



HAL
open science

Plateformes, organisations et injonctions au travail

Yanita Andonova, Salma El Bourkadi, Nicolas Peirot

► **To cite this version:**

Yanita Andonova, Salma El Bourkadi, Nicolas Peirot. Plateformes, organisations et injonctions au travail. 2022. hal-03835161

HAL Id: hal-03835161

<https://hal.science/hal-03835161>

Submitted on 31 Oct 2022

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.

Plateformes, organisations et injonctions au travail

Dirigé par :

Yanita ANDONOVA, professeure des universités, Université Sorbonne Paris Nord, LabSic
Nicolas PEIROT, maître de conférences, Université Sorbonne Paris Nord, LabSic
Salma EL BOURKADI, enseignante-chercheuse, Université Sorbonne Paris Nord, Dicen-IdF, LabSic

L'objet de ce dossier est d'étudier les processus info-communicationnels dans le cadre des organisations où les plateformes numériques occupent une place de plus en plus prégnante. Nous définissons celles-ci comme des formes organisationnelles transformatrices du travail, des dispositifs socio-techniques marqués par des discours, des représentations et des imaginaires qui s'incarnent dans des pratiques professionnelles concrètes et des intermédiations spécifiques. Par leur capacité à accélérer les échanges, à bousculer les dynamiques professionnelles et à échapper aux réglementations sous couvert d'une idéologie de la désintermédiation, ces dispositifs semblent porteurs de reconfigurations majeures du point de vue de la communication des organisations.

Les plateformes s'inscrivent ainsi dans des discours hégémoniques portant sur les bienfaits de l'agilité et de l'autonomie dans un contexte d'incertitude du marché de l'emploi, de dévalorisation du travail et de poussée de l'individualisme. L'idéologie du travail en réseau, ainsi que la multiplication des injonctions à la flexibilité, à la réactivité, à la participation, à la créativité (Andonova, 2019) opèrent une dérégulation et génèrent une incertitude généralisée dont la plateformes, c'est-à-dire la rationalisation des mises en relation à travers une plateforme numérique, est une des réponses. Nous assistons à un processus de banalisation des plateformes, au sens où celles-ci font l'objet d'une appropriation si ce n'est d'une domestication dans la vie quotidienne. Ces formes organisationnelles sont ainsi devenues omniprésentes dans tous secteurs d'activité confondus - et ce d'autant plus dans un contexte de crise sanitaire, propice à la généralisation du télétravail. De l'éducation à la santé, en passant par les secteurs des transports, de la banque, du commerce, des loisirs, de l'alimentation et de l'artisanat, les plateformes s'inscrivent dans une idéologie managériale (libéralisation du travail, accélération des échanges, travail collaboratif, économie créative) qui a déjà profondément marqué les manières de se former, de consommer, de faire du commerce et de travailler. Ce numéro s'intéresse à ce dernier aspect : celui du recours aux plateformes dans le cadre du travail, où les pratiques dites « collaboratives », les processus d'externalisation (*crowdsourcing*), les logiques de rationalisation et de quête de performance se trouvent revigorées par leur usage intense.

Ce dossier thématique s'adresse à des chercheurs d'horizons divers, appartenant à différentes disciplines scientifiques mais tous engagés dans une réflexion critique sur les plateformes, leurs logiques sous-jacentes et leurs conséquences sur l'individu et les collectifs au travail. Il s'agit d'étudier les questions de l'engagement (ou du désengagement) des travailleurs et de l'impact sur la santé au travail. Il peut également s'agir d'interroger les pratiques managériales émergentes qui s'appuient sur des plateformes ou les reconfigurations de dispositifs existants. Il est également possible d'étudier les discours qui justifient, légitiment ou accompagnent la plateformes de

travail, le monopole des plateformes dans des secteurs particuliers et les actions politiques et gouvernementales pour réglementer l'activité de ces entreprises et de leurs travailleurs. Les capacités de résistance individuelle et collective face à l'hégémonie des plateformes et la mise en place d'alternatives constituent des formes de détournement, de créativité et d'innovation pour reprendre le contrôle.

Faisant le constat de leur émergence puis de leur généralisation, les Sciences Humaines et Sociales (SHS) se saisissent des plateformes en tant qu'objet d'étude depuis les années 2010. Elles suscitent alors des travaux relevant de différentes approches et problématiques.

Dans le sillage des recherches portant sur les usages participatifs du web (Cardon, 2010), les plateformes ont été envisagées, notamment en Sciences de l'information et de la communication (SIC), comme le support de nouvelles formes de relation et d'échange et donc de nouvelles médiations. Si la question du travail n'est pas prioritaire, elle est abordée dans les travaux portant sur « l'instrumentalisation des réseaux socio-numériques » (Stenger & Coutant, 2011) ou encore sur le poids de l'idéologie de l'*empowerment* dans les stratégies des plateformes (Peirot, 2020). La question du travail ressort de façon plus saillante dans les recherches portant sur l'économie des plateformes. Il s'agit alors de se pencher sur l'exploitation économique des traces (Fuchs, 2014) et les formes de « travail des internautes » qui en découlent (Casilli, 2015). Les SIC se sont notamment penchées sur le modèle de l'intermédiation numérique (Matthews, 2015), sur la domination numérique et le *digital colonialism* à l'ère des plateformes (Bouquillion & Ithurbide, 2021) ou encore sur les liens entre les plateformes et l'industrialisation de certains secteurs. Il s'agit dès lors de montrer le « travail invisibilisé » qu'appelle la massification des plateformes de *crowdfunding* culturel (Rouzé & Matthews, 2018) ou encore la façon dont la plateformesation de la formation contribue à transformer le travail pédagogique (Moeglin, 2014; Bullich, 2018). Les plateformes sont également approchées au prisme des activités qu'elles agrègent et contribuent à construire (Beuscart & Flichy, 2018), interrogeant ainsi le « travail sur plateforme » (Flichy, 2019) ou les conditions d'exercice des travailleurs de plateformes (Abdelnour & Bernard, 2020 ; Aguilera, Dablanc & Rallet, 2018). Ces recherches peuvent alors entretenir un lien avec le champ des « *platform studies* », qui tend à mettre plus spécifiquement l'accent sur les dimensions matérielles et technoculturelles des plateformes (Montfort & Bogost, 2009). Les aspects organisationnels traversent ces recherches et sont particulièrement développés en sciences de gestion (Vercher-Chaptal *et al.* 2021). Les recherches en droit économique prolongent ces travaux en réfléchissant à la protection sociale des travailleurs qui dépendent des plateformes numériques (Gomez, 2018 ; Brugière & Nicot, 2019 ; Signorini, 2019).

Les travaux évoqués ci-dessus montrent ainsi la capacité des SHS à se saisir de la relation entre plateformes numériques et travail. Ils montrent également que cette relation a peu été problématisée jusqu'ici au prisme de la communication des organisations. Tout du moins, la réflexion sur les plateformes au travail apparaît morcelée. Les travaux sur le « phénomène collaboratif » dans les organisations (Gardère, Bouillon & Loneux, 2019) se sont ainsi penchés sur la « rationalisation de la coopération » induite par les plateformes (Chaudet, 2012), les injonctions propres aux réseaux sociaux d'entreprises (Imhoff, 2019), les reconfigurations de la communication des marques par les algorithmes (Jammet, 2018), les injonctions à la promotion numérique de soi (Dumas, 2018) ou le recrutement 2.0 (Larroche, 2013 ; Pélissier, 2020). C'est également la question de la santé qui est abordée dans les recherches portant sur l'hyperconnexion des *community managers* (Hassani, 2019) ou encore sur les espaces virtuels de travail des chauffeurs VTC (El Bourkadi, 2021). Les enjeux de mesure liés à ces dispositifs numériques sont également abordés dans les travaux portant sur les pratiques de gestion de communautés sur les plateformes sociales d'entreprise (Lambotte *et al.*, 2018), sur la définition de l'engagement (Amato, Bernard & Boutin, 2021) et l'usage professionnel des métriques numériques dans le cadre des plateformes de réseaux socio-numériques (Alloing & Pierre, 2019).

Pourtant, malgré cette diversité, on ne recense que peu de travaux visant une mise en commun et une mise en discussion de ces enjeux autour de l'objet « plateforme » dans le champ de la communication des organisations. Une des raisons de cette aporie tient certainement aux difficultés conceptuelles que présente la notion de plateforme, comme le rappelait un récent appel à contributions de la revue *Questions de communication* (n°40/2021). Dès lors, en quoi cette notion peut-elle aider à penser les reconfigurations de la communication des organisations ? A l'heure d'une massification manifeste des plateformes numériques au travail, que la crise sanitaire n'aura fait que souligner un peu plus, à travers quels discours et dispositifs ces dernières se déploient-elles ? En somme, que font les plateformes numériques aux injonctions au travail, les modèrent-elles, les renforcent-elles ou au contraire contribuent-elles à les affaiblir ? Quelles sont les tensions info-communicationnelles introduites par la généralisation et la banalisation des plateformes dans le champ des organisations et les conséquences sociales sur l'individu et les collectifs au travail ?

Les contributions à ce numéro pourraient s'inscrire dans un des axes suivants :

Axe 1 : Discours, normes et plateformes

Les plateformes de travail pourraient être appréhendées selon une approche info-communicationnelle comme des organisations constituées par des textes et des conversations à l'image des entreprises salariales classiques étudiées par les approches constitutives (CCO) et les approches communicationnelles (ACO). Or, ces plateformes se distinguent par une organisation spécifique des interactions individuelles et collectives qui doivent s'intégrer aux normes souvent imposées par les propriétaires de ces dispositifs et les injonctions qui les accompagnent (à la réactivité, à la connectivité permanente, à l'agilité) . Dès lors, comment les plateformes imposent-elles de nouvelles normes au travail ? Comment les normes existantes évoluent-elles et s'adaptent-elles à la plateformes de certains pans de l'activité ? Dans quelle mesure ces plateformes prolongent-elles ou renouvellent-elles l'idéologie managériale ? Quel est le rôle et à quelle réalité correspondent les discours d'*empowerment* des travailleurs à partir desquels elles se déploient dans les organisations ?

Axe 2 : Management et plateformes

Les plateformes sont également le support d'une optimisation des activités organisationnelles. Elles sont ainsi un relais pour les discours faisant la promotion d'un management algorithmique et de la « digitalisation » des méthodes et pratiques de recrutement, de formation, d'amélioration de la qualité et plus généralement de gestion de projet. Dès lors, de quelles reconfigurations, ou au contraire de quelles permanences, les plateformes sont-elles porteuses du point de vue de la communication managériale ? En quoi la notion de plateforme permet-elle de porter un regard nouveau sur des dispositifs connus, à l'instar de la communication dite participative ou des communautés internes professionnelles ? De quelles rationalisations sont-elles finalement porteuses ? Dans quelle mesure contribuent-elles à revigorer l'idée d'une organisation scientifique du travail ou accompagnent-elles une automatisation des tâches possiblement déprofessionnalisante ? Comment les plateformes participent-elles aux injonctions à la production de soi ou au travail collaboratif ?

Axe 3 : Santé et plateformes

La santé au travail, entendue dans ses différents aspects, fait l'objet d'un intérêt croissant en SIC ces dernières années. Or, appliquée aux travailleurs des plateformes, elle reste peu explorée alors qu'elle est plus que jamais problématique en raison d'une absence de législation. Dès la fin du XIX^{ème} siècle, plusieurs avancées en matière de droit du travail dont le champ de la santé et de la sécurité au travail, ont constitué le progrès des sociétés salariales. Avec l'émergence des plateformes numériques et de ses travailleurs indépendants, dont le statut reste confus, le paradigme de la santé au travail est remis en question puisqu'il n'intègre pas pleinement ces

nouvelles formes organisationnelles. Ainsi, dans quelle mesure les plateformes accompagnent-elles une tendance déjà forte à la responsabilisation des travailleurs vis-à-vis de leur santé? Comment cette injonction à l'autonomie se traduit-elle au niveau de la santé des travailleurs et de leur environnement (sentiment d'aliénation, qualité de vie au travail, addictions, etc.) ? Et de quels dispositifs spécifiques s'accompagnent-elles pour y remédier ?

Axe 4 : Régulations des plateformes et résistances

Le numéro est également ouvert aux contributions visant à interroger les luttes et les alternatives que suscite la plateformes du travail. Les plateformes génèrent en effet des réflexions autour des droits des travailleurs et leurs conditions de travail (droit à la déconnexion, prise en compte de la « fatigue des notifications », dénonciation du travail invisibilisé, actions collectives face à l'ubérisation de certaines activités, injonctions à la formation en ligne, etc.). Par ailleurs, différents acteurs porteurs d'une approche anti-utilitariste et conviviale du travail se sont également appropriés l'objet plateforme, à l'instar du mouvement des plateformes coopératives ou de celui de l'économie sociale et solidaire. Dès lors, en quoi ces plateformes sont-elles porteuses de reconfigurations du point de vue de la régulation ? Que font-elles aux organisations de défense des intérêts professionnels et comment s'approprient-elles les phénomènes info-communicationnels liés aux plateformes ? Quelles alternatives organisationnelles et professionnelles ces dispositifs suscitent-ils ? Et comment celles-ci se démarquent-elles du point de vue communicationnel ?

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Abdelnour S., Bernard S. (2020), « Faire grève hors du salariat et à distance ? Les pratiques protestataires des chauffeurs de VTC », *Mouvements*, n°103 (3), pp.50-61.

Aguilera A., Dablanc L. & Rallet A. (2018), « L'envers et l'endroit des plateformes de livraison instantanée », *Réseaux*, n° 212(6), pp.23-49.

Alloing C., Pierre J. (2019), « Une approche praxéologique des métriques numériques : mesurer le *community management* pour quoi faire ? », *Revue Communication & professionnalisation*, n°9, pp.85-108.

Amato S., Bernard F. & Boutin É. (2021), « Les réseaux sociaux numériques redéfinissent-ils l'engagement ? », *Communication Organisation*, n°59, pp.231-244.

Andonova Y. (2019), *Communication, travail et injonctions à la créativité*, mémoire d'HDR en Sciences de l'information et de la communication, Université Bordeaux Montaigne.

Beuscart J. & Flichy P. (2018), « Plateformes numériques », *Réseaux*, 212, pp.9-22.

Bouquillion Ph. & Ithurbide C. (2021), « La globalisation culturelle et les nouveaux enjeux d'hégémonie à l'heure des plateformes. Le cas indien », *Réseaux*, n°226-227, pp.71-98.

Brugière A. & Nicot, A. (2019), « À la recherche de nouvelles régulations sociales, entre conflits, mobilisations, *lobbying* et réglementation », *Chronique Internationale de l'IREES*, n°168, pp.139-154.

Bullich V. (2018), « La "plateformisation" de la formation », *Distances et médiations des savoirs*, n°21. URL : <https://journals.openedition.org/dms/2096> [Consulté le 24 janvier 2022]

Cardon D. (2010), *La démocratie Internet : Promesses et limites*, La République des idées, Seuil, Paris.

Casilli A. (2015), « Digital labor : Travail, technologies et conflictualités », in Cardon & Casilli (dir.), *Qu'est-ce que le Digital Labor ?*, Ina Éditions, Bry-sur-Marne.

[Revue Communication & Management](#)

Editions ESKA

ISSN 1779-3572 (Papier) / 2271-734X (en ligne)

- Chaudet B. (2012), « Rendre compte de l'évolution d'une forme organisationnelle : proposition de méthodologie », *Communication & Organisation*, n°41, pp.147-155.
- Dumas A. (2018), « Injonctions à la promotion numérique de soi et recrutement interne : Logiques de responsabilisation du salarié et enjeux organisationnels », *Communication & Organisation*, n°53, pp.91-103.
- El Bourkadi S. (2021), *Plateformes numériques et santé au travail. Le cas des chauffeurs VTC*, Thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la communication, Conservatoire National des Arts et Métiers.
- Flichy P. (2019), « Le travail sur plateforme: Une activité ambivalente », *Réseaux*, 213, pp.173-209.
- Fuchs C. (2014), *Digital labour and Karl Marx*, Routledge, New York.
- Gardère E., Bouillon J.-L., & Loneux C. (2019), « Le 'collaboratif' dans les organisations : une question de communication », *Communication & Organisation*, n°55, pp.9-22.
- Gillespie T. (2010), « The politics of 'platforms' », *New Media & Society*, 12, 347-364.
- Gomes B. (2018), « La plateforme numérique comme nouveau mode d'exploitation de la force de travail », *Actuel Marx*, n°63 (1), pp.86-96.
- Hassani N. (2019), « Hyperconnexion des Community Managers : Injonction ou propension ? », *Communication & Organisation*, n°56, pp.93-107.
- Imhoff C. (2019), « L'animation de communauté sur le réseau social d'entreprise : injonction à la collaboration et invisibilisation de la coordination », *Communication & Organisation*, n°55, pp.91-104.
- Jammet T. (2018), « Vers une communication de marque dictée par les algorithmes ? ». *Communication & Organisation*, n°54, pp.93-105.
- Lambotte F., De Meyere D., Andry T., & Dumont de Chassart P. (2018), « L'intelligibilité des données massives de l'activité socionumérique : de la conception du dispositif à la construction de sens en contexte », *Communication & Organisation*, n°54, pp.149-167.
- Larroche V. (2013), « Quelle visibilité professionnelle pour un salarié ambassadeur 2.0 auprès des recruteurs potentiels ? », *Communication & Organisation*, n°44, pp.53-64.
- Matthews J. (2015), « Passé, présent et potentiel des plateformes collaboratives. Réflexions sur la production culturelle et les dispositifs d'intermédiation numérique », *Les Enjeux de l'information et de la communication*, (16/1), pp.57-71.
- Moeglin P. (2014), « L'enseignement supérieur au défi du numérique. MOOC : de l'importance d'un épiphénomène », *Futuribles*, n°398. URL : <https://www.futuribles.com/fr/revue/398/lenseignement-superieur-au-defi-du-numerique-mooc-> [Consulté le 24 janvier 2022]
- Monfort N., Bogost I. (2009), *Racing The Beam: The Atari Video Computer System*, MIT Press, Cambridge.
- Peirot N. (2020), *Penser l'empowerment collaboratif comme un dispositif communicationnel. Le cas des services communautaires des plateformes de consommation collaborative*, Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, Université de Bourgogne.
- Pélissier D. (2020), « Les avis de salariés sur la plateforme Glassdoor, pour une lecture critique et contextualisée », *Annales des Mines - Gérer et comprendre*, 142(4), pp.17-26.

Rouzé V., Matthews J. (2018), "Les plateformes de *crowdfunding* culturel : entre figures de l'artiste entrepreneur et entrepreneurs polymorphes", *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 191(1), pp.35-50.

Signorini E. (2019), « Le travail dans l'économie digitale : Le dilemme entre réalité et norme, et les aspects sociaux du travail sur plateforme », *Revue internationale de droit économique*, (3), pp.315-327.

Stenger T., Coutant A. (2011), « Ces réseaux numériques dits sociaux », *Hermès*, n°59.

Vercher-Chaptal C., Acosta Alvarado A. S, Aufrère L., Brabet J., Broca S. et al. (2021), *There Are Platforms as AlternativeS. Entreprises plateformes, plateformes collaboratives et communs numériques*. [Rapport de recherche] DARES - Ministère du Travail, de l'Emploi et du Dialogue social; DREES. 2021 : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03413930/document> [Consulté le 24 janvier 2022]

CALENDRIER PREVISIONNEL

Calendrier	
Date limite de réception des propositions :	15 juin 2022
Sélection des propositions (retour aux auteurs) :	15 juillet 2022
Remise de l'article intégral :	17 octobre 2022
Évaluation par le comité de lecture (retour aux auteurs) :	16 janvier 2023
Renvoi des articles définitifs :	15 mars 2023
Publication du n° de la revue :	automne 2023

CONSIGNES DE REDACTION DES PROPOSITIONS

Les propositions de contribution seront envoyées par mail **avant le 15 juin 2022** aux coordinateurs du numéro :

- Yanita Andonova : yanita.andonova@gmail.com
- Nicolas Peirot : nicolas.peirot@univ-paris13.fr
- Salma El Bourkadi : salmaelbourkadi20@gmail.com

Chaque proposition de contribution devra comporter :

- le titre et le sous-titre de l'article, les nom et prénom de chaque auteur, son rattachement institutionnel et son e-mail ;
- 3 à 5 mots-clés ;
- un résumé d'environ 5000 signes (espaces compris, hors bibliographie) précisant le sujet, la problématique traitée, la méthodologie déployée et une proposition de plan ;
- une bibliographie.

Les articles définitifs seront d'environ 35 000 signes (espaces compris, hors bibliographie) et devront suivre les normes de soumission de la revue, disponibles sur: <https://revue-communication-management-eska.com/contribuer/normes-de-redaction>

La revue *Communication & Management* est une revue classée en Sciences de l'information et de la communication (SIC), ainsi que par la FNEGE (au rang 4).