

Partie I- *Mon patron est un algorithme*

Économie - Royaume-Uni - Financial Times - Londres

Publié le 13/10/2016 - 15:15

Grâce aux nouvelles technologies, qui leur permettent de piloter la main-d'œuvre, des entreprises comme Uber et Deliveroo poussent la logique du taylorisme à l'extrême. Mais à Londres, certains travailleurs se rebiffent.

[La] manifestation, organisée le 26 août devant les bureaux d'UberEats, est le premier conflit sectoriel à éclater au sein de la gig economy londonienne ["économie des petits boulots", par analogie avec les cachets, gigs, après lesquels courent les artistes].

Drôle de conflit : des travailleurs sans lieu de travail, en grève contre une entreprise qui ne les emploie pas, encadrés non par des supérieurs mais par un algorithme en contact avec eux par l'intermédiaire de leur smartphone, et qui se rebiffent contre la dernière mise à jour d'une application.

Lancé en juin à Londres, UberEats promet "la cuisine que vous voulez, en direct des restos de Londres que vous aimez, livrée à la vitesse Uber". Pour recruter rapidement des coursiers indépendants, le service a d'abord offert 20 livres [23 euros] par heure.

Mais avec l'augmentation de la demande le salaire a commencé à baisser. En août, les livreurs étaient payés à la course, selon une formule alambiquée : 3,30 livres par livraison, plus 1 livre par mile [1,6 kilomètre], moins 25 % de "frais de service Uber", plus 5 livres de "prime de trajet".

Et puis un beau matin les coursiers ont découvert une nouvelle mise à jour : la prime de trajet est tombée à 4 livres pendant le déjeuner en semaine et le dîner le week-end, à 3 livres le soir en semaine et le midi le week-end, et à zéro en dehors de ces créneaux.

[...] Comme de nombreux coursiers expérimentés, il a quitté son poste dans une société de livraison parce qu'Uber payait mieux – mais ce n'est plus le cas.

Grèves surprises

[...] Bhone Kyaw est en maraude depuis une demi-heure quand son téléphone se met à gazouiller. En ce doux lundi soir, dans le quartier cossu de St John's Wood, les commandes arrivent enfin. Bhone Kyaw est l'un des 20 000 coursiers indépendants qui travaillent pour Deliveroo, un service de livraison de

repas fondé en 2013 à Londres par un ancien banquier, Will Shu.

Déjà présente dans 84 villes réparties dans 12 pays, elle vient d'obtenir 275 millions de dollars lors d'une nouvelle levée de fonds, devenant ainsi l'une des startups les mieux financées d'Europe.

Bhone Kyaw, 30 ans et l'air encore adolescent, travaille pour Deliveroo depuis neuf mois. Il travaille six jours et quarante à cinquante heures par semaine pour une rémunération de 400 à 450 livres [450 à 510 euros] avant impôts.

Dans la plupart des quartiers londoniens, les coursiers s'inscrivent une semaine à l'avance sur le planning des shifts [plages horaires] établi par Deliveroo. Ils doivent obligatoirement travailler au moins deux soirs durant les vendredi, samedi et dimanche (même si Deliveroo assure que les shifts sont déplaçables si nécessaire) et sont payés 7 livres [8 euros] l'heure, plus 1 livre par course.

Bhone Kyaw sort précipitamment son téléphone – il a trente secondes pour réagir aux nouvelles commandes. Une carte apparaît, avec l'adresse du restaurant de la chaîne Carluccio's le plus proche, assortie d'une barre glissante affichant "Accepter la livraison" – c'est la seule option proposée –, qu'il lui suffit de balayer du doigt.

L'algorithme ne lui fournira l'adresse de livraison que lorsqu'il aura récupéré les plats chez Carluccio's. Les livreurs sont affectés à des quartiers relativement limités, mais Bhone Kyaw assure qu'il est parfois envoyé chez des clients en dehors de sa zone.

Pour refuser une livraison, le seul moyen est d'appeler le "service coursiers". Et là ils te disent : 'Non, vous devez le faire, vous avez déjà récupéré la commande.' Et si tu rapportes la commande au restaurant, cela te vaut un 'refus de livraison', ce qui est grave."

Grave, mais à quel point ? L'algorithme de Deliveroo surveille ses livreurs de près et leur envoie chaque

80 mois un “audit de performances” qui liste leurs moyennes en termes de “délai d’acceptation des commandes”, de “temps de trajet restaurant”, de “temps de trajet client”, de “temps passé chez le client”, de “retards de livraison” et de “commandes non honorées” [acceptées puis annulées].

85 L’algorithme compare les résultats de chaque livreur à ce qu’il estime être la bonne moyenne. L’une des évaluations de Bhone Kyaw précisait ainsi : “Votre temps moyen de trajet client étant inférieur à notre estimation, vous respectez ce critère de service. La différence moyenne est de – 3,1 minutes.”

90 [...] Cet été, [Deliveroo] a mis en place dans certains quartiers de Londres un système dans lequel les livreurs n’ont pas de planning mais peuvent se connecter pour travailler lorsqu’ils le souhaitent. En 95 contrepartie, ils ne sont payés qu’à la course, soit 3,75 livres [4,25 euros] par livraison.

Ils gagnent en souplesse, mais en acceptant d’attendre sans être payé quand la demande est faible, c’est eux qui supportent le risque financier qu’assumait 100 jusque-là Deliveroo.

Cela ne pose pas de problème à certains, comme Anja Bosio, 21 ans, livreuse pour Deliveroo parce qu’elle aime le vélo. Elle ne travaille généralement qu’aux heures de pointe. Cette ancienne serveuse préfère 105 ce job indépendant et au grand air, où les seules demandes lui viennent de l’algorithme dans son portable.

110 [...] Mais parmi les coursiers pour qui Deliveroo est un boulot à plein-temps, comme Bhone Kyaw, le nouveau système a semé la panique. Lui et sa compagne ont deux enfants de 4 et 5 ans ; elle aussi travaille pour Deliveroo, mais seulement le week-end, quand sa mère peut s’occuper des petits.

115 “À 3,75 livres, nous ne nous en sortirons pas”, assure le jeune homme. En août, il a participé à une grève surprise des livreurs Deliveroo qui, avec l’aide du syndicat Independent Workers Union of Great Britain, leur a permis d’arracher quelques concessions : un nombre minimum de livraisons par 120 heure garanti aux heures de pointe, pendant la période test, et la promesse que les coursiers ne souhaitant pas intégrer ce dispositif pourraient changer de zone.

125 [...] Il y a quelques mois, il a été renversé à moto et, n’étant assuré qu’au tiers, a dû payer lui-même les

réparations. Blessé aux genoux et aux coudes, il n’a pas pu travailler pendant toute une semaine.

130 Nous avons besoin d’une rémunération minimum qui couvre l’entretien du véhicule, l’assurance, le loyer, les factures.”

135 Mais le problème n’est-il pas de prendre Deliveroo comme un boulot à plein-temps, alors que ça n’est pas fait pour ça ? Pas du tout, assure Bhone Kyaw. Quand ça arrange Deliveroo, l’entreprise le traite comme un employé. Comme en mars, quand il a eu la grippe et qu’il a envoyé un courriel pour prévenir qu’il ne pourrait pas assurer ses shifts.

140 Réponse : “En raison de votre absence non justifiée, j’ai décidé de mettre fin à votre contrat de service avec Deliveroo... Votre caution et votre solde de tout compte ne vous seront remis que lorsque vous aurez effectué votre période de préavis, rendu votre matériel et fourni la preuve que vous avez enlevé tous les autocollants Deliveroo de votre sac de livraison.”

145 Il a fallu que Bhone Kyaw prouve qu’il avait bien prévenu de son absence, captures d’écran à l’appui, pour être réintégré.

150 Ils nous traitent comme des employés, et après ils disent que nous sommes des autoentrepreneurs.”

D’après lui, Deliveroo profite de toutes les prérogatives d’un employeur sans en assumer la moindre responsabilité.

155 Des syndicats et des travailleurs de cette économie des petits boulots ont porté la question en justice. Les algorithmes utilisés par ces entreprises exercent une telle surveillance sur ces travailleurs, plaignent-ils, qu’ils en deviennent au regard de la loi des employés de facto, qui ont droit à un salaire horaire minimum, à des indemnités en cas d’arrêt maladie, à des congés payés, etc.

160 C’était d’ailleurs l’argument clé de la plaidoirie du cabinet Leigh Day, qui représentait le syndicat GMB contre Uber devant un tribunal du travail à Londres, 165 cet été. La décision est attendue courant octobre.

Partie II- *Mon patron est un algorithme*

Économie - Royaume-Uni - Financial Times - Londres

Publié le 13/10/2016 - 15:15

Grâce aux nouvelles technologies, qui leur permettent de piloter la main-d'œuvre, des entreprises comme Uber et Deliveroo poussent la logique du taylorisme à l'extrême. Mais à Londres, certains travailleurs se rebiffent.

[...] Sous des airs futuristes, le management algorithmique fait écho à des méthodes du passé. Il y a une centaine d'années, une nouvelle théorie du nom de "management scientifique", forgée par Frederick W. Taylor, faisait fureur dans les ateliers américains.

Et le taylorisme reste bien vivant aujourd'hui encore dans les usines, les centres d'appels et les entrepôts, même si les instructions écrites et les chronomètres de Taylor ont cédé la place à de nouvelles technologies.

Pour Jeremias Prassl, professeur de droit à Oxford, les méthodes de management algorithmique d'Uber et de Deliveroo sont une sorte de taylorisme 2.0 :

Les algorithmes permettent une surveillance et un encadrement dont n'auraient pas rêvé même les tenants les plus durs des théories de Taylor."

Prochaine étape pour ce management par les technologie : la conquête du secteur des services traditionnels, et plus précisément du commerce et de la restauration.

Percolata est l'une des entreprises de la Silicon Valley qui œuvrent à cette expansion. Cette société a pour clients une quarantaine d'enseignes de la distribution, dont Uniqlo et 7-Eleven. Elle installe dans les magasins des capteurs qui mesurent le volume et la nature des flux de clients, croise ces données avec le chiffre d'affaires par employé et calcule ce qu'elle présente comme la "vraie productivité" d'un vendeur : c'est le "rendement par client", soit les ventes divisées par la fréquentation.

Percolata fournit ainsi à l'encadrement un classement des employés. Son algorithme élabore un profil pour chacun : quand a-t-il de bons résultats, ou de mauvais ? Il montre que certains font mieux lorsqu'ils travaillent avec certains de leurs collègues, et moins bien avec d'autres.

La meilleure combinaison d'employés

Il se fonde sur la météo, la fréquentation du site Internet et d'autres critères pour fournir des prévisions de fréquentation du magasin. Et en fonction de ces données l'algorithme met au point un planning qui propose la meilleure combinaison d'employés pour optimiser les ventes tout au long de la journée, pour chaque créneau de quinze minutes.

Les managers n'ont qu'à appuyer sur un bouton pour que le planning soit envoyé sur les téléphones mobiles des employés. Ceux affichant le meilleur rendement par client se voient généralement allouer plus d'heures. Certains magasins affichent même le palmarès en salle de repos. "Cela crée de l'émulation : si je veux plus d'heures, j'ai intérêt à passer à la vitesse supérieure", résume Greg Tanaka, 42 ans, le fondateur de Percolata.

La société conduit des tests comparatifs sur des magasins "jumeaux" dont un seul utilise son système de management. Selon Greg Tanaka, les résultats ont montré jusqu'à présent que l'algorithme permettait d'augmenter le chiffre d'affaires de 10 à 30 %.

L'ironie de l'histoire, c'est que ce n'est pas le métier de vendeur que nous automatisons, mais celui de manager, et que l'algorithme est effectivement capable de faire mieux que lui."

Mieux pour l'employeur ou pour l'employé ? Pour les deux, assure l'entrepreneur. Contrairement au responsable de magasin, l'algorithme ne propose pas des heures de travail en plus aux employés qu'il apprécie, qui font partie de sa famille ou qui lui ressemblent.

Si l'algorithme fait un patron plus fiable, poursuit-il, c'est également parce qu'il sait mieux anticiper la demande : les employés donnent à l'appli leurs disponibilités, et ils reçoivent leur planning à l'avance.