Et si on regardait en face les Invisibles, petites mains des plateformes tech ?

En quatre épisodes, la série documentaire Invisibles, diffusée dès ce mercredi, explore les coulisses des grandes plateformes technologiques. Et met en lumière tous les travers qu'elles s'attachent à cacher.

Temps de lecture : minute

12 février 2020

Braquer un projecteur sur celles et ceux qu'on ne voit pas. Ou plutôt, une caméra : c'est toute l'idée derrière *Invisibles*, série documentaire réalisée pour France Télévisions par Henri Poulain et co-écrite avec l'auteur Julien Goetz. En quatre épisodes, les deux hommes mettent en lumière les petites mains derrière les géants technologiques et analysent, avec l'aide du sociologue Antonio Casilli, comment nos sociétés permettent et encouragent l'essor de ces modèles de plus en plus contestés.

Derrière la vitrine alléchante qu'elles présentent - simplicité d'usage et rapidité pour les consommateurs, flexibilité pour les travailleurs - certaines entreprises technologiques se révèlent des machines à broyer. La série documentaire s'est attachée à démontrer comment "*des populations fragilisées constituent une matière alléchante pour ceux qui pratiquent des activités non réglementées*" , souligne Julien Goetz. Travailleuses du clic malgaches ou jeunes banlieusards frappés par le chômage sont tous attirés par la promesse d'un revenu si ce n'est généreux au moins récurrent et à des conditions peu contraignantes - du moins le pensent-ils.

> *L'un des adages de la Silicon Valley, c'est Fake it until your make it. Sauf que you make it jamais.*

Car c'est bien là le piège de ces modèles. "*Pour les utilisateurs comme pour les travailleurs, il y a d'abord un effet de choc, de sidération, un effet wahou*, rappelle l'auteur. *Au départ, le travail est consenti : pas trop mal rémunéré, avec une certaine flexibilité. Mais ensuite les travailleurs sont de plus en plus nombreux à se laisser séduire et la sociologie de la plateforme évolue à mesure que les rémunérations baissent, instaurant une forme de compétition entre les travailleurs.*" Trop tard pour ces derniers, ferrés : la plateforme constitue en général leur unique source de revenus et accepter ces nouvelles conditions, aussi scandaleuses soient-elles, reste leur seule option à court terme.

À lire aussi
Les plateformes créent des emplois... non-salariés pour mieux « libérer » le travail

Les services de l'économie à la demande (livreurs, chauffeurs VTC) et les géants technologiques (moteurs de recherche, réseaux sociaux) concentrent le plus de critiques. "*Ces sociétés sont bâties par des ingénieurs et des marketeux qui ont pour ambition d'optimiser le système. Au passage, ils optimisent l'humain et le droit du travail comme les coûts financiers*" , dénonce Henri Poulain. Quitte à "optimiser" parfois la vérité. L'intelligence artificielle ? Les robots ? Des humains qui pédalent derrière un écran de fumée. "*L'humain reste moins cher et parfois plus fiable que les machines*" , constate amèrement ce dernier. "*Nous n'en sommes pas aujourd'hui à un stade de développement technologique qui nous permette de nous passer de l'humain,* renchérit son co-auteur*. Mais comme le dit un des adages de la Silicon Valley* "*Fake it until you make it*" *sauf que you make it jamais.*"

À lire aussi
L’intelligence artificielle menacée par le « fake »

Pourquoi alors ne pas montrer les choses telles qu'elles sont ? D'une part parce qu'une intelligence artificielle bien marketée est plus vendeuse (et plus socialement tolérable ?) que des centaines de Malgaches payé·e·s au lance-pierre pour faire le même travail. D'autre part parce que "*cela permet de supprimer toute possibilité de contestation*" par les travailleurs et travailleuses ou les utilisateurs et utilisatrices des plateformes. Comment remettre en cause la distribution des tournées, décidée par un algorithme ? Ou la modération des commentaires, assurée par un robot ? La technologie est neutre... jusqu'à ce qu'on en ouvre le capot.

Chacun·e peut lutter

Comment en est-on arrivés à autant de cynisme ? "*Une partie du problème réside dans la nécessité pour ces entreprises de grossir vite pour prendre des parts de marché*, rappelle Henri Poulain. *Pour cela, elle baisse drastiquement les coûts et optimisent le service.*" Jusqu'à la rentabilité ? Pas forcément. "*Facebook est rentable et aurait parfaitement les moyens de mieux accompagner ses micro-travailleurs. Cela dépend plutôt de la logique dans laquelle l'entreprise est créée*" , pointe Julien Goetz.

Est-on alors condamnés à accepter l'inacceptable ? Loin de là. Chacun·e à notre niveau, nous avons notre petite révolution à mener. Les entreprises doivent tendre vers une certaine frugalité pour ne pas perpétuer les dérives contre lesquelles il s'agit de lutter. Les consommateurs et consommatrices ont le choix de passer par des plateformes plus éthiques, "*où le travail est le même mais les conditions de ce travail sont bien différentes*" ; par exemple qui proposent un système de rémunération plus vertueux pour les travailleurs ou qui refusent la notation de leurs travailleurs pour éviter la compétition. C'est le cas de certains groupements, comme le collectif Mensakas, qui a vu le jour à Barcelone et est présenté dans le dernier épisode de la série.

Du côté des médias, aux journalistes de laisser la place et de protéger les lanceurs d'alerte, qui contribuent à briser l'omerta autour des pratiques des géants technologiques. Et de prendre le recul nécessaire pour ne pas encenser des modèles dévastateurs. "*Le secteur technologique produit une forme d'aveuglement. C'est aussi pour cela qu'on parle de travailleurs invisibles, parce qu'ils sont cachés par les entreprises qui y ont recours*", remarquent les auteurs. À nous maintenant d'ouvrir collectivement les yeux !

Sortie intégrale sur francetv slash le 12/02 puis sur Peertube et YouTube à partir du 14/02

Découvrir la série

Article écrit par Geraldine Russell