

Sur Amazon Turk, les forçats du clic

 abonnes.lemonde.fr/pixels/article/2017/05/22/les-damnes-de-la-toile_5131443_4408996.html

Sur la plate-forme d'Amazon, ils effectuent des tâches répétitives pour quelques cents, bien en dessous du salaire minimum. Ces ultraprécaries du numérique sont indispensables aux algorithmes des entreprises de la Silicon Valley.

LE MONDE | 22.05.2017 à 06h38 • Mis à jour le 22.05.2017 à 19h20 | Par Grégoire Orain

Il n'est pas encore 6 heures. Le visage de Marie Mento se dessine dans la lumière de l'écran de son ordinateur. Dans sa banlieue propette du New Jersey, une tasse de café à la main, elle fait défiler les tâches qui lui sont proposées. Transcrire une vidéo de 35 secondes, 5 cents. Ecrire la description commerciale d'un produit, 12 cents. Noter des photos d'hommes pour un site de rencontres, 3 cents. Répondre à une étude scientifique, 10 cents.

Un œil sur les forums, l'autre sur son objectif de la journée, Marie passera une heure sur Amazon Mechanical Turk (MTurk), un service du géant américain Amazon, avant de partir pour l'école où elle travaille comme bibliothécaire scolaire depuis près de quarante ans. « *Chercher une bonne tâche m'a déjà mise en retard. C'est addictif.* »

Elle s'y reconnectera durant sa pause de midi. Puis le soir, pendant encore deux ou trois heures. « *Si j'ai de la chance, un de mes enfants fait le repas, et je peux continuer à travailler. Sinon, j'emporte mon ordinateur dans la cuisine. Je m'arrête vers 19 h 30, j'ai besoin de quelques heures de lecture avant de pouvoir dormir.* »

Comme Marie, ils sont 500 000 « turkers » (contraction de *worker* et de *Turk*) à s'être inscrits sur la plate-forme lancée en 2006 ; des milliers d'ouvriers du clic, aux Etats-Unis ou en Inde, qui espèrent y trouver un complément de revenu, voire un moyen de subsistance. Ils y voient un emploi sans patron, qui ne demande qu'un ordinateur connecté à Internet, que l'on peut accomplir quand et où l'on veut, et quitter tout aussi facilement.

Lire aussi : « [Sur Internet, nous travaillons tous, et la pénibilité de ce travail est invisible](#) »

Des tâches dites pour intelligence humaine

Reste que dans le jargon typique de la Silicon Valley, Amazon Turk ne propose pas de travail, mais des « HIT », pour *human intelligence tasks*. Des tâches dites pour intelligence humaine ; un jeu de mots pour les différencier de celles réalisées par les intelligences artificielles. Car sur MTurk, il est surtout question d'aider des machines à accomplir leur besogne.

Pour que YouTube propose automatiquement des vidéos pertinentes à la fin d'un sketch de Cyprien, par exemple, il faut que des milliers de personnes aient identifié puis classé des images à la chaîne. En clair, si perfectionnés soient-ils, les algorithmes élaborés par Facebook, Google et tant d'autres ont besoin d'être alimentés en données pour fonctionner correctement.

Nettoyage de bases de données, « taggage » d'images ou de vidéos, modération, transcription... Un labeur souvent répétitif, monotone, ingrat et pourtant indispensable au développement de services sophistiqués, que les « turkers » accomplissent en tant qu'indépendants, sans protection sociale d'aucune sorte, pour une rétribution souvent dérisoire.

« *Notre travail fait tourner la planète. Nous organisons Internet. Nous aidons des multinationales à faire des profits immenses et nous gagnons un salaire d'esclave* », résume « Lucile », une « turkeuse » américaine de 29 ans. Marie Mento s'en amuse. « *La première semaine, je me suis fait 1 dollar. Ces derniers temps, je parviens à gagner 60 à 70 dollars* » pour environ 30 heures passées sur MTurk. Soit 2,30 dollars de l'heure, bien en deçà du salaire minimum fédéral américain, fixé à 7,25 dollars.

Lucile, elle, dit être « turkeuse » à temps partiel : elle passe en réalité huit heures par jour sur la plate-forme, en

plus de son emploi dans une entreprise de vente de semi-remorques au Texas. De quoi gagner environ 100 dollars par semaine, pratiquement trois fois moins que le minimum légal.

Concurrence féroce

« On ne peut pas atteindre un niveau de salaire décent sur MTurk sans d'abord abattre un travail extrêmement ingrat », explique Mary Gray, professeure à l'université de l'Indiana, chercheuse au Microsoft Research Centre et coauteure d'une étude portant notamment sur les turkers. Chaque travailleur est noté : le nombre de HIT qu'il a effectués et la qualité de son travail sont évalués par les entreprises, et permettent d'attribuer à chacun un score de réputation, qui débloque à son tour certaines tâches mieux rémunérées.

Avant de proposer les meilleurs jobs, MTurk exige donc que les travailleurs aient réalisé plusieurs milliers de tâches, les plus mal payées et souvent les moins intéressantes, comme transcrire à la chaîne le montant apparaissant sur des tickets de caisse ou vérifier des numéros de téléphone de restaurants, par exemple.

Et même une fois ce palier atteint, la concurrence entre turkers est féroce. « Il y a tellement de monde sur la plate-forme qu'en cinq minutes, 50 000 tâches peuvent disparaître, estime Kristy Milland, une Canadienne qui utilise Amazon Turk depuis près de dix ans. Même si vous trouvez un HIT payé correctement, vous avez très peu de temps pour en accomplir quelques-uns. »

La hantise des turkers, ce sont les mauvais payeurs. Rien n'oblige les entreprises à verser un salaire. Elles peuvent décider arbitrairement de « rejeter » n'importe quelle tâche, quand bien même celle-ci a effectivement été accomplie, et de ne pas rétribuer ceux qui l'ont exécutée. Les turkers n'ont aucun moyen de recours auprès d'Amazon. Pire : subir un rejet pénalise leur réputation. « MTurk est plein d'arnaqueurs et de jobs pourris, note Adam. Séparer les bons HIT des mauvais prend du temps. Du coup, les gens comptent les uns sur les autres pour trouver les bons filons. »

Communautés d'entraide

A 40 ans, cet Américain modère l'un des plus gros forums consacrés à Amazon Turk. Car pour débusquer les pépites le plus rapidement possible, les turkers ont pris les choses en main. Turk Nation, Mturkgrind, -r/HITsWorthTurkingFor... Sans aucun soutien de la part d'Amazon, ils ont construit des communautés où ils peuvent s'entraider, partager les meilleurs HIT, désigner les entreprises les plus fiables ou celles qui les escroquent. Et surtout, où ils peuvent tout simplement se parler.

« Les gens sur les forums sont géniaux. Quand je suis loin de mon ordinateur, ils me manquent, même si je ne les ai jamais rencontrés », sourit Marie Mento. « On échange nos numéros de téléphone, nos histoires, le nom de nos conjoints, confirme « Lucile ». A Noël, on s'est même offert des cadeaux. »

Les turkers ont aussi développé eux-mêmes des programmes qui leur facilitent la vie en améliorant leur productivité ou en repérant les activités les plus lucratives plus rapidement. Leur outil le plus efficace, c'est Turkopticon : un programme inventé par un turker et amélioré par deux chercheurs de l'université de Californie, Lilly Irani et Six Silberman, qui permet aux travailleurs d'attribuer un score de fiabilité à leurs employeurs. Une étiquette qui s'affiche ensuite directement dans Amazon Turk.

« C'est absolument nécessaire pour travailler efficacement, souligne Manish Bhatia, qui vit à New Delhi, en Inde. Et puis, on se sent moins seul, puisque Turkopticon nous permet de lire les remarques des autres. »

« L'apprentissage est rude »

Malgré ces initiatives, il reste très difficile de vivre décemment grâce à Amazon Mechanical Turk. « On estime que MTurk est la seule source de revenus pour environ un cinquième des inscrits », avance Mary Gray. « Ce n'est pas un endroit où l'on se fait de l'argent rapidement, confirme « Stubs », un Américain qui gagne sa vie sur la plate-forme. L'apprentissage est rude, ça prend énormément de temps avant de s'assurer un revenu stable. »

Il touche au moins 600 dollars par mois, selon le temps qu'il y consacre. Comme la plupart des turkers,

« Stubs », 28 ans, est allé à l'université. S'il a arrêté au bout de deux ans, 35 % des turkers ont au moins l'équivalent d'un bac + 3, y compris les travailleurs indiens, selon les données recueillies par Mary Gray.

D'après une étude du Pew Research Center datant de 2016, les Indiens représentent près de 15 % des utilisateurs de la plate-forme. Si quelques centimes de dollar peuvent représenter une somme importante dans un pays où le salaire moyen est de 125 dollars par mois, les travailleurs du sous-continent font face à d'autres problèmes.

« Parmi les turkers, les Américains constituent l'aristocratie, détaille Antonio Casilli, enseignant-chercheur à Télécom ParisTech et à l'École des hautes études en sciences sociales. *Amazon Turk privilégie les travailleurs qui ont des références culturelles américaines et qui auront donc une note de réputation plus élevée.* »

Au sein des forums, les Indiens subissent le racisme et les discriminations. « *On me traite comme si j'étais un extraterrestre, se désole Vaibhav Tiwari, qui vit à Indore, dans le Madhya Pradesh. Quand je participe à une discussion et quand se rend compte que je suis indien, les gens cessent de me répondre.* » « *On les accuse de voler le travail des Américains, d'être fainéants, de mal travailler...* », soupire Kristy Milland, qui gère l'un des principaux forums, TurkerNation. Des préjugés qui touchent jusqu'aux employeurs, qui ont la possibilité de réserver certaines tâches aux Américains. « *Je comprends que ça puisse être nécessaire pour les sondages ou les enquêtes sociologiques, mais, parfois, ça n'a aucun sens* », s'agace Manish Bhatia.

Dommmages psychologiques

Qu'ils soient indiens ou américains, les travailleurs d'Amazon Turk sont exposés à des dommages psychologiques. A la recherche de revenus publicitaires sans cesse plus importants, YouTube, Facebook, Instagram ou Twitter encouragent constamment les utilisateurs à mettre en ligne des photos, des vidéos et des textes, qui doivent ensuite être modérés. Et si les géants de la Silicon Valley ont beau jeu de mettre en avant leurs algorithmes de filtrage, le gros des tâches est en réalité confié à des sous-traitants, dont des turkers.

Des e-mails, que *Le Monde* a pu consulter, ainsi que plusieurs témoignages concordants, attestent ainsi du fait que Google fait régulièrement appel à la plate-forme pour améliorer son programme de filtrage pour les vidéos de son service YouTube. « *J'ai dû regarder des gens brutaliser des animaux, des enfants, et indiquer quelles vidéos contrevenaient aux règles de leur site* », rapporte un turker.

Lorsqu'ils travaillent pour d'autres entreprises, les images peuvent être encore plus violentes. « *J'ai dû détailler ce qui se déroulait dans des vidéos de l'organisation Etat islamique* », raconte ainsi un turker. « *Je suis déjà tombé sur de la pédopornographie, explique un autre. J'ai tenté de contacter mon employeur pour le prévenir, mais je n'ai jamais eu de réponse.* »

Bien souvent, les entreprises ne souhaitent pas communiquer avec ceux qu'elles font travailler. « *Lorsqu'on leur demande si elles savent qui accomplit les tâches sur les plates-formes comme MTurk, elles répondent soit "je ne sais pas", soit "je ne veux pas savoir"* », remarque Mary Gray. Ni Amazon, ni aucune des sociétés utilisant leur service n'a souhaité répondre aux questions du *Monde*.

Travailleurs sans aucun droit

Amazon Turk n'est pas la seule entreprise à fonctionner ainsi. Depuis une décennie, les services de ce type, dits de *crowdsourcing*, essaient. « *Upwork revendique 12 millions de travailleurs, autant pour les Chinois de Witmart* », détaille Antonio Casilli.

La Silicon Valley n'est plus la seule à y trouver une main-d'œuvre flexible et bon marché : il y a un mois encore, le français Dailymotion y cherchait des testeurs, et des agences gouvernementales, comme la Food and Drug Administration, ont été prises la main dans le sac à y déléguer une partie de leurs activités.

« *Le problème, ce n'est pas que le crowdsourcing existe, mais que les travailleurs n'aient aucun droit, puisque les lois sont conçues pour les salariés* », estime pour sa part Six Silberman. L'ancien concepteur de Turkopticon travaille désormais pour le premier syndicat d'Europe, l'allemand IG Metall.

En décembre 2016, ce dernier a publié la déclaration de Francfort, appelant à un encadrement de la pratique. IG Metall a également lancé FairCrowdWork, un outil qui permet aux « microtravailleurs » de comparer les sites de *crowdsourcing*. « *Ces gens ne sont pas des free-lances ou des indépendants*, explique Six Silberman. *Ce statut permet simplement aux plates-formes et aux entreprises de ne pas prendre leurs responsabilités.* »