



HAL
open science

Le travail à inégales distances

Antonio A. Casilli

► **To cite this version:**

Antonio A. Casilli. Le travail à inégales distances. Par ici la sortie ! : cahiers éphémères et irréguliers pour saisir ce qui nous arrive et imaginer les mondes de demain, 1, Editions du Seuil, 2020, 9782021468199. ⟨hal-02889466⟩

HAL Id: hal-02889466

<https://hal.science/hal-02889466v1>

Submitted on 3 Jul 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



HAL Authorization

Le travail à inégales distances

Antonio A. Casilli

Entre ceux qui ont « réussi » leur quarantaine en télétravaillant et ceux qui ont été contraints de choisir une précarité platformisée, les inégalités du monde du travail se révèlent encore davantage.

L'adoption de mesures de confinement par les pays impactés par la crise sanitaire du Covid-19 a eu pour conséquence prévisible la consolidation de l'hégémonie économique et culturelle des plateformes numériques. Dans un contexte de « distanciation », les intermédiaires sociaux telles les applications de messagerie, les médias numériques et les services de visioconférence ont vu une explosion de leur usage. Les liens familiaux, les sociabilités amicales, les relations amoureuses, les loisirs au temps du coronavirus semblent désormais passer presque exclusivement par WhatsApp, Skype, ou Netflix. Toutefois la croyance en un « effet de déplacement » de l'interaction face-à-face au profit de l'interaction à distance par l'intermédiaire de technologies numériques, est une idée fallacieuse. Depuis les années 1990, plusieurs études sur les sociabilités connectées ont montré qu'il est erroné d'envisager les interactions en face à face et celles sur Internet comme des alternatives mutuellement exclusives. Contrairement à une idée reçue, ce n'est pas parce que nous passons du temps face à un écran que nous négligeons nos relations en face-à-face¹.

Sous le confinement, cette tendance s'est confirmée. Les personnes qui ont davantage de contacts en face-à-face, sont aussi celles qui communiquent avec davantage de monde en passant par une variété de canaux numériques. Et ceux qui entretenaient déjà davantage de liens forts (proches, amis, voisins) se sont trouvés aussi plus souvent à devoir faire de la place aux collègues, connaissances et famille éloignée—bref, aux liens faibles leur réclamant des séances de visioconférence ou des emails à toute heure. Pour d'autres (personnes âgées, isolées ou vivant en situation de handicap), l'absence d'interactions au quotidien a été compensée imparfaitement (ou pas du tout) par les relations à distance.

¹ Casilli, Antonio A. 2010. Les liaisons numériques. Vers une nouvelle sociabilité ? Seuil.

Télétravail, un triomphe illusoire

Dans le monde professionnel, la crise du Covid-19 a été saluée comme le triomphe du « travail intelligent » (*smart working*), dont le télétravail représente la manifestation la plus visible. Fini le bureau à distance un ou deux jours par semaine, avec l'intranet de son entreprise et un téléphone pour tout équipement. Le temps est aux bricolages informatiques qui combinent des outils souvent fournis par des sociétés tierces et adoptés à la dernière minute pour « faire office de bureau » et maintenir la vision idéalisée d'un lieu de travail où les interactions autant formelles qu'informelles contribuent à la productivité : un Google Doc se substitue au travail en collaboration, Slack permet la gestion des projets, Skype autorise les apéros entre collègues, un tournoi de Mario Kart vaut pour un séminaire de consolidation d'équipe...

Dans la période où les pays de l'hémisphère Nord entraient en confinement, on a pu observer les performances boursières du logiciel de visioconférence Zoom, ainsi que l'augmentation du trafic sur une vaste gamme de services de communication numérique. Peut-on pour autant considérer ces indicateurs comme les signes d'un déplacement massif vers des intermédiaires numériques capables d'assurer la continuité de toute activité productive en période de blocage ? Ce serait faire fi des vastes divergences qui caractérisent les secteurs industriels, professions et groupes sociaux.

D'abord, le télétravail n'est pas aussi répandu que ce que l'on imagine. Avant la crise sanitaire, le travail à domicile, plusieurs jours par semaine, n'était choisi que par 7% des actifs aux États-Unis². Pendant les périodes de confinement, on estime que le travail quotidien à domicile ne concerne qu'entre 25 des travailleurs en France³. Le taux varie en fonction de la classe sociale : confinement ou pas, le télétravail assisté par plateforme reste plus courant dans les tranches de revenus supérieures⁴.

Un marché du travail à fractures multiples

D'autre part, les personnes auxquelles est offerte la possibilité de travailler à domicile n'épuisent pas toutes les configurations présentes sur le marché du travail. Une première ligne de partage se dessine entre ceux qui peuvent télétravailler et ceux dont les occupations ne peuvent pas être transposées en distanciel. Parmi ces derniers, nombreux sont ceux qui sont confrontés directement au chômage. Le nombre de personnes dont la seule perspective est le chômage s'accroît partout dans le monde. En mars 2020, la France a assisté à un bond de 7 % du nombre de demandeurs d'emploi, alors que les États-Unis ont enregistré 30 millions de nouveaux chômeurs.

Les personnes qui, tout en restant en activité, ne peuvent pas télétravailler, constituent la troisième tranche du marché du travail. Ils travaillent mais dans des conditions plus diffi-

² Global Work-from-Home Experience Survey. 2020. Work-at-Home After Covid-19—Our Forecast. Global Workplace Analytics.

³ Odoxa-Dentsu Consulting. 2020. Lutte contre le Covid-19 : Réactions des Français à l'allocation d'E. Macron et face au confinement. Odoxa.

⁴ Reeves, Richard V. and Jonathan Rothwell. 2020. Class and COVID: How the less affluent face double risks, Brookings Institution.

ciles, s'exposant à des formes de précarité et des risques accrus. Ce sont les personnels soignants, ou ceux de la grande distribution, du nettoyage, ou encore ceux qui sont engagés dans les services de secours. Autant de travailleurs jugés désormais « essentiels », au point que la survie du système économique et du bien-être des autres citoyens dépend du fait que leur activité ne soit pas interrompue. Or, ce sont les personnes de classes populaires et de milieux modestes qui réalisent la majeure partie de ces activités qui impliquent une proximité physique importante, de plus grands risques sanitaires en temps de pandémie et rarement des mesures de protection sociale adaptées⁵.

Précarité platformisée

À ceux-là s'ajoute un autre groupe de travailleurs, plus petit et moins visible, mais essentiel. Ce sont tous ceux qui, pris au piège entre inactivité et précarité platformisée, s'orientent partout dans le monde vers le travail du « dernier kilomètre ». Il s'agit notamment des travailleurs occasionnels qui s'occupent de livraison, de logistique et de tous ces autres métiers tout au bout de la chaîne d'approvisionnement. Ils fournissent une main-d'œuvre tâcheronnisée et datafiée. Ils livrent, ils transportent, et par la même occasion entraînent des algorithmes qui font fonctionner les GPS, les publicités ciblées, les systèmes de tarification dynamique⁶.

Leur sort est étroitement lié à celui des professionnels de la santé, de la grande distribution et de l'industrie agroalimentaire. Comme les employés de ces secteurs, ils sont contraints de travailler hors domicile. Cependant, ils le font en dehors du cadre salarial. Précaires, ils sont plus exposés aux risques sanitaires, d'autant plus que leurs contrats sont atypiques, peu rémunérateurs, dépourvus de congés maladie et de remboursement pour d'éventuels frais d'hospitalisation. C'est sur ces « faux indépendants » qu'il faut se pencher pour comprendre comment de nouvelles opportunités de visibilité et d'anciennes menaces d'invisibilisation pèsent sur les métiers qui vont survivre au confinement.

Intermezzo #1 : Stalingrad

Milan, épice de la pandémie européenne en avril 2020. « Milan comme Stalingrad », d'après un slogan sur un mur rue Visconti di Modrone. La nuit, ceux qui n'arrivent pas à s'endormir sortent sur leurs balcons donnant sur les avenues désertes. Rideaux serrés, feux de circulation HS. Seuls les coursiers à vélo tracent dans le noir, tantôt seuls tantôt en flottille, toutes les quelques minutes. Ils livrent à ceux qui aspirent à la me nue consolation d'un sushi ou d'une glace, mais aussi aux apeurés qui n'osent plus sortir de chez eux, aux « symptomatiques » n'ayant plus accès aux supermarchés qui prennent la température des clients à l'entrée. Dispersés, frénétiques, les riders convergent en fin de soirée à la gare Domodossola pour prendre le dernier train de banlieue et rentrer chez eux. Terminus : les anciens quartiers ouvriers de Cesate, Seveso, Comasina. Quand le train entre en gare, le conducteur serre les dents comme quelqu'un à qui on crève une ampoule, quand il découvre sur la voie des dizaines de coursiers à vélo qui attendent de monter dans les rames. À part eux, personne. Pas de couples, pas de citoyens en sortie. Rien que leurs sacs isothermes multicolores avec les logos Uber Eats, Glovo, Deliveroo.

⁵ Gamio, Lázaro. 2020. The Workers Who Face the Greatest Coronavirus Risk. New York Times. March 15.

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

Le dernier kilomètre de la logistique

La visibilité inattendue des travailleurs du dernier kilomètre est une caractéristique des temps du confinement, dans le Nord comme dans le Sud. Dans la presque totalité des pays concernés par des mesures de restriction de la circulation, les plateformes du dernier kilomètre ont vu une augmentation du nombre de travailleurs inscrits et une hausse de la demande de services⁷. Uber et Lyft ont compensé la baisse de la demande de VTC en lançant de nouveaux services spécialisés, comme des transports à prix réduit pour le personnel de santé, ou en se réorientant rapidement vers la livraison de colis entre professionnels et particuliers.

Toutefois cette l'augmentation de la visibilité des livreurs et des chauffeurs dans les villes fantômes du coronavirus a été contrebalancée par les efforts déployés par les plateformes pour les dissimuler, avec un discours sous-estimant leur vulnérabilité face aux risques sanitaires émergents. Plusieurs plateformes internationales ont commencé à présenter leur service comme une « livraison sans contact » (*contactless delivery*) où les coursiers sont tenus de ne pas remettre les repas en main propre aux clients⁸. Cela réduit le risque d'infection de ces derniers, alors que les premiers doivent toujours interagir avec le personnel des restaurants, circuler dans les espaces publics, toucher des surfaces potentiellement contaminées, ce qui rend le « sans contact » largement illusoire.

Parfois, après des condamnations en justice, les plateformes à la demande ont dû reconnaître la multiplication des risques sanitaires. Elles se sont alors empressées d'offrir à leurs travailleurs des équipements (gants, masques, gel). Sur 120 plateformes dans 23 pays, plus de la moitié ont ainsi mis en place des primes et des indemnités de maladie⁹. Mais selon les syndicats, ces mesures ne sont que des opérations de façade, voire du « fair-washing », ayant une faible efficacité dans l'atténuation des risques pour la santé des travailleurs. En l'absence de tests généralisés de Covid-19, il était pratiquement impossible pour les travailleurs de réclamer leurs indemnités.

Le dernier kilomètre de l'automatisation

Enfin il existe une dernière famille de travailleurs essentiels mais invisibles, ceux qui effectue ce que Gray et Suri¹⁰ appellent le « dernier kilomètre de l'automatisation ». Elle est constituée de tous les travailleurs précaires de plateformes sur lesquelles s'effectuent des micro-tâches où l'intelligence humaine est nécessaire au bon fonctionnement des intelligences artificielles. Ces métiers de back-office consistent à collecter, trier, annoter des

⁷ Ghosh, Ritujay. 2020. Coronavirus Leads to Surge in Online Delivery: 5 Top Gainers. Yahoo Finance.

⁸ Yu, Doris. 2020. Deliveroo to launch contactless delivery in Asia amid Covid-19 outbreak. TechInAsia

⁹ Fairwork Project. 2020. The Gig Economy and Covid-19: Fairwork Report on Platform Policies. Fairwork Foundation, avril.

¹⁰ Gray, Mary L., Suri, Siddharth. 2017. "The Humans Working Behind the AI Curtain" Harvard Business Review, 9: 2-5.

données. Dans le domaine médical figurent, par exemple, comme type de tâches, l'étiquetage des enregistrements audio de différents types de toux, le détournage des éléments d'imagerie médicale, ou le classement des diagnostics de cliniciens pour développer des applications qui reconnaissent des pathologies.

Ces travailleurs du clic sont aussi recrutés pour vérifier les résultats des algorithmes¹¹ : ils comparent par exemple un diagnostic obtenu à l'aide de méthodes de *deep learning* à celui d'un vrai médecin, ou encore s'assurent qu'une caméra intelligente ne sous-estime pas la distance sociale entre personnes dans un espace ouvert.

Comme ces micro-tâches peuvent généralement être effectuées à domicile, elles paraissent atteindre le juste équilibre entre la flexibilité du travail recherchée par les entreprises et l'atténuation des risques pour la santé nécessaire pour les travailleurs en temps de Covid-19. Certaines plateformes ont saisi l'occasion de l'épidémie pour élargir la gamme de leurs services, notamment dans la préparation de données pour des applications liées à la santé. Mais les effets sur l'équilibre entre l'offre et la demande et sur les salaires ne sont pas encore clairs.

Les données de l'indice du travail en ligne d'Oxford nous aident cependant à dégager en creux une tendance vers l'externalisation. Les entreprises qui au début de la phase de confinement avaient limité l'embauche de sous-traitants en ligne, ont rebondi de manière spectaculaire à la fin du mois d'avril¹² en recrutant presque exclusivement des développeurs. Pas des micro-travailleurs, mais des informaticiens qui aident les entreprises à délocaliser des processus métiers en les confiant à des micro-travailleurs. Là où il y avait le service comptable ou la direction de la communication d'une entreprise, il y a maintenant une plateforme qui fragmente des micro-tâches et les alloue à des travailleurs sous-payés en Europe ou en Afrique... Et c'est là que des géants du recrutement de micro-travailleurs, comme les sociétés Lionbridge ou Appen, proposent leurs services à ces entreprises. Par la même occasion, elles promettent des opportunités de gain à distance aux licenciés et aux laissés pour compte des secteurs lourdement touchés par la crise.

Intermezzo #2 : Sans filtre

A la radio, l'interview d'un sémiologue émérite qui, il y a quelques années, avait commis un livre sur la méchanceté à l'ère numérique. Pour le journaliste, son propos est aujourd'hui d'autant plus actuel qu'on assiste à une déferlante d'agressions et de propos violents sur internet. Signal de la frustration des emmurés du Covid-19 ? Le sémiologue y voit plutôt une résurgence du mécontentement politique, des conflits entre les classes sociales, incarnés juste avant le confinement par les Gilets Jaunes. Il en veut pour preuve ce tweet : la photo d'un bâtiment de Barcelone sur lequel trône une banderole en espagnol « La romantisation de la quarantaine est un privilège de classe ». Ce tweet, je le connais, car c'est moi qui l'ai publié. Ce n'était qu'un simple commentaire social, décorrélé de toute incitation partisane. L'incompréhension, hélas, ne vient pas tant de l'analyse du sémiologue,

¹¹ Tubaro, Paola, Casilli, Antonio A., Coville, Marion. 2020. The trainer, the verifier, the imitator: Three ways in which human platform workers support AI. Big Data & Society.

¹² Stephany, Fabian, Michael Dunn, Steven Sawyer, & Vili Lehdonvirta. 2020. Distancing Bonus or Downscaling Loss? the Changing Livelihood of US Online Workers in Times of COVID-19. SocArXiv. April 20

mais de l'angle choisi par le journaliste qui l'interviewe. Ce n'est pas vrai que davantage de messages virulents sont émis par les usagers des médias sociaux ; en revanche, davantage de ces messages circulent. Ce paradoxe apparent se comprend pour peu que l'on se penche sur les conditions de production des contenus des plateformes sociales. Des usagers doivent bien les publier, mais, en principe, des modérateurs doivent les filtrer sans délai. Face à la crise sanitaire, les équipes de modérateurs ont réduit leur activité, au grand dam des propriétaires des plateformes. Youtube, par exemple, affiche depuis le début de la crise un message révélateur : « IMPORTANT : A cause du Covid-19, nous allons conduire moins de modération humaine pour protéger la santé de nos effectifs ». Le chaos s'ensuit. Les intelligences artificielles, livrées à elles-mêmes, ne filtrent plus efficacement tous les messages que les modérateurs humains, retenus en quarantaine, auraient sans aucun doute retirés d'internet. Surtout ceux qui relèvent de dynamiques interpersonnelles complexes, de références culturelles partagées, de l'ironie... Si vraiment le ton monte sur les médias sociaux, c'est aussi parce que les équipes de modération européennes sont installées en Irlande et en Espagne, pays en confinement. Tout à coup, on a l'impression que les usagers se sont mis à parler « sans filtres », alors que ce sont les plateformes qui fonctionnent désormais avec moins de filtrage.

L'indispensable modération

La modération de contenu commercial est un autre type de travail numérique du « dernier kilomètre¹³. Les plateformes sociales sous-rémunèrent des travailleurs pour qu'ils effectuent des tâches où le « jugement humain » est mobilisé : départager une image pornographique d'une œuvre d'art, une menace d'une simple blague, une vidéo parodique d'une fake news de propagande. Ce sont des détails qui échappent à l'évaluation des algorithmes, lesquels filtrent de manière rudimentaire des contenus problématiques allant de la propagande terroriste à l'automutilation. En raison de la nature sensible de ces tâches, et des accords de non divulgations imposés par leurs donneurs d'ordres, les modérateurs ne sont presque pas autorisés à travailler à domicile. Ils sont pourtant tellement indispensables que, si au début du confinement Facebook les décourageait de travailler depuis chez eux, quelques semaines plus tard, l'entreprise désignait ceux d'entre eux qui avaient préféré renoncer à leur rémunération pour éviter toute contamination¹⁴ comme prioritaires pour revenir travailler au bureau.

¹³ Roberts, Sarah T. 2020. Behind the Screen: Content Moderation in the Shadows of Social Media, Yale University Press.

¹⁴ Biddle, Sam. 2020. Facebook Contractors Must Work in Offices During Coronavirus Pandemic — While Staff Stay Home. The Intercept.

Demain

En distinguant les travailleurs géographiquement situés qui réalisent des missions localement, et ceux qui peuvent effectuer leurs tâches autant en ligne que depuis un bureau, on aurait pu s'attendre à ce que la crise mondiale de Covid-19 perturbe l'activité des premiers tout en stimulant celle des seconds.

C'est finalement, au moins en partie, un autre scénario qui émerge. Les livreurs et autres travailleurs à la demande ont continué à travailler, dans la mesure où leur activité se déroulait hors-domicile. D'autres professionnels qui auraient pu normalement aspirer à profiter du télétravail, ont dû faire face au chômage ou bien se transformer en petites mains de l'automatisation lesquelles, avec les modérateurs, s'avèrent des contributeurs irremplaçables—même si leur quantification demeure complexe.

Se déclenchent du même coup de nouvelles dynamiques de reconnaissance qui passent par des différentiels de visibilité y compris à l'intérieur de la force de travail plateformisée, avec le succès, encore relatif, des luttes et des revendications des livreurs et des modérateurs. Les scénarios futurs comprennent déjà le recours aux actions syndicales pour accroître la reconnaissance et améliorer les conditions de travail des travailleurs du dernier kilomètre. Partout aux États-Unis, en Amérique Latine et en Europe, depuis mars 2020, les travailleurs des plateformes à la demande ont lancé des appels à manifestations et des grèves pour exiger des mesures sanitaires ou pour protester contre les réductions de leurs rémunérations. En solidarité, des « marches virtuelles » ont été organisées par les travailleurs du secteur des technologies chez Amazon.

Ainsi l'impact de la crise sanitaire sur nos vies personnelles ou professionnelles semble épouser de complexes lignes de fracture qui sont avant tout des critères de stratification et d'intégration sociale. Les classes moyennes et supérieures possédant des emplois stables continuent de réaliser à domicile leurs activités. Quoiqu'elles soient confrontées à des difficultés de gestion entre sociabilités distancielles et présentes, leur situation diffère largement de celle des milieux modestes exposés à la précarité plateformisée hors-domicile. Pour ces derniers, la survie est subordonnée à l'inscription à l'intérieur d'agencements socio-techniques de nature automatique ou logistique, qui font des travailleurs du « dernier kilomètre » une main-d'œuvre essentielle et sacrificable à la fois. Ce sont eux qui, localement ou à distance, assurent la dernière portion du travail humain. Malgré les efforts des chaînes de production pour invisibiliser leur contribution, depuis la crise du Covid 19, ils sont apparus sous nos yeux.