

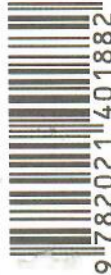
L'essor des intelligences artificielles réactualise une prophétie lancinante : avec le remplacement des êtres humains par les machines, le travail serait appelé à disparaître. Si certains s'en alarment, d'autres voient dans la « disruption numérique » une promesse d'émancipation fondée sur la participation, l'ouverture et le partage.

Les coulisses de ce théâtre de marionnettes (sans fils) donnent cependant à voir un tout autre spectacle. Celui des usagers qui alimentent gratuitement les réseaux sociaux de données personnelles et de contenus créatifs monnayés par les géants du Web. Celui des prestataires des start-ups de l'économie collaborative, dont le quotidien connecté consiste moins à conduire des véhicules ou à assister des personnes qu'à produire des flux d'informations sur leur smartphone. Celui des microtravailleurs rivés à leurs écrans qui, à domicile ou depuis des « fermes à clics », propulsent la viralité des marques, filtrent les images pornographiques et violentes ou saisissent à la chaîne des fragments de textes pour faire fonctionner des logiciels de traduction automatique.

En dissipant l'illusion de l'automatisation intelligente, Antonio Casilli fait apparaître la réalité du *digital labor* : l'exploitation des petites mains de l'intelligence « artificielle », ces myriades de tâcherons du clic soumis au management algorithmique de plateformes en passe de reconfigurer et de précariser le travail humain.

Antonio A. Casilli est sociologue, enseignant-chercheur à Télécom Paris Tech et chercheur associé au LACI-IIAC de l'EHESS. Il a notamment publié *Les Liaisons numériques* (Seuil, 2010) et, avec Dominique Cardon, *Qu'est-ce que le digital labor?* (INA, 2015).

Postface de Dominique Méda



9 782021 401882

www.seuil.com

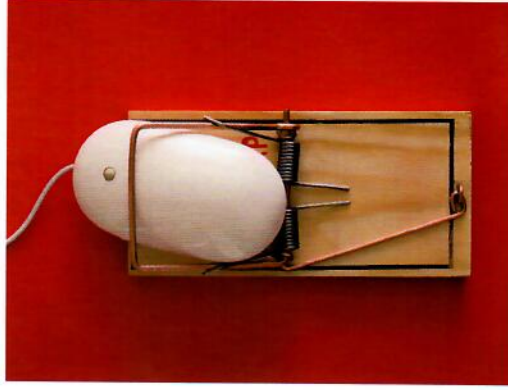
© Rubberball/Mike Kemp/Getty Images
ISBN 978-2-02-140188-2
Imprimé en France 01.2019

24 €

Antonio A. Casilli

EN ATTENDANT LES ROBOTS

Enquête sur le travail du clic



LA COULEUR DES IDÉES

SEUIL

Pour appréhender cette vision, le premier pas consiste à dépasser la séparation traditionnelle entre valeur créée au cours d'un processus de fabrication et valeur échangée lors de la circulation des biens et des services sur le marché. Cette distinction, propre autant à la théorie des conventions qu'aux approches marxistes de la valeur, a été mise en question par les *valuation studies*. Michel Callon a en particulier souligné que la constitution de la valeur d'un produit au sein du processus de fabrication n'est pas dissociable de la valeur d'échange qui décide du transfert des droits de propriété⁵⁹. Cela est d'autant plus vrai pour les plateformes numériques, où les données, les contenus et les services sont façonnés par les utilisateurs en vue de leur circulation même. En retour, cette circulation « n'est qu'un moment du processus, jamais achevé, de qualification et de requalification des biens, dont il ne peut être séparé⁶⁰ ».

Dans le contexte du numérique, cette logique se retrouve incarnée par l'action même des usagers qui réalisent au fil de leurs échanges et de leurs interactions un travail fondamental de test des outils mis à disposition par les plateformes, de découverte d'applications possibles pour les solutions techniques dont ils se servent. Il ne faut pas se représenter ce travail de test comme une activité réservée à des experts : tous les utilisateurs de Gmail ont amélioré, en l'utilisant, le service de courrier électronique qui est resté en version bêta cinq ans durant ; le jeu en ligne Minecraft se base sur le test et la création de nouvelles situations par les joueurs eux-mêmes ; les interfaces des principales plateformes généralistes (Facebook, Instagram, Twitter) ne cessent de conduire des tests en proposant à leurs membres plusieurs variantes d'une même interface. Les usagers se voient aussi attribuer le rôle crucial de générer des évaluations (par les commentaires, les critiques, les comptes rendus, etc.) et des métriques d'appréciation (les notes, les « j'aime », les étoiles, etc.) qui produisent de l'information et permettent d'extraire des couches de données supplémentaires. De cette manière, ils contribuent à un processus cyclique de qualification-requalification

de tout objet, qui gagne de la valeur au fur et à mesure de sa métamorphose.

Malgré l'accent mis sur la production de données et de métriques, cette genèse de la valeur n'est en aucun cas un processus de transformation de la qualité en quantité, dans la mesure où elle ne se limite pas à mettre en chiffres les apports productifs des différents facteurs. Au contraire, c'est un « travail de qualification » que l'usager réalise et que la plateforme valorise. L'essentiel de l'activité de l'usager d'un service numérique, rappellent ailleurs Michel Callon et ses co-auteurs, « va être de qualifier (c'est-à-dire de classer, d'évaluer et de juger) les produits qui lui sont offerts, par comparaisons et mises en relation⁶¹ ». Ce travail de qualification s'effectue grâce à des aménagements logiciels dont la fonction consiste à fournir et lier entre elles des informations pour placer l'usager en situation de produire la valeur. S'il est aisé de reconnaître, toujours avec Michel Callon, qu'« analyser un marché, c'est analyser le processus de qualification des biens qu'il commercialise », appliquer ce principe aux hybrides marchés-entreprises que sont les plateformes implique de reconnaître que le processus de qualification en œuvre dans la production même ne peut jamais être découpé d'une activité travaillée. Autrement dit, analyser une plateforme, c'est analyser le digital labor dont elle capte la valeur.

Sur les plateformes, les données, comportements, dispositions et créations des usagers qui composent la mesure et, conjointement, sa valeur constituent autant de gestes productifs instrumentés par les technologies numériques. Il conviendra d'assimiler alors ces gestes à *des formes de travail inscrites dans des relations sociales* – dès lors que la valeur qu'ils produisent découle des interactions des usagers entre eux et ne peut être envisagée autrement que comme un acte collectif⁶².

Ce travail collectif est, cependant, tout sauf une alliance solidaire entre les concepteurs de la plateforme et ses usagers, entre les ingénieurs et les tâcherons du clic. Malgré les efforts des premiers pour imposer des rhétoriques commerciales faites

de performance technique et de collaboration, les plateformes sont traversées par des conflits relatifs à la valeur. Ces conflits peuvent se manifester entre les usagers lorsqu'ils ne s'accordent pas sur l'évaluation d'un même objet. Ils peuvent aussi se déployer sous forme d'attaques que les usagers dirigent vers d'autres entités de l'écosystème, telles que les modérateurs d'un espace de discussion, les services d'assistance d'un logiciel, les marques dont les produits sont présentés sur la plateforme. Ou encore porter sur les mécanismes d'appropriation différéntielle de ce qui est produit par les usagers, comme l'illustre l'opposition entre modalités de monétisation marchande et propension à la mise en commun coopérative émanant des usagers.

Parce que le conflit est inhérent au travail de valorisation, la captation doit être appréhendée comme un processus agonistique opposant des définitions de la valeur d'un même objet. La propriété et la disposition du fruit des gestes producteurs de contenus, de métadonnées et de traces valorisables doivent être envisagées comme faisant l'objet d'une négociation conflictuelle, visant à établir laquelle de ces informations a de la valeur et qui sera susceptible de se l'approprier. Si, pour Michel Callon, ces « affrontements » s'assimilent à des controverses qui se « résolvent dans des compromis qui prennent la forme de transactions donnant lieu à des paiements monétaires⁶³ », le digital labor fait plutôt apparaître des situations problématiques dans lesquelles les antagonismes débouchent le plus souvent sur des micro- ou non-paiements, des formes de prédation, voire d'extorsion.

*

L'analyse de l'impact des technologies sur le travail ne peut se réduire à l'étude de prétendus effets de substitution entre une production absolument humaine et une production totalement

assurée par des machines plus ou moins intelligentes. Les outils technologiques ne sont rien de plus que des instruments du geste productif humain, lequel a toujours été déployé dans des milieux équipés. Comprendre ces milieux aujourd'hui implique d'observer la forme que prennent les aménagements productifs dans le contexte de la double éclipse des marchés et des entreprises. Face à la crise structurelle des uns et au renoncement à la mission historique des autres, un nouveau paradigme économique et technique s'impose, et c'est à l'aune de la notion de plateforme que l'on doit appréhender le travail et ses transformations.

Il n'y a de plateformes que d'hommes et de femmes, qui constituent la base des usagers consacrant concrètement du temps et des efforts au fonctionnement de ces structures techniques. Ces mécanismes de coordination multiface captent la valeur générée par leurs utilisateurs en imposant trois types de travail : le *travail à la demande*, le *microtravail* et le *travail social en réseau*. Chacun de ces trois types est associé à des techniques distinctes, à des tâches spécifiques, ainsi qu'à des niveaux variables de conflit autour de la reconnaissance du travail même.