

Plateforme

PATRICK CINGOLANI

Le mot plate-forme, il y a peu encore, désignait une « surface plane, horizontale, surélevée » ou bien encore le « sommet d'un bâtiment », éventuellement un « ensemble d'idées essentielles », telles les plates-formes des programmes politiques. Il relevait initialement du domaine militaire et architectural : ces « fortifications ceintes de murailles et comblées de terre, surtout pour dresser des batteries » (Lexilogos/CNRTL). Il s'est par la suite étendu par métonymie à divers autres domaines dont on peut recenser les plus courants : les dispositifs architecturaux des chemins de fer (quai), les véhicules et moyens de transports, (plate-forme d'un wagon ou d'un bus), la géologie (plate-forme continentale) les industries extractrices (plate-forme de forage), etc. Il s'est tout récemment répandu à la faveur du processus de numérisation de la vie économique et sociale. Le succès de ce nouvel usage remarquable depuis les années 2000 s'est accompagné, d'une anglicisation : le mot, emprunté au français par l'anglais au milieu du XVI^e siècle (*Oxford English Dictionary*), est revenu sous la graphie aujourd'hui hégémonique de « plateforme » et s'est substitué à notre *plate-forme*, dont néanmoins certains dictionnaires mettent encore en avant l'emploi (*Le Robert* 2023). Continuant, de fait, la signification traditionnelle du mot *plate-forme*, les *plateformes* numériques apparaissent comme *des infrastructures qui étayent la conception et l'usage d'applications particulières* (Gillespie, 2010).

Il y a dans la présence massive des plateformes en ce début de XXI^e siècle un élément définitionnel qui apparaît d'emblée, à savoir leur capacité *d'appariement* (*matching*) (Prassl, 2018). À mesure que le temps passe, elles sont chaque fois plus les intermédiaires de notre quotidien et occupent une place toujours plus importante dans nos échanges et nos transactions. Les plateformes permettent, en raison de la dématérialisation numérique, d'apparier une entreprise et ses clients, des usagers entre eux, des objets ou des articles quelconques (musiques, images, etc.) et des usagers. Mais plus spécifiquement encore, c'est ce dispositif d'appariement lui-même qui comme tel est désigné comme *plateforme*, que celui-ci se résume à un dispositif technique au sens strict, ou que ce

dispositif technique soit la propriété d'une entreprise qui opère comme intermédiaire de mise en relation sur un marché. C'est ainsi que préalablement à ce qu'elles apparaissent sur des marchés ou reconfigurent les rapports marchands dans la quotidienneté, les plateformes ont fonctionné au sein des organisations. A. Aneesh, dès 2009, a apporté un éclairage sur cette figure pour ainsi dire prototypique de la plateforme. Dans son analyse du mode de management algorithmique, il pointe l'usage qui est fait de celle-ci par les entreprises dans le cadre notamment d'une organisation du travail globale. Le dispositif *virtuel* de la plateforme a notamment pour finalité de pallier la perte de proximité spatio-temporelle en permettant à des équipes éloignées de travailler en parallèle, soit simultanément, soit consécutivement, sur un même projet. Toutefois, c'est lorsqu'elles sont sorties des organisations, pour devenir les intermédiaires que nous connaissons sur de multiples marchés, que la force d'appariement des plateformes a donné toute sa mesure, libérant de nouvelles interactions, de nouvelles intensités relationnelles ainsi que de nouveaux espaces et de nouvelles temporalités pour ces relations.

On tentera de clarifier brièvement ce paysage complexe et en constante transformation. Nick Srnicek (2017) distingue cinq types de plateformes. (1) Les *plateformes publicitaires* qui, derrière le service informationnel ou culturel rendu, sont d'abord des industries extractrices de données sur leurs usagers (Google ou Facebook). (2) Les *plateformes de produits*, qui permettent des téléchargements comme Spotify pour la musique ou Netflix pour le téléchargement de films. (3) Les *plateformes industrielles*, qui sont des *clouds* reliés à des organisations de manière à en assurer la maintenance ou à en diminuer les coûts de main-d'œuvre. La plateforme MindSphere de Siemens commercialise sa capacité de monitoring des systèmes de production afin d'en optimiser les performances. (4) Les *plateformes commerciales* tel le *cloud* d'Amazon, Amazon Web Services (AWS), qui héberge de nombreux clients et utilisateurs et fournit aussi des outils puissants de gestion de données contribuant au fonctionnement d'une entreprise. (5) Les *plateformes maigres* (*lean platforms*), enfin, qui ont l'originalité d'être sans actifs (« asset-less companies ») mais aussi de détenir à leurs fins propres les logiciels d'analyse de données et les algorithmes de gestion de celles-ci. Elles sont, insiste Srnicek, « sans propriété » et fonctionnent selon un modèle hyper externalisé. Elles opèrent comme intermédiaires entre clients et travailleurs indépendants (→ Travail indépendant)

qui ont à leur charge les conditions matérielles de leur activité. Elles contrôlent et monitorent ces derniers, collectent au passage les informations qu'ils émettent mais aussi éventuellement celles qu'émettent leurs clients. Uber et les diverses plateformes de livraison (Foodora, Glovo, etc.) mais aussi le Mechanical Turk d'Amazon (AMT), ainsi que les multiples manières de mise au travail de foules (*crowdworking*), relèvent de ce type de plateforme. Ces dernières posent, avec une plus grande acuité que les autres, l'enjeu de la zone grise dans le domaine du travail et de l'emploi, soit trois choses : (1) La reconfiguration de l'emploi et la complexification des rapports de travail en ce qu'arguant de leur intermédiation et de leurs mises en relation, la plupart des plateformes ont nivelé l'identité des contractants comme *usagers*. Les plateformes ont, de fait, massivement imposé le statut d'auto-entrepreneur (→ Auto-entrepreneur.e.s) pour le travailleur et compliqué sinon brouillé les conditions de la subordination. (2) La conquête de nouveaux territoires pour un travail individualisé ou fragmenté, que ce soit dans un cadre global ou dans un cadre local. En raison de la dématérialisation numérique et de leur puissance d'appariement, les plateformes ont permis d'internationaliser les services et ont multiplié toujours plus profondément le tâcheronnat digital et potentiellement donné un caractère d'ubiquité au travail. (3) L'extension du spectre d'influence du marché au-delà du périmètre dont il relevait jusque-là et, par conséquent, à des sphères à l'écart desquelles il était resté. À travers la dématérialisation, les plateformes ont aussi ouvert aux marchés des espaces relevant du vernaculaire dont elles se sont instituées les intermédiaires (vidéo, musique ou tâches artisanales) et pour lesquelles elles ont une nouvelle fois imposé le micro-entrepreneuriat – remodelant d'autant les frontières entre marchand et non marchand.

Reconfiguration de l'emploi et complexification des rapports de travail

C'est la mise en relation, comme effet spécifique de la plateforme, qui est génératrice de l'ambiguïté du rapport ainsi institué par celle-ci. La relation de *partage* semble s'imposer entre les contractants, voire entre les « partenaires ». L'un et l'autre sont des usagers de la plateforme, et il s'infère ainsi entre eux et celle-ci un rapport commercial qui semble dénier par définition un rapport

de subordination. C'est encore ce que déclarent aujourd'hui les avocats d'Uber lors des procès en requalification et dans l'éventuelle démonstration d'indices de subordination. Uber n'est pas une entreprise de transport, elle est une entreprise de technologie qui loue l'usage de son logiciel à des chauffeurs. Il y a, de fait, le déni d'une asymétrie économique et d'une soumission effective à l'employeur qui ont traversé toute l'histoire du salariat et du droit du travail. On sait que c'est ce dernier argument qui a été principalement retenu : « la soumission du travailleur à l'autorité de l'employeur constitue ainsi la caractéristique essentielle du contrat de travail » et par conséquent d'un rapport salarié (→ Subordination/Autonomie). Or dans le cadre des plateformes, l'absence de soumission peut faire l'objet d'une illusion. L'externalisation de la main-d'œuvre, qui renvoie apparemment à un dehors de l'entreprise, et la numérisation, avec son caractère « *wireless* », se prêtent plus particulièrement à cet artifice qui a pour sa défense des appuis patronaux autant que publics (→ Entreprise dématérialisée). Certes, l'artifice ne dure qu'un temps, cet « *au-dehors* » peut être parfois pire qu'un *au-dedans* à travers par exemple la présence de mouchards informatiques surveillant la productivité du travailleur (Alloa, 2021). Par ailleurs, la capacité d'intrusion des outils numériques se prête, en dépit de l'expérience immédiatement sensible, à une présence effective d'un contrôle algorithmique sur le travail dont il est facile de repérer les indices tels que les pénalités qui sont infligées en fonction du comportement du travailleur (désinscription tardive sur une plage horaire, « *no-show* », retards fréquents) ; les incitations, ou « coups de pouce » (*nudges*), qui peuvent encourager le travailleur à maintenir son activité en dépit de sa fatigue ou de sa lassitude ; les challenges qui sont proposés afin d'entretenir le dynamisme de ce dernier, etc. L'usage du GPS, qui ne se limite pas aux travailleurs de la logistique (→ Travailleurs de la logistique), du VTC, ou de la livraison à domicile, permet un contrôle vertical sur le travailleur, sans la présence physique d'un supérieur hiérarchique ou d'un observateur en surplomb. Une zone grise apparaît dans l'incertitude ouverte par le discours du partage et de l'intermédiation eu égard à l'asymétrie d'un rapport économique qui bouleverse l'encadrement législatif et social des travailleurs. Comment repenser la subordination à l'âge numérique alors que la présence physique du travailleur dans l'entreprise s'estompe, voire disparaît, et que les outils d'exercice du commandement de l'employeur ont d'autres caractérisations et d'autres puissances que ceux d'hier ?

La substitution d'un rapport commercial au rapport salarial, les avantages économiques de fait pour la plateforme et les conséquences néfastes en termes de protection sociale de l'usage du micro-entrepreneuriat ; la vulnérabilité d'une main-d'œuvre plus particulièrement exposée aux aléas du marché et ayant à charge l'entretien de ses moyens de travail (→ Précarité) ; le coût social de ce type de gestion externalisée de la main-d'œuvre dans un contexte où, par ailleurs, de nombreuses plateformes tentent d'échapper au paiement de l'impôt ; tous ces aspects concourent, eux aussi, à élargir le spectre de la zone grise provoquée par l'économie numérique.

Caractère intrusif des outils numériques et extension du cercle d'influence du marché

Le processus d'appariement des plateformes n'est pas seulement une reconfiguration du marché du travail, il est aussi une extension de ce même marché. Le niveau de pénétration des outils numériques, leur capacité à cribler des données et des informations que ne pouvaient pas prendre en compte les organisations bureaucratiques ouvrent de nouvelles opportunités pour la commercialisation des produits comme pour la mobilisation de la main-d'œuvre. C'est ce que Chris Anderson appelle « *the long tail* », *la longue traîne*, avançant l'idée de « marchés sans limites » (Anderson, 2012). L'activité ou le bien le plus infime, qui n'aurait jamais atteint un seuil de rentabilité dans les organisations traditionnelles, peut l'atteindre dans le contexte des plateformes numériques. L'un des aspects les plus étonnants de la plateforme tient au degré de granularité qu'elle peut atteindre au niveau global et au niveau local, élargissant d'autant les marchés. L'outil numérique a non seulement permis de nouvelles conditions de contrôle de l'*offshoring*, mais il a aussi poussé très loin le mouvement simultané de globalisation et d'individualisation. Des travailleurs qualifiés, dont l'activité est dématérialisable, peuvent faire l'objet d'un marché en ligne via la médiation de plateformes spécialisées : Freelancer ou Upwork. Celles-ci opèrent la mise en relation de designers, de web-designers, de secrétaires, d'architectes, d'ingénieurs, etc., avec des clients sur un marché mondial mettant éventuellement en concurrence des travailleurs aux conditions de rémunération extrêmement différentes (Kenya, Thaïlande, Philippines, États-Unis, etc.)

Les conséquences en sont bien évidemment équivoques quant aux marchés locaux du travail et de l'emploi. Mais ce sont aussi les activités les plus sommaires qui peuvent faire l'objet d'un marché comme dans le cas des micro-tâches des « *turkers* » de l'AMT. Dans ce cadre, le *crowdworking* réduit l'unité de production ou de service à l'individu insularisé mais, simultanément, divise le travail jusqu'à des tâches aux durées infiniment brèves relevant de quelques clics. Le mouvement historique d'externalisation se redéploie d'une manière originale. Le travail pénètre sous un angle nouveau une sphère qu'il n'avait pu qu'occasionnellement approcher : la sphère domestique. Si le travail à domicile a, à certains moments, constitué une activité fructueuse du capitalisme et de l'externalisation, notamment dans le secteur de la confection, celui-ci touche désormais un cercle beaucoup plus large de travailleurs et d'activités et à des degrés de granularité rarement connus jusque-là. Les tâches, en effet, peuvent consister à lire et transcrire un ticket de caisse froissé, à faire des micro-traductions, des micro-retranscriptions de messages vocaux, à classer des articles pour entraîner un moteur de recherche, etc. (Casilli, 2019). Nécessitant un savoir générique plutôt que spécifique, elles ont un caractère quelconque et peuvent être accomplies par des travailleurs quelconques – on pourrait dire, par extension, par *n'importe qui*. La zone grise du travail s'ouvre là encore sur un nouveau domaine à travers des lieux qui ne sont plus les lieux historiques du travail au sein de la société industrielle. Une nouvelle zone grise se découpe, distincte des précédentes. Il s'agit des limites mêmes du travail et de ce que travailler veut dire. Si depuis une vingtaine d'année nous voyons la remise en question des limites et des régulations instituées par le régime fordiste, le mouvant des plateformes leur donne un violent tour et de nouvelles possibilités. Les limites temporelles et spatiales entre loisir et travail, entre entreprise et domicile se brouillent – à moins que ce ne soit l'expérience même du travail et du loisir (Flichy, 2017). La polarité qui sépare un domicile et un lieu de travail s'estompe puisqu'il n'est pas de lieu qui ne puisse être lieu de travail : un café, un espace de coworking (→ Coworkers/Coworking), un siège dans un bus ou un métro, etc. Jusqu'où le statut de micro-entreprise peut-il légitimer une dérégulation des temps et des protections sociales et permettre l'infiltration toujours plus grande du marché dans le quotidien ?

Plateformes, créativité sociale et colonisation du vernaculaire

À travers la mobilisation de sphères relevant du domestique ou du quotidien, et en poussant au plus loin le degré de granularité dans la mobilisation de sphères jusque-là extérieures au travail, le capitalisme de plateforme rencontre le vernaculaire. Par vernaculaire, on entend « ce qui était élevé, tissé, cultivé, confectionné à la maison par opposition à ce que l'on se procure par l'échange » (Illich, 2005). Celui-ci renvoie donc à la fois aux formes de solidarité coopérative, mais aussi à la dimension de don et de contredon des univers pré-marchands. Sa puissance de mobilisation des individus, au-delà de la dynamique des organisations, ouvre le capitalisme de plateforme sur cette sphère où se croisent les solidarités informelles et les pratiques amateurs. Les plateformes de bricolage débouchent ainsi sur un espace marchand qui, comme tel, mobilise des activités qui sinon seraient restées dans l'informalité de coups de main entre personnes du voisinage – coups de main éventuellement rémunérés mais le plus souvent inscrits dans des formes de solidarité coopérative tel ce *travail à côté* dont parlait Florence Weber (1989). En ce sens, le capitalisme de plateforme se greffe sur cette informalité et la modifie dans le sens d'un rapport commercial. En proposant aux usagers de « confier » leurs « petits travaux, rapidement, en toute sérénité », moyennant finance et moyennant le statut d'autoentrepreneur, les plateformes de bricolage étendent le marché et les interactions qui lui sont propres au vernaculaire et modifient d'autant le sens même du rapport à ce dernier. Le bricoleur dans ce contexte perd les traits du rapport coopératif et devient *entrepreneur de lui-même* en promouvant son image sur les sites en ligne et en négociant avec sa clientèle en fonction des conditions concurrentielles du marché (Dujarier, 2022). Au-delà de ce modeste détournement, les grands sites d'hébergement eux aussi se greffent sur des pratiques vernaculaires pour les mobiliser au sein d'un marché et convertir l'économie de ce qui est confectionné chez soi en économie marchande. Sur YouTube, de jeunes femmes et de jeunes hommes sont payés au pourboire (*tip*) pour leurs vidéos – mettant en scène des « déballages » de vêtements, des critiques culturelles, des récits historiques et scientifiques à caractère pédagogique, des bricolages et des conseils techniques. S'ils font suffisamment de vues, ces vidéastes amateurs peuvent attirer l'attention de publicitaires qui vont accompagner leurs créations de contenus publicitaires, voire les former

au marketing. Des conseillers marketing de marques, des agences en gestion de carrières (« *multi-channel networks* », MCN) coachent les nouveaux venus vers le succès et le gain. D'autres, sur Twitch, font l'objet du même type de rémunération et d'encouragement en fonction de leur virtuosité. Toutes et tous doivent avoir le statut d'autoentrepreneur. Certes, il y a là une créativité sociale nouvelle, et la révolution numérique a provoqué de nouveaux moyens d'expression, de communication et de socialisation. La plupart des vidéos mises en scène sur les sites d'hébergement ont pour ressort des pratiques autotéliques, associées à la reconnaissance et à la socialisation : s'exprimer, se montrer, raconter sa vie, manifester sa joie, son humour ou ses connaissances, démontrer sa virtuosité, etc. Elles appartiennent précisément à cette sphère d'activités dont le ressort souvent n'est pas directement économique et qui ne sont pas conséquemment subordonnées à l'*accountability* : comme norme et exigence à rendre des comptes (Jany-Catrice, 2012). Mais, au sein de la plateforme, elles se trouvent progressivement hybridées d'intérêts économiques et marchands, liés à l'activité publicitaire et aux gains qu'elle apporte. L'activité vernaculaire est détournée, convertie en travail suivant une progression parfois insensible et, tout en enrichissant certains youtubeurs, elle enrichit surtout les supports qui jouissent du ruissellement des gains publicitaires. Les formidables potentialités d'une créativité de masse que contiennent les outils numériques (Allard, 2019) sont constamment détournées par des logiques marchandes. Les burn-outs et les dépressions, auxquels sont sujets ceux qui ont le plus de succès et de gains, sont symptomatiques de cette captation marchande de la créativité sociale. Le rendement que s'imposent les vidéastes quant à la quantité de vidéos qu'ils produisent, leur souci de maximaliser le nombre d'abonnés, leur quête de visibilité et de monétisation des vues, leur dépendance à l'égard d'une passion qui est devenue leur principale source de revenu, illustrent comment l'autoentrepreneuriat et l'autonomie du travailleur deviennent le ressort de l'assujettissement à une logique comptable qui bouleverse la signification de l'activité en inversant le rapport moyen/fin.

La zone grise relève cette fois des paradoxes entre autonomie et hétéronomie et de la manière dont le capitalisme contemporain encercle l'autonomie de formes de captation et de détournement des énergies créatrices produites à d'autres fins que le profit, dont il absorbe finalement la richesse en tant que propriétaire des moyens de créations. Comme le remarque Wark, en une phrase

synthétique saisissante : « On a toute la culture ; ils obtiennent tous les revenus » (Wark, 2013), et ce capitalisme de « l'âge de l'accès » (Rifkin) confie les conditions de la créativité à ses usagers, à condition qu'ils produisent librement le maximum de profit via entre autres les revenus publicitaires. Cette zone grise interroge aussi sur ce moment historique d'extension de la monétisation et de la marchandisation du quotidien et du domestique. Le travail à domicile devient ici un travail de la maison multipliant un auto-entreprenariat individuel qui est aussi un entreprenariat de soi-même et celui-ci se massifie à mesure qu'il concerne des sphères sociales toujours plus larges. La notion de zone grise interroge enfin sur les asymétries opaques qui existent entre la plateforme et ses usagers créatifs, qui ignorent le plus souvent les critères et conditions dans lesquels ils sont gérés. Ces divers aspects mettent en tension, d'un côté, la lutte pour une meilleure rémunération et une plus grande transparence dans celle-ci, que commencent à soutenir par exemple les vidéastes de FairTube dans leur aspiration à l'équité entre eux (Daugareilh, 2019) et, de l'autre côté, l'idée que certains sites d'hébergement puissent être collectivisés en tant que propriété sociale relevant d'une gestion commune du média. L'aspiration à plus d'équité, notamment entre les plus modestes et les plus célèbres, qui ne jouissent pas des mêmes gains publicitaires, n'est-elle pas contradictoire avec l'idée que la création ne doit pas être dépendante du marché, surtout du marché publicitaire ? Si la lutte pour l'amélioration des rémunérations est légitime, est-ce en restant dépendant de pouvoirs financiers et du marché qu'il pourra être fait barrage au capitalisme de plateforme ? Ou sinon, est-ce à partir de l'idée d'un *bien commun numérique* qui permettrait de relativiser la puissance des marchés sur la créativité collective ? Si l'idée peut paraître utopique, elle n'en constitue pas moins une orientation et un défi vis-à-vis d'un capitalisme qui fait des plateformes le cheval de Troie d'un modèle d'assujettissement de la culture au marché.

Il y a, disait Tarde, « à partir de chaque invention des millions d'inventions qu'elle rend possibles ». Les multiples inventions qui se succèdent depuis celle du microprocesseur au début des années 1970 n'ont cessé de bouleverser nos rapports à la technique et nos relations sociales. Au sein de ces découvertes, le dispositif de la *lean platform* est à vrai dire sommaire, car il ne fait que réitérer les triangulations des rapports de travail qui ont traversé le monde industriel depuis le XIXe siècle, et notamment le schème du tâche-ronnat. Pourtant, il a fortement bouleversé une partie du monde

du travail en la déplaçant du salariat vers le marché. Les trois zones de friction, les trois zones grises que nous avons esquissées ici, sont, croit-on, encore lourdes d'avenir concernant ce déplacement si l'on ne pense pas désormais les moyens d'articuler l'extension de formes de vie multiples à des règles ou à des droits qui les défendraient des types d'exploitation originaux, subreptices que permettent les plateformes ; mais aussi si l'on ne soutient pas le caractère communautaire de ces plateformes, leurs possibilités d'usages collectifs ou leur caractère de propriété sociale face à leur confiscation par des monopoles privés entretenus par les marchés financiers.

Bibliographie

- Allard, L. (2019) 'Youtubeuse, Youtubeur, travailler à être soi-même à l'âge du talent numérique ?', *Études digitales*, 7.
- Alloa, E. (2021) 'Une si puissante fatigue', *Esprit*, 473.
- Anderson, C. (2012) *La Longue Traîne*, Paris: Flammarion.
- Aneesh, A. (2009) 'Global Labor: Algoric Modes of Organization', *Sociological Theory*, 27.
- Bullich, V. (2021) 'Plateforme, platformiser, platformisation : le péril des mots qui occultent ce qu'ils nomment', *Questions de communication*, 40.
- Casilli, A. (2019) *En attendant les robots. Enquête sur le travail du clic*, Paris: Seuil.
- Cingolani, P. (2021) *La Colonisation du quotidien*, Paris: Éd. Amsterdam.
- Daugareilh, I. (2022) *Formes de mobilisation collective et économie des plateformes : Approche pluridisciplinaire et comparative*, [Rapport de recherche] CNRS, Université de Bordeaux.
- Dujarier, M.-A. (2022), 'Places de marché numériques : nouveaux travailleurs et continuité du capitalisme néolibéral. Le cas du bricolage en France' », in R. Carelli, P. Cingolani & D. Kesselman (eds) *Les Travailleurs de plateformes numériques : regards interdisciplinaires*, Buenos Aires: Teseo.
- Gillespie, T. (2010) 'The Politics of "Platforms"', *New Media & Society*, 3.
- Jany-Catrice, F. (2012) *La Performance totale : nouvel esprit du capitalisme*, Villeneuve-d'Ascq: Septentrion.
- Prassl, J. (2018) *Humans as a Service: The Promise and Perils of Work in the Gig Economy*, Oxford: Oxford University Press.

- Srnicek, N. (2017) *Platform Capitalism – Technology after Capitalism*, Cambridge: Polity Press.
- Wark, M. (2013) 'Considerations on a Hacker Manifesto' in T. Scholz (ed) *Digital Labor. The Internet as Playground and Factory*, London: Routledge.
- Weber, F. (1989) *Le travail à-côté. Etude d'ethnographie ouvrière*, Paris : INRA-EHESS.