

Les «travailleurs du clic», nouveaux prolétaires du numérique

PAR JOSEPH CONFAVREUX

ARTICLE PUBLIÉ LE JEUDI 10 JANVIER 2019



Le Turc mécanique, gravure de Karl Gottlieb von Windisch dans le livre de 1783, « Raison inanimée ». © DR

La perspective du grand remplacement du travail humain par les technologies de l'intelligence artificielle n'est-elle qu'un grand bluff destiné à contrer l'organisation des nouveaux prolétaires du numérique ? En explorant les contours du *digital labor*, le sociologue Antonio Casilli produit une enquête vertigineuse sur le travail au XXI^e siècle.

Des humains qui volent le job des robots, de l'intelligence artificielle vraiment artificielle, un grand bluff technologique qui s'avère un gigantesque tour de passe-passe idéologique, du travail tellement parcellisé qu'on ne sait même plus le voir, des « fermiers du clic », des « tâcherons » du numérique, des « produsagers » ou des prolétaires du clavier...

Bienvenue dans le monde du « *digital labor* » que le sociologue Antonio Casilli renomme « *travail du clic* » dans un ouvrage aussi vertigineux que rigoureux,

construit comme une enquête portant autant sur les métamorphoses du travail à l'heure du numérique que sur le travail digital lui-même.



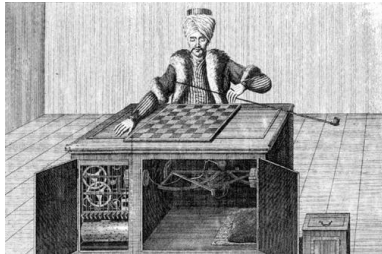
Antonio Casilli. © DR

Un terme que l'ouvrage du chercheur permet d'ailleurs enfin d'employer sans se faire accuser d'anglicisme, puisqu'il s'agit bien, pour lui, d'étudier le travail du doigt, sur le clavier ou la souris, comparable au travail de la main, alors que le *digital labor* est souvent confondu avec le travail immatériel. Souligner ainsi l'élément physique, « *le mouvement actif du digitus, le doigt qui sert à compter, mais aussi qui pointe, clique, appuie sur le bouton, par opposition à l'immobilité abstraite du numerus, le nombre en tant que concept mathématique* » est, pour le chercheur, une manière de nous affranchir « *d'une vision du numérique appréhendé exclusivement comme un travail d'experts et de savants* ».

En faisant résonner le titre de son nouveau livre, *En attendant les robots*, avec l'ouvrage célèbre de Samuel Beckett, Antonio Casilli nous plonge dans un monde effectivement absurde, dans lequel le saccage du travail et l'inanité de la condition humaine sont organisés par les grands groupes de l'économie numérique, qui permettent la multiplication des activités créatrices de richesses mais non de revenus.

Mais le chercheur livre surtout ainsi une thèse saisissante, qui va à l'encontre des dizaines d'articles nous décrivant l'intelligence artificielle (IA) comme l'avenir de l'homme en général et du travail en particulier. Selon lui, la plupart des intelligences artificielles ressemblent en effet beaucoup au « Turc mécanique », décrit par Walter Benjamin dans ses

Thèses sur le concept d'histoire, où un nain bossu et connaisseur d'échecs manipulait les pièces, en donnant l'illusion qu'il s'agissait d'une machine, par un jeu de ficelles et de miroir.

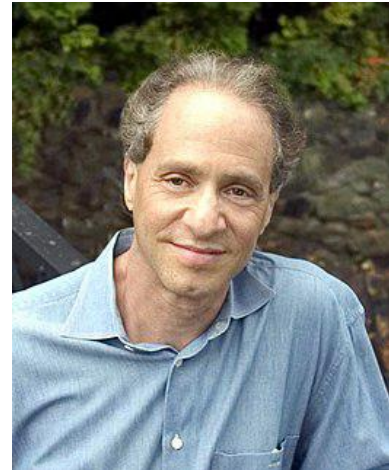


Le Turc mécanique, gravure de Karl Gottlieb von Windisch dans le livre de 1783, « Raison inanimée ». © DR

En matière d'IA, les failles de l'innovation sont en réalité nombreuses et doivent constamment être palliées par un recours intensif au travail humain, pour à la fois entraîner, cadrer et fournir les machines en données fiables et utilisables. Ce qui aboutit à une situation dans laquelle l'IA s'avère n'être souvent qu'un « *mélange de stagiaires français et de précaires malgaches* » contrairement à l'image technologique et futuriste qu'on s'en fait.

Le chercheur nous oblige ainsi à envisager l'automation sous un tout autre jour : « *Celle-ci n'engage pas le remplacement de travailleurs humains par des intelligences artificielles performantes et précises, mais par d'autres travailleurs humains – occultés, précaires et sous-payés.* » Pour Casilli, ce ne sont pas en effet « *les machines qui font le travail des hommes, mais les hommes qui sont poussés à réaliser un digital labor*

pour les machines ». Cela est particulièrement vrai des véhicules autonomes dont l'autonomie est en réalité « *toute relative* ».



Raymond Kurzweil en 2005.

Pour décrire cette situation, Antonio Casilli va jusqu'à parler de grand « *bluff technologique* », de stratégie de « *poudre aux yeux* », voire d'« *IA Washing* » en prenant notamment l'exemple de Google. En effet, alors qu'on a pu lire des dizaines d'articles sur les théories développées par Ray Kurzweil, écrivain transhumaniste et employé star de Google, qui propose de tracer le chemin d'une IA forte obtenant des résultats supérieurs aux systèmes biologiques, son employeur est en réalité engagé dans une production de masse d'IA faibles et « *étroites* » faisant largement appel au *digital labor* des « *tâcherons du numérique* ». Malgré le fait qu'à l'instar de Godot, l'IA qui remplacera le cerveau humain risque de ne jamais arriver, on continue toutefois de considérer le *digital labor* comme « *transitoire* », dans l'idée que « *les machines en auraient besoin aujourd'hui pour apprendre à s'en passer demain* ».

Or, si cette thèse du « *grand remplacement technologique* » est aujourd'hui autant en vogue, démontre le chercheur, c'est moins en raison des avancées de la technologie que des usages qu'elle permet. En effet, « *l'automation, fantasme constamment agité par les industriels, produit des effets en étant simplement envisagée : elle exerce une contrainte sur les travailleurs et introduit une*

véritable discipline du travail. Le travail est menacé et sous-payé et chaque travailleur est potentiellement surnuméraire ».

Pourtant, une étude comparative de l'OCDE menée sur vingt et un pays en 2016 a démontré la surestimation de l'automatisabilité des professions actuelles. Elle estimait certes qu'environ 50 % des tâches s'apprêtent en effet à être considérablement modifiées par l'automatisation. Tout en notant que, pour autant, seuls 9 % des emplois seraient réellement susceptibles d'être éliminés par l'introduction d'intelligences artificielles et de processus automatiques.

Pour Casilli, le capitalisme des plateformes actuelles a ainsi « *abondamment recours à la même ruse qu'utilisaient les propriétaires manufacturiers du siècle passé : évacuer les variables sociales d'un processus d'innovation technologique pour le faire apparaître comme une phase nécessaire d'un progrès indéfini* ». Et les robots « *ne sont dans cette opération que les avatars commodes de la volonté des propriétaires de plateformes d'enrayer la constitution d'un mouvement d'opposition* ».

En conséquence, juge le chercheur, « *l'automation est avant tout un spectacle, une stratégie de détournement de l'attention destinée à occulter des décisions managériales visant à réduire la part relative des salaires (et plus généralement de la rémunération des facteurs productifs humains) par rapport à la rémunération des investisseurs* ».

L'horizon de l'automation complète « *apparaissant inatteignable, on peut légitimement s'interroger sur la fonction idéologique de ce scénario* », conclut le chercheur, en estimant qu'on construit ainsi une vision du monde et du travail dans laquelle le « *prolétariat numérique n'aurait pas besoin de se penser, de s'organiser, ni d'imaginer un projet collectif parce qu'il ne serait que la portion résiduelle d'un monde du travail humain voué à la disparition* ».

Si le grand remplacement technologique du travail n'aura sans doute pas lieu, son gigantesque déplacement, à la fois géographique et numérique, est bien en cours. « *Les inquiétudes contemporaines sur*

la disparition du travail sont un symptôme de la vraie transformation en cours : sa digitalisation », estime en effet le sociologue.

Cette digitalisation des tâches humaines pousse à l'extrême deux tendances longues, « *la standardisation et l'externalisation des tâches* ». En effet, « *la spécificité des technologies informationnelles actuelles par rapport à leurs antécédents industriels réside dans le rapport qu'elles entretiennent à l'espace. La production pouvant s'organiser n'importe où, le lieu physique où l'automation se déploie n'est pas fixe, ni limité au périmètre de l'entreprise* ».



Couverture du livre « Capitalisme de plateforme » de Nick Srnicek.

Ce déplacement délègue en réalité un « *certain nombre de tâches productives à des non-travailleurs (ou à des travailleurs non rémunérés et reconnus comme tels)* ». Et les plateformes adoptent alors un style particulier « *de gestion des activités productives, qui consiste à mettre au travail un nombre croissant de personnes, tout en les mettant hors travail, parce que leur place est située en dehors des modalités classiques de la relation d'emploi* ».

Le phénomène que l'on décrit par les termes de *digital labor* est ainsi « *rendu possible par deux dynamiques historiquement attestées : l'externalisation du travail et sa fragmentation* ». Ces deux tendances ont connu des points de départ et des rythmes différents, mais « *les technologies de l'information et de la*

communication les réconcilient ». En sorte que le « travailleur des plateformes se retrouve alors écrasé entre des proclamations d'indépendance et des conditions matérielles qui l'exposent à des rémunérations faibles ou inexistantes, à des rythmes et à des finalités hétérodéterminés, à un détachement entre son geste productif et le fruit de celui-ci ».

Et c'est bien parce qu'il est fragmenté, parcellisé et externalisé que ce travail « échappe aux catégories classiquement mobilisées pour l'analyser » et que « nous ne reconnaissons plus le travail que nous avons sous les yeux ».

« Inflexible flexibilité du travail à la demande »

Pour apprendre à reconnaître le travail à l'âge du capitalisme de plateforme et à l'ère du numérique, Antonio Casilli propose d'étudier le *digital labor* comme un « mouvement de mise en tâches (tâcheronnisation) et de mise en données (datafication) des activités productives humaines à l'heure de l'application des solutions d'intelligence artificielle ».

Tout en restant lucide sur le fait que ce type de travail amalgame des phénomènes disparates et « se situe au croisement complexe de formes d'emplois non standard, du freelancing, du travail à la pièce microrémunéré, de l'amateurisme professionnalisé, des loisirs monétisés et de la production plus ou moins visible de données ». Il ne s'agit donc pas, ou pas

seulement, d'un travail gratuit, mais d'un « *continuum* entre activités non rémunérées, activités sous-payées et activités rémunérées de manière flexible ».

Dominique Cardon
& Antonio A. Casilli

Qu'est-ce que le Digital Labor ?



études & controverses

Couverture du livre « Qu'est-ce que le digital labor », de Dominique Cardon et Antonio Casilli.

Pour clarifier les choses, le chercheur propose donc de distinguer trois types d'activités que l'on subsume ordinairement sous les termes de *digital labor*. D'abord, le « *digital labor à la demande* », qui regroupe les activités créées par les applications de type Uber ou Deliveroo, dont les prestataires fournissent non seulement des tâches manuelles mais passent aussi beaucoup de temps à produire des données.

Pour Casilli, même si, à l'origine, l'économie à la demande a été assimilée à des phénomènes disparates, tels que l'économie collaborative, l'économie du partage ou l'économie circulaire, il s'agit en réalité d'une activité d'une autre nature, marquée par l'« *inflexible flexibilité du travail à la demande* », qui généralise le travail atypique davantage qu'il n'ouvre une nouvelle ère de l'autonomie humaine.

Ensuite, le « microtravail », utilisé en priorité par les pseudo-intelligences artificielles qui confient à des « micro-tâcherons » ce qui était fait par des travailleurs réguliers. Le chercheur prend l'exemple d'un travail qui prendrait 20 ans à un salarié équipé d'un ordinateur, une année entière à 20 salariés en

CDD ou six mois à 40 stagiaires et peut-être effectué de manière encore plus rapide et bon marché grâce à la parcellisation.

L'incarnation de ce nouveau type de travail est le service d'Amazon, surnommé Mechanical Turk, grâce auquel l'entreprise peut, par exemple, publier une annonce demandant à 500 000 personnes de transcrire deux lignes chacune. Un tel service permet de *« recruter des centaines de milliers de microtâcherons situés partout dans le monde, pour filtrer des vidéos, étiqueter des images, transcrire des documents dont les machines ne sont pas capables de s'occuper »*.

Contrairement aux plateformes de travail à la demande, où des conflits sociaux récents ont permis, ponctuellement, de faire reconnaître le lien de sujétion entre le prestataire et les entreprises qui organisent le travail au XXI^e siècle, les règles de gestion algorithmique du travail et les conditions de contractualisation du micro-travail brouillent ici encore davantage les pistes.

En effet, dans les *« écosystèmes de microtravail »*, écrit Casilli, *l'activité de production de la valeur se fait discrète et, du fait de l'éclatement géographique, les travailleurs ne trouvent pas d'interlocuteurs patronal face à eux, comme dans les cas d'Uber et autres Delevero*. Amazon incarne parfaitement le *« rôle de plateforme neutre, d'outil technique de mise en contact qui "désintermédie le travail" et disparaît en toile de fond »*, à la manière d'un *« tiers bénéficiaire »*.

Enfin, le sociologue distingue le *« travail social en réseau »* effectué par quiconque alimente en données, par l'usage qu'il fait d'internet, les géants de l'économie numérique. Antonio Casilli rend compte du débat qui oppose, sur le sujet, deux perspectives incarnées par les *« travaillistes »* et les *« hédonistes »*.

La première *« appréhende la participation sur les médias sociaux comme une relation sociale relevant du travail et caractérise l'appropriation par les grandes plateformes de la valeur qui en résulte comme un rapport d'exploitation. L'autre interprète le produsage comme l'expression d'une quête de*

plaisir et une participation librement consentie à une nouvelle culture de l'amateurisme et, par là, nie la pertinence même de la notion de digital labor ».

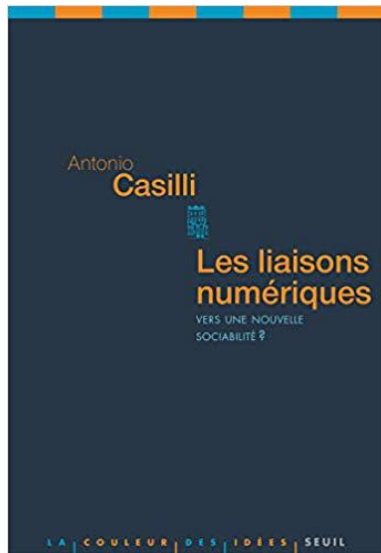
Pour Casilli, ce différend est, de manière trop hâtive, présenté comme un conflit d'obédiences, *« les deux camps s'accusant réciproquement d'être, tour à tour, une cabale d'universitaires marxistes ou une émanation de la recherche industrielle du secteur du numérique »*. Dans une perspective proche du marxisme, au sens où ce dernier définit comme travail tout ce qui féconde le capital, le chercheur juge qu'en *« enfermant leurs usagers dans le rôle d'amateurs heureux et désintéressés, les médias sociaux cherchent aussi à tenir à l'écart l'un des éléments constitutifs de la dialectique entre travail et capital : la conflictualité »*.

Une position qui reste discutée, voire contestée, par d'autres chercheurs travaillant sur l'économie numérique, notamment ceux qui préfèrent parler d'extraction de valeur que de travail, tant il demeure difficile de mesurer la valeur d'un *like* ou de considérer ses photos de vacances sur Facebook comme du travail, même si cela contribue à valoriser l'entreprise de Mark Zuckerberg.

« Le digital labor joue un rôle pervers de facilitateur d'une exploitation à distance »

Quelle que soit l'étendue que l'on préfère donner au périmètre du *digital labor*, Antoine Casilli met le doigt sur plusieurs effets majeurs de la recomposition du travail à l'ère digitale. Le premier réside dans le fait que *« le recours à la délocalisation en vue d'une compression des coûts ou d'une rationalisation du*

portefeuille des sites d'une entreprise ne concerne plus exclusivement les multinationales. L'offshoring est désormais un processus en cascade ».



Couverture du livre « Les liaisons numériques », d'Antonio Casilli.

Se produit ainsi une nouvelle division internationale du travail parce que les tâches les moins nobles sont « *habituellement reléguées dans des pays asiatiques ou africains* », contribuant au fait que le *digital labor* soit le plus souvent invisible « *pour des yeux européens* ». Cet état de fait oblige à réactualiser le débat sur les inégalités Nord/Sud, même si Casilli n'endosse pas les termes de « néocolonialisme numérique » qui circulent parfois pour décrire l'activité des géants du secteur, ne serait-ce que parce que « *les pays du Nord ne sont pas les seuls moteurs de l'économie numérique* » et que la Chine, notamment, fait partie de ceux qui exploitent les nouveaux tâcherons du numérique.

Le second est le « *nivellement par le bas des conditions de travail et de rémunération à l'échelle mondiale* » dont le chercheur montre qu'il coïncide avec une recomposition importante du capitalisme mondialisé cette dernière décennie. En effet, écrit-il, « *l'essor des plateformes numériques a coïncidé avec la crise de la dette et la crise financière de la fin des années 2000, marquée par un chômage élevé, une stagnation des salaires, un déclin des protections sociales et un creusement des inégalités* ».

La tentative de faire encore baisser le prix du travail par la délocalisation a pu se heurter « *à des politiques de fiscalité dissuasives et aux coûts des investissements nécessaires pour l'ouverture d'installations physiques dans des pays tiers* ». Et les solutions, massivement employées durant les Trente Glorieuses, de faire venir de la main-d'œuvre étrangère sont tombées « *sous le coup des politiques migratoires de plus en plus draconiennes* ».

La « *plateformisation* » a alors représenté « *une issue à cette double contrainte en instaurant une liberté de circulation "virtuelle" de la main-d'œuvre planétaire* » et en permettant des « *transferts non présentsiels de populations* ». De fait, « *loin d'adoucir la fermeté des politiques migratoires des pays américains et européens à l'égard de la main-d'œuvre immigrée, le digital labor joue un rôle pervers de facilitateur d'une exploitation à distance* ».

Le chercheur estime donc qu'il s'agit, pour les « *capitalistes des plateformes* », en faisant croire aux jeunes Occidentaux qu'ils n'ont qu'à pratiquer un loisir producteur de valeur et en condamnant à la précarité toute une partie de la force de travail globale, de « *fragiliser le travail pour mieux l'évacuer à la fois en tant que catégorie conceptuelle et en tant que facteur productif à rémunérer* ».

Peut-on, alors, échapper à ce constat aussi désespérant qu'inquiétant ? Casilli décrit certaines initiatives et luttes pour la reconnaissance des travailleurs des plateformes, qui se nouent essentiellement autour de deux stratégies. L'une s'efforce d'élargir au *digital labor* les conquêtes sociales qui avaient précédemment été associées à l'emploi, comme l'ont fait certains livreurs de Deliveroo ou chauffeurs d'Uber, mais peine, estime-t-il, « *à prendre en considération la dimension planétaire du digital labor* ».

L'autre, encore émergente, s'attelle à repenser le rapport « *entre usagers-travailleurs et infrastructures de collecte et traitement de données à l'aune de la gouvernance des communs pour concevoir des modalités nouvelles de partage des ressources* ». Dans le cadre de cette stratégie, une « *autre plateformisation* » serait possible, à la manière de

Coopify, coopérative de travailleurs à la demande alternative à TaskRabbit, de AllBnB substitut de AirBnB, ou encore de CoopCycle que des livreurs préfèrent à Foodora.

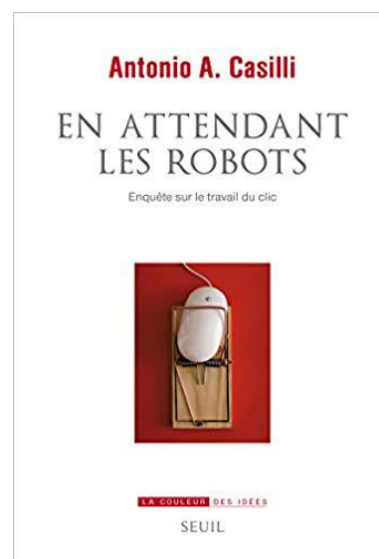
Toutefois, pour Casilli, « *ni l'arsenal syndical ni la réponse libérale n'apportent de solution satisfaisante au problème de la rémunération du digital labor* ». Le chercheur propose donc non pas de trancher entre l'une et l'autre des stratégies, mais davantage dans le vif, avec un « *revenu social numérique* » qui serait fondé sur impôt mais aussi sur la restitution aux communs de ce qui « *est socialement produit* ».

En forçant les plateformes actuelles à renoncer à leur opacité et à leur voracité, et en s'inspirant de la tradition mutualiste, il serait possible de passer à des « *modèles non prédateurs* » de plateformes qui n'auraient, alors, plus de raison d'agiter le spectre de l'automation pour discipliner la force de travail.

Pour Casilli, ces plateformes renouvelées accompliraient ainsi leur vocation originelle : « *La substitution de la propriété sociale à la propriété privée, le dépassement du travail assujéti par un travail sans coercition et le remplacement des enclosures par des infrastructures véritablement communes.* »

En attendant la réalisation de ce vaste programme, il est déjà temps de se pencher sur la manière dont nous signons aveuglément les fameuses CGU, ou « Conditions générales d'utilisation », qui s'avèrent être, en réalité, des contrats léonins fixant les cadres de notre aliénation.

Comme le rappelle Antonio Casilli, la plateforme de *jobbing* étudiant américaine Sweeping ou celle de tâches ménagères à la demande TaskRabbit vont jusqu'à menacer leurs usagers de leur réclamer des indemnités s'ils portent plainte pour exiger la reclassification de leurs activités ou demander des cotisations sociales impayées...



La couverture d'« En attendant les robots ».

Antonio A. Casilli, *En attendant les robots. Enquête sur le travail du clic*. Le Seuil. 24 euros.

À regarder ici, une conférence d'Antonio Casilli intitulée « Internet comme champ de bataille idéologique ».

Directeur de la publication : Edwy Plenel

Directeur éditorial : François Bonnet

Le journal MEDIAPART est édité par la Société Editrice de Mediapart (SAS).

Durée de la société : quatre-vingt-dix-neuf ans à compter du 24 octobre 2007.

Capital social : 24 864,88€.

Immatriculée sous le numéro 500 631 932 RCS PARIS. Numéro de Commission paritaire des publications et agences de presse : 1214Y90071 et 1219Y90071.

Conseil d'administration : François Bonnet, Michel Broué, Laurent Mauduit, Edwy Plenel (Président), Sébastien Sassolas, Marie-Hélène Smiéjan, Thierry Wilhelm. Actionnaires directs et indirects : Godefroy Beauvallet, François Bonnet, Laurent Mauduit, Edwy Plenel, Marie-Hélène Smiéjan ; Laurent Chemla, F. Vitran ; Société Ecofinance, Société Doxa, Société des Amis de Mediapart.

Rédaction et administration : 8 passage Brulon 75012 Paris

Courriel : contact@mediapart.fr

Téléphone : + 33 (0) 1 44 68 99 08

Télécopie : + 33 (0) 1 44 68 01 90

Propriétaire, éditeur, imprimeur : la Société Editrice de Mediapart, Société par actions simplifiée au capital de 24 864,88€, immatriculée sous le numéro 500 631 932 RCS PARIS, dont le siège social est situé au 8 passage Brulon, 75012 Paris.

Abonnement : pour toute information, question ou conseil, le service abonné de Mediapart peut être contacté par courriel à l'adresse : serviceabonnement@mediapart.fr. ou par courrier à l'adresse : Service abonnés Mediapart, 4, rue Saint Hilaire 86000 Poitiers. Vous pouvez également adresser vos courriers à Société Editrice de Mediapart, 8 passage Brulon, 75012 Paris.