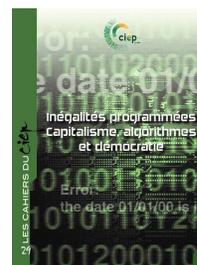


Contrebalancer les asymétries de pouvoir nées de la société numérique : vers un droit social de l'algorithme ?



Florian FORESTIER – Directeur des études de #Leplusimportant

Odile CHAGNY – Économiste à l'IRES, fondatrice et co-animatrice du réseau *Sharers & Workers*

Comme le souligne Valerio de Stefano¹, il est saisissant de constater que le débat sur l'impact de la transformation numérique sur l'emploi et le travail accorde une place marginale à la dimension qualitative de ces impacts ; il suffit de se rappeler la très abondante littérature sur l'impact de l'automatisation sur les emplois initiée². Quand il s'arrête à cette dimension qualitative, ce débat s'attache beaucoup plus à mettre en exergue, dans une approche très « *techno-déterministe* », les abondants besoins de formation professionnelle à déployer pour limiter les destructions d'emplois, plutôt que sur les effets potentiellement néfastes sur la qualité des emplois, les droits humains et la dignité des travailleurs.euse.s. En effet, le déploiement de l'Intelligence artificielle (IA) concerne tous les secteurs et toutes les organisations du travail : les technologies relevant du champ de l'IA accroissent les possibilités, pour le management, de donner des instructions et d'en contrôler l'exécution au travers d'outils numériques, de mettre en place des processus de surveillance digitale à une échelle inégalée jusqu'à présent³. Il est cependant un environnement dans lequel les risques associés au

déploiement de l'IA en matière de conditions de travail sont tout particulièrement exacerbés : celui des plateformes numériques d'emploi. C'est l'objet de cet article que d'exposer les différentes facettes du management algorithmique à l'œuvre dans le cadre de ces nouveaux modèles économiques, et de formuler des pistes d'actions pour poser les bases d'un « droit social de l'algorithme ».

Nous commencerons par donner quelques éclaircissements sur la nature des plateformes, leur modèle et la façon dont elles transforment le travail, en particulier par la mise en œuvre du management algorithmique. Nous nous intéresserons ensuite à la nature de ce dernier, à la façon dont il modifie la forme même du management et de l'exercice de l'autorité et, plus largement, remet en cause les fondamentaux du travail pour explorer enfin quelques pistes pour armer le droit du travail - et plus avant, le droit social lui-même - face à ces nouveaux modes d'intermédiation.

Les plateformes, laboratoires de nouvelles formes de travail ?

Les plateformes d'emploi, ces nouveaux modèles d'affaires du numérique

Les plateformes sont des entreprises qui organisent, grâce aux outils numériques, ce qu'on appelle des « *marchés multifaces* »⁴. Elles mettent en

1 Valerio DE STEFANO, « Negotiating the algorithm”: automation, artificial intelligence and labour protection », *Comparative labor law & policy journal*, Vol. 41, Issue 1: *Automation, Artificial Intelligence & Labor Law*, 2019.

2 Carl Benedikt FREY et Michael A. OSBORNE, « The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? », *Technological Forecasting and Social Change*, 2017, 114, pp.254-280.

3 P.V. MOORE, « The mirror for (artificial) intelligence: In whose reflection? », *Comparative labor law & policy journal*, Vol. 41, Issue 1: *Automation, Artificial Intelligence & Labor Law*, 2019.

4 David EVANS et Richard SCHMALENSSEE, *De précieux intermédiaires. Comment BlaBlaCar, Facebook, Pay-Pal ou Uber créent de la valeur*, Paris, Odile Jacob, 2017.

relation des groupes d'utilisateur.rice.s distincts mais interdépendants (par exemple, les coursiers et leurs client.e.s). Elles peuvent le faire de manière très fine et individualisée, en temps réel au moment où il.elle.s en ont besoin, et très facilement⁵. Leur modèle économique est basé sur l'effet de réseau : la puissance de ces entreprises grandit au fur et à mesure qu'elles trouvent des utilisateur.rice.s, car l'utilité d'un réseau se multiplie avec le nombre de ceux et celles-ci.

Par sa fonction de coordination, une plateforme met en relation différentes catégories d'usager.ère.s sur un marché dit « multifaces », ce qui peut lui permettre d'y acquérir un rôle structurant. Gérard Valenduc et Patricia Vendramin identifient cinq « principes fondateurs » de l'économie digitale⁶ et mettent en avant le fait que l'émergence, dans le domaine de la consommation, des plateformes en ligne constitue l'un des facteurs de changement parmi les plus nouveaux, à la différence d'autres facteurs s'inscrivant dans le prolongement de tendances déjà observables depuis une ou deux décennies. Plus précisément, la grande nouveauté à laquelle nous avons assisté depuis le début des années 2000 est l'émergence de plateformes dites « allégées »⁷, qui externalisent la plupart des coûts du capital et du travail et rétribuent des travailleur.euse.s "indépendant.e.s", à la tâche.

Avec ces plateformes a été mise en exergue la question du travail et de l'emploi. Leur spécificité au regard de ce qu'elles « font » au travail, tient à deux dimensions bien distinctes. La première de nature organisationnelle - les plateformes se présentent comme des hybrides entre le marché et l'entreprise -, la seconde de

nature technologique - avec une intervention poussée à l'extrême de l'algorithme, et donc du management algorithmique, dans l'articulation entre offre et demande, entre le prestataire de service, c'est-à-dire le.la travailleur.euse, et le.la donneur.euse d'ordre/client.e.

Des hybrides marché-entreprises

Le Conseil national du numérique (CNNum)⁸ décrit les plateformes comme des structures d'une nouvelle sorte, hybride entre l'entreprise et le marché⁹. La théorie des firmes¹⁰ identifie en effet deux mécanismes de coordination des agents économiques : le marché et l'entreprise. La situation économique idéale de concurrence pure et parfaite se retrouve en effet très peu sur les marchés, en particulier du fait du manque d'information, engendrant une inadéquation entre offre et demande et augmentant les coûts de transaction, ce qui conduit à la constitution de firmes pour les réduire. Les plateformes constituent des hybrides qui « mettent en relation plusieurs faces d'un marché. Pour ce faire, elles recourent à la collecte massive des données des usagers, l'appariement entre l'offre et la demande reposant sur le recours à l'algorithme »¹¹. L'élément clef du modèle économique d'une plateforme est dès lors l'effet de réseau et la quantité d'utilisateur.rice.s qu'elle peut mettre en relation, avec pour conséquence le fait qu'il n'y a pas de place pour les nouveaux entrants : c'est la logique du « *winner takes all* », le gagnant rafle tout. Ces acteurs viennent concurrencer des acteurs traditionnels, tout en s'appuyant sur des formes d'organisation où l'IA remplace tous les mécanismes de coordination usuels au sein des firmes. En proposant d'« optimiser » les processus de coordination¹², la plateforme réduit

5 Christophe BENAVENT, *Plateformes. Sites collaboratifs, marketplaces, réseaux sociaux... Comment ils influencent nos choix*, FYP Editions, 2016.

6 L'information devient une ressource stratégique (1), l'économie digitale repose sur des rendements croissants (2), de nouveaux modèles d'affaires se développent autour de l'économie des plateformes (3), un nouveau modèle d'industrie « 4.0 » se dessine (4), les conditions de rentabilité des investissements technologiques sont bouleversés par les coûts fortement décroissants des matériels et des logiciels (5) (Gérard VALENDUC et Patricia VENDRAMIN, *Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures*, Bruxelles, ETUI Working Paper, 2016 (en ligne) <https://www.etui.org/sites/default/files/WP%202016-03-économie%20digitale-web-version.pdf>)

7 Nick SRNICEK, *Le capitalisme de plateformes*, Lux, 2018.

8 *Travail à l'ère des plateformes. Mise à jour requise*, CNNum, juillet 2020 (en ligne) www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/275339_o.pdf

9 Cette caractérisation est également proposée dans Antonio CASILLI, *En attendant les Robots*, Paris, Editions du Seuil, 2019.

10 Ronald COASE, "The nature of the firm", *Economica*, 4, 1937, pp.386-405.

11 « Travail à l'ère des plateformes », *op.cit.*, p.30.

12 Antonio A. CASILLI et Julián POSADA GUTIERREZ, « The Platformization Of Labor and Society », In M. GRAHAM et W. H. DUTTON (eds.), *Society and the Internet: How Networks of Information and Communication are Changing Our Lives*, 2^e édition, Oxford, UK: Oxford University Press, 2019.

l'avantage de la firme comme lieu de réduction des coûts de transaction. Ce faisant, elle va substituer une relation commerciale à une relation de travail, un contrat de prestation de service à un contrat de travail. C'est en ce sens que l'on peut parler d'hybridation marché-entreprise. Les plateformes s'affichent comme des entreprises technologiques d'intermédiation émancipées de toutes les réglementations qui s'appliquent à des entreprises traditionnelles.

Les problèmes posés par ces plateformes sont de natures diverses

Tout d'abord, ces plateformes construisent une relation de travail fondée sur une forte asymétrie entre la plateforme et le travailleur.euse, tant pour l'organisation du travail que pour la fixation des prix, sans que celle-ci ne prenne la forme d'une subordination juridique. Cette asymétrie n'est donc pas compensée par l'ensemble des droits et des protections associés au salariat (le niveau minimum de rémunération, la représentation des travailleur.euse.s, le dialogue social, l'accès à la protection sociale, à la santé et à la sécurité au travail, etc.). L'indépendance des travailleur.euse.s est donc formelle, sans être réelle. Grâce à l'exploitation de failles juridiques, les plateformes peuvent se décharger de toutes les responsabilités liées au fait d'être employeur, notamment le versement de cotisations sociales, l'assujettissement aux réglementations sectorielles. Leurs travailleur.euse.s sont particulièrement exposé.e.s à certains facteurs de risques psychosociaux : intensification du travail, faible autonomie, appauvrissement des relations, insécurité des situations de travail¹³. Surtout, l'algorithme joue un rôle majeur dans la détermination des conditions de réalisation de la prestation de service et, par voie de conséquence, sur les conditions de travail.

Les conséquences de cette asymétrie sont aggravées par une tendance au nivellement par le bas, lié au modèle économique de beaucoup de ces plateformes. La plupart construisent en effet un marché « secondaire » dans lequel les

travailleur.euse.s sont obligé.e.s d'accepter des conditions de travail très dégradées. Leur activité ne produit souvent pas une grande valeur ajoutée, ce qui ne leur laisse en quelque sorte d'autre choix que de jouer sur la rémunération des travailleur.euse.s et leurs conditions de travail.

Prenons le cas des coursiers à vélo, le créneau occupé par *Deliveroo*, *Just Eat* (ex-*Allo Resto*) ou *Uber Eats* par exemple. Une part non négligeable des courses est constituée de livraisons de repas de fast-food. Comment rentabiliser une course pour un produit d'une quinzaine d'euros, sinon en rognant sur le coût du travail ? En résumé, pour financer leurs coûts fixes et assurer la rentabilité économique de leur activité, les plateformes de services organisés localisées doivent de façon quasi inéluctable jouer sur la rémunération des travailleur.euse.s et leurs conditions de travail¹⁴, logique dénoncée par Sarah Abdelnour et Dominique Méda¹⁵. Sous couvert de répondre à une demande d'autonomie, de faciliter l'accès au marché du travail de populations éloignées de l'emploi, elles construisent un véritable marché secondaire sur lequel des travailleur.euse.s captif.ve.s sont obligé.e.s d'accepter des conditions de travail très dégradées. Le microtravail est une véritable quintessence de ces difficultés¹⁶. Le numérique permet en effet de faire appel à des travailleur.euse.s indépendant.e.s payé.e.s « à la pièce » pour des tâches extrêmement parcellisées, et certains acteurs se sont spécialisés dans ce créneau. Comme le souligne Olivia Montel, « *le microtravail concentre tous les risques de dégradation de l'emploi en lien avec l'essor des plateformes : la parcellisation des tâches est poussée à l'extrême ; les travailleurs n'ont*

13 *Plateformisation 2027. Conséquences de l'ubérisation en santé et sécurité au travail*, Paris, INRS, 2018.

14 Alain RALLET, Anne AGUILERA et Laetitia DABLANC, « L'envers et l'endroit des plateformes de livraison instantanée. Enquête sur les livreurs micro-entrepreneurs à Paris », *Réseaux*, 2018/6, n° 212, La Découverte.

15 Sarah ABDELNOUR et Dominique MÉDA, *Les Nouveaux Travailleurs des applis*, Paris, PUF, 2019.

16 Antonio CASILLI, Paola TUBARO, Clément LE LUDEC, Marion COVILLE, Maxime BESENVAL, Touhfat MOUHTARE, Elinor WAHAL, *Le Micro-travail en France. Derrière l'automatisation, de nouvelles précarités au travail ? Rapport final du projet DiPLab*, 2019 évalue le nombre de microtravailleurs en France à plus de 260000. L'estimation est complexe : ce chiffre particulièrement élevé ne fait pas l'unanimité, tout en étant loin d'être anodin.

aucune assurance quant à la pérennité de leur relation avec les donneurs d'ordre et sont payés à la microtâche ; la concurrence entre eux est particulièrement forte étant donné qu'elle s'exerce à l'échelle mondiale et porte sur des tâches peu qualifiées »¹⁷.

Les multiples dimensions de la gouvernance algorithmique

Les caractéristiques du management algorithmique

Le rapport *Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail* définit le management algorithmique comme un environnement de travail dans lequel « des emplois humains sont attribués, optimisés et évalués par l'intermédiaire d'algorithmes et de données suivies »¹⁸. La répartition et l'organisation du travail résultent donc d'une séquence d'instructions, elles-mêmes nourries par la collecte de données auprès des usager.ère.s. Plus spécifiquement, le Bureau international du Travail (BIT) distingue cinq éléments constitutifs du management algorithmique : la surveillance constante ; l'évaluation permanente des performances ; l'application automatique des décisions sans intervention humaine ; l'interaction des travailleur.euse.s avec un système ; la faible transparence des algorithmes. En ce sens, les algorithmes fonctionnent comme des « instruments de surveillance qui remplacent l'encadrement direct et créent des asymétries de puissance »¹⁹. L'algorithme structure un écosystème au sein duquel les travailleur.euse.s sont sans cesse évalué.e.s, mis.e.s en compétition et exposé.e.s à des enjeux de réputation.

Ce type de management a commencé à se développer aux États-Unis dès la fin des années 80 (surtout dans la grande distribution) mais a connu un net essor avec le déploiement de la

vague actuelle de transformation numérique²⁰ et les ruptures technologiques qui l'ont accompagnée - cloud, big data, applications mobiles, géolocalisation, Internet des Objets, machines apprenantes²¹. Aucun secteur, ni aucune catégorie de travailleur.euse.s ne sont épargnés par le déploiement de pratiques « RH » qui recourent à des formes d'IA qui facilitent le management algorithmique et le monitoring électronique des performances où la notation revêt une place de plus en plus prégnante²².

Mais dans le cas des plateformes, ces processus de management algorithmique sont en quelque sorte poussés à l'extrême, aucune des garanties apportées par les réglementations en matière de droit du travail, sectoriel, etc. ne s'appliquant. Stéphane Le Lay et Fabien Lemozy mettent en évidence leurs effets délétères en matière psycho-sociale et la façon dont des collectifs tentent de s'organiser pour les contrer²³.

Apparition de nouvelles problématiques

Tout d'abord, l'usage des algorithmes dans le cadre des plateformes ne se limite pas au travail peu qualifié et introduit, par sa double mainmise sur l'évaluation et l'appariement, un brouillage profond des repères usuels du travail, intrinsèquement rattachés au salariat dans notre culture. On ne perçoit sans doute pas assez en effet à quel point les critères classiques du monde du travail deviennent inopérants sur les plateformes : le respect des engagements, l'expérience, la compétence, la formation, la validation d'un savoir-faire, l'expérience cumulative. Dans le monde de la gouvernance algorithmique, que l'on soit livreur.euse, développeur.euse, coach ou chauffeur.euse, on est soumis au diktat de la réputation et de la visibilité, elles-mêmes construites selon des critères qui n'ont

17 Olivia MONTEL, *L'Économie des plateformes : enjeux pour la croissance, le travail, l'emploi et les politiques publiques*, Document d'études, n° 213, Dares, 2017.

18 Janine BERG, Marianne FURRER, Ellie HARMON, Uma RANI, M. Six SILBERMAN, *Digital labour platforms and the future of work. Towards decent work in the online world. Rapport de l'OIT*, Genève, 2018, p.9.

19 C. CODAGNONE, F. ABADIE, F. BIAGI, *The Future of Work in the "Sharing Economy"*, Office des publications de l'Union européenne, 2016.

20 Carlota PEREZ, *Technological Revolutions and Financial Capital: The Dynamics of Bubbles and Golden Ages* Northampton, MA: Edward, 2002.

21 Gérard VALENDUC et Patricia VENDRAMIN, *Le travail dans l'économie digitale : op.cit.*

22 Vincent COQUAZ et Ismael HALISSAT, *La nouvelle guerre des étoiles*, Kéro, 2020.

23 Stéphane LE LAY et Fabien LEMOZY, *La destruction algorithmique des coopérations : l'engagement guerrier du livreur contre la « main invisible » des plateformes. Rapport d'enquête en psychodynamique du travail avec un groupe de livreurs de plateformes numériques de travail.*

rien à voir avec la qualité de la prestation et la maîtrise professionnelle.

Ensuite, cet usage des algorithmes recourt massivement à des formes d'influence nouvelles, qui ne relèvent pas de l'exercice classique de l'autorité, contractualisée et basée sur l'instruction, mais de formes plus ou moins subtiles d'influence. Là encore, ce n'est pas tant l'usage de ces formes qui dilue et invisibilise l'autorité en poussant chacun.e à en intérioriser la contrainte²⁴ qui est nouvelle, que la manière dont elles sont systématiquement mises en œuvre par les plateformes.

Un exemple particulièrement édifiant est celui des mécanismes d'incitation (*nudge*) mis en place par *Uber* et *Lyft*, qui relèvent en particulier de trois procédés²⁵ :

- Jouer sur le séquençage des notifications pour indiquer au chauffeur qu'une autre course l'attend, quelques instants seulement avant qu'il termine celle qui est en cours et maximiser le temps de disponibilité des chauffeurs sur la plateforme ;
- Adresser des notifications aux chauffeurs pour leur indiquer ce qu'ils et elles perdent en ne travaillant pas ;
- Ludifier par intégration d'une jauge de gain avec un objectif défini par le chauffeur afin de maintenir un haut niveau d'addiction²⁶.

Cette analyse a été particulièrement discutée, car les plateformes en question utilisent le *nudge* sans respecter les principes à partir desquels celui-ci a été théorisé, en entretenant des boucles addictives de façon à court-circuiter la capacité

individuelle à établir des finalités et prendre des décisions, sans informer les individus en question de leur existence, ni leur permettre d'agir eux-mêmes sur les paramètres selon lesquels ils et elles sont « nudgés.e.s ».

La boîte noire de l'algorithme

Le traitement algorithmique a pour effet de dissimuler dans une « boîte noire » un ensemble de décisions et d'instructions prises en amont. En effet, les algorithmes ne sont pas des processus de calcul neutres, rationnels, hors d'atteinte, mais des instructions issues d'une programmation faite avec des objectifs précis, se basant sur un certain nombre de principes. L'algorithme « n'est que le prétexte pour un ensemble de décisions directes des acteurs des plateformes ciblant les communautés des usagers »²⁷. L'activiste Adam Clair compare ainsi les algorithmes à des bureaucraties, système de dilution de l'autorité, de désresponsabilisation de la décision. L'enjeu est alors de déconstruire la structure « bureaucratique » construite par le management algorithmique afin d'explicitier les asymétries de pouvoir que celle-ci cache, les décisions qui la structurent et de redonner du pouvoir d'agir aux travailleurs.euses sur cela même que ce mode de management semble vouloir placer hors d'atteinte. L'enjeu est de mettre en place un droit social de l'algorithme. Il n'existe pas de droit du travail sans prise de conscience d'une asymétrie fondamentale entre les parties, asymétrie que le dialogue social doit permettre de rééquilibrer au travers de moyens fonctionnels. Ceux-ci passent par la représentation et la négociation, mais doivent aussi répondre à la façon dont l'entreprise détermine l'organisation du travail.

24 Elles relèvent en grande partie de ce que Foucault a nommé « biopouvoir », et sont consubstantielles de ce que Boltanski et Chiapello ont désigné comme *Le nouvel esprit du capitalisme* (Paris, Editions Gallimard, 1999.)

25 Noam SCHEIBER, « How Uber uses psychological Tricks to push its Drivers' Buttons », *The New York Times*, 2 avril 2017 (en ligne) www.nytimes.com/interactive/2017/04/02/technology/uber-drivers-psychological-tricks.html; Hubert GUILLAUD, « De la conception comportementale des environnements de travail », *Le monde*, 22 avril 2017 (en ligne) www.lemonde.fr/blog/internetactu/2017/04/22/de-la-conception-comportementale-des-environnements-de-travail/

26 Sur la question des effets pervers de la ludification, voir Camille GIRARD-CHANUDET, « Le jeu en vaut-il la donnée ? La ludification gourmande des interfaces », *LINC*, 6 novembre 2018 (en ligne) <https://linc.cnil.fr/en/node/24875>

27 Antonio A. CASILLI, « Il n'y a pas d'algorithme », In Olivier OERTZSCHEID, *L'appétit des géants. Pouvoir des algorithmes, ambitions des plateformes*, Caen, C&F éditions, 2017, pp.10-19 (en ligne) <http://benavent.fr/quest-ce-quun-algorithme-juste-celui-qui-rend-compte-de-ses-effets/>

Les pistes d'action

Expliciter les choix

Le premier impératif est de mettre en place un dispositif juridique empêchant les acteurs de dissimuler les modalités de leurs propres choix. Le premier jalon est l'obligation de transparence, dont le principe a été introduit dans le *Règlement général sur la protection des données* (RGPD) de 2016 ou dans le règlement *Platform-to-Business* de 2019. La notion de redevabilité introduite dans le RGPD oblige déjà les exploitants des algorithmes à rendre compte de leurs effets (en particulier des biais et risques de discriminations) à partir de l'analyse de différents paramètres. Il faut en effet distinguer les effets directement programmés de ceux qui sont liés à la nature et au fonctionnement des algorithmes ; des algorithmes auto-apprenants utilisés pour le *machine learning*, qui déterminent à partir de l'analyse d'une base de données fournie en entrée les règles à appliquer pour aboutir au résultat souhaité, ajustent ainsi leur façon de traiter les données en fonction de celles-ci : non seulement la manière dont sont obtenues les données de sorties n'est pas strictement programmée, mais celles-ci, intimement liées aux données d'entraînement, sont nécessairement structurées selon.

La Commission nationale Informatique et Liberté (CNIL)²⁸ distingue **deux principes fondateurs** :

- **un principe de loyauté** : la pertinence des critères mobilisés par l'algorithme et l'obligation d'information sur ses logiques de fonctionnement ;
- **un principe de vigilance et de réflexivité** : il est nécessaire que l'ensemble des maillons de la chaîne algorithmique, des concepteur.rice.s aux usager.ère.s en passant par les administrations métiers, en comprennent les enjeux, les risques, soient à même, d'une part, de vérifier le travail de l'algorithme et, d'autre part, de

formuler des pistes d'amélioration de manière continue.

Et trois principes d'ingénierie :

- **un principe d'intelligibilité** pour assurer, au-delà de la seule transparence, la compréhension par les usager.ère.s ainsi que par l'administration du fonctionnement d'un algorithme ;
- **un principe de responsabilité** afin que le déploiement d'un algorithme donne lieu à une attribution explicite des responsabilités impliquées par son fonctionnement ;
- **un principe d'intervention humaine** portant sur l'encadrement et l'accompagnement de l'utilisation des algorithmes par l'humain.

Tout l'enjeu est d'élargir cette réflexion juridique aux enjeux et contextes du travail et du droit du travail et de réfléchir aux différentes façons de donner du pouvoir d'agir²⁹ aux travailleur.euse.s. Or si les salarié.e.s disposent, dans les pays européens, de droits d'information, consultation et négociation liées à l'introduction de nouvelles technologies, de systèmes de surveillance et de collecte de données, et que la possibilité leur a été donnée de conclure des accords collectifs relatifs au traitement des données personnelles dans le cadre des relations de travail³⁰, les situations des travailleur.euse.s de plateformes, pour la plupart indépendant.e.s, sont très largement démunies de droits en la matière. **Plusieurs pistes concrètes** existent cependant.

Agir sur la conception des plateformes et la programmation des algorithmes

Un premier mode d'action est d'agir sur la conception même des plateformes et la programmation des algorithmes, en imposant des critères d'accessibilité, de préservation des ressources attentionnelles. Ceci peut à la fois être encadré par la loi et faire l'objet d'une évolution du modèle économique de la plateforme « *de la position d'opérateur vers celle d'intermédiation pure, et*

²⁸ Comment permettre à l'Homme de garder la main? Rapport sur les enjeux éthiques des algorithmes et de l'intelligence artificielle. Commission nationale informatique et liberté, 2017 (en ligne) www.cnil.fr/fr/comment-permettre-lhomme-de-garder-la-main-rapport-sur-les-enjeux-ethiques-des-algorithmes-et-de

²⁹ Nicolas ANCIAUX et Élia ZOLYNSKI, « Empowerment et Big Data sur données personnelles : de la portabilité à l'agentivité », In Florence G'SELL (sous la dir.), *Le Big Data et le droit*, Dalloz, 2020.
³⁰ DE STEFANO 2019, *ibidem*.

de converger vers une logique de « design systémique »³¹. Dans la même perspective, il serait envisageable de contraindre réglementairement les plateformes « à permettre aux utilisateurs-rices de paramétrer elles-mêmes les algorithmes de personnalisation qui filtrent les contenus qui leur sont présentés »³².

De telles orientations ne devraient toutefois pas conduire à adopter une conception libertarienne, tendant à remplacer les institutions, le droit et les modes de régulation et de concertation collectives par des solutions techniques. Le cas précis qui nous occupe met bien en évidence les limites de cette vision. Élargir l'éventail de choix permis aux travailleur.euse.s par la plateforme ne fait en effet que déplacer l'exercice de sa subordination : c'est encore la plateforme qui déterminerait cet éventail et disposerait de tous les éléments pour le faire à son profit. Il convient au contraire de mettre en place des instances collectives permettant d'objectiver, d'identifier, puis de mettre en discussion des objets de négociation.

Accroître l'expertise et la connaissance

Pour cela, il est nécessaire d'armer les travailleur.euse.s et de leur donner des outils facilitant leur compréhension des algorithmes. Certain.e.s juristes proposent la mise à disposition des algorithmes pour l'action collective ; d'autres, le recours aux expert.e.s spécialistes en algorithmes et en IA pour les travailleur.euse.s. Mais l'accès à cette expertise sera d'autant plus compliqué que les travailleur.euse.s de plateformes ne sont pas salarié.e.s.

L'accès à une telle expertise est pourtant indispensable, non seulement pour la compréhension, mais pour opérer une veille précise. Il s'agit en effet de cadrer par la loi le droit d'accès aux codes sources et aux spécifications logicielles, et de permettre la traçabilité en imposant que chaque mise à jour du module contenant l'algorithme et ses paramètres soit chiffrée, vérifiée et identifiée de façon unique par une autorité. Pour s'assurer que les serveurs de la plateforme utilisent bien le code ainsi signé, des développeurs

indépendants devraient pouvoir rentrer dans le code des équipes internes et mener un véritable travail d'enquête. Dans une même perspective et plus largement, le CNNum suggère dans son rapport³³ de former les partenaires sociaux aux enjeux de la transformation numérique du travail.

Établir des droits procéduraux qui s'appliquent au travail de plateforme

Le RGPD garantit en principe un ensemble de droits (droit d'accès aux données, rectification, droits concernant la prise de décision automatisée) aux travailleur.euse.s. La notation tombe ainsi en principe sous la définition des données personnelles, ce qui implique que les travailleur.euse.s doivent pouvoir y avoir accès (art. 15.1, 15.3), de disposer d'une copie et de demander leur rectification si nécessaire (art. 16), mais également que les évaluations dissimulées aux travailleur.euse.s sont illégales et que ces dernier.e.s doivent être informé.e.s chaque fois que leurs données sont collectées (art. 15.1-15.4). Tout aussi bien, les plateformes sont normalement contraintes à rendre les conséquences de leurs systèmes de notation et d'évaluation claires et transparentes, par exemple si celles-ci sont susceptibles d'avoir des effets sur la rémunération ou l'accès au travail.

Dans les faits cependant, ces droits sont souvent difficiles à activer³⁴. Il semble nécessaire de les préciser juridiquement ou par le biais des conventions collectives, comme le permet également le RGPD. Les articles du RGPD consacrés aux codes de conduite offrent en effet des pistes réelles pour résoudre certains problèmes de procédure rencontrés par les travailleur.euse.s des plateformes. À condition de répondre à un ensemble de requisits, de tels codes peuvent être institués dans des secteurs spécifiques afin de préciser les modalités particulières selon lesquelles la régulation peut s'y appliquer. Ils peuvent porter sur la clarification des règles de transparence, la mise en place de processus de collecte des données personnelles, de résolution

31 *Travail à l'ère des plateformes*, op. cit.

32 N. ANCIAUX et C. ZOLYNSKI, op. cit.

33 *Travail à l'ère des plateformes*, op. cit.

34 Kristanadjaja GURVAN. « La Ligue des droits de l'Homme dépose plainte contre Uber devant la CNIL ». *Libération*, 12 juin 2020.

de contentieux entre plateformes et contrôleurs, et ont force de loi, une fois adoptés par leurs signataires.

Enfin, si l'application du RGPD aux travailleur.euse.s des plateformes est compromise par le statut non-salarié des travailleur.euse.s qui s'y connectent, le règlement P2B entré en vigueur le 12 juillet 2019, pourra également être invoqué. Il impose aux opérateurs de plateformes comptant plus de 50 employé.e.s et réalisant un chiffre d'affaires supérieur à 10 millions d'euros de mettre en place un système interne de traitement des réclamations provenant des entreprises utilisatrices - en l'occurrence, ici, des travailleur.euse.s indépendant.e.s - lequel doit lui-même répondre à un ensemble de conditions assurant sa transparence et son activabilité.

Renforcer le pouvoir des travailleur.euse.s par la mise en place d'une notation des plateformes

Mise en œuvre dès 2016 par le syndicat allemand IG METALL, avec la création de la plateforme *Faircrowdwork*, la notation des plateformes par les travailleur.euse.s figure également au répertoire des moyens susceptibles de rééquilibrer leur rapport de force. Proposée par le député français Pascal Terrasse³⁵, la création d'un « *espace de notation* » des plateformes a été reprise en 2020 par le CNNum qui recommande pour sa part l'adoption d'un « DIGIScore » calqué sur le modèle du nutriscore du secteur agro-alimentaire, et « *ayant pour vocation d'éduquer les citoyens consommateurs de plateformes, en leur donnant une indication claire du respect de plusieurs critères sociaux* ».

On le voit, les niveaux d'action à envisager sont multiples et doivent être combinés. Le rôle du dialogue social est essentiel, mais ne doit pas éclipser la nécessité d'une réglementation en amont, ni celle d'une extension des lieux et objets de négociation au-delà de la relation de travail proprement dite, afin que les problématiques de conception des algorithmes puissent être également prises en compte. Dans le cas des algorithmes, le droit ne peut pas se contenter de cadrer *a posteriori* les possibilités techniques et

chercher à rééquilibrer après coup une asymétrie de pouvoir inscrite dans le design même des algorithmes : il doit construire un cadre pour orienter leur développement, limiter d'emblée la mise en place de telles asymétries et la façon dont elles se confortent.

Conclusion

Nous voudrions terminer par quelques considérations plus optimistes en soulignant, avec Alain Supiot, que les débats liés à la montée des nouvelles formes de travail peuvent aussi cesser de considérer uniquement celles-ci « *sous l'angle défensif [...], alors qu'elles ouvrent aussi une voie offensive pour réinsérer la question du contenu et du sens du travail dans le périmètre de la négociation collective* »³⁶.

Une première notion fondatrice du droit du travail que le management algorithmique invite à réinvestir est la subordination. Le contrat de travail détermine les engagements réciproques de l'employé.e et de l'employeur.euse et limite le pouvoir de contrainte de ce dernier en instituant une subordination juridique, donc cadrée. Bien que ce concept de subordination soit assez extensif, sa logique s'applique difficilement à certaines formes de travail. Pour Alain Supiot, il serait opportun de refonder le contrat de travail sur la base du degré de dépendance, lequel déterminerait le degré de protection du.de la travailleur.euse sur celui de sa dépendance. Tout l'enjeu sera alors d'élaborer une conception plus exhaustive de la dépendance et d'évaluer celle-ci. Dans la perspective d'une telle refonte, les négociations menées par les travailleur.euse.s des plateformes en prise au management algorithmique pourraient fournir des éléments de réflexion précieux.

Le management algorithmique pourrait contribuer à une refonte encore plus conséquente du droit du travail en permettant de ramener le « contenu » du travail au cœur des négociations. Né de la révolution industrielle,

35 Pascal TERRASSE, *Rapport sur le développement de l'économie collaborative en France*, 2016.

36 Alain SUPIOT, *Au-delà de l'emploi. Transformations du travail et devenir du droit du travail en Europe*, Paris, Flammarion, nouvelle édition, 2016.

le droit du travail cadre en effet strictement les conditions de travail (horaires, rémunération) tout en laissant dans une certaine mesure le contenu et le mode d'accomplissement de la tâche à la discrétion de l'employeur.euse. Or, la pertinence de cette partition est remise en cause par le constat de plus en plus partagé d'une « perte » de sens du travail, lié à la perte d'autonomie des travailleur.euse.s qui se sentent de plus en plus dépossédé.e.s de la maîtrise de leur expertise. Or, en structurant de manière difficilement dissociable les conditions de travail et

le contenu du travail, le management algorithmique conduit *de facto* à refaire du contenu du travail un sujet de délibération collective. De fait, le travail numérique porte depuis ses débuts l'aspiration, habilement exploitée par les plateformes, d'une réappropriation qui va bien au-delà (le développement du coopérativisme de plateforme en est un exemple) du seul choix des horaires et des lieux. L'élaboration d'un droit social de l'algorithme est aussi une opportunité historique de fournir un véritable cadre juridique à ce mouvement de réappropriation.

