

COLLECTION " LU POUR VOUS "

n°23 - février 2023

L'impossible automation

Synthèse du livre d'Antonio Casilli

*En Attendant les robots :
enquête sur le travail du clic*

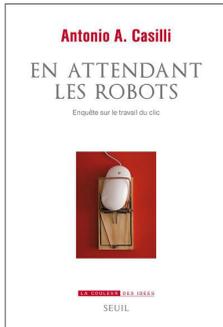
leDoTank

en partenariat avec



Synthèse rédigée par **Raphaël HANUS,**

ENS Paris-Saclay, à partir de :



Antonio CASILLI – *En Attendant les robots : enquête sur le travail du clic* – La couleur des idées – Seuil – 2019

Antonio Casilli, né le 18 février 1972, est professeur de sociologie à Télécom Paris/ Institut Polytechnique de Paris et chercheur de l'Institut Interdisciplinaire de l'Innovation, unité mixte de recherche du Centre National de la Recherche Scientifique. Il est également chercheur associé au Laboratoire d'Anthropologie Critique Interdisciplinaire de l'École des hautes études en sciences sociales ainsi que membre associé du Nexa Center for Internet and Society. Depuis ses premiers travaux sur l'impact des technologies industrielles sur l'imaginaire du corps, il a étudié la violence communicationnelle et les cultures numériques.

La collection " Lu pour vous "

La collection " Lu pour vous " propose des synthèses de travaux académiques qui font référence sur des questions liées à la Responsabilité Sociale et Sociétale des Entreprises (RSE).

Chaque thématique a vocation à être abordée par des auteurs ayant des opinions contrastées.

Ces notes de synthèse ne présentent pas un avis du DoTank et n'engagent pas sa responsabilité quant aux points de vue exprimés : elles n'ont d'autre ambition que de mettre à la disposition du lecteur des ressources pour sa réflexion et de lui donner envie d'aller plus loin dans la découverte des ouvrages et de leurs auteurs.

L'impossible automation

Avant-propos

S'il est vrai que la RSE suppose de s'interroger sur l'avenir des formes prises par le travail humain, alors la question de l'automation, c'est-à-dire du possible remplacement de ce travail par un travail mécanique, intégralement délégué à des machines (robots, logiciels ou algorithmes), ne peut être ignorée.

Les dernières décennies ont en effet été caractérisées par une accélération brutale du processus d'automation, avec l'avènement de machines intelligentes, capables d'émuler l'être humain jusque dans ses activités les plus complexes, que l'on pense par exemples à ces nouvelles IA qui, à l'instar de Chat GPT ou de DALL-E, sont désormais capables de produire des textes articulés aussi bien que des images créatives, à la manière d'écrivains ou de peintres. Tous les types de marchés pourraient potentiellement être affecté par ces mutations techniques d'ampleur, qui rendent automatisables des tâches réputées il y a quelques années encore inimitables ou proprement humain telles que l'écriture ou la peinture.

Dans ce cadre, l'intérêt de l'ouvrage d'Antonio Casilli intitulé *En Attendant les robots*, est de nous montrer que le grand récit de l'automation et du remplacement de l'homme par la machine – présenté comme inévitable par ses principaux promoteurs – nous cache en réalité un autre phénomène, plus invisible et moins sublime, à savoir le fait que notre environnement technologique suppose,

pour fonctionner correctement comme pour se développer, un travail humain peu qualifié et fortement exploité, quand il n'est pas tout bonnement gratuit car non-perçu comme un véritable travail par ceux-là mêmes qui l'effectuent. Ce travail minuscule mais nécessaire à la bonne marche de l'économie numérique, l'auteur le nomme « travail du clic » et s'attache à nous le rendre enfin perceptible.

Introduction

Avec *En Attendant les robots : enquête sur le travail du clic* (2019), le sociologue du travail et du numérique Antonio Casilli propose de battre en brèche le discours dominant sur le processus d'automatisation qui serait à l'œuvre dans les sociétés occidentales. La prophétie qu'il combat s'énonce en général comme suit : avec l'accélération du progrès technique et technologique, en particulier avec la puissance accrue de traitement de l'information numérique par les algorithmes, le travail humain serait voué à disparaître au profit de machines intelligentes. L'automatisation, d'abord appliquée aux activités les plus répétitives, serait vouée à s'étendre inexorablement à l'ensemble des tâches autrefois prises en charge par les êtres humains. Parallèlement, nous assisterions à terme à une dualisation du marché de l'emploi avec d'un côté les activités peu qualifiées, spécialisées dans le soin aux personnes et, pour cette raison, peu susceptibles d'être automatisées (le domaine du *care*), et, de l'autre, les activités très qualifiées, effectuées par des « experts ». Cette idée d'un « grand remplacement technologique » a été mise au goût du jour par de nombreuses études dont celle d'Oxford, conduite par C. Frey et M. Osborne, et intitulée « *The futur of employment : how susceptible are jobs to computerization ?* » (2013), qui concluait que 47% des emplois existants aux États-Unis seraient possiblement automatisés dans les années à venir.

Contre ces nouveaux prophètes de l'IA, qui jouent sur les peurs plus qu'ils n'analysent en détails la manière dont les innovations remodelent le monde du travail, l'auteur se propose d'« interroger la rhétorique de l'automatisation et d'en explorer les coulisses¹ ». La thèse directrice de l'ouvrage est que l'on confond souvent « digitalisation » et « disparition »

1. Antonio CASILLI, *En Attendant les robots*, p. 12.

du travail. Plutôt que de faire disparaître le travail humain, les innovations technologiques, et tout particulièrement ladite « intelligence artificielle », ont besoin de lui pour fonctionner. Or, le travail que ces technologies requièrent est largement invisibilisé, caché derrière les interfaces des plateformes numériques qu'il permet de faire fonctionner et dont le profane connaît mal le fonctionnement concret, mais également réalisé gratuitement par les utilisateurs eux-mêmes lorsqu'ils mobilisent ces outils. Ensuite, ce qu'Antonio Casilli appelle le « travail digital » (*digital labor*) est un travail fragmenté, « tâcheronnisé », souvent sous-payé et reproduisant des formes traditionnelles d'exploitation de la main-d'œuvre.

En mettant au jour ce fait, l'auteur renverse radicalement la perspective et tempère la perspective d'un remplacement univoque de l'homme par la machine. Il écrit en ce sens que : « ce ne sont pas les « machines » qui font le travail des hommes, mais les hommes qui sont poussés à réaliser un *digital labor* pour les machines, en les accompagnant, en les imitant, en les entraînant ». L'automation apparaît ainsi comme étant « une aliénation du travail plutôt qu'une hécatombe² ». Les plateformes numériques sont en effet la pointe avancée d'un nouveau type de capitalisme dont la régulation est toujours à venir.

2. *Ibid.*, p. 24.

1.

Sous le mythe du grand remplacement par les machines, *le digital labor*

Le texte d'Antonio Casilli est composé de trois parties. Dans la première, l'auteur fait retour sur la thèse du « grand remplacement » en la resituant dans une perspective historique. La technologie a en effet toujours été un moyen de « gouverner le travail » en menaçant celui-ci de remplacement (pensons aux premières machines à tisser ou encore aux « moulins du diable » suscitant l'ire des luddites). De ce point de vue, la nouveauté de l'automation tient moins à la menace de remplacement qu'elle constitue qu'à la manière dont elle accentue la possibilité d'un morcellement du travail et d'une délégation de celui-ci à des travailleurs précaires, voire aux usagers eux-mêmes. Antonio Casilli parle ainsi de « *digital labor* » (littéralement, travail du doigt) pour mettre l'accent sur le fait que les clics constituent un travail physique, concret, mais mal ou non rémunéré car perçu comme anecdotique ou ludique, donc comme n'étant pas tout à fait du travail.

L'auteur analyse ensuite la « plateforme numérique » comme le mécanisme de coordination central du nouveau capitalisme numérique. Les plateformes (YouTube, Spotify, Uber, *etc.*) fonctionnent toutes de la même manière : elles récoltent et centralisent (pour ne pas dire, monopolisent) les données personnelles de différentes catégories d'acteurs qu'elles mettent en relation par le biais d'« appariements algorithmiques » et se rémunèrent en captant sous la forme d'une rente une part de la valeur produite par les utilisateurs. La théorie économique parle même pour les désigner d'« hybride marché-entreprise ».

Or, comme le souligne A. Casilli : « Analyser la plateforme, c'est analyser le *digital labor* dont elle capte la valeur³ », c'est-à-dire les activités productives coordonnées par ces technologies numériques qui forment une sorte de « travail collectif ».

3. *Ibid.*, p. 89.

2.

Les trois figures du *digital labor* : travail à la demande, micro-travail, travail social en réseau

Dans la deuxième partie de l'ouvrage, l'auteur analyse la manière dont les plateformes mobilisent le travail humain selon ces trois modalités que sont le travail à la demande, le micro-travail et le travail social en réseau. La forme de travail la plus directement associée aux plateformes est sans doute le travail à la demande qui s'illustre au travers des exemples emblématiques d'Uber et Deliveroo, mais qui recouvre en réalité une pluralité de tâches, notamment des interventions à domicile comme le baby-sitting, le nettoyage... Et des services qui concurrencent l'économie formelle tels que le transport de passagers, l'hébergement, *etc.* Généralement présentées comme relevant de l'économie « collaborative », ces tâches déclenchent occasionnellement des conflits, ce qui manifeste qu'il s'agit moins d'échanges ponctuels de services entre particuliers que de relations de travail véritables qui peinent néanmoins à être reconnues comme telles.

Le micro-travail désigne quant à lui « la délégation de tâches fractionnées aux usagers des portails⁴ ». Il s'agit essentiellement d'activités standardisées et peu qualifiées (regrouper des produits similaires, annoter des vidéos, *etc.*) exigées par les entreprises et réalisées par une multitude de travailleurs payés à la tâche (ceux qu'Antonio Casilli appelle les « micro-tâcherons »). Ces travailleurs ne sont pas des salariés mais des « prestataires indépendants », qui répondent aux demandes de « requérants », intermédiés par une plateforme qui prend au passage une commission

4. *Ibid.*, p. 119.

sur les tâches effectuées et sur les données personnelles enregistrées. Ce micro-travail faiblement rémunéré est peu présent dans les pays riches mais représente une part importante de l'économie de pays émergents tels que l'Inde. L'analyse du micro-travail est l'occasion pour l'auteur de souligner l'importance du travail humain pour réaliser « le travail que les systèmes intelligents et les entités logicielles ne sont pas capables d'effectuer⁵ ». Concrètement, il s'agit d'entraîner des intelligences artificielles. C'est pourquoi Antonio Casilli peut affirmer que « L'automatisation revient à une formule simple : une façade avec un ingénieur qui vante les prouesses de sa machine et une arrière-boutique dans laquelle les travailleurs se tuent à la micro-tâche⁶ ».

Pour ce qui concerne le travail social en réseau, celui-ci résulte directement de la participation des usagers des médias sociaux comme Facebook ou Instagram à la production de valeur via la publication de contenus qui alimentent la plateforme (photos, vidéos...) mais également par leur collaboration active au fonctionnement communautaire de celle-ci (en likant ou en interagissant autour des contenus publiés par les autres). Pour qualifier ce phénomène, l'auteur risque le néologisme de « produsager ». Il montre de quelle façon les « amateurs » sont subrepticement incités à participer à l'économie du réseau social et luttent parfois (*cf.* le cas de Wikipédia) pour que leurs productions soient rémunérées.

Or, Antonio Casilli insiste, la « gouvernementalité du travail sur les médias sociaux enferme les usagers dans l'amateurisme⁷ », ceci en leur déniaient la possibilité de devenir des spécialistes rémunérés pour leur activité et rattachés à un métier identifiable dans lequel ils pourraient faire carrière, mais aussi en leur refusant les protections sociales légales qui correspondraient à une occupation prenant la forme

5. *Ibid.*, p. 134.

6. *Ibid.*, p. 136.

7. *Ibid.*, p. 183.

d'un emploi fixe. On le voit, la « gratuité » du travail réalisé par les usagers constitue une propriété caractéristique du fonctionnement économique des plateformes, elle est en quelque sorte le corrélat et la compensation de la « gratuité » de l'accès à leur service.

3.

« De quel travail le *digital labor* relève-t-il ? »

Dans la dernière partie de l'ouvrage, l'auteur se demande quelle est la nature du *digital labor*. Ce dernier, bien qu'il semble échapper au modèle traditionnel du travail en entreprise, reproduit pourtant des formes d'inégalités bien connues. Le marché du travail digital semble en effet segmenté d'une manière duale, en tant qu'il traite de manière différenciée les travailleurs « selon le degré de spécialisation, d'ostensibilité et d'automatisation des tâches réalisées⁸ ». Les *makers*, véritables tâcherons du clic, s'y opposent aux *doers*, un groupe composé de professions à forte spécialisation dans des domaines tels que l'ingénierie, la robotique, l'électronique, etc. Or, même ces travailleurs hautement qualifiés ne bénéficient pas forcément d'une protection plus élevée et durable que les tâcherons, les plateformes numériques préférant de loin adapter leur rémunération aux fluctuations de l'offre et de la demande en s'appuyant sur un bassin de main-d'œuvre en pleine expansion. Plutôt que d'internaliser la main-d'œuvre qualifiée, les plateformes favorisent plutôt leur mise en concurrence en se fournissant sur un « marché du codage⁹ » en voie de constitution où les prestations sont payées à l'heure, quand ce n'est pas à la minute.

Comme le remarque Antonio Casilli, on tend ainsi à retrouver la forme ancienne du « louage de service » qui préexistait à celle du « contrat de travail ». De ce point de vue, on peut se demander si le *digital labor* et l'économie numérique, plutôt

8. *Ibid.*, p. 246.

9. *Ibid.*, p. 249.

qu'une mobilisation novatrice et émancipatrice du travail, ne constituent pas une résurgence du marchandage de ce dernier hors de toute règle de droit ? Selon l'auteur, l'horizon d'une automation complète est une simple vue de l'esprit qui masque la réalité du travail digital, lequel est d'abord un « palliatif aux failles des processus d'innovation¹⁰ ».

En réalité, la « rhétorique de l'automation intelligente » camoufle une mutation du processus productif et une organisation du travail s'inscrivant dans la continuité directe du taylorisme classique. Pour fonctionner, l'IA est entièrement dépendante du travail vivant effectué par les humains, l'apprentissage machine (*machine learning*) transformant même les usagers en véritables « dresseurs d'IA », qui injectent des données permettant de se développer. Le futur qui se dessine est donc un futur où le travail humain reste central, de même que les luttes pour sa juste reconnaissance.

10. *Ibid.*, p. 246.

À propos

LeDoTank

LeDoTank est une association dont la vocation est de chercher à combler le déficit de connaissance et de compréhension de ce que sont les entreprises moyennes ; déficit qui touche tous les champs : gouvernance, RSE, financement, performance sociale, etc.

LeDoTank s'inscrit dans l'écosystème des entreprises moyennes en initiant des projets qui associent entrepreneurs, experts et chercheurs pour mieux identifier leurs enjeux propres et chercher à mettre en avant leur singularité afin de proposer des solutions adaptées. Il s'agit de contribuer au renouvellement de leurs pratiques et d'informer les décideurs des règles du jeu sur les spécificités de ces entreprises.

Pour progresser dans ces différentes voies, leDoTank peut compter sur ses partenaires : ce sont des entreprises ou des organisations consacrant des ressources – financières et/ou humaines – à la recherche de réponses concrètes aux enjeux sociétaux qui touchent leurs marchés ou leur environnement direct, mais aussi plus largement, l'intérêt commun.

Contact leDoTank

Lorraine HARRIS
Déléguée Générale
Lorraine@ledotank.com

Aca Nexia

Aca Nexia est un cabinet d'audit et conseil qui compte 250 professionnels parmi lesquels 21 associés. Son offre de services couvre l'audit, l'expertise comptable, l'externalisation (BPO), l'assistance aux transactions d'entreprises, le conseil opérationnel, la paie et la gestion sociale.

Les clients d'ACA Nexia sont majoritairement des ETI et des PME qui attendent des solutions pertinentes et de l'assistance pour les mettre en œuvre. Aca Nexia cultive ses valeurs de loyauté, compétence et partage, et fonde son indépendance sur une totale maîtrise de son capital par ses associés. Aca Nexia poursuit une stratégie de croissance maîtrisée fondée sur la présence de ses associés et managers sur le terrain, une offre de services évolutive, la généralisation du digital, une dimension internationale et le développement de la RSE tant en interne qu'au service de ses clients. Aca Nexia exprime sa responsabilité sociétale dans sa gouvernance et ses pratiques managériales, et est très heureuse d'accompagner leDoTank dans sa mission.

Contact Aca Nexia

Olivier JURAMIE
Associé – Directeur Général
o.juramie@aca.nexia.fr

La collection " Lu pour vous "

- n°1 : Les marchés à l'épreuve de la morale
- n°2 : La nouvelle question laïque. Choisir la République
- n°3 : Les relations marchandes face au don
- n°4 : Économie utile pour des temps difficiles
- n°5 : Peut-on penser une liberté sans abondance ?
- n°6 : La loi de 1905 n'aura pas lieu. Histoire politique des séparations des Églises et de l'État (1902-1908)
- n°7 : La gouvernance par les nombres
- n°8 : Le capital au XXI^e siècle
- n°9 : Refonder l'entreprise
- n°10 : Les Marchands et le Temple
- n°11 : La société selon Friedrich Hayek
- n°12 : Humanité. Une histoire optimiste
- n°13 : Effondrement. Comment les sociétés décident de leur disparition ou de leur survie
- n°14 : Printemps silencieux
- n°15 : La crise de l'État-providence
- n°16 : Enrichissement
- n°17 : Terre-Patrie
- n°18 : Temps, économie et modernité
- n°19 : Les révoltes du ciel
- n°20 : La Voie pour l'avenir de l'humanité
- n°21 : L'État ou la violence maîtrisée
- n°22 : Le capitalisme d'héritiers. La crise française du travail
- n°23 : L'impossible automation

leDoTank

69 rue de Montchapet
21000 Dijon
www.ledotank.com