

**RECENSION DE L'OUVRAGE DE
DOMINIQUE CARDON ET ANTONIO A. CASILLI
*QU'EST-CE QUE LE DIGITAL LABOR ?*¹**

Olivier Cleach²

Dans ce livre, D. Cardon et A. Casilli, sociologues spécialistes du numérique, nous présentent un phénomène relativement nouveaux : le *digital labor* ou *digital labour*. On peut faire remonter son origine à une conférence qui s'est tenue en 2009 : *The Internet as playground and factory* dont on retrouve les actes dans Scholz T. (eds), *Digital Labor*, New York, Routledge, 2013. Le *digital labor* est concomitant de la montée en puissance de l'utilisation de dispositifs de mise en relation électroniques, commercialement appelés des « réseaux sociaux », tels que Facebook, Twitter, LinkedIn, etc. Plus globalement, le *digital labor* s'inscrit dans les mouvements de transformation des sociétés contemporaines, au sein desquels certains chercheurs, mais aussi de nombreux industriels, politiciens et acteurs associatifs, accordent aux dimensions technologiques une place centrale. Ce que beaucoup qualifient – le plus souvent, sans recul critique –, la « digitalisation » des sociétés ou la « digitalisation des entreprises », résultat de choix macroéconomiques et macropolitiques, semble alors devenir un phénomène en surplomb, issu d'un au-delà du monde : ce qui devrait être expliqué de vient ainsi, par un retournement rhétorique auquel les intellectuels médiatiques nous ont habitué, la cause de toute chose.

¹ Paris, Éditions de l'INA, 2015.

² Sociologue, membre associé à l'Institut d'Éthique Appliquée – Université Laval (Québec).

L'ouvrage s'articule autour de deux exposés et d'un débat où les auteurs confrontent leurs points de vue. Dans la première contribution, A. Casilli définit le *digital labor*, phénomène qui désigne à la fois un ensemble de pratiques et un champ de recherche. Pour lui, cette approche est d'abord un moyen d'aborder la question du travail dans un contexte numérique (p. 11), plus précisément une « nouvelle » forme de mise au travail des internautes.

L'auteur commence par définir les catégories : « Nous appelons *digital labor* la réduction de nos "liaisons numériques" à un moment du rapport de production, la subsomption du social sous le marchand dans le contexte de nos usages technologiques » (p. 13). Cela renvoie aux activités numériques des usagers de plateformes dites sociales (Facebook, Twitter, Google...), aux applications sur téléphones portables ou, plus récemment, aux objets dits connectés. Deux cas se dégagent alors.

Le premier renvoie à la mobilisation d'internautes rémunérés par des sites, par des agences, pour réaliser des tâches simples (*Human Intelligence Tasks*), « non spécialisées et à faible niveau d'implication des usagers » (p. 17) : écrire un court commentaire, regarder une photo ou réaliser une petite vidéo, cliquer ici ou là, construire une *playlist* à partir de morceaux choisis, reconnaître des visages, mettre à jour des statistiques. Bref, autant d'opérations qu'une « intelligence artificielle », aussi sophistiquée soit-elle, ne peut exécuter, mais qui, une fois conditionnées par la main humaine, peuvent être algorithmiquement recomposées pour produire des données qui viendront ensuite alimenter des bases de données ou fournir un corpus de contenus (p. 17). Services qui pourront, par la suite, être revendus à des clients, à des annonceurs.

À titre d'illustration, l'auteur cite le « *Mechanical Turk* » d'Amazon qui mobilise, à travers cette plateforme de microtravail, « des foules de travailleurs flexibles qui aident les machines » (p. 18).

Le second cas est plus pernicieux. En effet, en publiant des informations plus ou moins personnelles (des préférences, des goûts...), en laissant des traces du seul fait de visiter des sites web ou en recherchant un renseignement dans un moteur de recherche, en cliquant sur des fonctionnalités ou en utilisant des « applis » ou des objets connectés..., les internautes génèrent, le plus souvent à leur insu, des « traces » qui seront valorisées, monétisées par l'industrie du numérique, par le « capitalisme numérique ». Le *digital labor* renvoie ici à « l'extraction de données issues de la masse des usagers » (p. 20). Il correspond à l'exploitation de données numériques, de traces individuelles.

Le travail « indirect » que réalise l'internaute pour le compte d'entreprises numériques peut même être encore plus invisible, plus pervers. L'auteur cite le reCAPTCHA de Google, un dispositif par lequel le cybernaute doit prouver qu'il n'est pas un robot en recopiant des mots parfois déformés qui semblent n'avoir aucun sens. Sauf qu'en renseignant cette modalité, il participe au projet de numérisation de textes (Google Books) et par là, au calibrage d'algorithmes, à l'apprentissage des « intelligences artificielles ». Ce n'est plus la machine qui soutient l'homme, mais l'individu consommateur-travailleur-usager qui alimente la mégamachine. Ces exemples permettent à l'auteur d'enrichir sa définition initiale du *digital labor* : « Une contribution à faible intensité et à faible expertise mise à profit via des algorithmes et des fouilles de données » (p. 21).

Ces méthodes, notamment le découpage en un très grand nombre de tâches élémentaires et répétitives, ne sont pas sans rappeler les principes du taylorisme ou du fordisme, adaptées à un autre contexte, à cette particularité près qu'il n'y a apparemment pas de contremaître et que les usagers-travailleurs sont volontaires et bénévoles sans le savoir.

Nous sommes donc bien face à un fait social qui excède le champ du travail immatériel classique, puisqu'il s'agit de « phénomènes de captation de la valeur par le capitalisme des plates-formes numériques, sur [des] dynamiques de récupération marchande des flux de générosité par les entreprises du Web, qui ont prospéré durant ces mêmes années en comptant sur la libéralité des utilisateurs et sur leur envie de participation » (p. 15). Tous les flux d'activité générés par les internautes au quotidien, même les plus anodins, sont ainsi susceptibles d'être exploités par les entreprises du secteur, afin de produire de la valeur économique : les « traces » électroniques laissées par les internautes lorsqu'ils cliquent ou qu'ils naviguent sur le net et leur profilage par des programmes « d'intelligence artificielle » étant transformés en informations sur le comportement probable des usagers-clients (typologies issues du *big data*) et en mesures d'audience monétisables dans la sphère marchande.

L'auteur résume très bien, p. 27, la situation : nous serions ainsi passés du « si c'est gratuit, c'est toi le produit ! » à « si c'est gratuit, c'est que tu y travailles ! ». Confusion des rôles, le consommateur se confond avec le travailleur et la sphère privée avec le monde des affaires, sans parler du renversement des statuts qui fait de l'acheteur, non seulement celui paie pour acquérir, mais également celui qui « produit » gratuitement.

L'auteur nous livre alors le dernier étage de sa définition du *digital labor* : celui-ci « est un travail éminemment cognitif qui se manifeste à travers une activité informelle, capturée et appropriée dans un contexte marchand en s'appuyant sur des tâches médiatisées par des dispositifs numériques » (p. 31). Il précise dès lors le cadre dans lequel ce phénomène doit être appréhendé, à travers la mobilisation de deux notions connotées : a) *l'exploitation* (la répartition des gains étant loin d'être égalitaire, les uns s'appropriant à peu de frais le travail gratuit des autres, les « prolétaires du numérique »); b) et *l'aliénation* qui, en l'occurrence, s'apparente davantage à une sorte de domination douce, au sens de D. Courpasson (*L'action contrainte*, Paris, PUF, 2000).

Dans la seconde contribution, Dominique Cardon rajoute principalement deux éléments à la réflexion : le *digital labor* est un marqueur de l'évolution des finalités d'Internet ; nous manquons d'études empiriques (expériences) solides des pratiques numériques s'inscrivant dans le cadre de cette marchandisation d'un pan conséquent du cyberspace.

Pour l'auteur, Internet aurait changé de nature ouvrant ainsi le champ au *digital labor*, symptomatique de cette évolution : « Alors qu'il libérait en bousculant normes et institutions, Internet serait devenu à la fois un système d'exploitation, une usine, et l'instrument d'une servitude volontaire, une aliénation » (p. 42). Sous l'influence des multinationales regroupées sous l'acronyme GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon) et d'autres opérateurs moins connus, le web autrefois support d'émancipations citoyennes et de démocratisation des savoirs, serait devenu conformiste et commercial (p. 41).

Ici, l'auteur montre bien que, dans ce contexte, deux camps, deux conceptions s'affrontent. Le premier rassemble les théoriciens, les « pionniers », les « puristes » (inventeurs ou utilisateurs de la première heure) de la toile, empreints de « l'éthique hacker » et de l'esprit « open source ». Ceux qui prônent une approche libertaire, ludique, non finalisée du net. Tous ceux qui mèneraient des activités désintéressées sur la toile - c'est-à-dire non assimilées à un travail -, simplement guidés par « le plaisir, l'excitation, le don, la passion, le souci du partage, le goût de l'échange, le sentiment de dette et de responsabilité qui naît de faire du commun... » (p. 59). Le second camp est constitué de sites marchands, de plateformes dites « sociales » qui ont fait entrer les valeurs du marché dans des pratiques numériques, comme réponse à la massification des publics d'Internet par rapport au contexte des années quatre-vingt-dix. Les « hackers old school » du premier camp reprochent au second, à travers des pratiques comme celles qui caractérisent le *digital labor*, d'avoir perverti, dévoyé leurs valeurs, l'idéal démocratique d'Internet et de transformer l'internaute soit en prospect, soit en travailleur spolié. Le *digital labor* symbolise alors le brouillage des frontières entre le travail et le hors travail, entre la sphère privée et le monde des affaires, ce brouillage étant, de plus, intentionnel et perfectionné en permanence.

Les problématiques abordées dans cet ouvrage ne sont pas totalement nouvelles : on peut penser, par exemple, aux réflexions exposées dans un livre collectif (*Le travail et les techniques*, Paris, PUF, 1948) ou, plus proches de nous, aux travaux de M.-A. Dujarier (citée par les auteurs) et de G. Tiffon (*Le travail du consommateur*, malheureusement non

mobilisé), et on voit bien que la gestionnarisation, la financiarisation de la société, dénoncées notamment par la sociologie de la gestion, n'épargnent pas le net. Mais ces problématiques sont ici posées dans un cadre théorique qui les ignore (la digitalisation du travail et des entreprises, le développement des réseaux sociaux...) et porte sur des dispositifs numériques fondés sur des programmes « d'intelligence artificielle », également qualifiés d'algorithmes.

Ce cadre d'analyse, ce parti pris, nécessite parfois d'avoir préalablement un certain nombre de connaissances des domaines dont il est question, des positionnements théoriques, des concepts et de la culture du milieu... pour rendre compréhensible la lecture de l'ouvrage et l'appréhension de certains enjeux. En effet, en si peu de pages, les auteurs sont obligés d'aller au cœur du sujet, au détriment parfois d'une « périphérie » plus vulgarisatrice.

Par rapport à l'échange d'arguments entre les deux auteurs qui termine l'ouvrage, nous restons un peu sur notre faim. En effet, le débat est davantage un moyen pour les débatteurs de préciser la pensée qu'ils ont exposée dans leurs contributions respectives, que de réellement confronter leurs points de vue, peut-être d'ailleurs parce qu'ils sont très proches.

Autre remarque. D. Cardon mobilise à juste titre les travaux de M. J. Sandel (*Ce que l'argent ne saurait acheter. Les limites morales du marché*, 2014), mais sans aller jusqu'au bout de la thèse de l'auteur : la marchandisation de certaines activités, de certaines pratiques en corrompt le sens profond, la finalité première. Le *digital labor* n'échappe pas à cela. Ainsi, d'un point de vue éthique, le *digital labor* pose la question de la gouvernance des données numériques à un niveau mondial et pas simplement du point de vue de la

Californie, seul espace juridique officiellement reconnu par les grandes firmes de la nouvelle économie (Frau-Meigs D., « Conducting research on the Internet and its governance », *Revue française d'études américaines* n° 134, 4, 2012). L'enjeu en termes de souveraineté est posé : le monopole de la maîtrise des informations générées à l'occasion de l'utilisation de technologies doit-il appartenir aux seuls GAFAM ? Ces usages ne doivent-ils pas donner lieu à des compensations autres que symboliques, au-delà de l'échange « vos données contre l'utilisation gratuites de nos services », autrement dit un simple droit de passage ou, plus précisément, d'usage ?

Au-delà des connaissances qu'il apporte, la lecture de cet ouvrage présente un autre intérêt : il ouvre le regard des cybercitoyens que nous sommes, leur permettant de surfer sur la toile en toute connaissance de cause, même si, à moins de renoncer à l'utilisation de certaines technologies numériques ou de définir une régulation mondiale, il est difficile d'échapper à ces processus de dévoiement que les auteurs analysent à travers le cas du *digital labor*. A tout le moins, cet ouvrage présente l'intérêt de lever un voile d'ignorance sur certaines pratiques avérées qui, bien souvent, restent invisibles. En cela, il participe de la démocratisation.