De la classe virtuelle aux ouvriers du clic

La servicialisation du travail à l'heure des plateformes numériques

Antonio A. Casilli

La culture et l'ethos du numérique ont été bâtis sur un malentendu foncier : que le modèle de la libre entreprise *« californienne »* porterait une idéologie qui accommode en même temps les droites libérales pro-marché et les gauches libertaires issues de la contre-culture du XX^e^ siècle. En réalité, le numérique que nous connaissons et sa philosophie de l'activité travaillée sont nés en réaction à ces aspirations et en représentent le démantèlement.

Les aspirations de la « classe virtuelle »

C'est dans l'essai éponyme publié en 1996 par Richard Barbrook et Andrew Cameron que la notion de *« Californian ideology »* s'est pour la première fois articulée avec la reconnaissance d'une classe sociale *« virtuelle »* vouée à devenir l'équivalent de l'élite des ouvriers spécialisés du XX^e^ siècle[1]. Ces *« artisans hi-tech »* seraient non seulement bien payés, mais auraient aussi une considérable marge d'autonomie dans le choix du contenu, du lieu et du calendrier de leur travail. Imbibés des valeurs de la contre-culture hippie californienne, ils brouillent la frontière entre emploi et liberté créative.

1 - Richard Barbrook et Andy Cameron, "The Californian Ideology", *Science as Culture*, vol. 6, n° 1, 1996, p. 44-72.

La classe virtuelle serait constituée de consultants visionnaires, de développeurs spécialisés, d'ingénieurs et d'informaticiens, mais aussi de concepteurs de jeux vidéo et de spécialistes de la communication de tout bord[2]. À la fin du siècle passé, selon Arthur Kroker et Michael Weinstein, les entreprises de la Silicon Valley demeuraient dépendantes de ce nouveau sujet social dont les occupations consistaient à inventer des produits originaux, concevoir des logiciels ou créer des contenus culturels.

Des professionnels-clés, des *« sublimes »*, comme les aurait appelés quelques années plus tard l'économiste Bernard Grazier[3]. Avec eux, on aurait assisté à la résurgence, au sein de l'économie numérique, des travailleurs d'élite du premier industrialisme, libres d'entreprendre des parcours professionnels cohérents avec leurs *desiderata* individuels. Passant d'employeur en employeur, ces *« innovateurs du web »* auraient alterné des phases de travail non rémunéré, pour le *fun* ou pour la communauté, avec des phases de rentabilité[4].

Les travailleurs du nouveau type évoluent dans un contexte de flexibilité dans lequel à la fois ils profitent des bienfaits du marché et subissent les aléas des cycles économiques. Ils ne vivent pas dans le refus du travail qui avait caractérisé les générations de militants des années 1960 et 1970. Au contraire, le travail serait devenu la principale voie de réalisation personnelle pour la plupart des membres de cette classe virtuelle. La première brique de l'idéologie californienne serait alors posée, avec l'invention d'une figure paradoxale de travailleur libéré par le travail, dont le seul centre de gravité est une occupation instable. Un travail modulable par un travailleur qui a un pouvoir de négociation personnel vis-à-vis de son employeur principal. Un travailleur qui peut dire non, qui n'est pas soumis à la discipline qui s'applique à la masse des salariés.

2 - Arthur Kroker et Michael A. Weinstein, *Data Trash: The Theory of the Virtual Class*, Montréal, New World Perspectives, 1994.

3 - Bernard Gazier, *Tous sublimes. Vers un nouveau plein-emploi*, Paris, Flammarion, 2003.

4 - Christophe Aguiton et Dominique Cardon, "The strength of weak cooperation: An attempt to understand the meaning of web 2.0", *Communications & Strategies*, vol. 65, n° 1, 2007, p. 51-65, p. 62.

Place à Jeff Bezos

C'est peut-être entre Palo Alto et Santa Clara qu'est formulée l'ambition de la culture du travail des entreprises numériques. Mais c'est entre Seattle et Boston que ses infrastructures techno-économiques se définissent. Depuis Seattle, le 27 septembre 2006, décolle l'avion de Jeff Bezos, qui atterrit à Boston, où il ira parler au MIT[5]. À cette époque, le patron d'Amazon n'a pas encore le crâne rasé et les biceps gonflés à bloc. C'est son incarnation *geek* qui monte sur scène pour présenter les trois piliers de son empire commercial. Son catalogue en ligne, bien sûr, mais aussi AWS, son service de stockage et d'analyse de données issues du trafic Internet.

Le meilleur, il le garde pour la fin : Amazon Mechanical Turk, un service de travail humain à la demande. Plus précisément, il s'agit d'un système qui fait réaliser à des travailleurs humains, moyennant des incitations économiques d'à peine quelques centimes, des *« micro-tâches »*, c'est-à-dire des activités routinières et peu valorisantes qui auraient normalement dû être réalisées par des machines. Mais les machines, le rappelle le milliardaire, ne sont pas capables de réaliser ce qu'elles promettent si personne ne les éduque. C'est bien pour cela qu'on parle d'*« apprentissage machine » (machine learning)*. Les professeurs humains ne sont pas des experts informatiques, mais des centaines de milliers d'ouvriers du clic qui apportent quelques petits exemples chacun.

Le nom que Bezos a choisi pour son service est un hommage au Turc mécanique joueur d'échecs, la *« première intelligence artificielle »* qui, au XVIII[e] siècle, aurait été capable de simuler les processus mentaux d'adversaires humains. Mais, à l'intérieur de ce robot, se cachait un joueur en chair et en os. Pareillement, l'explique Jeff Bezos sans une ombre d'ironie, à l'intérieur d'Amazon Mechanical Turk se cachent des foules de travailleurs. Payés à la pièce, ils étiquettent des images, ils copient des bouts de texte, ils enregistrent de courts fichiers audio. Ils améliorent ainsi des algorithmes et nourrissent des bases de données.

Comme leurs homologues de la *« classe virtuelle »*, ils n'ont pas de garanties d'avoir un emploi. Ils travaillent *« quand ils en ont envie »*. Mais leurs choix sont limités à des tâches simples et fragmentées qui ne nécessitent pas

5 - Jeff Bezos, "Opening keynote and keynote interview", MIT World, 27 septembre 2006, techtv.mit.edu.

de compétences avancées, leurs rythmes sont dictés par la logique impitoyable du flux tendu et leurs rétributions sont un salaire de la faim. Ils ne sont pas des sublimes, mais des *« tâcherons »* des temps modernes. *« Grosso modo,* conclut Jeff Bezos, *c'est de l'humain-en-tant-que-service. »*
Et l'un de ses concurrents, Lukas Bievald, le fondateur du service Figure Eight, de développer cette intuition : avant les plateformes numériques, explique-t-il, il était difficile de faire asseoir pendant dix minutes des travailleurs, de leur confier une activité et ensuite de les virer. Mais, avec les services de micro-tâches, les entrepreneurs de la Silicon Valley peuvent les repérer, leur promettre une très faible somme d'argent et ensuite s'en débarrasser[6]. C'est sans doute la flexibilité à laquelle aspiraient les membres de la classe virtuelle, sauf qu'elle ne semble profiter qu'aux entreprises.

De la marchandise au service

Si le travailleur spécialisé et libre de la classe virtuelle incarne le rêve du travail de la Silicon Valley, le tâcheron de Jeff Bezos en est la riposte cauchemardesque. Dans la culture du numérique actuel, le travail sublime de la classe virtuelle demeure, justement, une virtualité, une possibilité qui tarde à se réaliser. Au contraire, ce qui semble être partout, c'est le travail tâcheronnisé, producteur de données brutes, si simple qu'on peut le réaliser par un simple clic d'un doigt – en somme, le *digital labor*.
Ce travail démarre peut-être sur Amazon Mechanical Turk, qui continue d'être un service central pour la plateforme américaine, mais se poursuit sur ses homologues chinois, africains, européens, où micro-travaillent des précaires payés parfois moins d'un centime pour réaliser des tâches atomisées. C'est aussi auprès des chauffeurs de VTC qu'on le retrouve, ce travail du doigt. Entre un trajet et l'autre, ces deniers produisent énormément de données sur les applications mobiles sur lesquelles ils gagnent leur vie. Leurs GPS aident à améliorer les logiciels de géolocalisation, leurs scores de réputation et leurs gains font fonctionner les algorithmes de tarification dynamique qui rendent ces services si abordables.

6 - Moshe Marvit, "How crowdworkers became the ghosts in the digital machine", *The Nation*, 5 février 2014.

Mais le *digital labor* se niche aussi dans nos usages numériques les plus ludiques. Non rémunéré, chacun d'entre nous le réalise quand il répond à des reCAPTCHA. Ces petits *pop-up* qui nous enjoignent de reconnaître l'image d'un passage piéton ou de transcrire des mots déformés utilisent nos réponses pour améliorer Google Street View ou Google Books. Sous le prétexte de *« démontrer que nous sommes des humains »*, nous consentons à nous faire réduire à un *« humain servicialisé »*.

Si le travailleur spécialisé et libre de la classe virtuelle incarne le rêve du travail de la Silicon Valley, le tâcheron de Jeff Bezos en est la riposte cauchemardesque.

Selon l'un des protagonistes de cette nouvelle économie, le fondateur de la plateforme de micro-jobbing Fiverr, l'idée de base consiste à transformer le marché du travail indépendant en un marché *« d'achat de services comparable à l'achat de produits sur d'autres sites de ventes en ligne*[7] *»*. Mais entendons-nous bien, il ne s'agit pas là d'une *marchandisation* des gestes productifs humains. L'assimilation complète du travail à une marchandise (à une chose donc) est une notion qui a une longue histoire. Après 1880, quand l'économiste américain John Kells Ingram invitait ses contemporains à ne pas considérer le travail comme *« une entité indépendante, séparée de la personnalité du travailleur* […] *comme une marchandise tel le blé ou le coton »*, la phrase *« le travail ne devrait pas être envisagé seulement comme une marchandise ou un article de commerce »* allait faire son apparition dans le Clayton Antitrust Act de 1914, dans le traité de Versailles de 1919 et finalement dans la *Declaration of Philadelphia* de 1944, qui allait donner au Bureau international du travail son principe fondateur : *Labour is not a commodity*[8].

7 - Ryan Lawler, "Fiverr launches a Pro tier and acquires video production marketplace Veed.me", techcrunch.com, 27 juin 2017.
8 - Voir Paul O'Higgins, "'Labour is not a commodity' – an Irish contribution to international labour law", *Industrial Law Journal*, vol. 26, n° 3, 1997, p. 225-234.

Mais le risque que le travail soit réduit à une *« chose »* détachée de son initiateur est moins pressant dans le contexte de l'économie numérique actuelle. Tout ce que les internautes produisent au fil de leurs clics et de leurs navigations est au contraire strictement lié à leur personnalité – des données *« personnelles »* aux liens *« affinitaires »* à leurs *« opinions »* et *« préférences »* qui sont exprimées sur les plateformes. Lorsqu'on se positionne du côté de l'usager, au plus près de son quotidien connecté, on se rend compte que sa mise au travail pour produire des données et des informations est bien une *« servicialisation »*, c'est-à-dire la transformation de ses usages en services rendus aux plateformes numériques. Les microtâches d'Amazon Turk, les trajets GPS des chauffeurs des applications VTC, les contenus générés par les utilisateurs des médias sociaux sont monétisés ; les données personnelles servent pour entraîner et calibrer les processus d'apprentissage machine. Ces services contribuent à la valorisation boursière et aux profits faramineux des Gafam. Le tout, dans la flexibilité la plus totale.

Il n'y a même pas une marchandise, un objet matériel auquel le travailleur puisse s'accrocher à la fin de la transaction qui a sollicité son travail. Tout est évanescent, tout est précaire.

Entreprecariat

Selon le juriste anglais Jeremias Prassl, la *« servicialisation »* du travail humain est rendue possible par un répertoire de ruses rhétoriques qui se manifestent d'abord dans les contrats que les plateformes passent avec leurs travailleurs-usagers. Soigneusement formulées, les conditions générales d'utilisation (CGU) des applications et des sites Internet caractérisent ces services en tant qu'intermédiaires et les travailleurs en tant que *« vendeurs »*, *« fournisseurs »*, voire *« entrepreneurs indépendants »*. *« Le travail*, résume Prassl, *est rebaptisé entrepreneuriat et la main-d'œuvre est vendue comme une solution technologique*[9]*. »*

Aux CGU s'ajoutent les interfaces, le *design* de l'expérience, les fonctionnalités des plateformes, qui éloignent soigneusement la possibilité d'une relation salariale stable entre leurs propriétaires et leurs usagers.

9 - Jeremias Prassl, *Humans as a Service: The Promise and Perils of Work in the Gig Economy,* Oxford, Oxford University Press, 2018.

Presque un quart de siècle après l'analyse de Barbrook et Cameron, l'économie numérique propose des *« gigs »*, des *« plans »*, des *« petits jobs »*, des présentations rapides et rendues ludiques : les scores, les *« likes »*, les défis et les fonctionnalités sociales transforment en jeu amusant l'engagement avec une interface numérique. Derrière la *gamification* et la facilité d'accès se dessine en filigrane la volonté des plateformes de gouverner et de contrôler leurs usagers. Ce management algorithmique se manifeste au travers de pratiques de vérification, de quantification, de confirmation des prestations réalisées[10] : le livreur express doit remettre un repas dans un temps imparti par son application mobile, le micro-tâcheron doit maintenir un certain score de précision sur son portail Internet, et même le libre consommateur d'informations qui combine des mots et des images moyennant un reCAPTCHA doit respecter un certain niveau d'exactitude avant de pouvoir récupérer son document sur le *cloud*. Les plateformes ont non seulement trouvé une manière de motiver les usagers à réaliser du travail, mais aussi de vérifier facilement s'ils réalisent les tâches qui leur sont confiées, à un rythme et selon des normes hétéro-déterminées.

Bien que les systèmes légaux partout dans le monde aient appris à répondre aux tentatives des employeurs de caractériser à tort les travailleurs comme des entrepreneurs indépendants, la stratification technologique et économique des plateformes numériques rend difficile aujourd'hui de montrer le lien de subordination et de remonter, en chaque cas, à l'employeur principal. C'est pourquoi le *digital labor*, qu'il soit réalisé par des *« freelance »* ou par des *« tâcherons »* ou encore par des usagers-travailleurs qui s'ignorent, sollicite des compétences entrepreneuriales autant auprès de ceux qui le commandent que de ceux qui le réalisent : la gestion de relations commerciales, la recherche de nouvelles opportunités de *business*, l'écoute, la communication, l'adaptabilité.

« Servicialisation » du travail et assimilation des travailleurs à des entrepreneurs vont de pair. Le néologisme *« entreprécariat »*, qui s'affirme aujourd'hui en Europe, résume ces deux aspects de la dynamique historique dans laquelle se situe l'idéologie du travail des géants de l'économie des plateformes. La dissonance cognitive entre les aspirations

10 - Alex Rosenblat, *Uberland: How Algorithms Are Rewriting the Rules of Work*, Oakland, University of California Press, 2018.

incarnées par les attitudes entrepreneuriales des sublimes qui veulent être *« les patrons d'eux-mêmes »* et la réalité des plateformes qui les forcent dans un travail dépourvu de sens et dont les modalités et les rémunérations leur échappent devient, selon le chercheur Silvio Lorusso, *« le miroir d'une société où tout le monde entreprend et personne n'est en sécurité*[11] *»*.

Cachez cette subordination que je ne saurais voir

La *« servicialisation »* du travail fait écho à celle de l'économie tout entière. Bien que Jeremias Prassl décrive les nouveaux centres névralgiques de l'économie d'Internet comme des halles de marché où le travail est acheté, il se pourrait que ces transactions s'éloignent, dans le contexte économique façonné par les géants de la technologie, de la forme idéale qui consiste à transmettre volontairement à autrui un droit de propriété. Déjà à la fin du siècle passé, Jeremy Rifkin décrivait cette tendance dans son ouvrage *L'Âge de l'accès*[12]. D'après lui, le capitalisme contemporain aurait renoncé à son marqueur idéologique historique, à savoir les droits de propriété sur les ressources productives. La terre, les capitaux et même le travail ont cessé d'être considéré comme des richesses que les capitalistes possèdent, pour devenir des services auxquels les capitalistes accèdent.

Dans un monde où les marchés cèdent le pas aux plateformes et aux réseaux numériques, les fournisseurs – y compris ces fournisseurs de main-d'œuvre que sont les travailleurs – ne sont plus censés détenir un bien ou une compétence particulière que l'on pourrait soumettre à la logique classique de l'achat ou de la vente. Les nouvelles ressources productives sont alors plutôt louées, prêtées, confiées en échange d'un abonnement ou d'un droit d'entrée. Si les acteurs industriels cessent progressivement de vendre, pour partager et mettre en commun des ressources avec d'autres entreprises, pourquoi les *« entreprécaires »* des plateformes ne feraient-ils de même au sein de vastes réseaux de fournisseurs-usagers ? La fin annoncée du droit individuel de la propriété

11 - Silvio Lorusso, *Entreprecariat*, Brescia, Krisis Publishing, 2018, p. 20.
12 - Jeremy Rifkin, *L'Âge de l'accès. La révolution de la nouvelle économie*, trad. par Marc Saint-Upéry, Paris, La Découverte, 2000.

privée sur les marchandises s'articule avec la fin prétendue du lien de subordination des travailleurs.

Néanmoins, une subordination spécifique au *digital labor* fait surface sur les plateformes numériques. Non pas une dépendance économique et sociale d'un salarié à son employeur, mais une subordination qui ne garantit ni la stabilité d'une occupation, ni la responsabilité sociale d'un chef d'entreprise. Il s'agit seulement d'une *subordinatio* au sens étymologique du terme, à savoir la *« délégation »* de tâches à réaliser à des humains « servicialisés ». Une *« subordination technique »* qui s'articule le long d'une chaîne invisible dont les maillons sont autant de prescriptions d'usage qui pèsent sur le travailleur-usager.

La plupart des applications et des services numériques actuels s'appuient à ce point sur l'injonction implicite faite aux usagers de produire contenus, données ou prestations qu'ils nécessitent des *« éléments déclencheurs » (triggers)* sur leurs interfaces. Les experts de *design* persuasif et d'ergonomie qui optimisent les plateformes s'efforcent de systématiser les connaissances sur ces déclencheurs. Ils les qualifient de *stimuli*, de relances, voire d'*« appels à l'action » (calls to action)* consistant en des messages *« qui disent aux gens de mettre en œuvre sans tarder un comportement*[13] *»* : prendre une photographie, saisir une information, accepter un contact, réaliser une activité – autant d'ordres émanant de la plateforme à l'intention des usagers. Les plateformes sociales qui bombardent leurs abonnés de messages qui les invitent à se connecter à leur profil ; celles de *jobbing* qui envoient des avis à leurs utilisateurs pour leur signifier qu'une action urgente s'impose pour débloquer une transaction en attente… Ces alertes, toujours déclinées à l'impératif *(« connecte-toi » « clique ici » « accepte cette tâche »)*, incarnent ce que le philosophe Maurizio Ferraris définit comme des *« rappels à l'ordre*[14] *»*. Elles sont des déclencheurs, qui s'adressent exclusivement à un usager et requièrent le plus souvent de sa part la réalisation d'un geste productif.

Plusieurs auteurs ont souligné que ces notifications sont au cœur des mutations du capitalisme contemporain et de ses processus attentionnels[15]. La subordination technique qu'elles mettent en place consolide

13 - BJ Fogg, "A behavior model for persuasive design", actes de la conférence *Persuasive*, avril 2009.
14 - Maurizio Ferraris, *Mobilisation totale. L'appel du portable*, Paris, Presses universitaires de France, 2015.
15 - Christian Licoppe, « Pragmatique de la notification », *Tracés*, n° 16, 2009, p. 77-98.

un processus d'ordonnancement des tâches productives réalisées par les usagers des plateformes. La multiplication des *stimuli* et des demandes exigeant une réponse immédiate impose alors un rythme et des priorités hétéro-déterminées au travailleur.

Les aspirations des travailleurs à s'émanciper de la subordination, à récupérer des marges d'autonomie perdues à l'issue des luttes syndicales du second après-guerre et dans le repli néo-libéral de la fin du XX^e^ siècle se sont initialement manifestées dans le rêve d'une classe virtuelle. Les entrepreneurs de la Silicon Valley ont avancé une contre-proposition idéologique consistant en un travail plus contraint et moins bien protégé. À rebours de l'autonomie louée par la vision *« sublime »* du travail imaginée par Barbrook, Cameron, Kroker et Weinstein, le déploiement d'une action maîtrisée et enrichissante autant pour l'économie que pour la société s'avère pour l'instant impossible tant les plateformes reposent sur la nécessité d'organiser l'action de leurs humains en les transformant en services.