

ENTRETIEN

« PRODUIRE DES DONNÉES N'EST PAS UN TRAVAIL RECONNU »

ANTONIO CASILLI

Pour le sociologue et auteur du livre « En attendant les robots » (Seuil), l'automatisation liée au numérique « tâcheronnise » le travail et le rend invisible.

PROPOS RECUEILLIS PAR MARION GARREAU ET MARINE PROTAIS PHOTOS PASCAL GUITTET



Votre livre veut montrer la réalité du « digital labor ». Qu'entendez-vous par ce concept ?

Le digital labor renvoie au travail « tâcheronnisé », c'est-à-dire très fragmenté et réduit à son geste le plus simple, le clic. Ce travail est aussi « dataifié » : la donnée en est la ressource fondamentale et le produit typique. Les travailleurs du clic produisent, nettoient, taguent, annotent des données. On retrouve là des logiques bien connues dans l'industrie, comme le fordo-taylorisme, poussées à l'extrême. Ici, le geste productif est tellement rationalisé et fragmenté qu'il n'est plus reconnu comme tel. Avec la promesse de remplacer le geste humain par un geste automatique, d'où l'idée du grand remplacement technologique.

Pourquoi le discours du remplacement du travail de l'homme par celui de la machine s'est-il imposé ?

Les récentes études sur le digital labor montrent que la présence humaine est néces-



saire et constante. Mais ces travailleurs sont déplacés à l'extérieur du champ de vision de l'entreprise. On choisit de les invisibiliser, comme on l'a déjà fait avec d'autres métiers techniques ou d'entretien, car ils sont la preuve que l'infrastructure ne fonctionne pas toute seule. Dans le digital labor, le manque de reconnaissance est plus flagrant encore. Amazon Mechanical Turk [la plate-forme de microtravail d'Amazon, ndlr] appelle ses travailleurs par le sobriquet « turker » [en référence au turc mécanique, cet automate joueur d'échecs piloté par un humain caché,

ndlr] ou « participants ». Les usagers des réseaux sociaux ne sont pas reconnus comme producteurs de contenu. Toutes ces personnes réalisent pourtant un geste fondamental : produire de la donnée pour faire marcher la plate-forme, la monétiser et l'automatiser.

L'industrie recourt-elle, comme les Gafa, à ce que vous appelez les travailleurs du clic ?

Les entreprises industrielles recourent à la sous-traitance du digital labor. Elles externalisent en achetant des solutions vendues comme automatiques, mais derrière lesquelles



« Une machine qui vous invite à vérifier l'état de son fonctionnement, c'est comme Facebook qui vous envoie une notification. Ce sont des appels à l'action. »

on trouve des microtravailleurs. Savoir qui les emploie n'est pas facile car on va de plus en plus vers du « microtravail profond » : on utilise quatre ou cinq couches de plates-formes différentes de façon à perdre la trace de l'employeur principal. Il y a une telle fragmentation que l'on ne sait plus qui fait quoi ni pour qui.

Ce travail invisible existe-t-il aussi dans l'usine ?

Comme l'information devient cruciale dans le cycle de production, le travail physique se double d'une couche cognitive. L'ouvrier produit des objets, mais aussi des informations nécessaires à l'entreprise. La transformation numérique est avant tout un changement de modèle d'affaires centré sur la monétisation des données produites en interne et par les clients. Malgré cette monétisation, ce nouvel effort productif n'est pas forcément reconnu ni rémunéré. Cela nous renvoie à la notion d'hyper-emploi du philosophe Ian Bogost. Le 3x8 devient un 3x24. Le technicien qui supervise une machine autonome est dans un état constant d'alerte car elle communique avec lui. Cela ressemble à l'état de flux tendu vécu quand nous recevons des messages de notre plate-forme préférée. Une machine qui vous invite à vérifier l'état de

son fonctionnement, c'est comme Facebook qui vous envoie une notification. Ce sont des appels à l'action.

Ces appels à l'action ne sont-ils pas rares si la machine à superviser est performante ?

Toute machine intelligente est en réalité faite pour tomber en panne puisqu'elle apprend au fur et à mesure, à partir des nouvelles situations qu'elle rencontre. Le travail humain dont je parle sert à résoudre ces pannes au quotidien en fournissant des exemples, en donnant du sens aux erreurs, avec une rapidité telle qu'on ne les voit même pas. C'est le cas des personnes qui vérifient qu'un assistant virtuel a bien interprété la commande de son utilisateur. Plus vous injectez sur le marché de nouvelles solutions intelligentes, plus vous avez de pannes à gérer.

Une machine intelligente est donc tout sauf autonome...

Ce que je dis, c'est que ce système, c'est-à-dire l'intelligence artificielle, n'existe pas en tant que tel. C'est ça la part d'artifice de l'intelligence artificielle : il y a une crédulité consensuelle sur sa capacité à travailler seule et sans se tromper. Les centaines de millions de microtravailleurs qui ajustent ces systèmes sont là pour témoigner du contraire. Ces ma-

chines ne sont pas précises, elles sont mises sur le marché dans un état d'imprécision et d'incapacité totale à agir.

L'IA ne peut-elle pas progresser et libérer de certaines tâches pénibles ?

La seule IA possible existe déjà. Luc Julia et Jean-Louis Dessalles [respectivement père de l'assistant Siri d'Apple et chercheur en IA, ndlr] vont dans le même sens. Ils disent que ces outils informatiques ne sont pas si intelligents. Moi je dis qu'ils ne sont pas si artificiels. L'intelligence artificielle mise sur le marché, comme Siri et le pilote automatique de Tesla, est une intelligence spécialisée, relativement bête et très demandeuse en données. Si vous interrompez le flux de données, rendu possible par le microtravail, ces solutions cessent de fonctionner.

Contrôler une machine peut être plus valorisant que d'exécuter certaines opérations répétitives...

Ce discours est fondé sur la polarisation entre le travail noble de l'être humain et celui routinier de la machine. Or les humains chargés d'être les « professeurs » des machines ne font pas un travail noble. Ils font un travail de tâcheron, routinier, pénible et décrédibilisé. Les études récentes sur la pénibilité dans le microtravail montrent l'impossibilité de gérer les rythmes de travail, les risques d'accident liés au stress, ceux liés aux postures et aux écrans. Ce travail n'a rien de créatif. Il est aliénant et très faiblement rémunéré. Un clic en Russie c'est 0,005 centime d'euro, 0,0002 en Inde, 0,00006 au Pakistan. Presque zéro.

La polarisation est-elle alors entre ceux qui conçoivent la technologie, les codeurs notamment, et ceux qui l'utilisent ?

Les informaticiens, les codeurs et les hackers font partie d'une industrie qui s'externalise depuis vingt ans. La concurrence de travailleurs indiens et chinois crée une course à la baisse des tarifs. Un codeur engagé via une plate-forme telle Gigster peut être payé 100 dollars pour réaliser un bout de code. Sur les sites de microcoding en temps réel comme HackHands, il est payé moins de 1 dollar la minute. Chez les concepteurs aussi, la tâche-ronnisation avance inexorablement.

