

DU RÊVE AU CAUCHEMAR

NUMÉRIQUE



TABLE DES MATIERES

(A TITRE INDICATIF)

INTRODUCTION AU BOULEVERSEMENT.

VIVRE À L'ÈRE D'UBER, ENTRE PROGRÈS VIRTUEL ET RÉGRESSION RÉELLE.

1. L'ère d'uber, de quoi parle-t-on ?
2. Un week-end à l'ère d'uber, un vrai conte de fée.
3. La vision politique et économique du modèle silicon valley.
4. Immunité, faux-semblants et les valeurs du numérique.
5. **Le cauchemar numérique des travailleurs.**
6. Sans lois, sans contrôles, pas de justice.
7. La numérisation de la culture et de l'éducation.
8. Vers l'hégémonie culturelle californienne.

VIVRE À L'ÈRE D'ATLAS ET DE WATSON, ENTRE TRAVAIL HUMAIN ET ROBOTIQUE.

1. Vivre à l'ère d'atlas, un monde sans soucis.
2. La disparition de l'humain.
3. Les inventions remarquables qui nous bouleversent.

POUR QUE DEMAIN NOUS PUISSIONS PARLER DE PROGRÈS.

1. Il ne sert à rien de réinventer l'eau chaude : les solutions qu'on oublie trop souvent, à tort.
2. Des nouvelles taxes pour de nouveaux revenus.
3. Contraindre par une justice efficace pour tendre vers le progrès : le choix du cadre normatif et les nouvelles lois de l'ère numérique.
4. La numérisation a du bon aussi !
5. Lutttes syndicales à l'ère numérique.
6. Protéger la culture de l'inutile.
7. Des questions d'avenir qu'il faut se poser dès aujourd'hui.

CONCLUSION.

L'ère d'Uber et de Watson, vont-elles vraiment rendre le monde meilleur ?

4. DU RÊVE AU CAUCHEMAR NUMÉRIQUE

Les plateformes sont à la mode ! Elles attirent avec leurs designs bien pensés, simplifient la vie de leurs utilisateurs avec leurs applications et déploient des slogans qui imprègnent l'air du temps : « Devenez votre propre patron ! » et « Gagnez de l'argent quand vous le voulez ! ». Les start-up, les géants du web ou encore les entreprises high-tech qui révolutionnent le monde de la robotique sont au-devant de la scène. Leur publicité rend leur monde agréable. On en vient à les envier.

L'ensemble de ces entreprises vendent du rêve ! D'ailleurs, comme le vante LeanSquare, fonds d'investissement belge en capital à risque dans les start-up de la nouvelle économie, sur son site : “We believe in the next generation of dreamers”¹. Malheureusement, parfois, cette nouvelle génération de rêveurs tels que ceux qui ont pensé Amazon Mechanical Turk, Deliveroo ou Uber, entraîne une nouvelle génération de cauchemardeux. Loin de faire le procès de la technologie, l'enjeu est d'évaluer ce qui pousse les travailleurs et les travailleuses de cette nouvelle ère d'Uber à se réveiller la nuit par peur ou par stress. Ou pour le dire autrement, quelles sont les nouvelles préoccupations et la nouvelle réalité du travail ?

L'émergence des plateformes et des algorithmes inquiète le monde du travail. L'informatisation et la robotisation des tâches promettent un chamboulement important au niveau des emplois et de leur nature. Cette nouvelle économie amène de nouvelles conditions de travail, une nouvelle vision du temps de travail, de nouveaux statuts, de nouvelles formes de travail, de nouveaux espaces et une nouvelle division du travail. De nouveaux robots remplacent chaque jour les hommes et diminuent les salaires de ceux qui restent au travail². Le flicage devient la norme. Les cadres contrôlent les salariés et les salariés sont encouragés à dénoncer leurs cadres³. L'atmosphère se crispe, provoque du stress et des burn-out, nouvelle maladie du siècle. L'ensemble de ces bouleversements érodent petit à petit la stabilité et les droits conquis de longue date des travailleuses et des travailleurs.

Pourtant accueillis avec enthousiasme par la classe politique comme facteur de croissance et d'emplois, ce nouveau monde moderne semble néanmoins plonger les individus dans un cauchemar numérique. Les lois et les règlements commencent à peine à être adoptés ou tentent tant bien que mal de s'adapter. Malencontreusement, la réalité montre que l'intérêt de ceux qui détiennent ces nouveaux outils est plus souvent mis en avant. Pour le moment, la transition numérique n'a donc rien de juste et d'équitable. Du coup, les discussions font rage. Est-ce qu'il y aura une création ou une perte d'emplois massive ? Et s'il y a création d'emplois, ces derniers seront-ils précaires, tels ceux des intérimaires, des auto-indépendants, des travailleurs autonomes ? Cette économie numérique n'entraîne-t-elle pas une concurrence déloyale ? Ne favorise-t-elle pas la délocalisation de certains secteurs, le dumping social, l'augmentation des inégalités, une érosion de la sécurité sociale ? Il est devenu impossible de faire sans l'uberisation mais à quel prix et sous quelles conditions accepterons-nous son déploiement dans nos sociétés ? Comment imposer/taxer ces plateformes ? Quel statut et quelle protection donner à ces travailleurs ?

Cette nouvelle ère impose de réfléchir sur un travail de qualité et sur une quantité d'emplois suffisante pour que les possédants, les tenants des entreprises ne puissent être les seuls à rêver mais qu'au contraire ce rêve d'un progrès bienfaiteur profite à tout le monde. L'ère numérique ne doit pas être ce cauchemar qui empêche les travailleurs de dormir.

1 <http://www.leansquare.be/>

2 <http://www.nber.org/papers/w23285>

3 <http://www.lefigaro.fr/societes/2017/11/21/20005-20171121ARTFIG00321-nord-amazon-invite-ses-salaries-a-denoncer-leurs-superieurs.php>

1. VERS DE NOUVELLES CONDITIONS DE TRAVAIL

Une nouvelle révolution industrielle, une nouvelle ère ou simplement une nouvelle économie amène forcément des nouvelles conditions de travail. Si la réalité est bouleversée par les changements technologiques, l'environnement de travail aussi. Les géants du numérique, source du progrès, souhaitent que les législations sociales et fiscales s'adaptent – s'assouplissent. Les décideurs politiques semblent répondre à leurs attentes et modifient les normes et les règlements actuels pour faciliter l'expansion de la numérisation. Le salariat, trop lourd, ne répond plus à ce nouveau monde du travail. C'est une nouvelle époque où l'autonomie et la créativité sont les maîtres mots. Comme s'il n'y avait pas de raison qu'il en soit autrement. Comme si, de peur qu'il soit détruit ou freiné, le progrès ne devait subir aucune forme d'encadrement.

Pourtant, ce qui paraît une avancée pour certains ne l'est pas pour d'autres. Et ces autres, ce sont les travailleuses et les travailleurs. Loin de changer leurs conditions de travail positivement, ce progrès, dans certains cas, n'assure que de travailler plus, sans horaire, pour des activités abrutissantes ou sans intérêt, parfois sans protection sociale, sans confort et donc au final avec plus de risques et de pénibilité.

Le miracle numérique semble tellement moderne, nouveau qu'on pensait qu'il ne pouvait être que bon. Mais, à force d'analyser son impact, le doute s'installe sur ce monde idyllique. Malgré l'enthousiasme des dirigeants politiques pour l'économie numérique, malgré le modèle économique et sociétal tant vanté par les leaders entrepreneuriaux de ce monde et les articles flatteurs de certains médias, il existe un côté obscur qui se révèle de plus en plus. Une part toujours croissante d'articles, de récits et de témoignages illustrent ce côté impopulaire qui reproduit, voire accentue, les aspects les plus nocifs du capitalisme : l'exploitation des travailleurs et des ressources naturelles.

A. Nouveau langage pour une nouvelle temporalité : la flexibilité et le salaire médiocre de l'ère d'Uber

Avant toute chose, ne pas se laisser avoir par les beaux phrasés, les discours publicitaires et la novlangue de la numérisation qui vous feraient presque croire qu'il n'y a pas mieux que de travailler sur (pour) une plateforme numérique ou dans une entreprise totalement robotisée où on ne sait plus dire si de l'humain ou du robot est la machine. Dans ce monde, tout devient disruptif ! Tout doit s'ubériser pour survivre. Tout n'est que data et big data. On feint l'expertise avec l'utilisation d'un vocabulaire anglais : « notre startup est spécialisée dans la résolution de problèmes via crowdsourcing. Notre algorithme se base sur du predictive analytics pour prévoir le comportement de vos consommateurs et ne cesse d'apprendre grâce au machine learning ». On parle de contrat de travail agile pour dire flexible et sans protection. De blurring pour vanter la conciliation vie privée-vie professionnelle. De travail collaboratif – collaborative economy, collaborative work, collaborative learning, collaborative writing, collaborative consumption, collaborative filtering, collaborative robots – pour louer la créativité et le partage mais en réalité mettre en concurrence les travailleurs. De recrutements prédictifs par algorithmes visant à recruter des nouveaux travailleurs qui correspondent entièrement au poste vacant. De slashers, ces travailleurs qui cumulent plus de deux emplois, comme si c'était le top ! Mais comme le dirait George Orwell : « Le langage politique est destiné à rendre vraisemblables les mensonges, respectables les meurtres et à donner l'apparence de la solidité à ce qui n'est que du vent. » Il en va de même du langage de la start-up nation, dans certains cas ce n'est que du vent. L'objectif étant bien évidemment de diluer par le langage les enjeux de fond.

Derrière les concepts branchés d'ubérisation ou de disruption se cachent la volonté d'innover en bradant les conditions de travail et les salaires. Ubériser un secteur, c'est prendre l'excuse de la technologie et de l'innovation pour le rendre plus injustement compétitif. Plus encore, il devient

presque impossible d'être disruptif sans faire du low-cost et sans exploiter les travailleuses et les travailleurs. Les exemples d'Uber, de Deliveroo, d'Amazon Mechanical Turk sont là pour le démontrer. Disrupter, c'est moderniser la précarisation mais avec du style et de la technologie. Le système capitaliste a cette grande capacité de se réinventer par l'innovation pour perdurer et reproduire ses dérivés.

La flexibilité est devenue tellement à la mode que certains travailleurs la revendiquent d'eux-mêmes. Et on ne peut pas leur en vouloir tellement la publicité est aguicheuse. « Tu cherches un job flexible et un salaire attractif, deviens biker Deliveroo ! »⁴ ; « Devenez votre propre patron, devenez chauffeur »⁵ ; « Gagnez votre vie à votre rythme : devenez chauffeur »⁶ ; « Travaillez de chez vous, choisissez vos propres heures de travail »⁷ ; « Gagnez de l'argent en aidant »⁸ ; « Soyez payé pour être un ami. Soyez votre propre patron, organisez vos heures de travail, donnez votre prix, travaillez quand vous le voulez et gardez 100% de l'argent que vous vous faites ! C'est le job ultime ! »⁹. Mais la vérité est tout autre. Derrière les flexijobs, les salaires attractifs, l'autonomie et les « soyez votre propre patron » se cachent bien souvent des contraintes moins réjouissantes : l'obligation d'être connecté le plus souvent possible pour accéder aux clients, aux horaires, aux tâches ou aux activités à effectuer ; l'obligation de rendre des comptes et des marges aux plateformes même si vous êtes votre propre patron et qu'elles ne jouent qu'un rôle d'intermédiaire ; l'obligation d'avoir vos propres assurances si vous souhaitez être protégé contre les aléas de la vie ou les accidents ; l'obligation de travailler en dessous du salaire minimum ou au niveau du salaire minimum sauf si vous êtes prêt à faire des heures ; etc. Bien loin d'être libre, le travailleur est enchaîné à de nouvelles contraintes souvent plus pénibles que pour un travail salarié traditionnel et sans protection au nom de la flexibilité.

Il existe un vrai jeu de dupes derrière les belles histoires, les beaux designs de l'innovation technologique bienfaisante pour la vie professionnelle et privée. Ça vend du rêve mais ce rêve est aliénant.

« Les enjeux en termes de conditions de travail sont radicaux : les plateformes développent actuellement un marché de l'emploi parallèle ultra-flexible, une forme a-contractuelle d'emploi. Dans cette forme d'emploi, n'existent plus ni contrat de travail, ni normes salariales, ni aucune réglementation en termes de temps de travail, d'horaires, de lieu de travail, de formation, d'accès aux organisations syndicales, à l'action collective. Le travailleur, ou plutôt le « partenaire » de cette « communauté » virtuelle, se débrouille, avec un statut d'indépendant, pour sa propre protection sociale (chômage, pension, maladie professionnelle), la protection de sa santé et de sa sécurité au travail. Ou il travaille au noir. Si, pour une raison ou une autre, le partenaire ne convient plus, les gestionnaires de la plateforme désactiveront son compte, sans autre forme de procès (sans le moindre encadrement législatif ou réglementaire visant à défendre le « travailleur »)¹⁰.

Evidemment, rappelons encore et encore qu'il ne s'agit pas de faire une généralité pour l'ensemble des plateformes mais juste de mettre en garde sur les conditions de travail de certaines. De nombreux articles, de témoignages et d'enquêtes dénoncent d'ailleurs la médiocrité des conditions de travail dans le secteur.

4 Publicité Deliveroo

5 Publicité Uber

6 Publicité Uber

7 Amazon Mechanical Turk

8 Listminut

9 Rentafriend : GET PAID TO BE A FRIEND. Be your own Boss, set your own hours, set your price, work when you want to and keep 100% of the money you make! This is the ultimate job!

10 Degryse, C. (2016). Les impacts sociaux de la digitalisation de l'économie. ETUI, Brussels. Repéré à <https://www.etui.org/fr/Publications2/Working-Papers/Les-impacts-sociaux-de-la-digitalisation-de-l-economie>

Par exemple, chez Amazon, la pression en termes de cadence et le flicage des salariés sont si exagérés que les travailleurs ne vont plus aux toilettes de risque d'empiéter sur leur productivité. Le problème, c'est que lorsqu'un travailleur marche en moyenne 16 kilomètres sur une journée sans boire, il finit déshydraté¹¹. Même si l'entreprise augmente son chiffre d'affaire chaque année, pas question néanmoins d'augmenter les salaires, ils sont maintenus au minimum légal. Finalement, Amazon profite de régions où le chômage est élevé pour avoir un turnover important. Les mécontents passent la porte et de la chair fraîche rentre.

Avec Uber, on associe les conditions de travail à de l'esclavagisme moderne et à la disparition des droits des travailleurs¹². Pour exemple, un chauffeur doit parfois travailler plus de 50 heures semaine pour gagner à peine plus que le Smic (France)¹³. Autrement dit, 1000€ par mois et 50 heures/semaine¹⁴. « C'est le principe d'extrême flexibilité du travailleur et de faible rémunération, qui permet à Uber de casser les prix »¹⁵.

Ou encore, les coursiers Deliveroo qui, en Belgique et dans beaucoup d'autres pays, se sont mis en grève pour empêcher que leur employeur ne leur impose le statut d'indépendant. Les grévistes ont été virés ou plutôt désactivés. Les coursiers sont désormais payés à la livraison (paiement à la tâche) sans être assurés d'avoir assez de livraisons par jour et par mois que pour disposer d'un salaire décent. Deliveroo est poursuivi en France, en Espagne¹⁶, en Belgique, en Angleterre pour recourir à des faux indépendants, des faux travailleurs autonomes. En Belgique, la commission administrative de la relation de travail vient d'émettre un avis contredisant la qualification de travail indépendant¹⁷.

En Allemagne, le témoignage de Mathilde Ramadier, travailleuse du secteur, est aussi éclairant :

« Je postulais alors pour l'un des concurrents d'Airbnb en Allemagne au poste de «manager SEO». Pour ce job, il fallait être diplômé d'un Bac+5, avoir déjà eu une expérience dans la communication, et maîtriser au moins trois langues. Autant dire un profil assez qualifié. A l'issue de l'entretien, mon interlocutrice m'annonce que le poste sera rémunéré 600 euros brut par mois. Naïve, j'ai demandé si c'était à temps partiel. Bien sûr que non, il s'agissait d'un temps plein »¹⁸.

La flexibilisation, c'est la disparition de toutes les contraintes légales, la rigidité sociale ou la rigidité du marché du travail comme les tenants néolibéraux le disent. En réalité, c'est la disparition des droits qui vous protègent de licenciements abusifs, d'heures à la pelle et sans limite, d'une rémunération décente, etc. Ce sont des droits qui obligent les entreprises à participer à la solidarité entre travailleurs, à la protection sociale.

Un dernier exemple des plus symboliques, c'est le discours vendeur d'Amazon Mechanical Turk (AMT)¹⁹, plateforme de sous-traitance faisant appel à la foule mondiale. Notez déjà ici l'ironie de s'appeler le Turc Mécanique, grand canular au 18^{ième} siècle qui consistait à faire croire qu'un automate (une machine) jouait aux échecs alors qu'il s'agissait en réalité d'un humain caché.

AMT propose de gagner de l'argent en faisant des tâches d'intelligence humaine (HITS, Human Intelligence Tasks). Entendez donc par-là, des tâches ingrates que les ordinateurs ne peuvent pas encore réaliser. Les travailleurs pour ces plateformes sont ce que l'on appelle des Turkers. Ces derniers ont la chance de « pouvoir travailler depuis chez eux, choisir leurs propres heures de travail,

11 Labaune, S. (2017). Amazon, peine emploi. Repéré à http://www.liberation.fr/futurs/2017/02/20/amazon-peine-emploi_1549763

12 Les invités de Médiapart. (2017). Pas de soumission à l'Uberisation de la société ! Repéré à <https://blogs.mediapart.fr/les-invites-de-mediapart/blog/290517/pas-de-soumission-l-uberisation-de-la-societe>

13 Euzen, P. (2017). Uber, si on y va, c'est que nous n'avons pas d'alternatives. Repéré à http://www.lemonde.fr/emploi/article/2017/02/01/oui-uber-donne-du-travail-mais-si-on-y-va-c-est-que-nous-n-avons-pas-d-alternative_5072903_1698637.html

14 RTL. (2017). La face cachée d'Uber : 1000€/mois pour 50h/semaine, SMS menaçants et faux papiers. Repéré à <http://www.rtl.be/info/monde/economie/la-face-cachee-d-uber-1000euro-mois-pour-50h-semaine-sms-menacants-et-faux-papiers-video--918613.aspx>

15 Praz, G. (2016). Trois mois dans la peau d'un chauffeur Uber. Repéré à <http://www.hebdo.ch/hebdo/cadrages/detail/trois-mois-dans-la-peau-d%E2%80%99un-chauffeur-uber>

16 <http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/9030771/03/18/La-batalla-judicial-por-los-falsos-autonomos-cerca-a-Deliveroo-y-Glovo.html>

17 https://www.rtf.be/info/belgique/detail_deliveroo-la-decision-de-la-commission-relation-de-travail-est-un-signal-fort?id=9875746

18 Ramadier, M. (2017). Quand la coolitude des start-up se transforme en prolétariat nouvelle génération. (Perroud, M. Interviewer). Repéré à https://www.challenges.fr/start-up/quand-la-coolitude-des-start-up-se-transforme-en-proletariat-nouvelle-generation_477708

19 Le Turc Mécanique

d'être payé pour avoir fait un bon travail »²⁰. Pour ceux qui commandent les tâches, les payeurs, la plateforme assure « un accès à une force de travail globale, sur demande et 24h/24, 7jours/7 ; la possibilité d'obtenir des milliers de HIT [tâche d'intelligence humaine] complets en quelques minutes ; la possibilité de payer seulement si vous êtes satisfait des résultats »²¹. Comprenez donc ici que les Turkers doivent réaliser des tâches ridiculement rémunérées à la demande, 24h/24, très rapidement (il y a un temps alloué), en étant soumis à une concurrence globale (internationale), et sans être certain d'être rémunérés à la fin du travail. Ça donne envie ! Voici des exemples des tâches proposées : collecter des données depuis un site internet ; répondre à des quizz ; identifier les entreprises reprises sur des reçus ; trouver des commerçants locaux et renseigner leur commerce, leur nom et leur e-mail ; retranscrire en ligne des tickets de caisse de supermarchés ; créer des résumés attractifs en fonction d'images, etc²². Soit un ensemble de tâches qui vous feront vous sentir utile en ce monde. Vous éprouverez un grand sentiment de satisfaction après avoir collecté le nom d'entreprises sur 1000 reçus pour 30\$. On retrouve aussi du travail rémunéré à \$0.00 (travail gratuit) ! De quoi boucler vos fins de mois difficiles ! D'ailleurs les tâches sont si ridiculement rémunérées qu'il ne faut pas espérer gagner plus de 5 dollars sur une heure de travail et encore, c'est être optimiste²³.

Cette ubérisation des conditions de travail influence l'ensemble de la chaîne de production ou de service. Dans le pire des cas, la numérisation détruit le travail de qualité de la base à la fin de la chaîne. De l'enfant mineur exploité dans les mines de coltan (métal rare) source de conflits en République démocratique du Congo, au travailleur chinois intoxiqué et exténué par la cadence des entreprises qui assemblent les composants des Iphone²⁴. Iphone et Smartphone qui deviennent des outils de travail pour les coursiers Deliveroo, Uber et autres, eux-mêmes contrôlés et surveillés par des algorithmes et au final très mal rémunérés. Une chaîne numérique d'exploitation du Sud au Nord, de l'Ouest à l'Est, qui n'a de commun que de promouvoir un travail flexible, une cadence effrénée, un flicage absolu, une pénibilité accrue et des salaires précaires.

B. Nouvel espace de travail : la file pour les plus paresseux

Grâce aux smartphones, aux tablettes et aux ordinateurs portables, plus besoin d'aller au travail. Plus besoin d'un bureau. Plus besoin d'un lieu fixe. Grâce à la numérisation, le travail est partout et nulle part à la fois. La numérisation, c'est aussi la révolution en matière d'espace de travail et la fin des lieux physiques. Télétravail, FabLabs, medialab, Livinglab, Techshop, Hackerspace, makerspace, espace de coworking, espace public numérique (EPN), bureau volant, flex-office, combi-office, Hot-desking, Just-in-time Office, autant de nouveaux espaces qui marquent de nouvelles tendances. Ces nouveaux espaces correspondent aux nouvelles réalités de travail imposées par le monde numérique et sa volonté de flexibiliser et d'autonomiser (atomiser) le travailleur. On ne parle plus désormais que de travailleur flexible mais également d'espace flexible.

Quelques exemples :

- Télétravail : réaliser ses tâches en dehors des locaux de l'employeur grâce aux nouvelles technologies. Le télétravail se fait majoritairement à domicile. Il est vendu comme un moyen d'éviter les embouteillages (et donc le stress), de gagner du temps, d'être dans un espace plus confortable et de concilier vie privée et vie professionnelle.
- Flex(i)-office et desk sharing : le travailleur devient un électron libre qui peut s'emparer du bureau qu'il souhaite, armé de son ordinateur portable. Le flex-office, c'est la fin des

20 <https://www.mturk.com/mturk/welcome>

21 <https://www.mturk.com/mturk/welcome>

22 Image en annexe

23 <http://www.pewinternet.org/2016/07/11/turkers-in-this-canvassing-young-well-educated-and-frequent-users/>

24 Grangereau, P. (2011). Apple reconnaît un vrai système d'exploitation. Repéré à http://www.liberation.fr/futurs/2011/02/19/apple-reconnait-un-vrai-systeme-d-exploitation_716116

bureaux individuels pour la promotion des bureaux partagés ou desk sharing. L'économie de partage se devait d'en arriver à une organisation dynamique de l'espace de travail. Le flex-office, c'est l'openspace évolué !

- Hot-Desking : « Il consiste à créer un espace collectif comportant une ou deux dizaines de bureaux ouverts, et à affecter cet espace à une cinquantaine d'individus. Le mode de gestion est le même que celui utilisé dans les bibliothèques publiques, sur la base du « premier arrivé, premier servi ». Pour que ce système puisse fonctionner, il faut homogénéiser les postes de travail, puisqu'il est impossible de savoir à l'avance qui va s'y installer. Ces espaces de travail sont prévus pour des utilisations de courte durée, d'où l'utilisation de l'adjectif « hot » (chaud, brûlant) indiquant qu'il s'agit d'espaces de travail où l'on ne s'attarde pas »²⁵.
- Just-in-Time Office : « Ce concept permet de gérer une population nomade importante. Il repose sur un système de réservation sophistiqué, permettant aux utilisateurs d'occuper, pour des périodes relativement courtes, différents espaces de travail (bureau cloisonné, bureau ouvert, salle de réunion, etc.). La terminologie de « just-in-time » a été empruntée au domaine de la gestion de production »²⁶.
- Les Labs : il s'agit bien de laboratoires expérimentaux.
 - o Les Living Labs sont des laboratoires à taille humaine qui rassemblent acteurs privés, publics et citoyens dans un même espace pour favoriser l'innovation et l'expérimentation des mesures. Par exemple : « Le Smart Gastronomy Lab est un living lab dédié à l'innovation dans les domaines alimentaire et culinaire. Son caractère unique réside dans sa vision à 360° de l'innovation alimentaire grâce à son approche multidisciplinaire mixant gastronomie, science, technologie et art. Lieu d'échanges entre spécialistes et utilisateurs, il permet de co-créeer des produits et technologies de rupture et de les tester en conditions réelles d'usage »²⁷.
 - o Les Fab Labs : « lieu ouvert au public où il est mis à sa disposition toutes sortes d'outils, notamment des machines-outils pilotées par ordinateur, pour la conception et la réalisation d'objets »²⁸. Pour être qualifié de Fab Lab, il faut répondre aux critères repris par le M.I.T.²⁹

D'un côté, on retrouve l'idée de la mutualisation des biens et des espaces. Dans l'esprit collaboratif, les endroits tels que les FabLabs, Hackerspace ou autre espace de coworking mettent en avant le partage et la création collaborative. Un espace sert donc aux indépendants, aux créateurs, aux freelances pour venir échanger sur leur travail et s'aider des autres pour innover. D'un autre côté, on retrouve l'idée qu'il n'est plus nécessaire d'être présent physiquement sur son lieu de travail (à l'entreprise) pour effectuer son travail. Les flexi-office, combi-office, hot-desking, et autres dispositions de bureaux allient la possibilité de télétravail, travail à distance et travail en entreprise dans des espaces ouverts. Des salles de réunions pour susciter l'esprit collaboratif, des bureaux non attribués libres d'accès ou encore des salles silencieuses comme des bibliothèques pour la concentration sont mises en location ou à disposition. Les travailleurs décident en fonction de leur tâche des espaces où ils travailleront. Parfois, plusieurs entreprises louent (pour diviser les charges) un même espace de travail. C'est l'évolution des open spaces.

En travaillant à domicile, la travailleuse ou le travailleur peut disposer de son temps comme il l'entend. Il ou elle ne subit pas les embouteillages, peut s'occuper de ses enfants si besoin, faire son ménage le matin et travailler le soir. Bref, une liberté totale qui tend à favoriser un travail plus productif parce

25 <http://www.escpeurope.eu/faculty-research/knowledge/organisation-management/typologie-des-espaces-de-travail-partages/>

26 <http://www.escpeurope.eu/faculty-research/knowledge/organisation-management/typologie-des-espaces-de-travail-partages/>

27 <http://www.livinglabsinwallonia.be/>

28 <http://carrefour-numerique.cite-sciences.fr/fablab/wiki/doku.php?id=charte>

29 <http://fab.cba.mit.edu/about/charter/> ou en français <https://fablabmons.be/presentation/charte-des-fablabs/>

que moins soumis aux contraintes vie privée-vie professionnelle. Ce modèle s'intègre bien dans les secteurs où le travail est plus administratif ou les secteurs où les tâches et les résultats à atteindre sont clairement définis. Pour l'entreprise, les charges en terme de fournitures, de bureaux (d'espace), d'électricité ou d'autres aspects liés à un lieu physique sont diminuées. C'est tout bénéf !

Dans de nombreux cas, c'est l'aspect financier qui détermine cette évolution de l'espace de travail et non la considération du bien-être des travailleuses et des travailleurs :

«Dans la philosophie que le 'nouveau monde du travail' véhicule, à savoir d'avoir une entreprise plus transparente dans sa gouvernance, plus collaborative dans ses pratiques de management, c'est positif. Malheureusement, dans 90% voire plus des entreprises qui se revendiquent du nouveau monde du travail, on a seulement mis en place certains outils et il manque cette vision du management de l'entreprise», expose [Laurent Taskin]. Selon lui, pour bien faire, l'entreprise doit d'abord penser «sa vision de l'humain», réfléchir à des notions telles que la mobilité, l'autonomie, la confiance, le bien-être au travail, avant de réfléchir aux outils à mettre en place pour soutenir cette vision.

Bien que présentés comme positifs, ces nouveaux espaces entraînent néanmoins du stress, de l'inconfort et une perte de bien-être pour certaines travailleuses et certains travailleurs. Par exemple, en travaillant à domicile, loin des collègues ou dans des espaces mutualisés par plusieurs entreprises, le manque de soutien professionnel et émotionnel engendre le sentiment d'isolement et de stress. Un contact isolé avec la hiérarchie et l'impossibilité d'échanger physiquement avec des collègues sur les réponses à fournir à certains clients peuvent également entraîner du stress. L'autonomie procure aussi du stress pour le travailleur ou la travailleuse qui a besoin d'être rassuré sur le chemin à emprunter dans le cadre de son travail. Parfois, le travailleur est envoyé sur plusieurs sites de l'entreprise ou partagé par plusieurs entreprises. Il ne sait plus pour qui il travaille ni dans quel but. On retrouve toute la différence de se sentir appartenir à un projet, à une entreprise ou à un collectif et faire partie d'un agrégat, un tout disparate. L'isolement rend également le travail syndical de représentation collective, compliqué, au grand plaisir des patrons.

Le travail sédentaire disparaît au profit du travail nomade. L'espace personnel disparaît pour laisser place à des espaces impersonnels. La confiance prend le pas sur le contrôle. Bien que ces office flexibles amènent certains changements positifs, leurs impacts sur le bien-être doivent encore être évalués avec prudence. Il n'est plus rare que des entreprises qui proposent 60 bureaux pour 100 employés amènent une nouvelle compétition entre les travailleurs lève-tôt ou couche-tard, une compétition pour le bureau du coin près de la fenêtre, une compétition qui a pour résultat des files d'attente des plus « paresseux ». L'espace structure évidemment les relations de travail, la qualité du travail et le bien-être, ce qui fait de ces nouveaux espaces des enjeux primordiaux.

C. Nouvelle division du travail : la force de la foule (crowd)

Depuis très longtemps, nous nous répartissons en fonction de nos spécialités, de nos compétences et de nos activités de production. De l'entreprise où la production est décomposée en plusieurs tâches, à la division internationale du travail qui voit des pays se spécialiser dans un domaine, la division du travail englobe de nombreux aspects et ne cesse d'évoluer avec son temps. Bien que parfois, une impression de déjà-vu refait surface.

Au sein des entreprises (mais le parallèle peut être aisément fait pour d'autres espaces), l'objectif est logiquement de réaliser la meilleure productivité possible en fonction des forces de travail disponibles et de leurs spécialités. A l'époque où Taylor conceptualise l'organisation rationnelle du travail, le but est d'augmenter les gains de productivité, objectif qu'il réussira parfaitement en divisant le travail

de façon verticale et horizontale. Après, la preuve d'une utilisation la plus efficace possible réalisée, le taylorisme influencera l'organisation du travail jusqu'à nos jours. On parlera ensuite de Fordisme, Fayolisme, Toyotisme, etc. Le seul hic de certaines formes de division du travail comme le travail à la chaîne, c'est que souvent les tâches sont fort simples et répétitives. Ces dernières entraînent l'épuisement, la démotivation et le sentiment d'être inutile chez les travailleuses et les travailleurs. Aujourd'hui, même si la plupart de ces tâches se voient automatisées (robotisation et informatisation), il en reste encore qui nécessitent une intervention humaine.

« Il ne relève pas d'un hasard de l'histoire que ce soit Charles Babbage, qui s'appliqua tout au long de son existence à concevoir des instruments computationnels autonomes et fiables, qui fut dans le même mouvement le concepteur initial du modèle pré-fordiste de l'usine moderne, tendu vers sa plus haute optimisation fonctionnelle et productive. Son fameux livre *Economie des machines et des manufactures* expose sur des centaines de pages des méthodes aptes à perfectionner sous diverses formes l'organisation générale des unités de travail »³⁰.

L'ère d'Uber, le monde connecté, ramène le taylorisme au-devant de la scène, avec l'apparition du travail réalisé par la foule, le *crowdworking* et le *crowdsourcing* (crowd – crowdsourcing « sous-traitance par les foules »). « Ce processus est appelé *crowdsourcing*, et les clients sont des *crowdsourcers*, pour lesquels les *crowd workers* exécutent des prestations. La plupart du temps, ces acteurs ne sont toutefois pas en contact les uns avec les autres, la relation étant gérée par un intermédiaire, la plate-forme de *crowdsourcing* »³¹. En réalité, « [I]l s'agit de décomposer le travail, ou le processus de production, en toutes petites tâches simples et répétitives, qui seront proposées à la « communauté » des *crowdworkers* : encodages de données, classements. »³² Une sorte de travail à la tâche, de sous-traitance exécutée par des personnes dispersées partout sur le globe et non-organisées. La Banque Mondiale parle de ce phénomène positivement à travers la mondialisation des compétences³³. Des travailleuses et des travailleurs hyper-flexibles qui, via leur ordinateur, répondent à un appel d'offre planétaire. Le mot « foule » est bien choisi. Il n'y a pas de lien entre les travailleurs. Ces derniers font juste partie d'un ensemble dispersé, un amas de *crowdworkers*. Ils ne se connaissent pas, ne se fréquentent pas parce qu'il n'existe plus de lieu physique réel pour travailler et se rencontrer. Le rêve pour les entreprises qui ne veulent pas d'organisation des travailleurs, de syndicats et de contraintes légales trop importantes. La question se pose donc de comment défendre et faire entendre les volontés de ces travailleuses et travailleurs virtuels isolés.

Les plateformes comme Amazon Mechanical Turk, FouleFactory, PeoplePerHour, UpWork participent à la création de cette nouvelle forme de division du travail virtuel. Autrement dit, un travail uniquement disponible via des plateformes numériques, accessible via Internet et réparti et géré par des algorithmes. Il regroupe toutes les activités numériquement réalisables : développement web et application, codage et encodage, création graphique, conception-rédaction de textes, saisie et vérification de données, assistance virtuelle, assistance clientèle, expertises marketing, traduction, consultance, comptabilité, etc. Bien que certaines de ces tâches requièrent des compétences plus élevées, les *crowdsourcers*, les entreprises font souvent appel à la foule pour une série de micro-tâches très basiques.

Ces travailleurs de la foule, ces *crowdworkers*, comme les *Turkers* (les travailleurs de la communauté d'Amazon Mechanical Turk³⁴) qui réalisent des micro-tâches, n'ont pas un travail très réjouissant. Comme à l'époque du taylorisme et du travail à la chaîne, ils se sentent vite inutiles. Dans le pire des cas, leur travail n'existe que parce que des robots ou des intelligences artificielles sont toujours incapables de le faire mais il ne constitue en rien une source d'émancipation ou de satisfaction. Comment compter des lignes, recopier des chiffres ou retranscrire bêtement des données pourraient vous satisfaire ? De plus, la majorité de ces tâches demandent peu de qualification et sont donc très mal rémunérées.

30 P.46 SADIN Vie algo

31 <http://www.societeportagesalarial.eu/crowd-work-premiere-approche-dune-nouvelle-forme-demploi/>

32 Op. Cit. Degryse, C. p. 38

33 <http://www.banquemonde.org/fr/news/feature/2013/09/10/how-icts-are-expanding-job-opportunities>

34 <https://www.mturk.com/mturk/welcome>

En gros, comme le dit si bien Christophe Degryse, il s'agit des « galériens du numérique »³⁵.

Ces galériens du numérique sont nombreux. Rien que sur Amazon Mechanical Turk, on comptait en 2015, plus de 500 000 turkers³⁶. Ces derniers ne sont pas tous des travailleurs actifs mais ça donne une idée de l'ampleur du phénomène. La majorité des turkers sont jeunes, bien éduqués et des utilisateurs fréquents. 41% d'entre eux ont moins de 29 ans et au total 88% d'entre eux ont moins de 50 ans. Ils gagnent environ 5 dollars de l'heure. La récompense pour une tâche effectuée varie entre 5 cents et 2 dollars. Ils sont 63% à travailler chaque jour sur cette plateforme.³⁷

Bien que cette étude de Pew Internet soit à prendre avec des pincettes, notamment sur la possibilité de gagner 5 dollars de l'heure, ce qui paraît très optimiste, elle donne néanmoins un point de vue d'ensemble sur cette nouvelle division du travail. Comme le mentionne la Banque Mondiale avec beaucoup d'enthousiasme, ce secteur est en pleine croissance et l'Inde et les Philippines sont en passe de devenir les pays où s'externalisent le plus de tâches³⁸. Logique puisque ces plateformes sont essentiellement destinées aux anglophones, langue de la mondialisation et que les tâches se délocalisent dans les pays où la main-d'œuvre est plus que bon marché.

Dans le monde, on estimerait plus d'une centaine de millions de tâcherons et cette estimation date de plusieurs années³⁹. Loin d'être un phénomène marginal, cette logique s'impose désormais comme une nouvelle force de travail avec laquelle il va falloir composer. En Belgique, comme partout ailleurs, il est très difficile d'évaluer leur nombre. Des études commencent à peine à être menées pour analyser l'importance de cette nouvelle forme d'emploi. D'après la Banque Mondiale, le marché des plateformes de micro-tâches pourrait atteindre les 5 milliards de dollars en 2018⁴⁰. Le travail à la tâche semble prospérer mais à quel prix ?

Derrière cette nouvelle division, la numérisation tente de ramener le phénomène de tâcherons, ces ouvriers anciennement payés à la tâche. Les Turkers sont bien évidemment les tâcherons de l'ère numérique mais cette vision déteint également sur des secteurs traditionnels. Lorsqu'un coursier de Deliveroo ou un chauffeur d'Uber est payé à la livraison, c'est cette logique de paiement à la tâche qui refait surface. Lorsqu'un bricoleur du dimanche, un babysitteur ou un professeur amateur preste des services sur Listminut, c'est aussi un paiement à la tâche.

On parle également de crowdfunding et de crowdlending lorsque pour différentes raisons on fait appel à cette foule. Le crowdfunding se réfère à la possibilité de trouver des fonds en ligne pour son projet. En français, on appelle ça du financement participatif. Vous faites appel à la foule pour trouver les moyens de réaliser vos « rêves ». En contrepartie, ceux qui vous financent, reçoivent la satisfaction d'avoir soutenu un beau projet (don) ou un cadeau, un service de votre futur projet (don avec récompense) ou une participation en capital. Pour les financements par le prêt, on parle alors de crowdlending (prêt participatif). Là, évidemment, il y a des intérêts. Les plateformes les plus connues sont Ulule, KissKissBankBank, WiSEED, Kickstarter, HelloMerci.com, etc. Ces plateformes connaissent un succès tel qu'elles devraient être soumises prochainement à un contrôle et une surveillance de la même nature que pour le secteur bancaire et financier. Evidemment, sinon elles déterminent elles-mêmes les marges, les intérêts et les conditions sans limite⁴¹. Mais leur seul point commun est de faire appel à la foule. Les plateformes de financement ou de prêt n'ont rien à voir avec les plateformes de travail à la tâche, micro-tâches, etc.

35 Op. Cit. Degryse, C. p. 38

36 <http://documents.worldbank.org/curated/en/138371468000900555/The-global-opportunity-in-online-outsourcing>

37 <http://www.pewinternet.org/2016/07/11/turkers-in-this-canvassing-young-well-educated-and-frequent-users/>

38 <http://www.banquemonde.org/fr/news/feature/2013/09/10/how-icts-are-expanding-job-opportunities>

39 <https://www.upwork.com/>

40 <http://www.banquemonde.org/fr/news/feature/2013/09/10/how-icts-are-expanding-job-opportunities>

41 <http://www.cbanque.com/actu/63122/les-gendarmes-bancaire-et-financier-surveillent-le-boom-du-crowdfunding>

Si on peut se réjouir des possibilités qu'ouvre la connectivité du monde, comme la possibilité de faire appel à de l'aide et de créer des réseaux depuis n'importe quel endroit, on peut par contre être déçu de voir que l'utilisation d'internet sert l'intérêt de projets lucratifs avant tout. Même si ce secteur est une promesse de croissance, de quelle croissance s'agit-il et pour qui ? Une nouvelle fois, l'utilisation de l'outil détermine le fond du projet. Majoritairement, l'appel à la foule, le crowdsourcing répond à une logique capitaliste. Loin de rassembler les travailleuses et les travailleurs autour d'un projet, le crowdsourcing les isole et les met en compétition pour mieux les exploiter. Néanmoins, à certaines conditions, la possibilité d'orienter cet outil vers un projet collectif reste toujours possible.

D. Nouveau statut et nouvelles formes d'emploi, un enjeu de domination

« Le capitalisme de Google n'est plus celui de Ford, ni même celui de Microsoft. Il transforme profondément le travail, non pas en le supprimant, mais en changeant sa nature et les formes sociales de son encadrement »⁴².

Pour que l'ère d'Uber s'installe, il fallait plusieurs réformes et pour qu'elle prospère il faudra de nouvelles réformes. Il n'était pas concevable de proposer des biens et des services aussi compétitifs sans brider les salaires et les conditions des travailleurs. Maintenant que c'est chose faite, pour aller plus loin, il faut impérativement que les plateformes numériques et ce modèle défendu par la Silicon Valley s'attaquent aux statuts des travailleurs et inscrivent les changements dans des lois pour rendre l'ensemble légal.

En Belgique, il y a deux statuts : le statut de salarié et le statut d'indépendant. Malheureusement, les plateformes capitalistes ne s'y retrouvent pas. D'un côté, le statut de salarié est bien trop protecteur et trop contraignant : contrat de travail, rémunération minimum, protection sociale, etc. Impossible par conséquent de casser les prix si les plateformes doivent payer des barèmes minima et cotiser pour la solidarité. D'un autre côté, le statut d'indépendant est très prometteur et majoritaire dans le milieu. Malencontreusement, son expansion n'est pas infinie. Il est difficilement accessible pour les travailleurs des plateformes en raison de la réglementation, à moins de frauder, mais le risque est énorme. Les exemples d'Uber et de Deliveroo qui risquent la qualification de faux-indépendants et par suite logique, la requalification en statut salarié en témoignent. Catégoriser les travailleurs dans l'un ou l'autre statut ne semble pas toujours évident pour les plateformes. C'est râlant, elles qui cherchent le moyen de ne se préoccuper de rien mis à part leur rôle d'intermédiaire et les pourcentages reçus pour mettre en relation. Leur objectif est bien d'externaliser l'ensemble des risques sur le travailleur. Elles doivent pouvoir réaliser des contrats plus facilement, diminuer les cotisations patronales, redéfinir le temps de travail, virer et embaucher sans peur pour faire face aux aléas du marché, descendre les salaires pour répondre à la concurrence étrangère, etc. Logiquement, et inéluctablement, il est donc nécessaire d'adopter un nouveau statut.

L'argument principal pour défendre l'élaboration d'un nouveau statut est que les deux autres ne correspondent pas à la réalité du « travail virtuel »⁴³. Des nouvelles formes d'emploi engendrées par le travail sur les plateformes numériques, imposent aux Etats de se repositionner face aux statuts des travailleurs ainsi que sur les règles fiscales. De facto, de nouvelles formes d'emploi entraînent de nouveaux statuts. Ou, pour le dire autrement, le législateur doit adapter ses normes sociales à la réalité imposée par le travail virtuel en cassant les contraintes légales. Comme s'il était impossible pour les plateformes de réaliser leur activité économique en respectant un des deux statuts existants.

⁴² Voir, Broca, S., Sadin, E. et Le Pollotec, Y. (2017). Ubérisation, précarisation du travail... Comment contrer le capitalisme 2.0. Repéré à <http://www.humanite.fr/uberisation-precarisation-du-travail-comment-contrer-le-capitalisme-2-0-636436>

⁴³ « Un terme générique pour désigner toutes les formes de travail réalisés à partir d'internet, d'ordinateurs ou d'autres outils informatiques, à partir du domicile, d'espaces publics ou d'autres endroits que les espaces traditionnels de travail », Valenduc, G. et Vendramin, P. (2016). Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures. ETUI, Brussels. p. 31

Gérard Valenduc et Patricia Vendramin, dans leur analyse « Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures », résumant parfaitement bien ces nouvelles formes d'emploi. Les nomades numériques, le crowdworking (externalisation ouverte du travail), le travail sur appel organisé par des plateformes constituent les nouvelles formes d'emploi les plus flagrantes de cette économie numérique⁴⁴. Ces auteurs tirent leur conclusion d'un rapport d'Eurofound sur les nouvelles formes d'emploi :

« En conséquence des évolutions sociétales et économiques, comme le besoin d'une flexibilité accrue tant pour les employeurs que les travailleurs, de nouvelles formes d'emploi sont apparues en Europe. Ces nouvelles formes d'emploi ont transformé la relation directe traditionnelle qui existait entre l'employeur et le salarié. Elles se caractérisent également par des rythmes et lieux de travail non conventionnels ou par l'irrégularité de la mise à disposition d'emploi »⁴⁵.

A noter que le rapport développe également les risques liés à ces nouvelles formes d'emploi, comme les emplois fondés sur les TIC :

« Le travail mobile fondé sur les TIC offre un certain niveau de flexibilité, d'autonomie et de responsabilisation, mais comporte également le danger de l'intensification du travail, de l'augmentation du niveau de stress et du temps de travail, ainsi que de l'estompement de la frontière entre vie privée et vie professionnelle. Il pourrait également attribuer aux travailleurs, par externalisation, des responsabilités relevant traditionnellement de l'employeur, telles que la protection de la sécurité et de la santé ».

Depuis un moment déjà, les pays membres de l'Union européenne répondent à ces nouvelles formes de travail en réformant leur loi travail : la loi Peeters en Belgique, la loi El Khomri en France, la loi travail 2 de Macron, et surtout les contrats zéro heure, au Royaume-Uni, aux Pays-bas et le fabuleux modèle allemand des minijobs qui reposent sur le principe du travail à la demande fort présent sur les plateformes, etc. Ces premières réformes du droit social marquent le premier tournant de la précarisation des travailleurs et des travailleuses dans cette nouvelle ère de la numérisation.

En affaiblissant les conditions de travail et en imposant leur modèle grâce au vide juridique, les plateformes ont déjà bien entamé le chantier futur. « Ce capitalisme attaque le statut de salarié en parcellisant le travail et en mettant directement en contact travailleurs et consommateurs »⁴⁶. Aujourd'hui, alors que le statut de salarié devrait être celui qui domine l'économie des plateformes, on ne retrouve que des indépendants ou des faux-indépendants. Pis, on voit apparaître, ici et là, des statuts de travailleurs autonomes, d'autoentrepreneurs, des free-lances, et autres formes ingénieuses de création d'un autre statut (pire que les deux autres).

« L'éclatement du monde du travail favorise l'émergence de nouveaux types de travailleurs. Des contractants, des free-lances, qui travaillent au forfait, au contrat, à la pige ou qui gèrent leur agenda et leurs activités professionnelles à la carte. L'économie digitale joue un rôle particulièrement important dans cette transformation et dans l'apparition de cette nouvelle classe de travailleurs »⁴⁷.

44 Valenduc, G. et Vendramin, P. (2016). Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures. ETUI, Brussels. p. 32. Disponible à <http://www.etui.org/fr/Publications2/Working-Papers/Le-travail-dans-l-economie-digitale-continuites-et-ruptures> Ibid. p. 31-38

45 https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1461fr1.pdf

46 Op. Cit. Broca, S., Sadin, E. et Le Pollotec, Y. (2017).

47 Quoistiaux, G. (2015). Comment Smart a créé une nouvelle catégorie de travailleurs. Repéré à <http://trends.levif.be/economie/entreprises/comment-smart-a-cree-une-nouvelle-categorie-de-travailleurs/article-normal-409445.html>

Ce nouveau statut est aussi fort demandé par la Smart⁴⁸, qui en Belgique, jusqu'aux récentes actualités de Deliveroo, jouait l'intermédiaire et proposait des contrats pour certains des travailleurs des plateformes numériques. Le monde du travail n'étant plus ce qu'il est, il faudrait que nous nous adaptions aux exigences de ces plateformes :

« Le modèle Smart, qui crée en quelque sorte une nouvelle catégorie de travailleurs salariés rémunérés à la prestation, répond partiellement à ces inquiétudes, en s'immisçant dans cette économie héritée de la digitalisation. Pour l'instant, Smart n'accepte pas de chauffeur Uber dans ses membres. En cause : les incertitudes concernant la régularité de cette application numérique qui déstabilise le secteur réglementé des taxis. Par contre, Smart compte parmi ses membres des livreurs de Take Eat Easy [aujourd'hui, Deliveroo], cette application belge de livraison de repas à domicile. L'entreprise à finalité sociale permet à ces livreurs à vélo d'exercer leur activité, souvent à titre complémentaire, tout en bénéficiant d'une protection sociale et d'une assurance accidents du travail. L'explosion annoncée de ces plateformes en ligne qui bougent les codes dans le monde du travail pourrait contribuer à l'essor du modèle Smart »⁴⁹.

Malheureusement pour la Smart, Deliveroo a obligé l'ensemble de ses coursiers à passer sous statut d'indépendant.

En Belgique, il n'y a pas encore d'autre statut que celui de salarié ou d'indépendant. Cependant, et malgré le discours du Ministre de l'agenda numérique, Alexander De Croo, on pourrait s'inquiéter de l'arrivée imminente d'un nouveau statut. Même si ce dernier assure que les fréquents changements au niveau de la fiscalité des travailleurs participant à l'économie des plateformes ne sont en rien un nouveau statut social, on est en droit de se demander si ce n'est pas le premier pas⁵⁰. Etablir une distinction fiscale, c'est déjà ouvrir la porte à un régime différent entre les travailleurs. D'où la toute récente « Loi De Croo » sur l'économie collaborative qui prévoit un régime préférentiel. Ce qui réjouit les plateformes belges :

« En effet, la loi de l'économie collaborative offre un cadre fiscal clair et avantageux pour arrondir ses fins de mois en toute légalité. Un particulier peut désormais gagner 5.210€ (sur l'année calendrier 2018) sans devoir changer de statut. Ces 5.210€ seront imposés à la source à un taux d'imposition de 10% (au lieu des 33% précédemment). Encore un petit avantage de cette nouvelle loi ? Vous ne vous occupez de rien, ListMinut se charge de tout ! Déclarer ses revenus gagnés sur ListMinut deviendra un jeu d'enfant »⁵¹.

Aujourd'hui plus de 30 plateformes ont demandé l'agrégation au Service Public Finance pour bénéficier de ce régime préférentiel alors qu'en 2017, elles n'étaient que 13. Ce régime exempte les plateformes de participer à la protection sociale avec l'imposition d'un précompte de 10% directement prélevé par la plateforme. Nouveau régime qui limite tout de même les activités de l'économie collaborative au travail de « particulier » et non de professionnel. Pour le dire simplement, un électricien de métier peut faire du jardinage pour son voisin et être rémunéré par une plateforme pour ce travail mais il ne peut en aucun cas agir en tant qu'électricien. Cependant, dans quelle mesure ces travailleurs, bricoleurs, amateurs et non professionnels ne se mettent pas en concurrence avec des professionnels du métier ? Dans quelle mesure ces particuliers ne contribuent pas à la précarisation toujours plus flagrante des travailleurs ?

48 L'entreprise à finalité sociale surfe sur les mutations profondes en cours sur le marché du travail. Qu'il s'agisse d'un choix ou d'une contrainte, de plus en plus de travailleurs multiplient les boulots rémunérés à la prestation. Smart leur permet de répondre à ces contrats intermittents tout en conservant une protection sociale. Chaque mission rémunérée par un employeur via Smart fait l'objet d'un contrat de travail salarié temporaire ouvrant le droit à la sécurité sociale. Smart joue le rôle d'intermédiaire entre le donneur d'ordre et le prestataire, et s'occupe des prélèvements de cotisation sociale et de la gestion administrative vis-à-vis des employeurs et de l'administration. Pour se rémunérer, la structure, qui ne poursuit pas de but lucratif, prélève 6,5 % des montants facturés hors TVA. Voir : <http://trends.livif.be/economie/entreprises/comment-smart-a-cree-une-nouvelle-categorie-de-travailleurs/article-normal-409445.html>

49 Op. Cit. Quoistiaux, G.

50 Cloot, A. (2016). De Croo précise le cadre fiscal pour l'économie collaborative. Repéré à <http://www.lesoir.be/1180760/article/economie/2016-04-14/croo-precise-cadre-fiscal-pour-l-economie-collaborative>

51 https://listminut.be/fr/legal_sharing_economy

La « Loi De Croo » ouvre les portes au troisième statut de « travailleur autonome » et à la réflexion déjà engagée par Kris Peeters. Pour répondre à ces mutations de l'emploi et du travail et à la volonté de certaines start-up, de Smart et des dirigeants politiques persuadés par les bienfaits de l'économie numérique, Kris Peeters et son cabinet sont en train de se pencher sur un nouveau statut, celui de « travailleur autonome »⁵². Un statut plus flexible, sans cotisation patronale, avec des facilités administratives en matière de salaire, avec des droits quand même mais limités. Il ne serait pas étonnant de voir émerger ce statut dans les années à venir.

Si l'arrivée de ce nouveau statut semble une évidence pour certains, il ne faut jamais oublier que derrière les lois, les réformes et les statuts se cachent des enjeux idéologiques et des rapports de forces qui profitent essentiellement, pour le moment, aux plateformes et non aux travailleuses et aux travailleurs ni à la protection sociale. Derrière l'enjeu de ce statut se cachent également les vieux débats de l'abolition du salariat pour un retour au travail à la tâche, grand bonheur des possédants.

2. L'APOLOGIE DU TRAVAIL VIRTUEL GRATUIT OU L'INTELLIGENCE SOURNOISE DES PLATEFORMES

Qui souhaiterait travailler gratuitement ? Personne ? Finalement, tout travail ne mérite-t-il pas une rémunération ? Pour le code du travail, c'est une évidence. Mais ce qui est aussi une évidence, c'est que les plateformes numériques cherchent presque toujours à contourner le droit du travail. Moins de contraintes, moins de normes, moins de droits veulent dire plus de profits et de bénéfices. C'est pourquoi, les créateurs des plateformes numériques les plus utilisées au monde ont remis à jour la pratique du travail gratuit à travers le Digital Labour.

Le concept est assez simple. Un prestataire effectue une tâche sans être rémunéré alors qu'il aurait pu l'être dans d'autres circonstances. En Belgique, lorsqu'on parle de travail gratuit, on pense directement au volontariat. Un volontaire accepte de travailler gratuitement pour permettre à une organisation de se concentrer sur son but premier, souvent social. Il renonce à une rémunération pour soutenir une cause. Selon la Fondation Roi Baudouin, il existait 1 166 000 personnes qui effectuaient des activités non rémunérées en Belgique, en 2014⁵³. Soit l'équivalent de 130 000 emplois équivalents temps plein. Le travail gratuit n'est ni chiffré ni pris en compte pour calculer la richesse d'un pays, le Produit Intérieur Brut (PIB). A l'ère d'Uber, le travail volontaire est partout, sauf qu'il n'est pas forcément volontaire.

L'économie numérique, et plus précisément les plateformes, ont subtilement intégré le travail gratuit dans leur manière de procéder. La majorité des utilisateurs deviennent des volontaires lorsqu'ils s'impliquent dans le fonctionnement, l'évaluation et le partage d'expériences. Cependant, ils le font sans se rendre compte que leur travail sera valorisé et donc rapportera une plus-value à la plateforme. Une sorte de travail volontaire déguisé qui ne profite pas à une cause d'intérêt général mais au profit d'une entreprise. En résumé, « si c'est gratuit, c'est que vous êtes le produit ».

Le concept de Digital Labour, le travail virtuel ou le travail numérique tente d'étudier ce phénomène de travail exercé grâce à des outils du numérique, sur les réseaux sociaux ou les plateformes et qui est producteur de valeurs. « Le travail virtuel repose sur le fait que la majeure partie des activités numériques quotidiennes des utilisateurs des réseaux sociaux, des applications mobiles, des moteurs de recherche produisent de la valeur, laquelle est accaparée par de nouveaux acteurs économiques tels que les plateformes en ligne et les services numériques »⁵⁴. Bien que la définition de Digital Labour et sa mauvaise traduction en travail virtuel ou numérique ne fasse pas l'unanimité, on retrouve

52 Winkel, J. (2016). Un nouveau statut pour les travailleurs ? Repéré à <http://www.alterechos.be/un-nouveau-statut-pour-les-travailleurs/>

53 Fondation Roi Baudouin. (2015). Le volontariat en Belgique. Chiffres-clés. Repéré à <https://www.kbs-frb.be/fr/Newsroom/Press-releases/2015/20151019ND>

54 DEFINITION TRAVAIL VIRTUEL RAP107 p. 17+18 DIGITAL LABOR

néanmoins les éléments essentiels pour démontrer les nouveaux aspects d'un travail réalisé sur Internet.

« Nous appelons digital labor la réduction de nos « liaisons numériques » à un moment du rapport de production, la subsumption du social sous le marchand dans le contexte de nos usages technologiques. [...] Par digital labor, désignons les activités numériques quotidiennes des usagers des plateformes sociales, d'objets connectés ou d'applications mobiles. Néanmoins, chaque post, chaque photo, chaque saisie et même chaque connexion à ces dispositifs remplit les conditions évoquées dans la définition : produire de la valeur (appropriée par les propriétaires des grandes entreprises technologiques), encadrer la participation (par la mise en place d'obligations et contraintes contractuelles à la contribution et à la coopération contenues dans les conditions générales d'usage), mesurer (moyennant des indicateurs de popularité, réputation, statut, etc.).»⁵⁵

Par exemple, un utilisateur de la plateforme Tripadvisor, comparateur d'offres de logements et de restaurants, sera invité à fournir une évaluation très précise d'un restaurant où il est allé manger. Il devra mettre une note sur différents aspects et cette note profitera à d'autres utilisateurs par la suite. C'est ce modèle qui fait le succès de Tripadvisor. L'avis des utilisateurs surplombe l'avis professionnel du guide Michelin, du Gault&Millau, des Lonely Planet, du Routard ou autres critiques culinaires et touristiques. Sauf qu'ici les critiques ne sont pas rémunérées et ne sont pas des professionnels de la cuisine. C'est aussi le cas lorsqu'un utilisateur commente un livre sur Amazon, donne son avis sur l'achat d'un nouvel ordinateur, sur la sortie d'un album, etc. L'ensemble de ces activités constitue un travail gratuit qui enrichit la plateforme. Ces avis conditionnent le choix d'un achat, d'un hôtel ou d'un restaurant. Ils sont donc d'une importance capitale puisqu'ils agissent sur la réputation d'un service, d'une marque ou d'un objet.

Autre exemple, c'est le réseau social Facebook qui gagne presque tout son argent grâce au travail gratuit de ses utilisateurs et la publicité. Aujourd'hui, Mark Zuckerberg, PDG de Facebook, est le cinquième homme le plus riche du monde. Mais comment fait-il pour gagner son argent ? Un utilisateur Facebook publie du contenu, des images, commente, livre des informations personnelles et fait des « like » (j'aime). L'ensemble de ces informations et de ces contenus crée de la richesse pour Facebook. Elles constituent des données exploitables pour la création de profil client et une source publicitaire. Ces données permettent de cibler vos préférences, vos goûts et nombre de vos besoins. Elles sont donc d'une grande valeur et elles peuvent être vendues aux sondeurs, aux analystes pour en faire des études marketing ou des campagnes ciblées. Elles peuvent aussi servir à fournir une publicité ciblée sur le réseau social même. Quelle marque ne rêverait pas de pouvoir identifier un fan de sport ou d'athlétisme pour vendre ses baskets ? Quelle agence de tourisme ne rêverait pas de cibler les amoureux des voyages ainsi que tous ceux qui parlent de leurs vacances d'été sur Facebook ? Grâce à la capacité des utilisateurs de réagir avec les contenus des autres, les publicités et beaucoup d'autres informations, Facebook est un atout indispensable pour les entreprises et les grandes marques. Aujourd'hui, il est évident que les « j'aime » ne sont plus de simples clics. C'est un merveilleux outil pour tester ses campagnes et ses produits. Certaines entreprises proposent mêmes des concours où l'utilisateur peut gagner ce qui se trouve sur une image à partager. Tout bénéf ! Une marque d'ordinateur fournira un ordinateur au gagnant et profitera par la même occasion de la publicité produite par le partage de la publication de nombreuses personnes. A la publicité s'ajoutent les jeux et les applications payantes dont Facebook tire un pourcentage et les publicités sponsorisées qui apparaissent désormais dans le fil de l'actualité. Au final, la publicité a rapporté 7,8 milliards de dollars au premier trimestre 2017 à Facebook⁵⁶.

55 Inaglobal. (2016). Qu'est-ce que le Digital Labour ? Repéré à <http://www.inaglobal.fr/numerique/article/quest-ce-que-le-digital-labor-8475>

56 Facebook. (2017). Facebook Reports First Quarter 2017 Results. Repéré à https://s21.q4cdn.com/399680738/files/doc_financials/2017/Facebook-Reports-First-Quarter-2017-Results.pdf

Avec l'accroissement du nombre d'utilisateurs, l'offre publicitaire devient toujours plus importante et par conséquent son prix également. Plus il y a d'utilisateurs, plus il y a de données à vendre et de publicité à faire. Facebook peut augmenter le prix de ses offres et sa crédibilité sur le marché en tant que leader d'opinion. Aujourd'hui, chaque utilisateur rapporte en moyenne 16 dollars par an à Facebook.

Il y a des utilisateurs qui travaillent gratuitement en fournissant des avis et d'autres qui fournissent de la richesse et des données en pensant juste parler avec des amis ou agissant en toute naïveté. Même lorsque nous pensons ne pas créer de richesse, au final, nous nous trompons. Nous sommes constamment en train de participer à des enquêtes et des questionnaires. Les plateformes numériques suscitent presque l'admiration tellement elles recourent à des moyens ingénieux pour exploiter chaque donnée et créer des nouvelles façons de produire de l'information et des données. Toutes ces questions sont posées, non pas parce qu'elles s'inquiètent de notre avis ou de notre bien-être, mais bien parce que nous sommes des sources de financement et de profits.

Dernier exemple, le cas des plateformes dites « participatives » ou « collaboratives » qui proposent à leurs utilisateurs de participer à des concours ou de proposer un travail qui, s'il obtient du succès, sera rémunéré en fin de course. Autrement dit, de nombreuses personnes travaillent mais gratuitement jusqu'à ce qu'elles gagnent un concours ou la gratitude d'un client membre de la plateforme. Autant dire que les rémunérations sont assez critiquées et que le mode de fonctionnement ne plaît pas aux créatifs. C'est assez logique. Imaginez un graphiste professionnel qui propose un devis pour créer un logo pour une entreprise. Ce dernier sera déjà en concurrence avec les agences de com, les boîtes de design et les autres graphistes. Mais si son devis est accepté, il rentre dans le cadre d'un contrat et son travail sera rémunéré. Depuis l'arrivée des plateformes ce graphiste doit faire face à une concurrence encore plus accrue. En effet, aux professionnels s'ajoutent des amateurs et toute personne sachant à peu près utiliser un ordinateur et un programme. Le problème, c'est que ces personnes sont prêtes à travailler gratuitement et cassent les prix du marché déjà très en-dessous de ce qu'ils devraient être.

Cette problématique est très bien illustrée par la lettre ouverte à Madame Axelle Lemaire, Secrétaire d'Etat en France, jusqu'en février 2017, chargée du Numérique. Intitulée « Non à l'exploitation du #TravailGratuit comme modèle de réussite en France », cette lettre montre bien le mécontentement du milieu et illustre assez bien notre débat :

« Professionnels indépendants, studios de création, collectifs ou agences de communication, futurs diplômés des arts graphiques, nous dénonçons depuis des années les plates-formes reposant sur l'industrialisation du travail gratuit des créatifs. Celles-ci, pourtant, continuent chaque jour de faire l'actualité.

Sous couvert d'une dynamique start-up qui a les faveurs de la presse, l'ensemble des sociétés fonctionnant sur le principe du [perverted crowdsourcing](#) construisent leur offre commerciale sur les épaules d'une main d'œuvre qu'ils ne payent pas. Professionnels mais aussi particuliers par milliers y travaillent sans contrat ni statut au mépris des plus élémentaires obligations légales. Dévoyant à leur seul avantage les fondations de l'économie collaborative, elles mettent en péril une part importante du tissu économique représenté par les indépendants et les petites structures, détruisant bien plus d'emplois qu'elles n'en créent.

Le principe en est simple, mais pas moins délétère : à chaque client soumettant un projet en quelques consignes, ces plates-formes promettent des dizaines - sinon des centaines - de travaux réalisés sur mesure et livrés par autant d'intervenants. Le donneur d'ordre y fera librement son choix, quitte à exiger un nombre indéfini de retouches et modifications, puis seul le gagnant ou le tiercé de tête sera rémunéré à vil prix, tandis que la société intermédiaire elle, fera sa marge à chaque projet grâce à tous ces travaux gratuits qu'elle aura bel et bien vantés dans son offre.

Ceci n'est pas le principe d'un appel d'offre, dans lequel des prestataires sont sélectionnés et rémunérés pour livrer des consultations, et pas des travaux finis. Ni celui d'un concours, respectant une législation particulière et ciblée. Ceci n'est pas un modèle collaboratif, ou crowdsourcing, dans lequel les volontés se rassemblent pour développer bénévolement des projets libres qui profiteront à tous. Ceci n'est pas une prestation créative de qualité, qui implique nécessairement une étroite relation entre le client et l'expert chargé de transmettre ses valeurs, son histoire, son message »⁵⁷.

La pratique des avis utilisateurs, des échanges d'expériences, des forums et des communautés, des concours, des questionnaires, des enquêtes, des fausses plateformes collaboratives ou participatives et bien d'autres subterfuges qui cachent en fait le recours au travail gratuit deviennent légion avec l'arrivée de l'ère numérique.

Le volontariat est bien encadré par la loi belge. On ne peut pas devenir volontaire sans respecter certaines règles et une entreprise ne peut disposer d'une armée de volontaires sans respecter également certaines règles. Il serait en effet très plaisant pour un chef d'entreprise de réaliser des bénéfices grâce au travail uniquement de volontaires, cependant, très déplaisant pour tous ceux qui tentent de trouver un emploi stable ou pour ceux qui se soucient de l'avenir économique de leur pays. Par contre, en ce qui concerne le travail gratuit réalisé sur les plateformes aucune législation n'est applicable pour le moment. Ce qui laisse donc la place à de nombreux abus. Il devient donc urgent de repenser la notion de travail gratuit et comment souhaitons-nous l'intégrer dans notre vision du travail, de l'emploi et de nos sociétés.

3. LA NUMÉRISATION VA-T-ELLE PRENDRE MON EMPLOI ? DES CHIFFRES ET DES INCONNUES

A. Des chiffres apocalyptiques...

Pour nos dirigeants politiques, pas de panique ! Comme le rappelle Alexander De Croo, il ne faut pas résister aux progrès technologiques dans la mesure où « la numérisation crée davantage d'emplois qu'elle n'en détruit »⁵⁸. C'est également l'avis du Conseil de Lisbonne qui « a calculé que dans les années à venir, chaque fois que deux emplois seraient perdus à cause des innovations numériques, celles-ci en créeraient cinq nouveaux. »⁵⁹ Alexander De Croo va même plus loin : « La révolution numérique apporte avec elle de nombreuses opportunités nouvelles et sera dans les prochaines années l'un des principaux moteurs de croissance, d'emplois et de bien-être [...] la révolution numérique devrait créer 50 000 nouveaux emplois dans tout un éventail de secteurs »⁶⁰.

L'ère d'Uber, c'est l'avenir de l'emploi. D'ailleurs, « neuf emplois sur dix nécessiteront des aptitudes dans le domaine du numérique. Les pouvoirs publics doivent donc veiller à ce qu'un maximum de citoyens, quels que soient leur âge et leur parcours, puissent saisir les opportunités du numérique. Acquérir un minimum de compétences numériques est à cet égard crucial »⁶¹. En réalité, en 2017, en Wallonie, selon Digital Wallonia, seuls 3000 emplois ont été créés grâce aux nouvelles startups⁶². Si cela est une victoire pour eux, cela paraît bien dérisoire par rapport à ce qui nous attend...

Si la création d'emplois liée à la numérisation ne fait pas de doute pour nos décideurs politiques, qu'en est-il des études sur la destruction d'emplois ?

57 8014 Signataires, Travail Gratuit. (2014-2016). Lettre ouverte à Madame Axelle Lemaire, Secrétaire d'Etat chargée du Numérique. Repéré à <http://www.travailgratuit.com>

58 RTBF, Belga. (2016). Alexander De Croo ne veut pas rater le train de la numérisation. Repéré à https://www.rtf.be/info/belgique/detail_alexander-de-croo-insiste-sur-l-importance-d-embarquer-dans-le-train-de-la-numerisation?id=9423710

59 <http://www.digitalbelgium.be/fr>

60 http://www.digitalbelgium.be/sites/default/files/downloads/adc_digital_frans.pdf

61 <http://www.digitalbelgium.be/fr>

62 <https://www.digitalwallonia.be/wp-content/uploads/2017/10/2017-Baromètre-Digital-Wallonia-Startups-Numériques-Chiffres-Clés.png>

Il existe essentiellement deux méthodologies dans les analyses qui envisagent la perte d'emplois liée à l'automatisation (la robotisation et l'informatisation).

La première approche se base sur l'automatisation des métiers. Cette méthodologie envisage les métiers 100% automatisables qui vont disparaître. C'est le cas d'une des études les plus médiatisées, réalisée en 2013 par Benedikt Frey et Michael A. Osborne, « The future of employment : How susceptible are jobs to computerisation ? ». Leur conclusion est qu'aux Etats-Unis, 47% des emplois sont menacés d'ici 10 à 20 ans par la numérisation. Sur une liste de 702 métiers, l'automatisation touchera par exemple : secrétaires, comptables, caissiers, documentalistes, archivistes, commerciaux et téléphonistes, libraires, employés des assurances et de banques, dactylographes, gestionnaires de compte, bibliothécaires, et beaucoup d'autres⁶³. La BBC, sur base de cette étude, a d'ailleurs créé un outil pour savoir si son métier avait des chances d'être automatisé. Vous pouvez y retrouver la liste des 702 métiers à risque⁶⁴.

Sur la même logique, le Think Tank Bruegel, a calculé que 54 % d'emplois étaient menacés dans l'Union européenne (fourchette entre 40 et 60%). En Belgique, c'est 50% d'emplois et en Roumanie, le pays le plus touché, 61,93%.⁶⁵

Le rapport n° 107 de la CNT/CCE résume en un tableau l'ensemble des études qui se basent sur cette méthodologie :

Tableau III. A. 3.-1. Part de l'emploi caractérisé par une forte probabilité d'automatisation (méthodologie Frey & Osborne)

Auteurs	Pays	Année	Forte probabilité d'automatisation
Bowles	UE-28	2014	54%
Fölster	Suède	2015	53%
Frey & Osborne	États-Unis	2013	47%
CSE	Belgique	2016	39%
Baert & Ledent	Belgique	2015	35%
Pajarinen et al.	Finlande	2015	35%
Frey & Osborne	Royaume-Uni	2014	35%
Pajarinen et al.	Norvège	2015	33%

Source : CSE (2016)

En Belgique, selon la même méthodologie, l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS) « indique que près de la moitié de l'emploi wallon existant serait menacé par la substitution d'ici une à deux décennies, ce qui correspond à quelque 564.000 emplois ».

Les critiques à l'encontre de ces études sont nombreuses et assez pertinentes. Non seulement quatre ans après la sortie de l'étude de Frey & Osborne, les métiers à haut risque d'automatisation sont toujours là mais certains comptent plus de travailleurs⁶⁷.

« Une autre critique souligne que les chercheurs ont d'abord analysé en détail 70 métiers avant de développer, sur la base de cette analyse, un algorithme qu'ils ont utilisé pour le reste de la base de données de métiers. Cette catégorisation n'a ensuite plus été vérifiée « manuellement ». Ainsi, les mannequins ont été classés dans les métiers entièrement automatisables et les courtiers en valeurs et les cambistes dans les métiers peu automatisables, ce qui est peu réaliste dans les deux cas »⁶⁸.

De plus, il est très rare que parce qu'un métier soit totalement automatisable, il disparaisse de facto. Ce sont souvent certaines tâches associées à ces métiers qui sont détruites d'où la seconde méthodologie qui se base sur l'automatisation des tâches ou des activités.

63 Frey, C.B. et Osborne, M.A. (2013). The future of employment : How susceptible are jobs to computerisation ? University of Oxford. Repéré à http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The_Future_of_Employment.pdf

64 Voir : <http://www.bbc.com/news/technology-34066941>

65 Bowles, J. (2014). Chart of the Week : 54% of EU jobs at risk of computerisation. Repéré à <http://bruegel.org/2014/07/chart-of-the-week-54-of-eu-jobs-at-risk-of-computerisation/>

66 <http://www.cnt-nar.be/RAPPORT/rapport-107-FR.pdf>

67 <https://www.fabernovel.com/insights/economie/metiers-menaces-par-l-ia-4-ans-apres-l-etude-d-oxford-le-verdict>

68 <http://www.cnt-nar.be/RAPPORT/rapport-107-FR.pdf> Page 12

Tableau III. A. 3.-2. Part des emplois présentant un risque élevé d'automatisation (méthodologie Amtz et al.)

Pays	Forte probabilité d'automatisation
Allemagne	12%
Pays-Bas	10%
France	9%
Belgique	7%
OCDE	9%

69

Source : Amtz et al. (2016)

Ici, les pourcentages sont bien moins élevés et semblent plus proches de la réalité. L'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) est moins alarmiste. Selon une de ces études publiées en 2016, seuls 9% des emplois en moyenne présentent un risque élevé d'automatisation. Et 7%, en Belgique. Pour 25 % d'autres emplois, 50 % des tâches seront considérablement modifiées par l'automatisation.

Pour gagner en précision, Mckinsey Global Institute a étudié l'impact de l'automatisation sur 2000 activités réalisées dans le cadre de 800 métiers différents. Pour chaque activité, l'étude détermine quelles capacités dominent en fonction de cinq grandes catégories : la perception sensorielle ; les capacités cognitives, le traitement du langage naturel, les capacités sociales et émotionnelles et les capacités physiques. Evidemment, les activités qui sont les plus facilement automatisables sont celles qui recourent aux capacités physiques ou cognitives, répétitives et prévisibles dans un environnement fixe. Ce qui ne diffère pas des autres études. Mais ce qui est intéressant, c'est que le rapport du Mckinsey Global Institute envisage la disparition en termes de temps de travail. Conclusion, l'étude a estimé qu'environ 46 % des heures prestées aux États-Unis et dans l'Europe des Big 5 (France, Allemagne, Italie, Espagne et Royaume-Uni) sont automatisables à terme⁷⁰. En rappelant toutefois que seul un petit pourcentage des métiers sont totalement automatisables. Par contre, certaines activités/tâches dans une majorité de métiers peuvent être automatisées. Avec presque la moitié de nos heures libérée par l'automatisation de nos activités, peut-être serait-il temps de repenser à la réduction collective du temps de travail ?

Enfin, d'autres études révèlent l'impact de la robotisation sur le marché de l'emploi qui s'accélère : **« lorsqu'un robot est introduit dans une industrie, il conduit à la destruction de 6,2 postes dans la zone géographique qui l'entoure »**⁷¹. Ce phénomène diminue également les salaires en moyenne de 0,25 et 0,50% selon cette même étude des chercheurs du Massachusetts Institute of Technology (MIT)⁷². Ce qui risque d'augmenter avec l'apparition toujours plus fréquente des robots dans nos industries et même dans nos PME.

En tout cas, ce qui est certain dans l'ensemble de ces études, c'est que les femmes seront les plus touchées par l'automatisation des activités, des tâches ou des métiers. Mais aussi que l'automatisation amène à la polarisation du marché du travail avec « la diminution progressive de l'emploi moyennement qualifié, tandis que s'observe un accroissement de l'emploi hautement qualifié d'une part et faiblement qualifié d'autre part »⁷³.

69 <http://www.cnt-nar.be/RAPPORT/rapport-107-FR.pdf>

70 A FUTURE THAT WORKS: AUTOMATION, EMPLOYMENT, AND PRODUCTIVITY PAGE 4-7

71 Durand, C. (2017). Selon le MIT, chaque robot introduit sur le marché du travail détruit 6 emplois. Repéré à <http://www.numerama.com/politique/245152-selon-le-mit-chaque-robot-introduit-sur-le-marche-du-travail-detruit-6-emplois.html>

72 Acemoglu, D. et Restrepo, P. (2017). Robots and Jobs : Evidence from US Labor Markets. NBER Working Paper No. 23285. Repéré à <http://www.nber.org/papers/w23285>

73 Rapport 107 p 14

B. ... aux promesses de lendemains heureux ou presque !

Impossible entre toutes ces études et ces chiffres de s'y retrouver. Qui croire dans tout ça ? Nulle analyse, nul homme ou femme ne dispose d'une boule de cristal pour savoir ce que l'avenir nous réserve. Il ne s'agit pas d'une science exacte. Il est juste possible d'envisager certaines perspectives avec prudence. Et les perspectives d'avenir montrent une perte d'emplois provoqué par l'automatisation. Après, difficile de dire s'il s'agira d'un déficit net ou pas. Autrement dit, quel sera le rapport entre destruction et création de nouveaux emplois ?

La finalité destructrice ou non de la numérisation est donc sujet à débat. Nombreuses autres études soulignent l'impact modéré de l'informatisation et de la robotisation⁷⁴. Malgré cette vision négative dominante, il ne faut pas pour autant crier au loup ou adopter une posture catastrophiste. Ces constats doivent servir à redéfinir nos attentes pour l'avenir et engager un processus de formation adéquat et non condamner toutes les initiatives technologiques ou la numérisation dans son ensemble.

Le conflit ne porte pas sur les technologies en elles-mêmes mais leurs finalités et les tenants idéologiques latents. Penser par exemple que la numérisation amènera obligatoirement plus d'emplois qu'elle n'en détruit sans régulation, sans cadrage et sans protection des droits des travailleurs, est une aberration. C'est ici qu'une théorie ou plutôt une croyance bien argumentée intervient souvent dans le débat : la destruction créatrice. « C'est-à-dire la capacité du système capitaliste à se renouveler pour augmenter ses gains de productivité, à effacer l'ancien pour laisser place à de nouvelles activités et à d'autres façons d'organiser la production et le travail, à se réinventer sans cesse par l'innovation au service du consumérisme »⁷⁵. Cette théorie de Joseph Alois Schumpeter, développe l'idée qu'après toute innovation technologique, des secteurs économiques et donc des emplois disparaissent pour laisser la place à de nouveaux secteurs qui créeront de nouveaux emplois. Un des exemples les plus cités est l'invention de l'automobile : « Nous avons perdu des milliers d'emplois dans le transport à cheval avec l'arrivée de la voiture. Mais l'industrie automobile en a créé par la suite des dizaines de milliers », comme le mentionne Bruno Bonnell de Robopolis⁷⁶. Ce dernier envisage la numérisation d'un point de vue positif. Rien de plus normal pour un homme d'affaires digne de la Silicon Valley. Même si, assez ironiquement, ce fervent défenseur de la destruction créatrice, qui est maintenant candidat d'En Marche⁷⁷, a récemment été pointé du doigt pour « son flou fiscal » et la domiciliation de plusieurs entreprises dans un paradis fiscal⁷⁸. Ici, se présente un bon début de controverse : les paradis fiscaux, lieux préférés des géants du web. Mais comment créer de nouveaux emplois si les richesses, et l'opportunité d'investir, stagnent et reposent dans les paradis fiscaux ? C'est une question de premier ordre qui vient critiquer une nouvelle fois le modèle de la Silicon Valley. Si les géants du web, les GAFAs (Google, Apple, Facebook et Amazon), créent de l'emploi, ils sont aussi les champions de l'évitement fiscal. Et quel phénomène est-il plus nocif pour l'emploi que le manque de ressources fiscales ? Un Etat dépossédé de moyens pour sa politique d'emploi est-il apte à en créer ? Cette idée de destruction créatrice ne peut être effective que dans un monde où les entreprises de la nouvelle ère numérique respectent les normes sociales et fiscales. Or ce n'est pas le cas !

Ce n'est pas grave, ne soyez pas fataliste ! Rob Atkinson, président de l'Information Technology & Innovation Foundation nous dit que « [q]uand une machine remplace un travailleur, un effet de second ordre se produit : l'entreprise qui l'utilise économise de l'argent, qui est réinjecté dans notre économie »⁷⁹. Donc malgré l'évitement fiscal et la fraude fiscale, les gains de productivité sont quand même réinvestis dans l'économie. Est-ce bien certain ? N'est-ce pas plutôt de l'argent réinjecté dans la

74 Wattenbergh, B. (2016). La digitalisation peut sauver l'emploi en Belgique mais il y a une priorité absolue à respecter. Repéré à <http://www.rtl.be/info/belgique/economie/la-digitalisation-peut-sauver-l-emploi-en-belgique-mais-il-y-a-une-priorite-absolue-a-respecter-848873.aspx> + rapport 107 p11

75 Stiegler, B. (2015). L'emploi est mort, vive le travail. Entretien avec Ariel Kyrrou. Mille et une nuits, Fayard.

76 Joignot, F. (2015). A quoi rêvent les robots ? Repéré à http://www.lemonde.fr/grands-formats/visuel/2016/01/18/a-quoi-revent-les-robots_4849293_4497053.html

77 Parti politique d'Emmanuel Macron

78 Lecadre, R. et Castaldi, D. (2017). Bruno Bonnell, candidat d'En marche rattrapé par son flou fiscal. Repéré à http://www.liberation.fr/france/2017/06/07/bruno-bonnell-candidat-d-en-marche-rattrape-par-son-flou-fiscal_1575203

79 Op. Cit. Joignot, F.

poche des actionnaires plutôt que dans l'investissement ou l'augmentation des salaires des ouvriers ? Permettez-vous d'en douter ! Il semblerait plutôt que la destruction créatrice légitime l'accumulation des richesses en mettant des ornières sur les yeux des citoyens pour ne pas qu'ils réalisent les à-côtés injustes et inévitables de ce système.

De plus, la destruction créatrice ne remet pas en cause notre système actuel basé sur l'exploitation des ressources naturelles et laborieuses. Se réinventer c'est bien. Mais si c'est pour produire toujours plus sans voir les limites du modèle, à quoi bon au final ?

« Or, tout au contraire, l'explosion de l'économie immatérielle et le règne des NTIC se sont avant tout traduits par une accélération de la pollution, une marchandisation générale de la société et un accroissement des inégalités. Le post-industriel est avant tout de l'hyper-industriel, les NTIC étant essentiellement au service de l'intensification de la production industrielle ainsi que de la mondialisation de son modèle et de ses processus. L'intensification se substitue à la transformation, sans que le changement de degré quantitatif du système productif en modifie la logique profonde. En ressortent seulement les limites de ses possibilités »⁸⁰.

A nouveau, les liens entre le modèle politique de la Silicon Valley, les hommes d'affaires qui la représentent, le monde politique et l'idéologie néolibérale est à souligner. Pas étonnant que ceux qui contredisent les aspects négatifs de l'ère numérique sont aussi les premiers impliqués et bénéficiaires de ces aspects négatifs. Par conséquent, si les acteurs et les politiques pro révolution numérique nous encouragent à croire à leurs promesses d'un avenir radieux, la réalité n'en reste pas moins effrayante. Restons sceptique, restons critique :

« Au total, l'analyse schumpétérienne, pour stimulante qu'elle puisse paraître en raison de son petit côté hétérodoxe, n'en reste pas moins fragile. Et très idéologique. En ces temps de délocalisations et de restructurations des industries, la théorie de la destruction créatrice de Schumpeter permet – cela n'aura échappé à personne – un certain conditionnement des populations. Objectif ? Faire patienter en promettant des lendemains forcément meilleurs. Nul, évidemment, ne sait si c'est tenable »⁸¹.

Inutile de rêver, si les décideurs politiques influencés par les lobbyistes du numérique continuent sur cette voie, l'emploi risque bien de ne pas prendre une forme attrayante et s'il y en a de nouveaux, ils seront à la hauteur de la vision de la Silicon Valley.

C. Là où il y a peu de risques et des nouveaux métiers

On l'a bien compris, des métiers seront plus touchés par l'automatisation et auront plus de chances d'être remplacés par des robots ou des algorithmes : les activités administratives, la vente et le commerce, la production industrielle et manufacturière, le transport et la logistique, la construction, les activités financières répétitives, etc. Mais qu'en est-il de ceux qui ne souffriront pas de la numérisation et mieux encore les nouveaux métiers ?

Tout d'abord une série de métiers ou d'activités qui nécessitent des capacités cognitives plus compliquées, des capacités sociales et d'interactions interpersonnelles, des capacités créatives, des capacités de langages complexes, des capacités de compréhension émotionnelle et sensorielle, et beaucoup d'autres capacités encore inimitables – non-automatisables –, n'ont pas de quoi s'inquiéter. Citons par exemple : les domaines de l'éducation, des arts et de la culture en général, les domaines de la santé et des services sociaux, des ressources humaines, des mathématiques, de la biologie ou de la chimie, l'ingénierie, etc.

80 <https://lejournal.cnrs.fr/billets/en-finir-avec-la-destruction-creatrice>

81 Dupret, X. (2007). Schumpeter, maître à penser de la destruction créatrice. Repéré à http://www.gresea.be/spip.php?article398#outil_sommaire_2

Ensuite, il y a des activités et des métiers en pleine croissance du fait de la numérisation :

« Le Forum économique mondial (FEM) (2016) dresse une liste des catégories professionnelles dans lesquelles l'emploi est plus que probablement amené à s'accroître. Selon ces experts, la demande de profils techniques tels que les analystes de données, les emplois informatiques et mathématiques, les architectes et ingénieurs, et les développeurs de produits va par exemple augmenter, mais aussi celle des profils RH, managers et experts en RP. Le FEM estime du reste également que les compétences sociales resteront davantage demandées que les compétences techniques spécifiques »⁸².

Evidemment, les métiers qui sont à la base ou le pilier même de ces évolutions technologiques sont les plus recherchés. Cela fait d'ailleurs de nombreuses années que les informaticiens, les codeurs, les développeurs et autres sont des métiers en pénurie. Mais aussi de nombreuses fonctions où l'usage des technologies commence à s'intégrer. Si de nouveaux métiers se créent, d'autres évoluent simplement avec les technologies comme la consultance, le marketing, la gestion de projet, les analystes, etc. Comme le mentionne le Forem, ce sont des « Métiers en hybridation dont les contenus évoluent » : développeur applications mobiles, spécialiste Business intelligence, spécialiste réseaux, gestionnaire d'exploitation informatique, administrateur de bases de données, Business Analyst, architecte en système d'information, administrateur système, analyste informatique, chef de projet informatique, intégrateur, employé Helpdesk, technicien en télécommunications, etc⁸³.

Enfin, les nouveaux métiers... Ceux qui sont déjà là, ceux qui apparaissent et ceux qui n'existent pas encore, les métiers du futur. Lorsque l'on pense que 65% des élèves qui entrent à l'école primaire actuellement travailleront dans des métiers et des fonctions qui n'existent pas encore aujourd'hui, il y a de quoi réfléchir !⁸⁴ Réfléchir, c'est bien là toute la question ! Comment former les jeunes à des métiers qui n'existent pas encore ? Comment déceler les métiers du futur ? Comment réorienter les pertes d'emplois vers ces nouveaux métiers ? Comment défendre les travailleurs des nouveaux métiers précaires ? Comment envisager la suite ?

Même si nous ne voyons pas la fin du parcours, nous pouvons imaginer en fonction des indices quelle route notre réflexion doit prendre. On retrouve dès lors dans ces nouveaux métiers : Open data manager, Chief Mobile Officer, Chief Data Officer, Data scientist, Urbanist Data Center, Consultant Green IT, Informaticien Machine Learning, Broker, Chief privacy officer, Chief Marketing Technologist, DevOps, User eXperience (UX) Designer, Digital Learning manager, Community Manager, Assistant administratif polyvalent à l'ère du numérique, Coordinateur logistique IT, La fabrication additive, Opérateur impression digitale, Game Designer Developer, E-tutorat, gestionnaire de risques, etc⁸⁵. L'ensemble de ces nouvelles fonctions sont décrites en anglais, ce qui indique une nouvelle fois l'endroit de l'épicentre de ces évolutions technologiques et la domination d'une langue dans le progrès.

Si l'ensemble de ces métiers paraissent des métiers d'avenir et bien rémunérés, il y en a d'autres dont on parle un peu moins, les nouveaux prolétaires de l'ère numérique. L'ensemble des travailleurs des fermes à clics (click-farms) en Asie⁸⁶, les modérateurs de contenus, les encodeurs de données abrutissantes mais aussi les chauffeurs Uber, les coursiers Deliveroo, les Turkers, et autres crowdworkers.

82 Rapport 107 p 14

83 https://www.leforem.be/MungoBlobs/316/913/20160616_MAV_4_0_Synthese_TIC.pdf

84 WEF, future of job, p.32

85 https://www.leforem.be/MungoBlobs/316/913/20160616_MAV_4_0_Synthese_TIC.pdf et <https://www.leforem.be/chiffres-et-analyses/metiers-d-avenir-prospectives-abilitic2perform.html>

86 <http://www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/2017/06/15/32001-20170615ARTFIG00022-ce-like-est-un-faux-en-asie-des-milliers-de-smartphones-zombies-truquent-l-economie-du-web.php>

A ce sujet, Christophe Degryse synthétise les études sur l'impact de la numérisation sur l'emploi dans un tableau fort instructif⁸⁷ :

Tableau 1 Les emplois dans l'économie digitale

Emplois les plus à risque d'automatisation/digitalisation	Emplois les moins à risques d'automatisation/digitalisation	Nouveaux emplois
Travaux de bureau et support administratif	Éducation, arts et médias	« Haut de gamme »
Vente et commerce	Services juridiques	Data analysts, data miner, data architects
Transports, logistique	Management, gestion des ressources humaines	Développeurs de systèmes informatiques, d'applications
Production industrielle	Monde des affaires	Spécialistes des réseaux, de l'intelligence artificielle, etc.
Construction	Certains aspects des services financiers	Concepteurs et producteurs de nouvelles machines intelligentes, de robots et d'imprimantes 3D
Certains aspects des services financiers	Prestataires de soins de santé	Spécialistes du marketing digital, du e-commerce
Certains types de services (traduction, conseil fiscal...)	Informaticiens, scientifiques, ingénieurs	« Bas de gamme »
	Certains types de services (services sociaux, coiffeurs, jardiniers, esthéticiennes...)	Les « galériens du numérique » (encodeurs, trieurs, filtreurs) et autres « Turcs mécaniques » des plateformes informatiques (voir ci-dessous)
		Les chauffeurs Uber, les réparateurs occasionnels, les bricoleurs et autres promeneurs de chiens de l'économie « collaborative »

Source : Christophe Degryse (ETUI 2016), sur la base de Frey&Osborne, Ford, Valsamis, Irani, Head, Babinet

4. L'E-RÉPUTATION OU QUAND LA RÉPUTATION NUMÉRIQUE DÉTERMINE VOS CAPACITÉS

L'E-réputation (électronique-réputation) ou la réputation numérique ou encore la réputation web/Internet, c'est la réputation acquise en ligne via les informations, les avis, les commentaires, les cotes, les échanges sur les forums, les blogs, les réseaux sociaux, les sites médias, les campagnes en ligne, les fake news⁸⁸ ou les rumeurs, etc. Soit une multitude de canaux qui contribuent à donner une opinion positive ou négative sur votre entreprise, sur votre service, sur votre bien ou sur vous-même (une personne physique).

Vous doutez de la fiabilité d'une marque d'électroménager ? Vous désirez savoir quelle marque est la meilleure pour l'achat d'un nouvel ordinateur portable ? Quel service après-vente est le plus correct ? Si cette plateforme de mise en vente d'objets d'occasion est sûre ? Si cet hôtel dispose de chambres calmes et de draps propres ? Si ce plombier fait bien son boulot, est aimable et serviable ? Si ce livre est aussi intéressant et facile à lire qu'on le dit ? Toutes ces questions trouvent une réponse sur Internet à travers différents supports : site web spécialisé dans la comparaison des prix, des qualités, des marques ; avis des utilisateurs ou des consommateurs ; des opinions médiatiques, de forums de blogs spécialisés ; etc. Même lorsque vous discutez sur Facebook, vous influencez la réputation d'une personne morale ou physique. Comme il s'agit de contenu public, accessible par vos amis et parfois par plus de personnes encore, tout ce que vous direz aura un impact. Les « hier, j'ai été mangé italien rue de l'Italie, la bolognaise était immangeable », « le dernier film grand public sur un super héros était nul de chez nul », « l'entreprise Electricity&Cie, est venue faire des réparations électriques chez moi... quel désastre ! », toutes ces opinions créent et alimentent en bien ou en mal une réputation. Fini de tomber sur des endroits pourris ! La spontanéité, c'est trop dangereux ! Renseignez-vous sur

⁸⁷ Op. Cit. Degryse, C.

⁸⁸ Fausses nouvelles : désinformation, informations truquées, fausses pour dégrader la réputation, induire en erreur, créer le buzz, légitimer faussement une donnée, une information.

internet et vous saurez tout !

Imaginez que vous n'êtes pas satisfait par le menu et la qualité du service d'un restaurant. De plus, vous désirez désespérément donner votre opinion pour avertir de futurs clients de ce fiasco. Vous avez le droit de vous exprimer et ils ont le droit d'entendre votre avis. Nul ne devrait se rendre dans un endroit sans connaître les tenants et les aboutissants. Qui aurait envie d'aller manger une salade vieille de trois jours, une glace périmée ou une viande de piètre qualité et pas assez cuite ? Personne. La solution, visiter un site tel que Tripadvisor pour témoigner de votre expérience et donner une cote au restaurant. Vous vous placez donc dans la peau de test-achat ou d'une critique culinaire avec une influence sur la réputation de l'établissement. Ces plateformes et autres espaces d'expression, vous donnent un grand pouvoir de Critique. Grâce à vos avis, d'autres consommateurs réaliseront leurs choix. Cette réputation que vous contribuerez à construire déterminera si oui ou non les autres consommateurs peuvent avoir confiance.

Cependant qu'est-ce qui nous assure que ces critiques soient bien objectives et impartiales ? Les contributeurs ne sont pas des critiques professionnel(le)s. Souvent, ils ne sont pas outillés pour juger d'un plat, d'un hôtel, d'un ordinateur, d'un service et encore moins d'une personne. Un contributeur est-il aussi compétent que l'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire (AFSCA) pour juger de la propreté d'un restaurant ou de la cuisine à laquelle normalement il ne devrait pas avoir accès ? Pis encore, les opinions sont souvent de nature émotionnelle. Elles ne doivent pas répondre à certaines règles déontologiques ou éthiques. Bien sûr, sur certains espaces, les opinions racistes et xénophobes, les insultes ou autres calomnies sont interdites, mais faut-il encore des moyens pour les contrôler, les vérifier et au cas échéant les supprimer. Il suffit de voir le nombre de fausses nouvelles, de mensonges, de groupes racistes qui pullulent sur Facebook pour se rendre compte de l'étendue du problème. Donc, malgré le slogan de Tripadvisor censé vous mettre en confiance : « de vrais avis sur lesquels vous pouvez compter », il y a de quoi douter de ce système de réputation. La preuve en est qu'un jeune journaliste a réussi à devenir un des restaurants les mieux cotés de Londres sur Tripadvisor en demandant à des amis de commenter positivement, en mettant des fausses photos et en créant une fausse identité⁸⁹. La blague allant jusqu'à mettre des photos partielles de son pied et d'en faire un plat sur le site du restaurant. Le contrôle présumé de ces plateformes semble bien ridicule. D'ailleurs comment contrôler 115 avis par minute sur ce site ?⁹⁰ Comment avoir confiance dans l'e-réputation lorsque les notes pour un même établissement divergent selon que vous soyez sur Airbnb ou Tripadvisor ?⁹¹ Il y a même de quoi rire lorsqu'on retrouve des commentaires aussi loufoques – parfois fallacieux – que : « Il y avait du caca dans ma bouilloire » ; « Restez dehors, c'est hanté. J'ai vu un fantôme dans ma chambre »⁹² ; « La plage était trop sablonneuse mais l'eau était claire » ; « les acteurs avaient un accent anglais et c'était très compliqué de les comprendre » (dans un établissement anglais bien évidemment) ; « Pièce de métal rouillé » (en parlant de la tour Eiffel) ; « Trop long ! Je ne me suis même pas donné la peine » (en parlant de la Grande Muraille de Chine)⁹³ ; « Je confirme que les Cubains font caca dans la mer pour l'avoir vu de mes yeux et confirmé par une Cubaine » ; « Mon mari m'a dit qu'il y avait une odeur bizarre, mais je ne peux pas confirmer car j'avais le nez bouché »⁹⁴. Cependant, 300 millions de voyageurs utilisent Tripadvisor pour faire leur choix de restaurant ou d'hôtel.

89 https://www.vice.com/en_uk/article/434gqw/i-made-my-shed-the-top-rated-restaurant-on-tripadvisor

90 Vanderbilt, T. (2015). Et dire qu'à l'origine, TripAdvisor, se moquait des commentaires des clients. Repéré à <http://tempsreel.nouvelobs.com/rue89/rue89-internet/20150726.RUE0005/et-dire-qu-a-l-origine-tripadvisor-se-moquait-des-commentaires-des-clients.html>

91 Zevas, G. et Proserpio D. in Op. Cit. Lambrecht, M. Courrier Hebdomadaire. Crisp.

92 <https://www.telegraph.co.uk/travel/news/TripAdvisor-the-funniest-reviews-biggest-controversies-and-best-spoofs/>

93 <https://www.ranker.com/list/funny-tripadvisor-reviews/nathandavidson>

94 <http://www.topito.com/top-commentaires-droles-insolites-trouves-tripadvisor-clients-tares>

Quoiqu'il en soit, l'ensemble de ces avis deviennent un critère de sélection. Même s'ils ne sont pas argumentés, pas crédibles ou font l'objet de sautes d'humeur, Tripadvisor a atteint une telle suprématie dans ce secteur d'évaluation qu'il pourrait booster votre restaurant en cas de bonnes notes ou contribuer à sa perte, en cas de mauvaises. C'est d'ailleurs pourquoi, il existe désormais des centaines de conseils sur internet pour faire face aux avis négatifs, comment leur répondre et la position à adopter sur Tripadvisor⁹⁵. Un tout nouveau business s'est créé, celui des coaches en e-réputation, des stratégies d'influence sur internet, des entreprises qui créent même votre e-réputation ou la réparent, et toutes sortes de services dérivés. On retrouve, assez ironiquement, sur internet des sites tels que Net-wash (pour laver votre réputation) qui proposent un suivi pour les entreprises : « Entreprises de toutes tailles, votre image sur la Toile est devenue un enjeu stratégique et économique incontournable majeur ». Mais aussi pour les particuliers « Des contenus gênants sur votre vie privée vous freinent dans la recherche d'un nouvel emploi. »⁹⁶ Net-wash n'est pas le seul site Internet spécialisé dans le domaine. Aujourd'hui, ils fleurissent sur Internet. Autre exemple, iprotego⁹⁷, Laudans⁹⁸, uberall⁹⁹ qui proposent tous de gérer votre identité numérique, de vous aider à maîtriser les résultats Google, de créer du contenu pour améliorer votre e-réputation, etc.

Ces pratiques déteignent, aujourd'hui, sur les êtres humains. Les objets, les biens mobiliers et immobiliers ne sont plus les seuls à être jugés et notés. Aujourd'hui, chaque femme ou homme proposant un service sur internet l'est aussi pour ses compétences et ses qualités. Les recruteurs prenaient déjà l'habitude d'ausculter votre profil sur les réseaux sociaux avant de vous recruter¹⁰⁰. Peut-être qu'un jour, ils n'auront plus qu'à voir votre cote sur internet pour savoir qui vous êtes et surtout si vous êtes un bon travailleur.

Plusieurs exemples illustrent ce phénomène. ListMinut, plateforme de travail à la tâche belge, utilise un système de cotation pour les travailleuses et les travailleurs qui proposent leurs services sur leur site. Ce système est semblable à celui qu'on retrouve sur Tripadvisor. Même forme mais pas le même destinataire. Des amateurs électriciens, jardiniers, aides ménagères, bricoleurs en tout genre sont notés d'une à cinq étoiles et un commentaire décrit la qualité de leur service. On retrouve par exemple sur ce site une aide-ménagère cotée à 4 étoiles sur 5 pour un ensemble de deux avis. Une personne ayant donné une critique plutôt négative de 3 étoiles sur 5 et qui décrit le service de cette aide comme « Super Sympa. Quelques détails à mettre au point. ». Un avis d'une grande utilité pour qui hésite à engager cette aide-ménagère. Ou encore un avis d'une étoile sur cinq pour une aide-ménagère dans le repassage « voir le mail que je vous ai laissé » sans stipuler aucun critère objectif. Qui engagera encore ces personnes aux quatre étoiles parmi cet ensemble de cinq étoiles sur cinq ?

Uber utilise également un système de notation sur cinq pour ses chauffeurs. Mais attention ici pas question d'avoir de note en dessous de 4,5 sinon c'est la porte (désactivation de votre compte chauffeur)¹⁰¹. Uber doit assurer un service irréprochable. Il ne garde donc que les meilleurs d'entre vous, ceux qui ont une e-reputation de plus de 4,5. L'E-réputation offre désormais la possibilité aux gestionnaires de plateformes de vous désactiver pour cause de non-respect d'une bonne note. Un nouveau pouvoir des consommateurs qui traumatise et stresse les prestataires des services. Il faut être au top en permanence pour éviter la déconnexion, la désactivation ou le licenciement.

95 <http://www.restoconnection.fr/que-faire-face-un-avis-negatif-sur-tripadvisor/>

96 https://www.net-wash.fr/?gclid=CN-tqsOMuNQCFQs_GwodXpwNBA

97 <http://www.iprotego.com/?gclid=CJOJjcWmuNQCFcUp0wodmcElg>

98 <http://www.laudans.com/>

99 <https://uberall.com/fr/location-marketing-cloud/engage?gclid=CLWr2cmMuNQCFRSeGwod6PQBpA>

100 Duval, J.B. (2016). Ce site analyse si votre e-reputation peut nuire à votre recrutement. Repéré à http://www.huffingtonpost.fr/2016/02/10/site-recrutement-e-reputation-emploi-carriere-chomage_n_9202190.html

101 Duguet, M. (2016). Un chauffeur de VTC témoigne : « J'étais noté 4,1 sur 5 et Uber m'a désactivé mon compte ». Repéré à http://www.francetvinfo.fr/economie/transports/un-chauffeur-de-vtc-temoigne-j-etais-note-4-1-sur-5-et-uber-m-a-desactive-mon-compte_1914621.html

Initiative encore plus triste, la plateforme Rentafriend¹⁰². Vous vous sentez seul ? Personne pour vous accompagner au cinéma ? Pour aller dîner ? Ce n'est pas très grave. Vous pouvez louer un ami. L'ami en question, n'est pas un véritable ami. Pas question de croire, qu'il fera ça gratuitement. Il vous vend un service : celui d'être une personne agréable et à l'écoute pendant un nombre d'heures déterminé dont la rémunération est convenue à l'avance. Imaginez payer un ami loué 40 € de l'heure pour réaliser vos désirs (il ne s'agit pas de prostitution !?). Cet ami-là, ne vous râlera jamais dessus, aura toujours envie de faire les mêmes choses que vous (normal, c'est vous qui décidez), rigolera toujours à vos blagues (même les plus pourries)... Vous pouvez même choisir la couleur de ses cheveux, son sexe, ses préférences musicales et cinématographiques, etc. Pour être certain de la marchandise, une cote est aussi associée à chaque ami à louer. L'ami parfait ! Bien qu'assez cher.

Ces pratiques d'évaluation entraînent de nombreuses dérives comme

« [...] le comportement de certains médecins new-yorkais qui, soumis à un système de notation fédéral, ont fini ces derniers mois par refuser d'opérer des patients à risque dans le but de préserver leur e-réputation et de maintenir l'afflux de la clientèle. Une pratique qui rappelle celle appliquée aujourd'hui en Chine, dont chaque ressortissant se voit désormais attribuer une « note de confiance » en fonction de la respectabilité de son discours sur les réseaux sociaux. Une note dont dépend l'attribution de prêts ou de visas de travail »¹⁰³.

Est-ce que vous pouvez imaginer un monde où les hommes et les femmes que vous croisez dans la rue sont associés à une note ? Une note établie selon certaines qualités physiques, professionnelles et sociales. Vous pourriez alors voir combien d'étoiles sur cinq cet homme a en plomberie ou même en rapport avec autrui. Combien d'étoiles sur cinq une femme a en rédaction de texte, maîtrise de l'anglais ou sociabilité. Peut-on devenir juge de nos consœurs et de nos confrères en un simple clic ? Peut-on juger quelqu'un d'après une rencontre d'une heure, après le travail d'une semaine sans critère objectif ? Que se passera-t-il pour ceux et celles qui cumulent les notes négatives ? Pour les « une étoile sur cinq ». Seront-ils les nouveaux parias de demain ?

5. DÉGRADER LE TRAVAIL, C'EST DÉGRADER NOTRE QUALITÉ DE VIE

En gros, la Silicon Valley, les super-licornes, les plateformes capitalistes, et leur modèle économique, social et politique, c'est une belle histoire ! Un rêve qu'on vend pour faire passer la pilule – le drame environnemental, social et sociétal ! Mais pour ceux qui ne gagnent pas des millions, les travailleuses et les travailleurs de l'ère numérique, les crowdworkers (galériens du numérique)¹⁰⁴, les Turkers, les nomades numériques¹⁰⁵, pour tous ceux-là, travailler à l'ère d'Uber, c'est un vrai cauchemar numérique. Le monde n'a pas changé, ou peut-être de bien en pis. Nous sommes confrontés aujourd'hui à un capitalisme technologique sauvage. Nous sommes confrontés à la complexification du monde du travail et la dégradation des normes anciennes par des nouvelles formes d'emploi qui précarisent le travailleur. Si la peau de ce capitalisme mué par la technologie a changé de couleur, il s'agit toujours de la même bête et son objectif aussi : maximiser le profit au détriment des travailleurs et des ressources naturelles.

Accepter cette vision sans limite et sans créer de normes équitables et justes, c'est accepter de travailler plus, en toutes circonstances, depuis n'importe quel endroit, pour pas grand-chose et sans protection. La dématérialisation des relations de travail ne va pas servir l'intérêt de votre vie privée. C'est une illusion de croire que vous pourrez travailler de chez vous ou d'ailleurs quand vous le souhaitez et que c'est tant mieux. Au contraire, cette dématérialisation non contrôlée détruira les

102 <http://rentafriend.com/>

103 <https://usbeketrica.com/article/le-social-cooling-symptome-numerique-de-la-surveillance-de-masse>

104 Ceux qui sont chargés de « vérifier, classifier, filtrer, transcrire des masses énormes de données en temps réelles », Op. Cit. Degryse, C. p. 38.

105 Ceux qui « ne travaillent pas tout leur temps de travail dans les locaux de leur employeur ou dans leurs propres locaux ». Op. Cit. Valenduc, G. et Vendramin, P. (2016). p. 33

frontières entre vie privée et vie professionnelle. Elle vous isole d'un espace de travail, d'un projet et donc détériore le lien social créé par le travail. Elle vous confronte à respecter une discipline et les volontés d'un employeur que vous ne voyez peut-être pas, ne connaissez peut-être pas ou auquel vous ne serez peut-être jamais confronté.

Le modèle de travail à la tâche, ce n'est pas choisir son emploi, c'est réaliser des tâches abrutissantes pour un projet commercial dont on ne saisit même pas l'ampleur ni le sens. Ici, vous n'êtes pas un maçon qui, brique après brique, construit un monument dont il peut être fier, comme si vous participiez à un grand projet. Vous êtes celui qui recopie des lignes de reçus de grandes surfaces pour établir une statistique sur les prix ou une comparaison pour pousser à la consommation. Est-ce vraiment là un emploi de qualité qui vous satisferait ?

Le modèle de l'autoentrepreneur ou du travailleur autonome qui vente la possibilité de devenir son propre patron et de s'enrichir n'est que la pointe de l'iceberg d'une mise en esclavage volontaire. Vous êtes un indépendant sans droit qui travaille sans limitation d'heures pour atteindre un salaire qui couvrira à peine vos besoins. Autrement dit, vous êtes votre propre patron pour toucher un salaire minimum (voire en dessous du salaire minimum) et ça sera toujours de votre faute. N'est-ce pas préférable de défendre dans ce cas une société basée sur le salariat qui assure une protection et un salaire convenable ? N'est-ce pas préférable de défendre une société future où le travail apportera satisfaction et émancipation ? Entre emploi précaire et emploi décent, que choisissez-vous ?

« Le salarié est précaire lorsque son travail ne lui permet pas d'atteindre les objectifs fixés par l'employeur et lui semble sans intérêt, mal rétribué et faiblement reconnu dans l'entreprise. Puisque sa contribution à l'activité productive n'est pas valorisée, il éprouve le sentiment d'être plus ou moins inutile. On peut parler alors d'une précarité du travail. Mais le salarié est également précaire lorsque son emploi est incertain et qu'il ne peut prévoir son avenir professionnel. C'est le cas des salariés dont le contrat de travail est de courte durée, mais aussi de ceux dont le risque d'être licenciés est permanent. Cette situation se caractérise à la fois par une forte vulnérabilité économique et par une restriction, au moins potentielle, des droits sociaux puisque ces derniers sont fondés, en grande partie, sur la stabilité de l'emploi »¹⁰⁶.

Bref, la siliconisation de la vision du travail s'éloigne fortement des valeurs et des concepts de solidarité, de bien-être, de travail décent, de justice sociale, etc. Choisir le modèle de la Silicon Valley sans en limiter les côtés néfastes, c'est choisir de dégrader le monde du travail et donc sa qualité de vie. C'est se faire douleur à soi-même comme l'illustre si bien l'expérience qu'a vécue Christophe Charlot, un journaliste du Trends Tendances, en essayant de travailler un mois rien qu'avec des plateformes : ListMinut, Take Eat Easy, Menu Next Door et Airbnb. Au final, un salaire net de 1500 euros et beaucoup de soucis¹⁰⁷.

Que les salaires stagnent, que la précarité s'aggrave, que la population renâcle à s'endetter davantage, pas de panique : après tout, un nombre croissant de services — des communications jusqu'aux soins de santé basiques — sont déjà accessibles gratuitement. Et puis de nouveaux moyens s'offrent à nous pour boucler nos fins de mois, au premier rang desquels la cession de notre temps libre en tâches « [uberisées](#) » ou en location de nos biens ».¹⁰⁸

Finalement, ça n'en vaut pas trop la peine !¹⁰⁹

106 Op. Cit. Paugam, S.

107 Toute son enquête est disponible sur : <http://trends.levif.be/economie/high-tech/uberizeme/groupement-normal-488173.html>

108 Op. Cit. Morozov, E. (2016). Etat et Silicon Valley, une servitude volontaire.

109 Bonneau, J. (2016). Il s'ubérise pendant des mois et gagne 2124 euros. Repéré à <http://www.20minutes.fr/magazine/economie-collaborative/perspectives/il-suberise-pendant-un-mois-et-gagne-2-124-euros-190360/>