

Résister à l'uberisation du monde

Noces du numérique et de l'austérité

En transformant des particuliers possédant un véhicule en chauffeurs occasionnels sans statut, la société Uber n'a pas seulement suscité la fureur des taxis professionnels : son nom symbolise désormais le lien entre nouvelles technologies et précarisation. Le succès des géants de la Silicon Valley s'accompagne en effet d'une vague de déréglementations. Et si les dirigeants politiques reprenaient la main ?

par Evgeny Morozov

Voici près de dix ans que nous sommes otages de deux bouleversements. Le premier est le fait de Wall Street ; le second, de la Silicon Valley. L'un et l'autre se complètent à merveille dans le numéro du mauvais et du bon policier : Wall Street prône la pénurie et l'austérité ; la Silicon Valley exalte l'abondance et l'innovation.

Premier bouleversement : la crise financière mondiale, qui s'est soldée par un sauvetage du système bancaire, a transformé l'Etat social en un champ de ruines. Le secteur public, ultime rempart contre les avancées de l'idéologie néolibérale, en est sorti mutilé, voire totalement anéanti. Les services publics ayant survécu aux coupes budgétaires ont dû augmenter leurs tarifs ou se sont vus contraints d'expérimenter de nouvelles tactiques de survie. Certaines institutions culturelles ont ainsi dû, faute de mieux, faire appel à la générosité des particuliers en recourant au financement participatif : les subventions publiques ayant disparu, elles n'avaient plus de choix qu'entre le populisme de marché et la mort.

Le second bouleversement, à l'inverse, est plutôt bien vu. Dans ce cas, où il s'agit de tout numériser et de tout connecter à Internet — phénomène parfaitement normal, à en croire les investisseurs capitalistes —, les institutions doivent choisir l'innovation ou la mort. La Silicon Valley nous assure que la magie de la technologie va tout naturellement se glisser dans le moindre recoin de notre vie. A l'entendre, s'opposer à l'innovation reviendrait à renoncer aux idéaux des Lumières. Dirigeants de Google et de Facebook, MM. Larry Page et Mark Zuckerberg seraient les Diderot et les Voltaire de notre temps — réincarnés en entrepreneurs technophiles et asociaux.

Mais il s'est produit cette chose étrange : nous en sommes venus à croire que le second bouleversement n'avait rien à voir avec le premier. Ainsi a-t-on pu relater l'essor des cours en ligne (les MOOC : *massive open online courses*) sans évoquer les réductions budgétaires qui, dans le même temps, frappaient les universités. Non, la fièvre des MOOC n'était que la conséquence naturelle de l'innovation promue par la Silicon Valley ! Les hackers, devenus entrepreneurs, se sont mis en tête de « bouleverser » l'université comme ils avaient auparavant bouleversé les domaines de la musique et du journalisme.

De la même façon, on fait comme s'il n'existait aucun lien entre, d'une part, la multiplication des applications conçues pour suivre notre état de santé et, d'autre part, les problèmes qu'une population vieillissante, souffrant déjà d'obésité et d'autres maladies, pose à un système de santé fragilisé : non, ce dernier traverse seulement son « moment Napster » (1). Les exemples de ce type abondent, qui montrent que le récit exaltant du bouleversement technologique a éclipsé celui, bien plus déprimant, du bouleversement politique et économique.

Or il faut souligner que ces deux phénomènes sont entrelacés, et que la toile de fond de l'évangile de l'innovation n'est guère reluisante. Illustration à Barcelone : comme beaucoup d'institutions culturelles espagnoles, un club de stand-up (one-man-show humoristique), le Teatreneu, connaissait une baisse de fréquentation depuis que le gouvernement, cherchant désespérément à couvrir ses besoins de financement, avait décidé d'augmenter la taxe sur les ventes de billets de 8 % à 21 %. Les administrateurs du Teatreneu ont alors trouvé une solution ingénieuse : en passant un partenariat avec l'agence de publicité Cyranos McCann, ils ont équipé le dos de chaque fauteuil de tablettes dernier cri capables d'analyser les expressions faciales. Avec ce nouveau modèle, les spectateurs peuvent entrer gratuitement mais doivent payer 30 centimes à chaque rire reconnu par la tablette — le tarif maximum étant fixé à 24 euros (soit 80 rires) par spectacle. Du même coup, le prix moyen du billet a augmenté de 6 euros. Une application mobile facilite le paiement. En outre, vous pouvez partager avec vos amis des selfies de vous riant aux éclats. Le chemin de la rigolade au viral n'a jamais été aussi court.

Du point de vue de la Silicon Valley, on a là un parfait exemple de bon « bouleversement » : la prolifération des capteurs intelligents connectés à Internet crée de nouveaux modèles d'entreprise et de nouvelles sources de revenu. En outre, elle génère de nombreux emplois chez les intermédiaires, fabricants de matériel ou concepteurs de logiciels. Jamais il n'a été aussi simple d'acheter des services et des produits : nos smartphones s'en chargent à notre place. Bientôt, nos cartes d'identité pourront faire la même chose : MasterCard a déjà passé un accord avec le gouvernement nigérian pour lancer une carte d'identité faisant aussi office de carte de crédit.

Des problèmes qui ne se posent pas

Pour la Silicon Valley, il n'y a là rien d'autre qu'un renouvellement technologique. Il s'agit de « bouleverser » l'argent liquide. Si cette explication peut satisfaire, voire attirer entrepreneurs et capital-risqueurs, pourquoi tout le monde devrait-il l'accepter sans discussion ? Il faut être totalement aveuglé par l'amour de l'innovation — la vraie religion de notre temps — pour ne pas voir son véritable prix : le fait que, du moins à Barcelone, l'art est devenu plus coûteux. Ce cadre technocentrique, en dissimulant l'existence du bouleversement financier, occulte la nature et les raisons des transformations en cours. Réjouissons-nous de pouvoir acheter plus, plus facilement. Mais ne devons-nous pas nous inquiéter de ce que, grâce à cette même infrastructure, il est aussi infiniment plus facile de débiter notre compte en banque ?

Il y a sans doute pas mal d'argent à gagner en « bouleversant » les espèces. Mais est-ce réellement souhaitable ? L'argent liquide, qui ne laisse pas de trace, représente une barrière significative entre le client et le marché. La plupart des transactions effectuées en monnaie de papier sont singulières, au sens où elles ne sont pas rattachées les unes aux autres. Lorsque l'on paie avec son téléphone portable, ou que notre selfie est enregistré pour la postérité, voire partagé sur un réseau social, on produit une trace que les publicitaires et d'autres entreprises sont susceptibles d'exploiter.

Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si une compagnie publicitaire est à l'origine de l'expérience barcelonaise : l'enregistrement de chaque transaction est un bon moyen de récupérer des données qui serviront à personnaliser les publicités (2). Ce qui signifie qu'aucune de nos transactions électroniques n'est jamais réellement terminée : les données qu'elles génèrent permettent non seulement de nous suivre à la trace, mais aussi d'établir un lien entre des activités dont on préférerait peut-être qu'elles restent séparées. Soudain, votre partie de rigolade dans un club de stand-up est rapprochée des livres que vous avez achetés, des sites que vous avez fréquentés, des voyages que vous avez effectués, des calories que vous avez brûlées. Bref, avec les nouvelles technologies, tous vos faits et gestes s'intègrent dans un profil unique monétisable et optimisable.

Si ce bouleversement passe par la technologie, ses origines sont ailleurs. Favorisé par les crises politiques et économiques, il aura une profonde incidence sur notre mode de vie et nos relations

sociales. Il paraît difficile de préserver des valeurs comme la solidarité dans un environnement technologique fondé sur des expériences personnalisées, individuelles et uniques. La Silicon Valley ne ment pas : notre vie quotidienne se trouve bel et bien bouleversée ; mais par des forces bien plus sournoises que la numérisation ou la connectivité. Le fétiche de l'innovation ne doit pas servir de prétexte à nous faire encaisser le coût des récentes turbulences économiques et politiques.

C'est ce qu'ont compris les chauffeurs de taxi confrontés à la montée en puissance d'Uber, une entreprise qui propose à des particuliers recherchant un complément de revenu de transformer leur véhicule en taxi et de les connecter avec des clients. Pris à la gorge, les professionnels ont protesté. Comme les autorités de régulation, de l'Inde à la France, s'attaquaient à Uber, la société californienne s'est lancée dans une opération de séduction. Ses patrons, que l'on a connus si virulents et sourds aux critiques, clament désormais haut et fort qu'il faut réguler le secteur. Ils semblent aussi avoir compris pourquoi leur entreprise est une cible facile : ses pratiques sont tout simplement trop ignobles. L'hiver dernier, sous le feu nourri des critiques, Uber a dû renoncer à faire payer aux clients des tarifs exorbitants lorsque la demande augmentait en période de pointe. Mais ce n'est pas tout. Dans un génial coup publicitaire, elle a aussi proposé à l'un de ses plus farouches adversaires, la ville de Boston, d'accéder au trésor que constituent les données (anonymisées) relatives aux itinéraires, pour l'aider à limiter les embouteillages et à améliorer l'aménagement urbain. C'est bien entendu une pure coïncidence si l'Etat du Massachusetts, où se trouve Boston, a récemment reconnu les plates-formes de partage de taxis comme un moyen de transport légal, éliminant par là même l'un des principaux obstacles auxquels Uber faisait face...

Uber s'inscrit dans le sillage de start-up plus modestes qui rendent leurs données accessibles aux urbanistes et aux municipalités, ces dernières étant ravies d'affirmer qu'avec ces informations, l'aménagement urbain deviendra plus empirique, plus participatif, plus innovant. L'année dernière, la régie des transports publics de l'Oregon a passé un accord avec Strava (application pour smartphone très populaire qui suit les mouvements des coureurs et des cyclistes) et payé une forte somme pour accéder aux données concernant les itinéraires empruntés par les cyclistes utilisateurs de l'application, dans le but d'améliorer les pistes cyclables et de concevoir des trajets alternatifs.

Le fait qu'Uber apparaisse comme un réservoir de données indispensables aux urbanistes est tout à fait conforme à l'idéologie solutionniste de la Silicon Valley, qui consiste à régler d'urgence par voie numérique des problèmes qui ne se posent pas, ou pas en ces termes. Comme les entreprises de technologie ont accaparé l'une des plus précieuses ressources actuelles, les données, elles ont pris l'ascendant sur des municipalités aussi dénuées d'argent que d'imagination, et peuvent se poser en sauveurs bienveillants des ternes bureaucrates peuplant les administrations.

Le problème est que les villes qui font ami-ami avec Uber risquent de développer une dépendance excessive à ses flux de données. Pourquoi accepter que l'entreprise devienne l'intermédiaire unique en la matière ? Au lieu de la laisser aspirer la totalité des informations relatives aux déplacements, les villes devraient chercher à obtenir ces données par leurs propres moyens. Ensuite, elles pourraient autoriser les entreprises à les utiliser pour implanter leur service. Si Uber se montre si efficace, c'est parce qu'elle contrôle la source de production des données : nos téléphones lui disent tout ce qu'il a besoin de savoir pour planifier un itinéraire. Mais si les villes prenaient le contrôle de ces données, l'entreprise, qui ne possède quasiment aucun actif, n'atteindrait pas les 40 milliards de dollars de sa valorisation actuelle. On peut douter qu'il soit si coûteux de concevoir un algorithme capable de mettre en relation l'offre et la demande... Sans doute sous la pression des compagnies de taxis, des villes comme New York et Chicago semblent avoir enfin compris qu'il fallait réagir : l'une et l'autre tentent de lancer une application centralisée, capable d'envoyer des taxis traditionnels avec l'efficacité d'Uber. En plus de contrecarrer la domination de cette dernière, le programme empêchera les données relatives aux itinéraires de devenir une marchandise coûteuse — que les villes doivent acheter.

Mais le vrai défi consiste à savoir comment faire fonctionner ces applications avec d'autres modes de transport. La vision d'Uber apparaît désormais clairement : vous lancez l'application sur votre téléphone et une voiture vient vous chercher. Dire que cela ne traduit pas une imagination débordante serait très en deçà de la réalité. Cette approche fonctionne aux Etats-Unis, où l'on ne marche guère et où les transports publics sont la plupart du temps inexistantes. Mais pourquoi ce modèle devrait-il être repris dans le reste du monde ? Ce n'est pas parce que la marche ne rapporte rien à Uber qu'il faut exclure ce mode de transport. La critique du solutionnisme s'applique ici parfaitement : non seulement celui-ci donne une définition trop étroite des problèmes sociaux, mais il le fait d'ordinaire en des termes qui profitent avant tout aux concepteurs de la « solution ».

Qui possède les données maîtrise les transports

Imaginez que l'application développée par votre municipalité puisse vous informer de toutes les possibilités de transport dont vous disposez (à l'exclusion d'Uber) : vous pourriez prendre le vélo qui vous attend au coin de la rue, sauter dans un minibus dont l'itinéraire serait adapté à votre destination et à celle des autres passagers, puis marcher le reste du trajet pour goûter les charmes du marché de quartier. Certaines villes ont déjà lancé de tels projets. Helsinki, en collaboration avec la start-up Ajelo, a créé Kutsuplus, intrigant croisement d'Uber et d'un système de transports publics traditionnel. Les passagers commandent une navette sur leur téléphone et l'application calcule le meilleur moyen de conduire tout le monde à destination, à partir de données en temps réel. Elle donne aussi une estimation du temps de trajet, avec Kutsuplus comme avec d'autres modes de transport.

La réussite de projets comme celui-ci dépend de plusieurs facteurs. D'abord, les municipalités ne doivent pas considérer Uber comme le seul moyen d'améliorer l'efficacité des transports publics, et encore moins de réduire les embouteillages (et l'on peut être certain que jamais les données qu'elle fournit n'indiqueront qu'il faut moins de taxis mais davantage de pistes cyclables ou de voies piétonnes). Ensuite, les combats relatifs aux services publics seront remportés par ceux qui possèdent les données et les capteurs qui les produisent. En laissant tout cela à Uber — ou, pis encore, aux entreprises de technologie géantes qui cherchent à accaparer une part du juteux marché des « villes intelligentes » —, on se prive d'expérimentations qui permettraient aux collectivités d'organiser leurs transports comme elles l'entendent.

Le partenariat entre Uber et la ville de Boston soulève en outre une question politique : peut-on seulement autoriser Uber à « posséder » les données de ses clients, qu'elle les utilise comme un atout dans ses négociations avec les municipalités ou qu'elle veuille tout simplement les vendre au plus offrant ? Uber, sans avoir réellement posé la question à quiconque, a répondu par l'affirmative. Comme Google et Facebook l'avaient fait avant elle.

La réalité est toutefois plus nuancée, notamment parce que les capteurs intégrés dans les infrastructures publiques peuvent assez facilement reproduire ces données. Imaginez ce que serait capable de faire un réseau combinant des lecteurs automatiques de plaques d'immatriculation, des routes et des feux de signalisation intelligents : il pourrait repérer et suivre les véhicules Uber exactement comme le font les smartphones de leurs conducteurs et passagers. Il ne s'agit pas de prôner un renforcement de la surveillance, mais simplement de souligner qu'Uber se prétend propriétaire de données qui ne lui appartiennent pas.

Ce n'est pas parce qu'Uber vient de Californie, région connue pour la piètre qualité de ses transports publics, que l'on doit croire que les véhicules individuels à moteur sont l'avenir des transports. C'est malheureusement ce qui pourrait arriver à cause de la baisse des investissements dans les infrastructures publiques. La solution serait de les rétablir et, pour cela, de combattre les politiques de coupes budgétaires.

Evgeny Morozov

Auteur de l'ouvrage *Le Mirage numérique. Pour une politique des big data*, à paraître le 13 octobre aux éditions Les Prairies ordinaires, Paris.