

Métamorphoses du travail à l'ère du *digital labor*⁽¹⁾

Le capitalisme numérique repose sur l'externalisation de ses services via le recours à des travailleurs précaires et à la sous-traitance dans les pays du Sud. Quelles sont les conséquences de ce « *digital labor* » sur le monde du travail et quel est son encadrement juridique ?

Juana TORRES CIERPE, postdoctorante à Télécom Paris, Victor AUDOUIN, doctorant en droit, université Paris 1 Panthéon-Sorbonne, Clément LE LUDEC, doctorant en sociologie à l'Institut polytechnique de Paris

Les récents débats soulevés par la révélation des liens entre le gouvernement français et l'entreprise de transport de personnes Uber (« *Uber files* ») cristallisent les craintes sur un futur de travail assombri. Est en cause une éventuelle dégradation des conditions de travail due à l'externalisation et à l'automatisation des tâches et, in fine, la disparition de certaines activités. Au-delà des services de transports, ce capitalisme de plateformes pénètre de plus en plus de secteurs. Par exemple, les plateformes de travail en ligne permettent à des entreprises de commander des tâches allant du développement Web à la collecte de données destinées à entraîner des algorithmes. Ces dernières sont réalisées à distance par les travailleurs sur des sites comme Upwork ou Amazon Mechanical Turk. Mis à part Uber, d'autres

plateformes permettent par exemple à des restaurants de trouver des serveurs indépendants. Ces plateformes sont dites localisées, car travailleurs et clients sont situés dans la même ville⁽²⁾.

Dans une large mesure, les plateformes sont des entreprises basées dans le Nord, qui profitent notamment des migrations des travailleurs du Sud (dans le cas des plateformes de travail localisé) ou qui externalisent leur production dans cette région du monde (dans le cas des plateformes de travail en ligne). Le rapport entre le *global North* et *global South*, ainsi que l'articulation de certaines relations sociales de subordination, de coopération, d'exploitation ou d'autonomie⁽³⁾ sont donc des éléments clés pour aborder le monde du travail. En tenant compte de ces perspectives, nous soutenons que le travail humain reste central dans les processus d'automatisation. En effet, « *plutôt qu'à la disparition programmée du travail, on assiste à son déplacement ou à sa dissimulation hors du champ de vision de citoyens, mais aussi des analystes et de décideurs politiques, prompts à adhérer au storytelling des capitalistes de plateformes* »⁽⁴⁾.

La clameur : éclats d'une théologie politique

Le spectre de la « substitution » hante les débats sur l'automatisation du travail : le « *travail vivant* », humain, producteur de marchandises, est remplacé par du « *travail mort* »⁽⁵⁾, des machines nécessitant une intervention humaine. Pourtant, le phénomène est davantage un processus de *digitalisation* des tâches humaines que l'aboutissement de l'*automation*⁽⁶⁾. Selon Antonio Casilli, cette digitalisation permet « *la métamorphose du geste productif humain en micro-opérations sous-payées ou non payées, afin d'alimenter une économie informationnelle qui se base principalement sur l'extraction de données et sur la délégation à des opérateurs humains de tâches productives [...]* »⁽⁷⁾. Notamment utilisé pour entraîner des systèmes automatiques, ce *digital labor* est le produit de deux dynamiques auxquelles le monde du travail est confronté depuis des décennies : la fragmentation et l'externalisation des tâches⁽⁸⁾. Plutôt que la fin du travail, il faudrait y voir sa détérioration, dont les plateformes numériques sont le parangon. Mais ces dernières sont difficilement détachables de la théologie

(1) En français, le « travail numérique ». Voir Trebor Scholz, *Digital Labor: The Internet as Playground and Factory*, Routledge, 2012.

(2) OIT, « Le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail », 2021.

(3) Enrique de la Garza, « Problemas clásicos y actuales de la crisis del trabajo », in E. de la Garza et J. C. Neffa (dir.), *El futuro del trabajo. El trabajo del futuro*, éditions CLACSO, 2001.

(4) Antonio Casilli, *En attendant les robots. Enquête sur le travail du clic*, Seuil, 2019, p. 30.

(5) Juan Sebastián Carbonell, *Le Futur du travail*, éditions Amsterdam, 2022, p. 26-27.

(6) Antonio Casilli, *En attendant les robots. Enquête sur le travail du clic*, Seuil, 2019.

(7) *Ibidem*.

(8) *Ibid.*

(9) Avec l'entrée en vigueur de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008.

(10) Jeremias Adams-Prassl, *Humans as a service. The promise and perils of work in the gig economy*, Oxford University Press, 2018, p. 42.

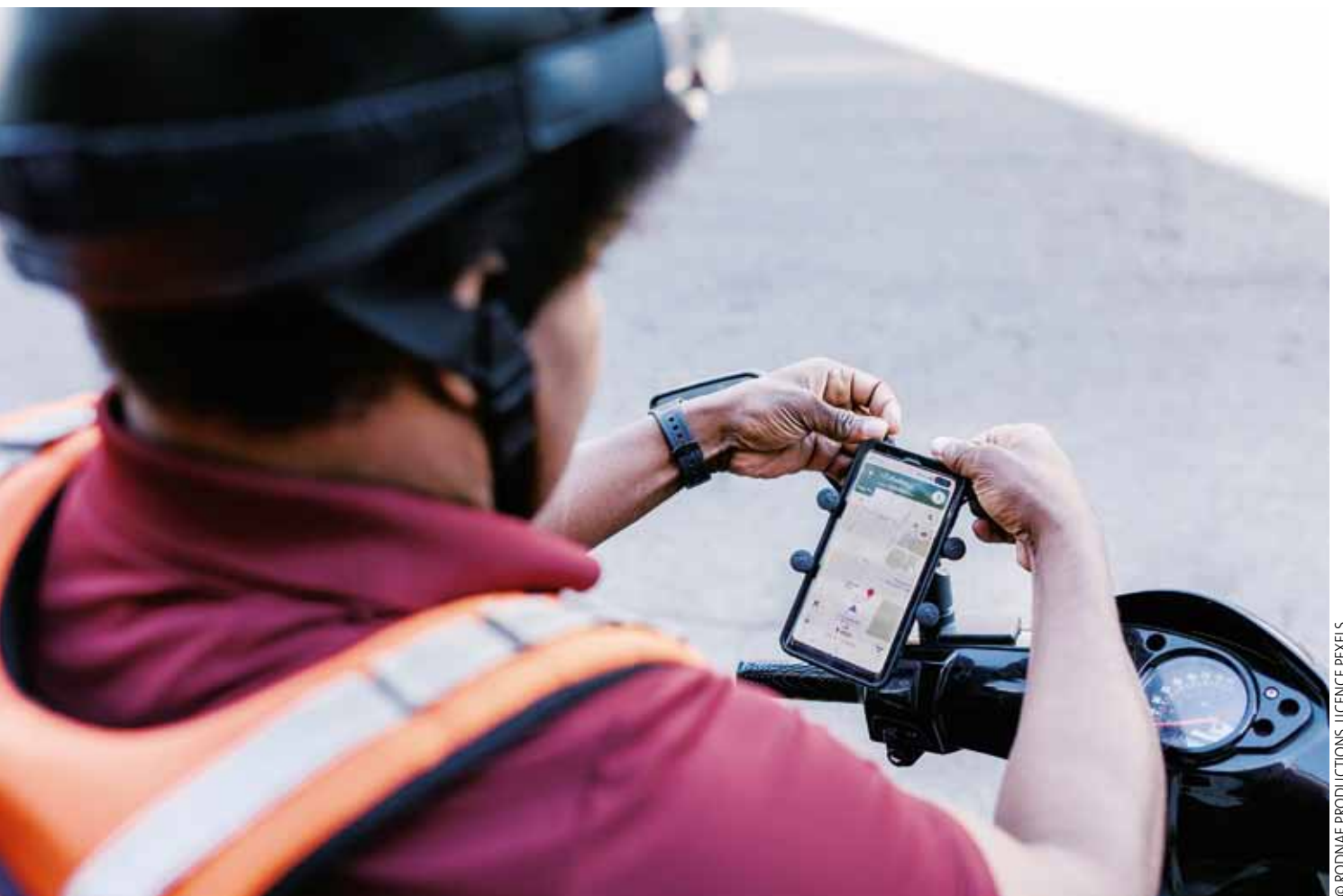
(11) Sarah Butler, « Deliveroo accused of "creating vocabulary" to avoid calling couriers employees », in *The Guardian*, 5 avril 2017.

(12) Elisa Braun, « 40 % des start-up européennes d'intelligence artificielle n'utilisent pas d'intelligence artificielle », in *Le Figaro*, 2019.

(13) P. Tubaro, A. Casilli et M. Coville, « The trainer, the verifier, the imitator: Three ways in which human platform workers support artificial intelligence », in *Big Data & Society*, 2020.

(14) Kylie Jarret, *Digital labor*, Editions Polity Press, 2022.

(15) Bien que dans ce dernier groupe nous trouvions des travailleurs qui subissent une précarité plus proche du travail de plateforme, K. Jarret les inclut dans ce groupe étant donné la relation contractuelle qu'ils ont avec leurs entreprises.



© RODNAE PRODUCTIONS, LICENCE PEXELS

Le management algorithmique entraîne discriminations et injustices, notamment lorsque des livreurs sont déconnectés du jour au lendemain, sans explication. La structure de la rémunération les pousse à maintenir une certaine cadence pour s'assurer un revenu digne. S'engendrent des prises de risques et d'inévitables accidents...

politique qu'elles véhiculent. D'un côté, cette idéologie consiste à promouvoir une neutralité vis-à-vis des travailleurs. Il faut feindre l'idée d'effort, du simple caractère ludique de l'interface jusqu'au vocable utilisé. Les plateformes ont tendance à s'inscrire dans l'univers du jeu, certaines plateformes de microtravail (en ligne) font des tests de personnalité divertissants ou affichent le score mesurant la performance du « tâcheron du clic ». Elles s'échinent également à employer le terme de « collaborateur » plutôt que celui de « travailleur », ou incitent aux « tâches » ou aux « missions ». Se présentant comme de simples intermédiaires, les plateformes auraient – à leurs dires – comme seul dessein de « mettre en relation ». De l'autre côté, elles conviennent l'éthos du « propre patron », scandant la liberté offerte par l'interface numérique : le labeur sans le contremaître. Ce discours est favorisé par l'accès facilité à la création d'entreprise, qui existe en France depuis 2009⁽⁹⁾ avec le statut de microentrepreneur (anciennement autoentrepreneur).

« Le digital labor est le produit de deux dynamiques auxquelles le monde du travail est confronté depuis des décennies : la fragmentation et l'externalisation des tâches. Plutôt que la fin du travail, il faudrait y voir sa détérioration, dont les plateformes numériques sont le parangon. »

Ces deux versants ont été battus en brèche. Le bréviaire sur la neutralité s'est avéré être un double discours⁽¹⁰⁾, sciemment usé afin d'esquiver le droit social. Une plateforme de livraison a ainsi enjoint les managers à employer certaines phrases dans le but de désigner les coursiers comme des travailleurs indépendants⁽¹¹⁾. Quant à la liberté promise, la réalité a surtout montré que le contrôle et la dépendance s'avèrent aussi forts que dans l'emploi traditionnel. Par ailleurs, les discours promettant de se passer du travail humain ne passent pas l'épreuve du réel : 40 % des start-up européennes font en réalité de la fausse intelligence artificielle (IA)⁽¹²⁾.

Les soupirs : face à l'évolution du travail...

Le travail humain demeure la pierre angulaire du fonctionnement de l'IA. En effet, les machines ont besoin de main-d'œuvre humaine – comme des ingénieurs ou des informaticiens – pour bâtir leurs algorithmes. Les humains sont également nécessaires dans trois étapes de la production d'IA : la préparation, la vérification des données et des modèles et l'imitation des modèles d'IA⁽¹³⁾. Kylie Jarret distingue trois types de travailleurs, dans le *digital labor*⁽¹⁴⁾. Le premier correspond au travail des utilisateurs

des réseaux sociaux, le deuxième est le travail formel qui englobe les travailleurs d'élite (ingénieurs et informaticiens dans les grandes entreprises) ainsi que les travailleurs sous-traitants⁽¹⁵⁾. Et au cœur des visées institutionnelles se trouve le troisième type : le travail médiatisé par les plateformes dites localisées, et, dans une moindre mesure, en ligne.

« Les plateformes s'échinent à employer le terme de "collaborateur" plutôt que celui de "travailleur", ou incitent aux "tâches" ou aux "missions". Elles auraient comme seul dessein de "mettre en relation"... Un discours sciemment usé afin d'esquiver le droit social. »

Quotidiennement, nous sommes confrontés au fruit de ce travail. Lorsqu'un chauffeur Uber utilise le GPS pour nous amener à notre destination, il produit des données qui alimentent l'algorithme de Google Maps, améliorent le fonctionnement de l'application Uber et contribuent à entraîner des voitures autonomes. Lorsque nous surfons sur le Web, les microtravailleurs facilitent nos recherches en améliorant l'algorithme de Google ou modèrent les contenus violents sur les réseaux sociaux.

Ces plateformes et entreprises sous-traitantes distribuent ces tâches à des travailleurs très faiblement rémunérés ; par exemple entre 0,41 et 1,7 dollar⁽¹⁶⁾, pour des microtravailleurs employés dans des entreprises de sous-traitance à Madagascar⁽¹⁷⁾. Outre une rémunération injuste compte tenu du temps de travail, ces activités ont de fortes conséquences sur l'être humain. Le management algorithmique entraîne discriminations et injustices, notamment lorsque des livreurs sont déconnectés du jour au lendemain, sans explication. La structure de la rémunération pousse les travailleurs des plateformes à maintenir une certaine cadence pour s'assurer un revenu digne. S'engendrent des prises de risques et d'inéluctables accidents.

... des ballottements institutionnels

Alors, les voix institutionnelles se sont-elles fait entendre ? L'épée de Damoclès n'est pas tombée sur les plateformes de travail à la demande (localisées). L'octroi du statut protecteur de salarié n'a pas été la réponse claire et unanime apportée à ces travailleurs. En France, la chambre sociale de la Cour de cassation a tranché dans deux cas, « TakeEatEasy » (2018) et « Uber » (2020), pour une requalification en contrat de travail. Elle s'est appuyée sur le pouvoir des plateformes de contrôler les travailleurs via la géolocalisation et à leur faculté à les déconnecter. Le critère de subordination, défini depuis 1996, a ainsi fait peau neuve en s'adaptant aux évolutions techniques (notamment de l'algorithme). Mais ces arrêts ne semblent pas pour autant fixer la ligne de la Cour de cassation. Deux arrêts récents, « Clic and Walk » et « Le Cab » (2022), en attestent. La plus haute juridiction judiciaire se heurte à l'hétérogénéité du travail des plateformes et, partant, à la diversité du pouvoir exercé sur les travailleurs. Ces oscillations sont de nature à faire ressurgir de vieux débats en droit du travail : la pérennité des critères du contrat de travail ou la création d'un nouveau statut à mi-chemin entre le salarié et l'indépendant. C'est dans cette voie que s'est engagé le législateur français, en créant un régime spécial s'agissant particulièrement des travailleurs des plateformes dites de « mobilité » (comprendre : chauffeurs et livreurs). Écartées du giron de l'Etat-providence, les plateformes n'ont qu'une responsabilité sociale à l'égard des travailleurs. Ainsi, ces derniers disposent d'un droit spécifique à la négocia-

tion collective (depuis 2021), d'un droit de grève embryonnaire, ou encore du droit – peu effectif – d'accéder à l'ensemble des données concernant leur activité. Le dépassement de ces disconvenances viendra certainement d'ailleurs : une proposition de directive est en cours d'examen devant le Parlement européen et vise à créer une présomption de salariat. Cette dernière permettrait également d'accroître la transparence des décisions prises par les algorithmes au moyen d'une procédure de contestation. Les microtravailleurs demeurent quant à eux loin des débats : le silence pèse sur tout un pan du *digital labor*.

Le silence : esquivance du champ conceptuel

En analysant les enjeux du travail sur les plateformes, on voit qu'il existe un certain nombre de lacunes, dont le travail gratuit ou la sous-traitance, qui contribuent également à la production de l'IA, mais qui restent dans l'ombre des débats contemporains. Plus encore, le travail de consommateur que nous effectuons, motivé par nos affects, nous interroge sur les frontières entre le travail et le non-travail (liker sur Facebook). Il s'agit de savoir si une activité génératrice de valeur, mais exercée avec une autre intention – les loisirs, par exemple – peut être considérée comme un travail. En ce sens, Maud Simonet souligne que « *cet effet collatéral d'une activité accomplie avec une intention tout autre est au fond présent dans toutes les formes de travail gratuit* »⁽¹⁸⁾. Pour cette raison, Kylie Jarret affirme que les activités cognitives et affectives créant de la valeur ne doivent pas être considérées comme extérieures aux logiques du capitalisme⁽¹⁹⁾. Elle propose donc d'envisager cela sous le prisme de la reproduction (à l'instar du travail domestique)⁽²⁰⁾.

Ainsi, derrière le rideau politico-institutionnel se dessine une remise en question de l'entreprise fordiste. En effet, deux concepts façonnent la pensée juridique : le travail et le pouvoir. Le premier s'incarne dans un rapport au temps et au contrat. Le travail a une certaine durée, il se conçoit comme une activité professionnelle qui procure le « vivre ». Comment concilier cette idée avec la faculté offerte par certaines plateformes de se rendre productif, ne serait-ce que quelques secondes ? Plus encore, comment identifier le travail alors que chaque geste effectué en ligne produit de la valeur ? Quant au pouvoir, il est exercé dans l'entreprise et se caractérise par le fait d'imposer la volonté de l'employeur à un subordonné. Lorsque l'entreprise n'a plus de lieu, lorsque les ordres deviennent des incitations ou lorsque l'employeur semble avoir plusieurs « têtes », difficile d'y trouver une continuité. Peut-être alors que l'appréhension des plateformes ne se limite pas à une décision politique, ni à une technique juridique, mais plus encore à un bouleversement conceptuel. ●

(16) K. Hara, A. Adams, K. Milland, S. Savage, C. Callison-Burch & J. P. Bigham, « A data-driven analysis of workers' earnings on Amazon Mechanical Turk », in *Conf Hum Fact Comput Syst Proc*, 2018-avril. Scopus, 2018.

(17) C. Le Ludec et M. Cornet, « What's the place of data-labour in AI's global value chain network? Findings from two Franco-Malagasy case studies » (article en révision).

(18) Maud Simonet, *Travail gratuit : la nouvelle exploitation ?*, Textuel, 2018, p. 98.

(19) Kylie Jarret, « Le travail immatériel dans l'usine sociale : une critique féministe », in *Poli-Politique de l'image*, 2017.

(20) Kylie Jarret, « Through the Reproductive Lens: Labour and Struggle at the Intersection of Culture and Economy », in D. Chandler et C. Fuchs (dir.), *Digital Objects, Digital Subjects: Interdisciplinary Perspectives on Capitalism, Labour and Politics in the Age of Big Data*, Editions University of Westminster Press, 2019.