



CLASSIQUES
GARNIER

BÉRAUD (Philippe), « En attendant les robots... Plateformisation, tâcheronnisation et perspectives du *digital labor* », *Études digitales*, n° 6, 2018 – 2, *Religiosité technologique*, II, p. 193-203

DOI : [10.15122/isbn.978-2-406-09563-7.p.0193](https://doi.org/10.15122/isbn.978-2-406-09563-7.p.0193)

La diffusion ou la divulgation de ce document et de son contenu via Internet ou tout autre moyen de communication ne sont pas autorisées hormis dans un cadre privé.

© 2019. Classiques Garnier, Paris.
Reproduction et traduction, même partielles, interdites.
Tous droits réservés pour tous les pays.

EN ATTENDANT LES ROBOTS...

Plateformisation, tâcheronnisation et perspectives du *digital labor*

Dans les développements de *Mille Plateaux*, Gilles Deleuze et Félix Guattari distinguent deux concepts, *l'asservissement machinique* et *l'assujettissement social*. Le premier désigne un agencement où les hommes sont eux-mêmes les pièces d'une machine qu'ils composent entre eux et avec d'autres choses, bêtes ou outils. Le second est défini par un dispositif où les hommes sont devenus des objets extérieurs à la machine, en tant qu'ouvriers ou usagers, assujettis à la machine mais pas asservis par elle. Cependant, le troisième âge de la machine technique, que les deux auteurs identifient à la cybernétique et à l'informatique, tend à articuler les deux concepts qui se renforcent l'un et l'autre : « Nous avons le privilège de subir, à travers les mêmes choses et les mêmes événements, les deux opérations à la fois. Assujettissement et asservissement forment deux pôles coexistants, plutôt que des stades¹ ».

Il nous semble que le propos de l'ouvrage important d'Antonio Casilli² s'inscrit bien dans la perspective tracée par l'interprétation de Deleuze et Guattari, concernant la conjonction de l'asservissement et de l'assujettissement dans une sujétion algorithmique, conjuguant *digital labor*, *capitalisme cognitif* (Moulier Boutang), *économie de l'attention* (Citton), ou encore, *psychopathologie de la disruption généralisée* (Stiegler). À partir d'une définition du capitalisme des plateformes comme « automation basée sur le *digital labor* humain³ », au sein duquel s'effectue l'entraînement d'intelligences artificielles, Casilli démontre d'une part que les discours sur l'automation et la disruption des métiers font basculer les travailleurs dans des formes anxiogènes qui peuvent

1 Gilles Deleuze et Félix Guattari, *Mille Plateaux*, Les Éditions de Minuit, Paris, 1980, p. 573.

2 Antonio A. Casilli, *En attendant les robots*, Seuil, Paris, 2019.

3 Casilli, *ibid.*, p. 316.

être assimilées à des pressions permanentes exercées sur leurs statuts, leurs rémunérations et leurs conditions de travail ; d'autre part, qu'ils permettent d'occulter la tâcheronnisation qui place le travail numérique au centre du modèle économique des plateformes ; enfin, que le *digital labor* s'étend au-delà des travailleurs du clic, à tous les usagers dont la contribution alimente les chaînes de valeur des infrastructures relationnelles. Nous avons donc choisi de présenter cet essai en privilégiant le concept central de plateformes, à partir duquel se déroule l'ensemble des processus liés au digital labor, à la captation de valeur et à la tâcheronnisation.

DÉCLIN DE L'ORGANISATION MANAGÉRIALE ET PLATEFORMISATION

En partageant avec Casilli le constat selon lequel la plateformes des entreprises et de l'économie en général, y compris les services publics, s'impose désormais comme une forme d'organisation qui dépasse les limites de l'économie numérique et des modèles d'affaires des *pure players* qui la composent, il est possible d'interpréter ce paradigme comme un régime de traitement et de distribution de l'information, s'appuyant sur la mise en relation d'au moins deux groupes d'individus à partir d'infrastructures numériques qui s'imposent en tant que technologies d'intermédiation. C'est à partir de ce principe de la *mise en relation*, tel qu'il est exposé et illustré à travers une typologie des plateformes de l'économie numérique par Nick Smicek dans *Platform capitalism*⁴, et plus généralement à travers le modèle des *multisided platforms* formalisé par des économistes comme Jean Tirole⁵, que Casilli propose sa propre définition : « il est possible de caractériser les plateformes comme des mécanismes multifaces de coordination algorithmique qui mettent en relation diverses catégories d'usagers produisant de la valeur », ajoutant que les plateformes « captent cette

4 Nick Srnicek, *Platform Capitalism*, Polity Press, Cambridge UK, 2017.

5 Cf. l'article séminal de Jean-Charles Rochet & Jean Tirole, « Platform Competition in Two-Sided Markets », *Journal of The European Economic Association*, 1, 2003, p. 990-1029.

valeur et, tout en étant des entreprises, la font circuler en leur sein sur le principe d'un marché⁶ ».

L'identification des caractéristiques communes aux différentes plateformes numériques s'accompagne d'une remise en cause des catégories économiques instituées et d'une représentation des plateformes comme organisations hybrides entre marchés et entreprises. Leur émergence s'affirme, pour l'auteur, comme la réponse à une double défaillance, celle du modèle de l'entreprise traditionnelle, la grande entreprise du capitalisme managérial analysée par Galbraith, et de sa fonction d'intégration productive, et celle du marché et de sa fonction d'allocation des ressources.

En contradiction avec la théorie néo-institutionnaliste, attachée aux travaux fondateurs de Ronald Coase⁷, où l'existence de la firme conditionne la diminution des coûts de transaction, la contractualisation des échanges au sein de l'entreprise remet en cause son « utilité historique », celle d'une organisation où la création de valeur résulte de la combinaison productive des facteurs travail et capital, et des effets conjugués de l'investissement et de l'innovation. Comme le souligne Casilli, cette remise en cause de l'organisation par l'extension illimitée de la contractualisation apparaît avec évidence pour les relations de travail : « Chaque transaction avec un freelance, chaque nouveau contrat avec un sous-traitant, est une relation marchande réinjectée dans un collectif qui était né, justement, pour la limiter⁸ ».

CAPITALISME DE PLATEFORME ET THÉORIE DE L'AGENCE

Si la platformisation de l'économie se développe à partir de la remise en cause des fonctions respectives de l'entreprise et du marché, l'origine de ce phénomène doit être recherchée dans les causes qui ont précipité la fragmentation et l'externalisation des processus de production depuis plusieurs décennies. Ces causes, Casilli les identifie bien évidemment

6 Casilli, *En attendant les robots*, *ibid.*, p. 64.

7 Ronald H. Coase, *The nature of the Firm*, *Economica*, Volume 4, Issue 16, November 1937.

8 Casilli, *En attendant les robots*, *ibid.*, p. 73.

dans « un capitalisme financier sans contrepoids⁹ », où, citant Segrestin et Hatchuel, « d'une politique de *retain & invest* exigée par les technologies innovantes, on passe alors à une stratégie de *downsize & distribute* pour assurer des rentabilités suffisantes aux actionnaires¹⁰ ».

La probabilité de voir émerger le modèle des plateformes, sous la forme d'organisations-marché, sur la décomposition de la grande entreprise managériale, est donc inscrite dans la libération du compte de capital, le développement du capitalisme financier et son corollaire, le renforcement irrépressible du pouvoir actionnarial dans la répartition salaires-profits. De ce point de vue, l'approche financière de la firme, incarnée par la théorie de l'agence¹¹, s'applique particulièrement bien à la nature et à la forme d'organisation des plateformes. Dans l'interprétation de Jensen et Meckling, la firme devient un ensemble de relations contractuelles, un « nœud de contrats », une « fiction légale » qui la fait disparaître comme institution productive identifiable et la conforte comme structure créatrice de valeur pour l'actionnaire¹². « Le changement est considérable », note Aurélien Acquier, « là où l'entreprise managériale organisait et transformait le travail, la plate-forme contractualise, externalise, et contrôle à distance. Le travail n'est pas conçu par la plate-forme qui n'en est plus responsable. Le travail est sorti de l'entreprise. Là où l'entreprise était institution, il n'y a plus qu'un marché¹³ ».

UN APPAREIL DE CAPTURE DE LA VALEUR

Cependant, comme le montre Casilli, les organisations-marché constituées par les plateformes se présentent sous une configuration particulière qui prend la forme d'une « coordination systémique », à

9 Casilli, *ibid.*, p. 72.

10 Blanche Segrestin et Armand Hatchuel, *Refonder l'entreprise*, Seuil / La République des idées, Paris, 2012, p. 63. Cité par Casilli, *ibid.*, p. 72-73.

11 Michael C. Jensen & William H. Meckling, « Theory of the Firm : Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure », *Journal of Financial Economics*, vol. 3, n° 4, 1976, p. 305-360.

12 Cf. Aurélien Acquier, « Retour vers le futur ? Le capitalisme de plateforme ou le retour du *domestic system* », *Le Libellio d'AEGIS*, Vol. 13, n° 1, Printemps 2017, p. 87-100.

13 Acquier, *ibid.*, p. 93.

côté de la coordination technique par l'appariement algorithmique, et de la coordination économique par les incitations. Cette « coordination systémique » se traduit par la juxtaposition de différentes catégories d'acteurs, usagers et entreprises, qui forment des écosystèmes à l'intérieur desquels les plateformes peuvent déléguer à des réseaux articulés autour d'elles la production de valeur et la création/diffusion de l'innovation¹⁴. En particulier, « ces structures reportent les enjeux assurantiels, de temps et de condition de travail ou de fiscalité vers les individus¹⁵ ».

Contrairement aux entreprises managériales conditionnant la création de valeur à l'acte productif, les plateformes alimentent leur croissance à partir de la captation de valeur, rappelle Casilli. L'intermédiation multi-face est synonyme ici de position dominante dans l'écosystème, favorable à l'appropriation de l'information et à la valorisation des différences, dépendances et asymétries qu'elle contribue à susciter. Les stratégies des plateformes peuvent différer sur la forme des relations contractuelles avec les parties prenantes, comme sur les choix de marché, les cibles visées, le caractère plus ou moins spécifique des activités intermédiées, ou encore, la nature des externalités dont elles bénéficient¹⁶. Mais leur caractéristique commune consiste à s'affirmer comme un appareil de capture de la valeur. De fait, si une plateforme ne produit rien en interne, elle transfère la création de valeur sur les nœuds des multiples formes de contractualisation de son écosystème, « la masse des contractants », dont les effets de réseau ne cessent d'étendre le nombre, à coût marginal faible ou nul.

Pour que les mécanismes de création de valeur et les externalités de réseau puissent se constituer à l'intérieur des écosystèmes des plateformes, il importe que leurs composantes soient compatibles et qu'elles puissent se partitionner, « se fragmenter jusqu'à la quasi-atomisation ». Pour être compatibles, indique Casilli, « Il est nécessaire que l'activité humaine soit elle-même décomposée en éléments traductible d'une composante à l'autre. Ces éléments doivent donc être nécessairement standardisés, normalisés, simplifiés¹⁷ ». Le corollaire est la division en tâches, voire en microtâches, destinées à fournir des données, des contenus, des

14 Casilli, *ibid.*, p. 78.

15 Acquier, *ibid.*, p. 93.

16 Cf. Feng Zhu & Marco Iansiti, « Why Some Platforms Thrive and Others Don't », *Harvard Business Review*, January-February 2019.

17 Casilli, *ibid.*, p. 79.

prestations et divers types d'actions de la part des utilisateurs, sachant que, souligne l'auteur en citant Christophe Benavent, « le secret des plateformes réside dans le pouvoir de synchroniser leurs usagers¹⁸ ».

La contractualisation de l'activité et l'externalisation des relations sociales dont la plateformes est à la fois la cause et l'effet se traduisent donc par ce que Casilli appelle « la tâcheronnisation du travail ». Ce processus de tâcheronnisation occupe une place centrale dans l'ouvrage, et s'affirme non seulement en tant qu'objet d'analyse pour qualifier la nature de l'organisation des plateformes, mais également comme concept fédérateur permettant d'interpréter les diverses formes empruntées par le *digital labor*. Pour Dominique Méda, qui rédige la postface de l'ouvrage, la tâcheronnisation constitue un apport fondamental dans l'interprétation des nouvelles conditions de précarisation du travail et de désintégration des métiers, montrant ainsi que la disruption et la désintermédiation ont un coût social élevé. Les effets prédateurs apparaissent d'autant plus importants que la tâcheronnisation ne se réduit pas à la fragmentation et à l'externalisation du travail, mais qu'elle se traduit également par une restructuration de la production et des métiers, qui contribue à favoriser l'automatisation des activités¹⁹.

LA TÂCHERONNISATION DU TRAVAIL NUMÉRIQUE

La plateformes et la tâcheronnisation s'accompagnent d'une extension importante du champ d'application du *digital labor*. Casilli identifie trois catégories principales, à l'étude desquelles il consacre la deuxième partie de l'ouvrage²⁰.

La première catégorie est le « travail à la demande », qui concerne les services à la personne, à l'exemple de plateformes comme Uber ou Deliveroo. L'accès intermédié s'opère par des applications en temps réel à flux tendu qui mettent en relation fournisseurs de prestations et consommateurs. Cette forme de *digital labor* rassemble un grand nombre

18 Casilli, *ibid.*, p. 79.

19 Dominique Méda, Postface, in Casilli, *ibid.*, p. 322.

20 Casilli, *ibid.*, p. 95-218.

de fonctions, entre économie formelle et informelle, depuis les petits travaux à domicile jusqu'à des activités marchandes concurrentielles, comme le transport ou l'hébergement.

Caractérisées par un niveau de qualification modéré et par une territorialisation limitée à l'échelle d'une ville ou d'une région, ces activités s'appuient sur différentes formes de contractualisation (sous-traitance, paiement au temps passé, ou encore à la pièce) qui marquent le pouvoir des plateformes en termes de dépendance économique et de contrôle, sans pour autant les amener à reconnaître le rapport de subordination propre au salariat qui ouvrirait la voie à une requalification de la relation de travail. Comme le rappelle Casilli, « les applications de travail à la demande soulèvent plusieurs enjeux concernant les droits des travailleurs : la définition de l'horaire de travail, les modalités de rémunération, la santé et la sécurité, les cotisations sociales, les droits de représentation, les exigences de formation²¹ ». En accélérant la décomposition de la firme entrepreneuriale et la désintégration du travail, les plateformes apparaissent bien comme des « fictions légales », des « nœuds de contrats », qui, « revendiquant une position de simple intermédiaire, ne sont pas responsables de grand-chose²² », et n'assurent pas la couverture des coûts sociaux représentant pourtant la contrepartie des prélèvements qu'elles opèrent sur les activités intermédiées.

Le deuxième type de *digital labor* distingué par Casilli est le micro-travail, intéressant des plateformes pour lesquelles une multitude de travailleurs du clic effectue des tâches parcellisées et micro-rémunérées, où l'on trouve notamment Amazon Mechanical Turk ou les modérateurs de Facebook²³. Comme le précise Casilli, « ce type de *digital labor* est strictement lié à la pratique du "calcul assisté par l'humain" » (*human-based computation*) qui consiste à dépêcher des travailleurs pour effectuer des opérations que les machines sont incapables d'accomplir elles-mêmes²⁴ », comme l'annotation de vidéos, le tri de tweets, la correction de valeurs dans une base de données, etc. Les activités concernées apparaissent

21 Casilli, *ibid.*, p. 99-100.

22 Acquier, *ibid.*, p. 93.

23 Cf. « The Trauma Floor – The secret lives of Facebook moderators in America », dossier dirigé par Casey Newton, sur le site américain The Verge, 25 février 2019 : <https://www.theverge.com/2019/2/25/18229714/cognizant-facebook-content-moderator-interviews-trauma-working-conditions-arizona>

24 Casilli, *ibid.*, p. 119.

fragmentées et répétitives, demandant généralement un niveau de qualification peu élevé et donnant lieu à des rétributions inégales et faibles à très faibles. À cet égard, la modicité de la rémunération contribue à occulter la réciprocité de la valeur travail et partant, la réalité même d'une activité travaillée et d'un lien de subordination avec les plateformes²⁵.

Le troisième type de *digital labor* est le plus important puisqu'il concerne le « travail social en réseau », c'est-à-dire le travail gratuit et multiforme fourni par les utilisateurs sur les plateformes sociales comme Facebook, Youtube, Instagram. Casilli souligne à juste titre que la dimension relationnelle d'activités comme la production et le partage de contenus au sein de communautés contribue à faire pencher ces activités du côté du loisir, de la créativité et de la sociabilité, loin de la contrainte et de la subordination... et donc, loin du travail. S'appuyant sur les travaux respectifs de Marie-Noëlle Chamoux et de Jean-Pierre Vernant, Dominique Méda montre dans sa postface qu'il faut dépasser l'idée que le travail n'existe que lorsqu'il est conditionné par l'intentionnalité ou par la représentation explicite de l'activité en travail : « Ce que Casilli met en évidence, c'est l'extension démesurée du domaine de ce qui peut être aujourd'hui mis en valeur, sous la forme de l'usage et de l'échange marchand et, dès lors, l'extension démesurée du concept de travail, qui finit par absorber – comme le pensait d'ailleurs Marx – l'intégralité des actions humaines²⁶ ».

Pour autant, comme dans les deux cas précédents, l'intérêt des plateformes concernées s'appuie bien sur leur capacité à opérer des prélèvements de valeur à partie de ces activités, valeur de qualification, valeur de monétisation et valeur d'automation. La gratuité des contributions des usagers ne constitue donc pas un critère de distinction travail/non-travail pour des activités intégrées dans les dispositifs multifaces des plateformes. Les conflits autour de la captation de valeur entre les plateformes et leurs usagers existent bien, comme le souligne Casilli. Ils portent moins sur les conditions de mise en œuvre de ce type de travail, en raison des dispositifs d'occultation déployés par les plateformes, mais ils se manifestent indirectement, « au travers de questions portant sur les principes de gouvernance des plateformes, sur la définition de la frontière entre privé et public, sur les règles de la propriété intellectuelle, de la

25 Casilli, *ibid.*, p. 120.

26 Méda, Postface, in Casilli, *ibid.*, p. 324.

civilité et de la sociabilité en ligne et, plus récemment, sur la rémunération de données et de contenus produits par les usagers²⁷ ».

Face à la taxinomie des conditions du *digital labor* qui vient d'être présentée, il importe de s'interroger sur la manière dont Casilli évalue les perspectives qui pourraient émerger des diverses formes de résistance à la tâcheronnisation.

QUELLES ALTERNATIVES : LUTTES SYNDICALES, COOPÉRATIVISME DE PLATEFORME OU DÉVELOPPEMENT DES COMMUNS ?

Dans le chapitre conclusif de l'ouvrage, intitulé « Que faire ? », Casilli s'interroge sur les moyens de contrebalancer le pouvoir discrétionnaire des plateformes sur les travailleurs du clic et les utilisateurs des infrastructures relationnelles. Il distingue trois formes possibles de résistance. La première fait appel à la réactivation des luttes syndicales dans le domaine du numérique pour la reconnaissance du *digital labor*, sa juste rémunération et la requalification des clauses contractuelles des relations de travail avec les plateformes²⁸. La deuxième forme concerne l'émergence de structures associatives et coopératives, un « coopérativisme de plateforme », dont les essais de Trebor Scholz se font notamment l'écho²⁹, et qui assurerait une véritable socialisation et mutualisation du travail effectué par les travailleurs du numérique et les usagers des plateformes³⁰. La troisième forme rejoint les principes des communs, dont l'inspiration d'origine est issue des recherches d'Elinor Ostrom, et qui permettraient de transformer les travailleurs du clic et les utilisateurs des infrastructures relationnelles en *commoners* protégés par des faisceaux de droits liés à la propriété commune des plateformes³¹. La préférence de

27 Casili, *ibid.*, p. 164.

28 Casilli, *ibid.*, p. 306-309.

29 Cf. Trebor Scholz & Nathan Schneider (Ed.), *Ours to Hack and to own : The Rise of Platform Cooperativism, a New vision for the Future of Work and a Fairer Internet*, OR Books, New York, 2017.

30 Casilli, *ibid.*, p. 310-311.

31 Casilli, *ibid.*, p. 312-315.

l'auteur va à cette mise en commun des ressources informationnelles, dotée d'une gouvernance collective et d'une véritable gestion partagée du bien commun que constituent les données.

Dans le prolongement de ces alternatives, Casilli fait émerger le principe d'un revenu social numérique³², un revenu social inconditionnel, versé, toutes prestations sociales égales par ailleurs, dont la contrepartie serait constituée par une imposition des activités des plateformes. La captation de valeur devrait être appréhendée non pas à partir des profits déclarés, minorés par les techniques d'optimisation fiscale, mais sur la base du nombre d'utilisateurs pour chaque pays. L'auteur renoue ici avec les conclusions du rapport Collin et Colin de 2013 sur la fiscalité de l'économie numérique. Mais il va plus loin, en reprenant l'approche de Jean-Jacques Monnier et Carlos Vercellone, pour montrer que le financement du revenu social numérique s'affirmerait alors comme une institution du commun, gouvernée selon des principes mutualistes et démocratiques³³.

CONCLUSION : EN ATTENDANT LES COMMUNS...

Au terme de l'ouvrage et dans la postface, Antonio Casilli et Dominique Méda militent pour une reconnaissance sociale et une régulation positive du *digital labor*, avec l'application de nouvelles règles à l'échelle internationale, qui permettraient d'aménager le commerce et le travail, de s'opposer à la marchandisation des données personnelles, de requalifier le prestataire en salarié, voire de remplacer le principe de subordination par celui de contrôle comme fondement de la relation de travail³⁴. « En passant à des modèles non prédateurs », conclue Casilli, « les plateformes n'auraient plus de raison d'agiter le spectre de l'automation pour discipliner la force de travail³⁵ ». Les propositions de

32 Casilli, *ibid.*, p. 315-317.

33 Cf. Jean-Jacques Monnier et Carlos Vercellone, « Le financement du revenu social garanti comme revenu primaire. Méthodologie », *Mouvements*, vol. 73, n° 1, 2013. Cité par Casilli, *ibid.*, p. 316-317.

34 Méda, Postface, in Casilli, *ibid.*, p. 325.

35 Casilli, *ibid.*, p. 317.

l'auteur nous amènent bien à envisager une « grande transformation », métamorphosant le statut des plateformes en bien commun, et celui des *digital laborers* en *commoners* du numérique, bénéficiant de faisceaux de droits universellement reconnus.

Philippe BÉRAUD
IMT Atlantique
Institut Mines-Télécom