

Quand l'algorithme décide seul : la sanction Uber

Philippe Zanon, le 15 octobre 2026

L'autorité néerlandaise inflige à Uber une amende de près de 825 millions d'euros pour des désactivations de chauffeurs décidées par algorithme, sans intervention humaine ni information adéquate. Retour sur une affaire née en France et sur les actions concrètes qui auraient permis de l'éviter, sous le RGPD comme sous la LPD.

Le 21 août 2026, l'autorité néerlandaise de protection des données (Autoriteit Persoonsgegevens, dite « AP ») a infligé une amende de près de 825 millions d'euros à Uber pour avoir laissé ses algorithmes désactiver seuls les comptes de ses chauffeurs.

Née d'une plainte déposée en France, l'affaire donne à l'interdiction des décisions entièrement automatisées au sens de l'art. 22 RGPD sa sanction la plus retentissante à ce jour et dessine, en creux, une feuille de route pour toute organisation qui automatise des décisions.

À l'origine, 171 chauffeurs français réunis par la Ligue des droits de l'Homme dénonçaient devant la CNIL les désactivations de comptes pratiquées par la plateforme. Le siège européen d'Uber se trouvant à Amsterdam, le mécanisme du guichet unique désigne l'AP comme autorité chef de file, en étroite coopération avec la CNIL.

Uber utilisait entre 2018 et 2022 des logiciels pour suivre le comportement de conduite de ses chauffeurs et compiler les notations laissées par les clients. De cette analyse de comportement découlaient plusieurs conséquences :

- lorsque le système détectait une suspicion de fraude, le compte du chauffeur était automatiquement désactivé à titre temporaire ;
- lorsque les notations des clients restaient durablement basses, la désactivation devenait définitive.

Or, aucun examen humain n'intervenait et, privé de compte, le chauffeur perdait du jour au lendemain les revenus tirés d'Uber.

Le cas d'Uber n'a d'ailleurs rien d'isolé. Sur les plateformes concurrentes, ce sont des logiciels qui notent les chauffeurs, leur attribuent les courses, fixent les prix et prononcent les sanctions. Ces très nombreuses décisions sont prises en quelques secondes sans contrôle

humain.

Cette pratique explique donc la vigilance des autorités, dès lors que face à des systèmes qui décident seuls et en masse, l'intervention humaine et l'information des personnes concernées restent les seuls véritables garde-fous.

Une interdiction de principe, prise au sérieux

L'art. 22 par. 1 RGPD confère à toute personne le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé lorsqu'elle produit des effets juridiques la concernant ou l'affecte de manière significative de façon similaire.

Concrètement, cette disposition vise les situations où un logiciel tranche du début à la fin, sans qu'aucun humain ne valide le résultat, et où ce résultat a des conséquences sur la situation de la personne. Tel est le cas par exemple du refus d'un crédit ou encore de la résiliation d'un contrat. À l'inverse, un système qui se borne à préparer ou à suggérer une décision qu'un humain valide par la suite n'entre pas dans le champ de cette interdiction.

Les autorités européennes lisent cette disposition comme une interdiction de principe et la CJUE retient une conception large de la notion de décision, comme l'illustre son arrêt C-634/21 rendu en matière de scores de solvabilité (cf. swissprivacy.law/274/)).

En l'espèce, la désactivation d'un compte qui conditionne les revenus d'un chauffeur remplit ces critères sans difficulté.

Pour être licite, une telle décision aurait dû remplir deux conditions cumulatives. Elle devait d'abord se rattacher à l'une des exceptions du par. 2, à savoir la nécessité contractuelle, l'autorisation légale ou le consentement explicite.

Elle devait ensuite s'accompagner des garanties du par. 3, telles que l'intervention humaine, la possibilité d'exprimer son point de vue et le droit de contester la décision.

De ces trois exceptions, aucune n'était sérieusement envisageable. En effet, le consentement explicite des chauffeurs à leur propre désactivation automatique se conçoit mal, tout comme une autorisation légale couvrant un tel dispositif.

Restait la nécessité contractuelle, mais celle-ci est d'interprétation stricte. Elle suppose qu'aucun moyen moins intrusif ne permette d'atteindre le même but. Un tel moyen existait pour-

tant, puisqu'il suffisait de confier à un humain l'examen des dossiers signalés par le système.

Rien de tel en l'espèce. L'AP constate que les blocages s'opéraient sans aucune intervention humaine et que les chauffeurs n'étaient pas suffisamment informés de l'existence même de cette prise de décision automatisée.

Un quantum record, au terme d'une série

L'amende infligée, de 824'990'000 euros très exactement, se comprend au regard du plafond de l'art. 83 par. 5 RGPD : 4 % du chiffre d'affaires annuel mondial, d'environ 44,5 milliards d'euros pour Uber en 2025.

L'amende en représente ainsi environ 1,85 % du chiffre d'affaires annuel mondial de la société (824,99 millions rapportés à 44,5 milliards), soit un peu moins de la moitié du maximum encouru.

Il s'agit la deuxième amende la plus élevée jamais prononcée sur le fondement du RGPD. C'est surtout la quatrième sanction de l'AP contre Uber, après 600'000 euros en 2018, 10'000'000 euros en 2023 et 290'000'000 euros en 2024 pour des transferts de données vers les États-Unis, ces deux dernières décisions étant encore contestées. L'AP souligne au passage que toutes les autorités européennes calculent désormais les amendes selon la même méthode, gage de prévisibilité pour les groupes actifs dans plusieurs États membres.

De son côté, Uber juge l'amende disproportionnée et conteste que ses processus aient fonctionné sans aucune intervention humaine. L'entreprise a annoncé un recours, tout en ayant mis fin aux pratiques en cause pendant la procédure.

Les conséquences pratiques de la décision

Au-delà du cas Uber, la décision vaut avertissement pour toute organisation dont les systèmes statuent sans regard humain.

Sa première conséquence est financière.

L'art. 22 RGPD, longtemps perçu comme une disposition d'application marginale, devient un risque de tout premier plan, sanctionnable en pourcentage du chiffre d'affaires mondial. Le calcul de rentabilité qui conduisait à automatiser sans garde-fous, parce que le réexamen humain coûte cher, s'en trouve inversé.

La deuxième conséquence tient à la géographie du risque.

Le guichet unique fait qu'une plainte déposée dans n'importe quel État membre peut aboutir à une sanction prononcée par l'autorité du pays de l'établissement principal, coordonnée avec l'ensemble des autorités européennes. Pour un groupe actif dans plusieurs pays, la conformité ne se pilote donc pas marché par marché. La faille locale devient une exposition européenne. Le silence des autorités des autres pays n'offre donc aucune garantie, puisqu'une seule plainte, déposée n'importe où dans l'Union, suffit à déclencher une procédure pour l'ensemble du groupe.

La troisième conséquence est organisationnelle.

Le critère décisif n'est plus l'existence d'une politique, mais la réalité de l'intervention humaine, que les autorités éprouveront documents et journaux d'activité des systèmes (logs) à l'appui. L'existence d'un simple canal de réclamation ne suffit pas. Ce qui compte, c'est un examen humain avant que la décision ne produise ses effets.

Et si vos systèmes décidaient seuls ?

Restent les mesures elles-mêmes. Plusieurs actions permettent de ne pas se retrouver dans la situation de la plateforme, sous le RGPD comme sous la LPD. Elles reprennent, point par point, les manquements retenus contre Uber et forment moins une liste d'options qu'un test de conformité minimal :

1. cartographier les décisions automatisées, notamment inventorier tous les processus où un système tranche sans intervention humaine (cf. blocage ou suspension de comptes, refus automatisé, attribution de scores, etc.) puis qualifier leurs effets. Dès qu'une décision produit des effets juridiques ou affecte la personne de manière significative, elle relève de l'art. 22 RGPD ;
2. réintroduire (réellement) l'humain. En ce sens, la personne qui réexamine doit disposer de la compétence et de l'autorité nécessaires pour la modifier, de l'accès aux éléments pertinents et du temps de les apprécier. Un opérateur qui valide en rafale les propositions de l'algorithme laisse la décision exclusivement automatisée. A titre d'illustration, cela suppose concrètement de mettre en place des files de réexamen dimensionnées pour être tenables ou encore des contrôles par échantillonnage sur les décisions validées ;
3. si l'automatisation intégrale est assumée, l'adosser à une base et à des garanties. Le par. 2 de l'art. 22 RGPD ne l'admet que dans trois hypothèses : lorsque la décision est

nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat entre la personne concernée et le responsable du traitement, lorsqu'elle est autorisée par le droit de l'Union ou d'un État membre prévoyant des mesures de sauvegarde appropriées, ou lorsqu'elle repose sur le consentement explicite de la personne. Dans les hypothèses du contrat et du consentement, le par. 3 impose en outre au responsable de garantir, au minimum, le droit d'obtenir une intervention humaine de sa part, celui d'exprimer son point de vue et celui de contester la décision. A cet égard, le droit suisse semble moins prohibitif, dès lors que l'art. 21 LPD n'interdit pas la décision automatisée, mais impose d'en informer la personne concernée et de lui permettre, sur demande, de faire valoir son point de vue et d'exiger une révision par une personne physique, sauf en cas de lien direct avec la conclusion ou l'exécution d'un contrat dont la demande est satisfaite, ou en cas de consentement exprès ;

4. informer en deux temps. En amont, les mentions d'information doivent révéler l'existence de la décision automatisée, la logique sous-jacente ainsi que l'importance et les conséquences du traitement (art.13 par. 2 let. f RGPD ; art. 21 al. 1 LPD). Au moment de la décision, une notification individuelle doit l'expliquer et indiquer la voie de réexamen, en précisant les motifs concrets de la décision, les principales données utilisées, le canal de contestation et le délai de réponse. L'ensemble doit rester intelligible pour un non-juriste. L'enjeu n'est pas théorique dès lors que le défaut d'information constitue précisément le second manquement retenu contre Uber et, côté suisse, l'omission intentionnelle de cette information est passible d'une amende pénale pouvant atteindre CHF 250'000.- (art. 60 LPD) ;
5. documenter et éprouver le système. Une analyse d'impact est requise lorsque le traitement repose sur une évaluation systématique et approfondie fondée sur un traitement automatisé (art. 35 par. 3 let. a RGPD). Cette analyse doit ensuite vivre avec le système, ce qui suppose de mesurer les taux d'erreur, de rechercher d'éventuels biais et d'organiser des revues périodiques. Surtout, chaque réexamen humain doit laisser une trace car c'est cette documentation qui, en cas de contrôle, démontre que l'humain est bien présent dans la prise de décision ;

Une échéance concrète mérite enfin d'être inscrite à l'agenda. La publication du texte intégral de la décision, toujours attendue à la date de la présente contribution, permettra d'affiner la ventilation exacte des manquements et le raisonnement suivi sur le montant de l'amende. Affaire à suivre.

Proposition de citation : Philippe ZANON, Quand l'algorithme décide seul : la sanction Uber, 15 octobre 2026 *in* www.swissprivacy.law/421

 Les articles de [swissprivacy.law](http://www.swissprivacy.law) sont publiés sous licence creative commons CC BY 4.0.