

Plein cadre

Décryptage

Le monde secret des petites mains du net

Les « raters » vous connaissez ? Non ? Pourtant ces hommes et femmes assurent l'évaluation et donc le fonctionnement des géants du net comme Google, Facebook, Amazon...



Ils sont au moins 10 000 à travailler quotidiennement à l'évaluation des géants du numérique. THIERRY DAVID / « SUD OUEST »

PASCAL RABILLER
p.rabiller@sudouest.fr

Ils sont indispensables au bon fonctionnement de son moteur de recherche et pourtant Google ne parle jamais d'eux. Eux, ce sont les « raters », en français des « évaluateurs ». Ils sont plusieurs dizaines de milliers à travers le monde, des hommes et des femmes dont le métier, ultra-méconnu, consiste à surfer sur commande. Leur tâche : évaluer des sites et leur contenu afin de faire évoluer positivement les algorithmes des moteurs de recherche, améliorer la reconnaissance vocale, évaluer la pertinence du résultat des requêtes faites par les internautes aux moteurs de recherche, voire même à assurer le tri des contenus acceptables sur le net et les réseaux sociaux.

Bien sûr, Google et les autres géants du net préfèrent mettre en avant leur technologie et leurs algorithmes d'intelligence artificielle, mais ce sont majoritairement des hommes et des femmes qui se cachent derrière cette nouvelle industrie de la donnée, les fameuses « big data ». Des hommes et des femmes qui font tourner la « machine » en se

connectant chaque jour sur une plateforme commune, Raterhub, qui centralise leurs résultats.

Des travailleurs indépendants

Ils sont au moins 10 000 à travailler quotidiennement pour contribuer, par leur audit des sites Internet, l'analyse des résultats de recherche et le repérage des contenus indésirables, à améliorer l'algorithme, et donc l'effi-

cacité de l'ensemble des services proposés par Google. Pourtant, le géant californien ne les reconnaît pas.

En fait, ces raters sont des indépendants, missionnés par des sociétés sous traitantes, comme Lionbridge ou encore Leap Force, un des plus importants fournisseurs de raters pour Google, (Leap Force a été créée en 2008 par Daren Jackson, un ancien de Google).

Simon Paye, sociologue, maître de conférence, enseignant chercheur à l'Université de Lorraine, a participé à l'écriture de l'ouvrage « Big Data et traçabilité numérique » (1). C'est dans ce cadre que ce spécialiste du monde du travail a eu l'occasion d'interviewer un évaluateur français.

« Dans ce monde ultra-secret des raters, j'ai dû m'engager à respecter l'anonymat du témoin, raconte l'uni-

versitaire. J'ai changé son nom, celui de certains des sites qu'il a audités, pour éviter qu'on le reconnaisse et qu'il se voie privé de missions. »

13,90 euros de l'heure

« Ce qui frappe, c'est que nous ne savons pas grand-chose de ces évaluateurs. Nous ne savons pas non plus combien ils sont, alors qu'ils font partie du modèle économique de la donnée ». Il suffit de taper : « travail à domicile, Internet » pour trouver, sur les sites d'emplois, les offres de Lionbridge par exemple pour des missions qui s'adressent à ces travailleurs indépendants.

« L'évaluation des sites, des réseaux sociaux, représente une manne, explique Simon Paye. Certaines entreprises plafonnent les heures, généralement payées aux alentours de 13 euros, à 50 ou 55 heures par mois. En termes d'organisation du travail, ces métiers de la haute technologie ressemblent à s'y méprendre à l'essaimage, cette organisation du travail d'un autre siècle finalement. »

« Entre raters et employeurs, la relation relève du Code du commerce, pas du Code du travail »
(Simon Paye)

Pour le chercheur, « on est dans le cadre du Code du commerce, pas celui du travail. C'est un monde de l'emploi hybride, situé entre XIX^e, XX^e et XXI^e siècle. Les raters, des étudiants, des femmes au foyer, des salariés précaires qui doivent maîtriser l'anglais... travaillent de chez eux, avec leurs propres outils, leurs propres charges. Souvent ils ne connaissent rien de l'entreprise qui leur fournit le travail au quotidien via une plateforme Internet dans laquelle chaque évaluateur a son panier rempli ou non de microtâches auxquelles sont attribués des temps de réalisation. »

Écouter le mobinaute

Ce temps de travail va de 30 secondes à 15 minutes en fonction de la mission qui peut aller du « quality rating », la notation d'un article de presse, au « book search », l'analyse des résultats de recherches sur Google books, le « duplicate image », l'analyse des doublons d'images dans Google Images.

Il existe aussi une tâche d'analyse du Google Now, le résultat d'une demande faite oralement par un internaute à son téléphone mobile... dans ce cas-là, il écoute carrément la conversation du mobinaute avec son téléphone. « Je note la pertinence de la réponse à la demande. C'est totalement anonyme mais je sais où il se trouve, l'heure exacte de sa demande... c'est un peu flip-pant, mais en même temps l'utilisateur a cliqué sur "j'accepte les conditions d'utilisation d'Android" » conclut le rater interrogé par l'universitaire.

(1) « Big data et traçabilité numérique », Pierre-Michel Mengeret Simon Paye. Octobre 2017. Éditions Collège de France

Au secours de la machine

Si l'intelligence artificielle fait d'énormes progrès au fil du temps, le fait est qu'en matière de tri des contenus, images, vidéos, textes, entre ce qui est jugé publiable ou indésirable, elle ne fait pas aussi bien que les hommes et les femmes, essentiellement indépendants (lire ci-dessus), qui sont mobilisés chaque jour pour scruter la toile et ses réseaux et contextualiser l'information.

Les deux acteurs Facebook et Youtube, régulièrement confrontés à la diffusion d'images ou d'idées jugées indésirables, l'ont explicitement reconnu en annonçant la mobilisation de plus de 30 000 personnes pour la modération de leurs contenus. 10 000 pour le seul Youtube, qui voit sa plateforme enrichie chaque jour de... 65 ans de vidéos. Suite aux accusations concernant des publicités finan-

cées par la Russie pour favoriser l'élection de Trump le 9 novembre 2016, Facebook a récemment annoncé au Congrès Américain qu'il allait porter à 20 000 le nombre d'hommes et de femmes travaillant à la sécurité et à la suppression des comportements indésirables voire dangereux.

Le réseau Facebook assure qu'il va donc doubler les ressources humaines dans ce domaine puisque jusqu'ici, 10 000 petites mains passaient au crible le réseau social. L'action des évaluateurs humains a permis à Youtube de retirer 150 000 vidéos, généralement répugnantes, entre juin et novembre dernier, parfois avec l'aide d'une intelligence artificielle qui n'est pas encore capable de faire seule un job éprouvant, voire traumatisant pour ces travailleurs de l'ombre, et finalement, pas très high-tech.