les femmes glissent alors vers une triple journée de travail.

Si ces femmes micro-travaillent, c'est parce que les plateformes répondent à leurs besoins : compléter un revenu insuffisant et permettre une flexibilité des horaires essentielle lorsqu'on jongle entre injonctions professionnelles et familiales.

À bien des égards, l'activité sur les plateformes s'écarte des modèles établis d'emploi et de protection sociale. C'est pourquoi dans plusieurs pays les chauffeurs de VTC et les livreurs express ont fait entendre leur volonté de s'en rapprocher en demandant davantage de droits, voire une requalification en salariés. Mais ces modèles représentent peu les femmes. Ils se sont constitués selon ce qu'Annie Fouquet et Claude Rack définissent comme « la norme masculine de l'emploi industriel » – l'ouvrier homme, titulaire d'un emploi stable et à temps plein –, à laquelle le micro-travail ne se conforme pas. Il convient alors de regarder comment travail domestique et travail professionnel s'interpénètrent. Puisqu'il peut être réalisé « depuis chez soi » ou dans les temps morts d'un emploi principal, le micro-travail irrigue ces deux activités. Pour que les femmes ne soient pas absentes des futures politiques sociales visant les « petites mains » de l'économie de l'intelligence artificielle, il faut que la protection de cette force de travail passe aussi par la reconnaissance de leurs besoins et spécificités. ★

EN SAVOIR PLUS

LE LIVRE



« En attendant les robots. Enquête sur le travail du clic », d'Antonio Casilli. Seuil, 2019, 400 pages, 24 euros.

L'ÉTUDE DIPLAB

Site Web du projet DiPLab-Digital Platform Labor : <http://diplab.eu/>

« Le micro-travail en France », rapport final du projet DiPLab, à paraître en mai 2019.

Document de travail, « Combien de personnes micro-travaillent en France ? », de Clément Le Ludec, Paola Tubaro, Antonio Casilli, i3 Working Papers Series, 19-SES-02. En ligne sur <http://i3.cnrs.fr/workingpaper/combien-de-personnes-micro-travaillent-en-france/>.



Pour recruter, nombre de plateformes vantent la flexibilité du micro-travail, adapté aux rythmes de vie des femmes. Un labeur exercé sans protection aucune.