

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

RECHERCHE D'AUTONOMIE ET DOMINATION ALGORITHMIQUE : LA
CONSTRUCTION DE LA FIGURE DE L'« ENTREPRENEUR » SUR LES
PLATEFORMES NUMÉRIQUES

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN SOCIOLOGIE

PAR

DAVID CORMIER

AVRIL 2024

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.12-2023). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Je tiens en premier lieu à remercier mon directeur Jean-François Filion pour ses précieux conseils.

Je souhaite également exprimer ma plus sincère reconnaissance envers mes collègues d'Érudit qui m'ont permis de dégager le temps nécessaire à l'écriture de ce mémoire.

Je remercie mes parents et mes amis pour leurs encouragements. Finalement, je remercie tout spécialement ma conjointe Fannie de m'avoir soutenu sans réserve tout au long de ce projet.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	v
INTRODUCTION.....	1
0.1. Problématique.....	1
0.2. Hypothèses de recherche.....	3
0.3. Plan du mémoire.....	5
CHAPITRE I L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE ET SA CRITIQUE : UN ÉTAT DES LIEUX.....	7
1.1. Qu'est-ce que l'économie collaborative?.....	8
1.1.2. Qu'est-ce qu'une plateforme?.....	14
1.1.3. Le capitalisme de plateforme dans l'histoire économique.....	16
1.1.4. Le travail sur les plateformes et la question du travail numérique.....	19
1.2. Principaux axes de la critique des plateformes d'intermédiation du travail.....	28
1.2.2. La classification des travailleurs.....	29
1.2.3. Le double discours des plateformes.....	29
1.3. Les limites à la critique des plateformes d'intermédiation.....	30
1.3.2. Le déterminisme technologique.....	30
1.3.3. Le déterminisme économique.....	31
CHAPITRE II LE GOUVERNEMENT NÉOLIBÉRAL.....	33
2.1. Introduction.....	33
2.2. Une transformation de la normativité.....	37
2.2.2. Le néolibéralisme, politique la condition humaine.....	39
2.2.3. La redéfinition néolibérale de l' <i>homo-æconomicus</i>	41
2.2.4. Gouverner l' <i>homo æconomicus</i> par le milieu.....	44
2.2.5. La rigidité du cadre.....	51
2.3. Le sujet entrepreneurial.....	54

2.3.2. L'absence de monde du sujet narcissique.....	56
2.3.3. La privation de monde.....	59
2.4. Conclusion.....	64
CHAPITRE III L'ENTREPRENEUR SUJET AUX PRESSIONS DU MILIEU.....	70
3.1. Introduction.....	70
3.2. L'exemple des casinos de Las Vegas.....	71
3.3. Construire une situation de marché.....	78
3.4. Réguler le marché.....	84
3.4.2. Automatiser les boucles de rétroaction.....	85
3.4.3. L'algoptique.....	92
3.4.4. Réagir aux variables du milieu.....	96
3.4.5. Une domination personnalisée.....	100
3.4.6. La lutte contre l'asymétrie informationnelle.....	102
3.4.7. Un capitalisme de surveillance?.....	104
3.5. Désobjectivation de la mise au travail et pressions environnementales.....	106
CONCLUSION.....	110
BIBLIOGRAPHIE.....	115

RÉSUMÉ

Ce mémoire porte sur la gestion du travail à la pige dans le contexte où celui-ci est médiatisé par une plateforme numérique. Il vise à comprendre comment ce mode particulier de gestion peut être compatible avec l'aspiration à l'autonomie d'un travailleur désigné comme un « entrepreneur » et réputé « être son propre patron ». Après avoir discuté des différentes interprétations de ce phénomène, nous émettrons l'hypothèse qu'il doit être inscrit dans la continuité du tournant néolibéral : nous examinerons donc les transformations de la normativité et de la subjectivité associées à ce tournant. À partir de cette prise de position théorique, nous considérerons la gestion du travail comme une forme de « gouvernement par la liberté » et montrerons qu'elle s'appuie moins sur la coercition directe que sur l'institution d'un milieu dans lequel les travailleurs sont menés à ajuster leur comportement à une norme de conduite. Nous montrerons que cet ajustement subjectif peut être vécu d'une manière compatible avec une aspiration à l'autonomie. Dans ce contexte, nous présenterons la plateforme d'intermédiation du travail comme un outil technologique utilisé pour réguler, sur le mode du panoptique, un marché institué juridico-politiquement. Nous discuterons spécifiquement de la création du marché, pour ensuite nous intéresser à sa régulation. Ce faisant, nous discuterons des rapports entre arrangements numériques, surveillance et état subjectif du travailleur et montrerons que le travail médiatisé par plateforme doit être moins envisagé comme une « dérégulation » qu'une privatisation de la production de la norme.

Mots clés : plateforme, néolibéralisme, autonomie, management algorithmique, économie collaborative, panoptique

INTRODUCTION

0.1. Problématique

Les plateformes numériques d'intermédiation du travail occupent, depuis leur apparition à l'aube des années 2010, une place grandissante dans nos échanges, et plus particulièrement depuis la pandémie de covid-19¹. Nous les utilisons, entre autres choses, pour réserver des chambres d'hôtel, nous faire livrer des repas ou obtenir des services de transports. Ces plateformes, dont la plus connue est Uber, se retrouvent régulièrement au centre de débats polarisés. Leurs créateurs affirment fournir des outils technologiques qui permettent à quiconque de travailler sans devoir respecter un horaire rigide ou être subordonné à un patron autoritaire. Ils invitent ainsi les travailleurs à « devenir leur propre patron » et accéder au statut d'entrepreneur, qui, sous le néolibéralisme, représente la forme idéale de l'individu capable d'agir de manière autonome dans un monde incertain. Les services d'intermédiation fournissent à ces entrepreneurs le moyen de valoriser des biens sous-utilisés en les « partageant » avec d'autres qui en ont besoin. Ces échanges de gré à gré favorisent une utilisation optimale des ressources, ce qui permet de réduire la surconsommation. De plus, ces mêmes échanges soutiendraient la réémergence de formes de solidarités communautaires du même type que celles qu'on retrouve dans les communautés rurales². Sans compter un ensemble d'effets positifs relié à chaque service. Par exemple, Uber favoriserait une diminution de l'auto solo, ce qui entraînerait une réduction des GES (gaz à effets de serre) et des cas de conduite avec facultés affaiblies. Les opérateurs de plateforme décrivent l'entrepreneuriat sur le

1 Comme nous le verrons plus loin, il existe plusieurs types de plateformes. Celles auxquelles nous nous intéresserons dans ce mémoire sont les plateformes d'intermédiation du travail. Afin d'alléger le texte, nous désignerons celles-ci comme les « plateformes », sauf indication contraire.

2 Rachel Botsman et Roo Rogers, *What's mine is yours : the rise of collaborative consumption*, New York, Harper Business, 2010, p. xiv.

mode de l'« aspiration », c'est-à-dire qu'ils y voient un idéal de liberté et d'autonomie.

Leurs détracteurs insistent plutôt sur le fait que ces nouveaux joueurs déstructurent des secteurs entiers de l'économie et transforment des emplois stables en boulots précaires et mal rémunérés. Plutôt que d'y voir une logique de partage, il faudrait y voir la suite d'une tendance amorcée, avec le déclin du fordisme, à une généralisation du recours à des formes atypiques de mise au travail (réduction du nombre de salariés permanents et appel plus fréquent à des surnuméraires, des consultants, des employés qui ont un contrat à durée déterminée). L'utilisation de plateformes pour gérer les travailleurs serait sous cet angle une forme radicale d'approvisionnement « juste à temps » et s'inscrirait dans cette tendance qui voit les organisations se transformer pour exposer directement les travailleurs aux fluctuations du marché. Ces critiques décrivent l'entrepreneuriat non pas comme une aspiration, mais plutôt comme une nouvelle condition de précarité.

Au cœur de ces controverses se trouve la question du statut des travailleurs. Les organisations qui opèrent les plateformes considèrent généralement qu'elles traitent avec des entrepreneurs et qu'elles ne devraient pas avoir d'autres obligations que celle d'honorer le contrat qui encadre la prestation ponctuelle de travail. Les critiques affirment au contraire que le statut de ces travailleurs ressemble plutôt à celui de salariés, puisqu'ils ne possèdent pas certains droits qu'on associe généralement à la liberté entrepreneuriale, comme celui de choisir ses clients ou de déterminer soi-même ses honoraires; la plateforme doit donc avoir certaines obligations envers eux, comme celle, par exemple, de garantir un salaire horaire minimum.

La situation se complique lorsqu'on interroge les travailleurs, car beaucoup tiennent un discours qui peut sembler paradoxal de prime abord : ils reconnaissent les limites

imposées à leur liberté... sans nécessairement cesser de s'identifier comme entrepreneurs.

0.2. Hypothèses de recherche

Notre mémoire part du constat que les vocables d'économie « du partage » ou « collaborative » sont inadéquats pour désigner la réalité de ces organisations, puisque ces derniers sont acteurs économiques soumis aux pressions du marché, ne serait-ce que parce qu'ils sont, à tout le moins pour les plus importants, financés par du capital de risque. De ce point de vue, l'organisation qui opère une plateforme est une entreprise ordinaire, qui rationalise l'usage de ses ressources et valorise le capital dont elle dispose, à la différence qu'elle utilise des algorithmes pour réaliser des tâches qui incombait auparavant à des humains. Jusqu'à quel point peut-elle se désintéresser de la manière dont les individus qu'elle met en contact réalisent une transaction alors que sa profitabilité dépend du déroulement de celle-ci? Cela signifie qu'il faut considérer la médiation algorithmique du travail comme le lieu d'une tension entre deux forces antagonistes : elle doit être cohérente avec le discours de liberté énoncé plus haut – du moins ne pas le contredire à un point tel qu'il perde en crédibilité – tout en étant soumise à des impératifs de valorisation du capital qui peuvent parfois commander de limiter cette même liberté pour des raisons économiques. La question qui se pose alors est : comment ces organisations s'y prennent-elles pour coordonner les activités d'un ensemble hétérogène de travailleurs et de clients, dont les rôles autant que les caractéristiques propres varient, tout en préservant leur aspiration à l'autonomie?

Comme nous le verrons, plusieurs études proposent d'expliquer le capitalisme de plateforme en s'appuyant sur une forme de déterminisme technologique, c'est-à-dire sur l'idée voulant qu'un dispositif technologique créé *ex nihilo* imprime unilatéralement ses effets sur la société. Or, si l'on admet l'hypothèse de Raymond

Williams selon laquelle l'artefact technologique prend sa forme particulière dans le contexte social qui l'a vu naître, il devient possible d'étudier ce dernier dans son versant culturel³. Abordée sous cet angle, l'innovation technologique se présente davantage comme un « phénomène de continuité » que comme un « phénomène de rupture ».

Dans quel contexte social et culturel inscrire l'apparition du capitalisme de plateforme? Notre hypothèse de recherche consiste à le situer dans la continuité du tournant néolibéral qui s'est amorcé à la fin des années soixante-dix. En effet, pour le philosophe Pierre Dardot et le sociologue Christian Laval, le néolibéralisme doit être compris comme forme de « rationalité gouvernementale » dont le mode opératoire consiste à créer situations de marché où les individus doivent se conduire selon la norme de la concurrence. Cette rationalité gouvernementale ne contraint pas directement le sujet, mais le mène à intérioriser la norme de la concurrence en rendant son environnement inhospitalier aux autres formes d'agir. Elle vise à transformer ce que signifie, pour le sujet, « d'agir en toute liberté ».

Suivant cette hypothèse, les opérateurs de plateformes coordonneraient le travail d'entrepreneurs « libres » par pression environnementale plutôt que de manière coercitive, c'est-à-dire en créant un environnement qui récompense certains comportements et en pénalise d'autres. Ce rapport au travail peut à la fois répondre à certains désirs du sujet – comme celui de ne pas être subordonné à un patron – et le soumettre plus directement aux forces du marché. C'est-à-dire que le caractère dépersonnalisé du « management environnemental » mène à une intériorisation de la discipline du travail qui est vécue subjectivement comme une émancipation. Dans cette optique, la notion d'entrepreneuriat sert moins à désigner l'état du travailleur que le processus par lequel il découvre progressivement la norme de conduite à adopter.

3 Raymond Williams, *Culture et matérialisme*, Montréal, Lux, 2010.

0.3. Plan du mémoire

Notre mémoire a pour objectif de contribuer, par un travail théorique, à l'explication des modes d'organisation du travail sur les plateformes d'intermédiation du travail, afin de fournir une explication alternative à la thèse de l'économie du partage sans toutefois verser dans un déterminisme technologique ou économique.

Dans le chapitre 1, nous chercherons à comprendre l'état de la discussion sur des plateformes d'intermédiation du travail. Nous prendrons comme point de départ le discours que les plateformes tiennent sur elles-mêmes. Il s'agit du discours de « l'économie du partage », qui a été décrit dans le livre de Bostman et Rogers⁴. À l'intérieur de ce narratif, les plateformes sont des outils qui permettent à des utilisateurs mus par des valeurs d'altruisme d'entrer en contact les uns avec les autres et de se rendre mutuellement service. Même si nous pouvons affirmer d'emblée qu'il s'agit d'un discours idéologique qui cherche davantage à légitimer qu'à expliquer, il est nécessaire de s'y intéresser puisqu'il est entré dans le sens commun et qu'il fournit ainsi le référent principal de la discussion. Nous présenterons ensuite certaines des critiques qui ont été faites au cadre théorique de Bostman et Rogers pour en montrer les limites.

Le chapitre 2 présente la question de la gouvernementalité néolibérale à partir des travaux de Dardot et Laval. Nous présentons d'abord la doctrine pour nous intéresser ensuite aux pressions environnementales comme mode privilégié d'exercice du pouvoir néolibéral. Suivant le fil de l'analyse de Dardot et Laval, notre présentation mettra en relation la transformation de la normativité et celle, concomitante, de la subjectivité. En prenant appui sur les analyses des philosophes Franck Fischbach et Günther Anders, nous montrons que la « privation de monde » qui caractérise ce mode d'exercice du pouvoir peut susciter l'adhésion d'une personnalité narcissique

⁴ Rachel Botsman et Roo Rogers, *What's mine is yours*, op. cit.

qui se caractérise par son « absence de monde » et être vécue comme étant émancipatrice.

Le chapitre 3 présente spécifiquement l'exercice du pouvoir environnemental sur les plateformes d'intermédiation du travail. Nous débutons le chapitre en présentant ce qui est selon nous un exemple éclatant d'un tel exercice du pouvoir : celui des casinos de Las Vegas. Nous démontrons ensuite, en nous fondant sur les travaux des économistes Urwana Coiquaud et Lucie Morissette, que le pouvoir environnemental nécessite un cadre réglementaire qui délègue aux entreprises la responsabilité de réguler un secteur d'activité donné. Nous expliquons ensuite comment les opérateurs de plateforme utilisent leur rôle d'intermédiaire pour réguler les flux d'informations afin d'intensifier le travail. Finalement, nous concluons ce mémoire en discutant des limites de notre travail, en soulevant certains enjeux et en proposant quelques pistes de réflexion.

CHAPITRE I

L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE ET SA CRITIQUE : UN ÉTAT DES LIEUX

« Économie collaborative », « économie du partage », « économie de l'accès », « capitalisme de plateforme »... de nombreux vocables aux significations bien différentes ont été proposés pour qualifier le domaine, encore émergent, des activités réalisées grâce à la médiation d'une plateforme numérique. Chacun de ces termes charrie un univers de sens à l'intérieur duquel les différents problèmes qui entourent l'objet trouvent une signification particulière. En effet, on ne sera pas amené à penser la question du transport par personne de la même manière selon qu'on considère que cette activité relève d'une logique de « partage », de « collaboration » ou d'une forme de « capitalisme de plateforme ».

Nous débuterons ce chapitre en traitant du débat terminologique qui est fondamental, puisqu'il a des conséquences sur l'ensemble de notre réflexion : en nommant les choses, nous contribuons à définir ce qu'elles sont et ce qu'elles ne sont pas, et nous délimitons ainsi l'espace des questions qui les concernent. De là, nous serons menés à identifier un ensemble de problèmes théoriques, politiques et épistémologiques. Nous nous pencherons sur la signification des expressions « économie collaborative » et « économie du partage » et verrons que pour plusieurs critiques, ces vocables sont à éviter puisqu'ils inscrivent le débat dans un univers de sens favorable aux plateformes – autrement dit, qu'ils légitiment leur modèle d'affaires. Nous discuterons d'autres vocables qui ont été proposés comme ceux d'« économie de la pigne » ou de « capitalisme de plateforme ». Aucun ne fait consensus et tous présentent des

difficultés : nous discuterons de quelques problèmes liés à l'utilisation du vocable « plateforme ».

Nous présenterons ensuite le contexte macroéconomique d'apparition du capitalisme de plateforme, pour discuter ensuite de la manière dont les problématiques entourant les plateformes sont abordées par les études sur le travail numérique (*digital labor*). Ces études problématisent la question de la frontière entre « travail » et autres catégories de « non-travail », par exemple le « jeu ». Cette discussion nous mènera à identifier certains éléments qui s'avéreront essentiels pour comprendre la domination sur les plateformes et à limiter notre champ d'études au travail formel, tel qu'il se présente sur un type spécifique de plateforme : les plateformes d'intermédiation de travail.

Pour conclure ce chapitre, nous discuterons deux problèmes théoriques que nous avons rencontrés et qui, selon nous, peuvent condamner la critique à la superficialité. Le premier est l'adhésion à une forme de déterminisme économique ou technologique, qui mène la critique à dénoncer les effets du capitalisme de plateforme tout en postulant implicitement qu'il est impossible à réguler. Le deuxième se rencontre chez des auteurs qui décrivent le capitalisme de plateforme comme une radicalisation du néolibéralisme, mais en s'appuyant sur un cadre théorique à l'intérieur duquel le néolibéralisme est une idéologie qui prône le retrait de l'État et l'autorégulation du marché. Ils se trouvent ainsi à postuler implicitement une naturalité du marché qui les empêche d'approfondir la critique. Nous suggérerons d'étudier le capitalisme de plateforme comme une opérationnalisation des techniques de management néolibéral en se dotant d'une théorie adéquate du néolibéralisme.

1.1. Qu'est-ce que l'économie collaborative?

Les termes d'« économie collaborative » et « économie du partage » sont entrés dans l'usage courant au début des années 2010. Ils sont définis par Revenu Québec comme

comme une économie qui « repose sur le partage ou l'échange entre particuliers de biens, de services ou de connaissances, avec ou sans échange d'argent¹ ». Il s'agit d'un objet d'études contemporain dont la définition est controversée. Ainsi, notre mémoire participe à – et est influencé par – un débat terminologique. Notre premier défi consiste à préciser les conséquences théoriques associées à chacun des termes utilisés pour qualifier l'activité des plateformes.

Les vocables d'« économie de partage » et « économie collaborative » sont ceux que les plateformes utilisent lorsqu'elles parlent d'elles-mêmes. Ces termes ont une valence positive et sont entrés dans l'usage général à la suite de la publication du livre *What's mine is yours*, que Murillo *et al.* qualifient de « manifeste de l'économie du partage² ». Dans ce livre au ton prophétique, les auteurs annoncent la fin de la propriété privée exclusive et l'entrée dans une ère d'une « consommation collaborative » fondée sur l'échange – et non sur la possession – de biens et services. Il s'agit pour eux d'un retour à une forme de rapport à la propriété qui aurait existé précédemment dans l'histoire, mais qui aurait disparu avec la venue de la société de consommation. Les technologies contemporaines de réseaux sociaux permettent de « réinventer les vieilles formes de confiance³ ». Pour Bostman et Rogers, cette « consommation collaborative » possède de nombreuses vertus : elle pourrait renforcer le lien social, accroître l'autonomie individuelle, créer de nouvelles occasions d'affaires et permettre de résoudre la crise climatique.

Bien que le texte de Bostman et Rogers relève davantage de la prédication que de l'analyse sociologique, il demeure important, car il fournit, selon Murillo *et al.*, le

1 Revenu Québec, *Économie collaborative (ou économie du partage)*, en ligne, <<https://www.revenuquebec.ca/fr/juste-pour-tous/vous-aider-a-vous-conformer/economie-collaborative/>>, consulté le 26 mai 2020.

2 David Murillo, Heloise Buckland et Esther Val, « When the sharing economy becomes neoliberalism on steroids: Unravelling the controversies », *Technological Forecasting and Social Change*, vol. 125, décembre 2017, en ligne, <doi: 10.1016/j.techfore.2017.05.024>, p. 66.

3 Rachel Bostman et Roo Rogers, *What's mine is yours*, *op. cit.*

cadre du débat. On peut déduire la position d'un auteur à partir du concept qu'il utilise, et ceux qui étudient l'« économie de partage » ou l'« économie collaborative » ont tendance à reprendre les affirmations de Bostman et Rogers à leur compte⁴. En revanche, ceux qui emploient un autre terme ont tendance à problématiser ces postulats. En effet, le terme de « partage » est chargé d'un ensemble de significations, et ceux qui étudient l'« économie de partage » font face au problème théorique suivant : ils doivent inscrire leur analyse à l'intérieur d'une théorie générale du partage capable d'expliquer un ensemble hautement hétérogène de pratiques sociales. Les travaux critiques qui acceptent le vocable d'économie du partage portent alors le fardeau d'un important travail de clarification théorique pour montrer comment le « partage » qui a lieu sur les plateformes se distingue d'autres formes de partage. Ils doivent ensuite expliquer comment ces formes de « partage » se distinguent d'une activité économique proprement capitaliste⁵. Les auteurs qui s'engagent dans cette voie proposent parfois des néologismes surprenants pour surmonter ces difficultés. Par exemple, Peticca-Harris *et al.* acceptent le postulat du « partage » mais veulent néanmoins décrire l'exploitation des travailleurs : ils parlent donc d'une « exploitation postcapitaliste⁶ ».

Coiquaud et Morissette affirment que les plateformes agissent comme des « entrepreneurs réglementaires » lorsqu'elles s'implantent dans un nouveau marché.

4 David Murillo, Heloise Buckland et Esther Val, « When the sharing economy becomes neoliberalism on steroids », *loc. cit.*, p. 67.

5 Voir par exemple cet article d'Adam Arvidsson dans lequel il avance que l'existence de l'économie du partage démontre la « tendance structurelle » qui pousse les communs à occuper une place centrale dans les processus de création de valeur. Cette idée permet à l'auteur d'accepter l'existence d'une « économie du partage » tout en ouvrant un espace pour sa critique. Voir Adam Arvidsson, « Situating the sharing economy: between markets, commons and capital », *Handbook of the Sharing Economy*, section Handbook of the Sharing Economy, Edward Elgar Publishing, septembre 2019, p. 12.

6 Amanda Peticca-Harris, Nadia deGama et M. N. Ravishankar, « Postcapitalist precarious work and those in the 'drivers' seat: Exploring the motivations and lived experiences of Uber drivers in Canada », *Organization*, vol. 27, n° 1, janvier 2020, p. 4-5.

Elles ignorent, dans un premier temps, le cadre légal existant pour ensuite faire pression sur le législateur et obtenir des modifications compatibles avec leur modèle d'affaires⁷. Prassl explique que ce modèle est fondé sur l'externalisation des coûts et que sa plus grande menace est un cadre légal qui accorde des droits aux travailleurs⁸. Il est donc impératif, pour elles, de « refuser le statut d'employé aux travailleurs et de définir les plateformes comme de simples intermédiaires⁹ ». La question terminologique a donc des conséquences directes. Selon Prassl, les vocables « économie de partage » et « économie collaborative » sont deux euphémismes au fondement d'une stratégie discursive qui vise à faire entrer dans le sens commun une définition des plateformes dans laquelle toute référence au travail est évacuée. Il s'agit de convaincre le législateur qu'il n'est pas nécessaire d'encadrer légalement le travail sur les plateformes puisqu'il n'y a, au fond, ni travail ni travailleurs.

Murillo *et al.* plaident en faveur d'un abandon du vocable « économie de partage » : cependant, remarquent-ils, aucun terme de rechange ne fait consensus. Eckhardt et Bardhi estiment qu'il faut plus réalistement parler d'« économie de l'accès » puisque ce qui est en cause n'est pas un « partage », mais une forme d'accès médiatisé par le marché¹⁰. Belk indique que nous sommes plutôt en présence de « pseudo-partage », c'est-à-dire de transactions commerciales décrites par un vocabulaire de partage¹¹. Certains auteurs, comme Prassl, utilisent le concept d'« économie à la pige » ou

7 Urwana Coiquaud et Lucie Morissette, « La “fabrique réglementaire” autour de l'arrivée d'Uber », *Relations industrielles / Industrial Relations*, vol. 75, n° 4, 2020, p. 697.

8 Jeremias Prassl, *Humans as a service: the promise and perils of work in the gig economy*, Oxford, Oxford University Press, 2018, p. 20.

9 *Ibid.*, p. 47. Par exemple, le gouvernement de l'Ontario a adopté le 11 avril 2022 la *Loi de 2022 visant à œuvrer pour les travailleurs* qui réglemente le statut des travailleurs de plateforme. Cette loi accorde aux travailleurs le droit au salaire minimum, mais seulement pour le temps « en affectation ». Le temps entre deux affectations continue d'être à la charge du travailleur, ce qui demeure compatible avec un modèle d'affaires basé sur l'externalisation.

10 Giana M. Eckhardt et Fleura Bardhi, « The Sharing Economy Isn't About Sharing at All », dans *Harvard Business Review*, 28 janvier 2015, en ligne, <<https://hbr.org/2015/01/the-sharing-economy-isnt-about-sharing-at-all>>, consulté le 19 novembre 2020.

encore d'« économie à la demande ». Pour Murillo *et al.*, l'expression la plus juste est celle de « capitalisme de plateforme »¹², proposée par Nick Srnicek dans le livre du même nom¹³. Ce vocable serait à privilégier, car il indique que nous n'assistons pas à un moment de rupture d'avec le capitalisme, mais plutôt à l'essor d'un « capitalisme de plateforme », compris comme une reconfiguration du capitalisme au terme de laquelle les entreprises, qui ont la capacité de développer des algorithmes de recommandation et de capturer les données nécessaires pour les optimiser, joueront un rôle dominant¹⁴. Murillo *et al.* affirment que si le travail de définition est incomplet, opter pour « capitalisme de plateforme » plutôt que pour « économie de partage » est un bon point de départ, car cela permet de reconnaître explicitement que les plateformes sont des acteurs économiques qui évoluent dans un marché. Par conséquent, leur activité s'inscrit dans une logique capitaliste et non dans une logique de « partage »¹⁵.

Néanmoins, le concept de « capitalisme de plateforme » présente certaines difficultés qui viennent de la polysémie du mot « plateforme ». Gillespie souligne que le terme de « plateforme » est une métaphore structurelle entourée d'un flou sémantique : assez précis pour évoquer quelque chose de tangible, mais suffisamment vague pour changer de signification selon le contexte¹⁶. Ce terme est issu du monde de l'architecture, où il désigne une « une surface surélevée sur laquelle des personnes ou des objets peuvent se tenir, généralement une structure discrète destinée à une activité »

11 Russell Belk, « Sharing Versus Pseudo-Sharing in Web 2.0 », *The Anthropologist*, vol. 18, n° 1, 2014, p. 7-23.

12 David Murillo, Heloise Buckland et Esther Val, « When the sharing economy becomes neoliberalism on steroids », *loc. cit.*, p. 67-68.

13 Nick Srnicek, *Capitalisme de plateforme*, Montréal, Lux, 2018.

14 *Ibid.*, p. 11-12.

15 David Murillo, Heloise Buckland et Esther Val, « When the sharing economy becomes neoliberalism on steroids », *loc. cit.*, p. 67-68.

16 Tarleton L. Gillespie, *The Politics of « Platforms »*, SSRN Scholarly Paper, ID 1601487, Rochester, NY, Social Science Research Network, 2010, p. 2.

ou une opération particulière¹⁷ ». C'est depuis cette définition que le sens figuré s'est construit pour désigner le point de départ à partir duquel on peut accomplir quelque chose. Le terme a aussi une signification distincte dans un contexte politique, où la « plateforme » était, à l'origine, la charpente sur laquelle montait l'orateur pour livrer un discours à la foule. Avec le temps, cet usage a disparu, et la « plateforme » signifie maintenant l'ensemble des idées et propositions des candidats. Le vocable plateforme est finalement employé en informatique, où il désigne une « infrastructure qui permet d'utiliser des applications, par exemple un système d'exploitation¹⁸ ».

En étudiant les communiqués de presse de la plateforme YouTube, Gillespie constate que ces multiples significations se combinent et « suggèrent un arrangement progressiste et égalitaire, ainsi que la promesse de soutenir ceux qui s'appuient sur elle¹⁹ ». La métaphore donne à voir une réalité simplifiée dans laquelle certains aspects sont magnifiés et d'autres occultés. Elle permet aux opérateurs de tenir un discours polysémique qui s'adresse simultanément à plusieurs interlocuteurs aux intérêts divergents. Pour l'utilisateur, on insiste sur le sens figuré : la plateforme démocratise les médias, le place en position de contrôle et lui permet de diffuser largement ses idées. À l'attention du législateur, c'est le sens architectural qui prédomine : on avance l'idée que la plateforme est « neutre », qu'elle n'est qu'un simple intermédiaire et ne devrait pas être responsable du contenu qui circule sur elle. La métaphore permet donc d'unifier, dans le registre de la langue, des intérêts contradictoires : « en même temps que YouTube se présente comme le repaire des vidéastes amateurs, elle fournit aux distributeurs de contenu les moyens de criminaliser ces comportements²⁰ ». En ce sens, utiliser le terme de « plateforme » de

17 *Ibid.*, p. 3.

18 *Ibid.*, p. 7.

19 *Ibid.*

20 *Ibid.*, p. 13.

manière a-critique pourrait contribuer à produire une forme de « discours clos²¹ ». La critique de Gillespie rappelle la nécessité d'aller au-delà de la métaphore et de se décentrer du dispositif technique pour s'intéresser aux pratiques sociales que ce dispositif facilite ainsi que celles, bien sûr, qu'il entrave.

1.1.2. Qu'est-ce qu'une plateforme?

Dans *Capitalisme de plateforme*, Srnicek définit une plateforme comme une « infrastructure numérique qui permet à deux ou plusieurs groupes d'interagir²² » et dont le succès économique dépend de sa capacité à maximiser les effets de réseau, c'est-à-dire l'effet qui rend la plateforme plus utile au fur et à mesure que de nouveaux utilisateurs s'en servent. De cette définition, Srnicek tire deux conséquences : premièrement, elle cherche à obtenir une position monopolistique dans son secteur ; deuxièmement, elle cherche à accroître son domaine d'activité afin d'attirer de nouveaux utilisateurs²³. Srnicek distingue cinq types de plateformes : publicitaires (par exemple, Google ou Facebook) ; nuagiques (Amazon Web Services) ; industrielles (Rolls-Royce) ; de produits (Spotify) ; allégées (Uber). Cette dernière catégorie est « allégée », car elle ne dispose d'aucun actif – Airbnb ne possède pas d'hôtels et Uber ne possède pas de taxis. Ce sont des entreprises dont « la nature consiste à externaliser un maximum de coûts²⁴ » et conserver uniquement les

21 Chez Marcuse, l'utilisation de termes provenant du registre de la « rationalité technologique » permet à une société qui fonde sa légitimité sur l'« efficience [et la] productivité » de développer un discours positif qui harmonise les contradictions inhérentes à la réalité. Plusieurs techniques contribuent à développer un tel discours, dont celle de l'« opérationnalisme », qui consiste à réduire un concept à un ensemble d'opérations. Voir Herbert Marcuse, *L'Homme unidimensionnel*, Paris, Minuit, 2003, p. 109-111.

22 Nick Srnicek, *Capitalisme de plateforme*, *op. cit.*, p. 48.

23 *Ibid.*, p. 49.

24 *Ibid.*, p. 76.

activités qui permettent d'extraire les données et de percevoir une rente de monopole²⁵. Ainsi, dans la terminologie de Srnicek, l'économie de la pige est une forme de capitalisme de plateforme (les plateformes allégées), mais le capitalisme de plateforme ne désigne pas uniquement l'économie de la pige.

Les plateformes d'intermédiation du travail servent à opérer un « marché multiface », c'est-à-dire un marché dans lequel différentes catégories d'utilisateurs se rencontrent pour réaliser des transactions²⁶. Leur fonction économique est d'améliorer l'efficacité d'un marché donné, ce qu'elles font de trois manières : premièrement, en standardisant chacune des étapes de la transaction (trouver un fournisseur, négocier le tarif, s'assurer que le contrat soit respecté) ; deuxièmement, en réduisant les risques qu'une transaction soit insatisfaisante pour une ou pour toutes les parties (une « défaillance de marché ») ; troisièmement, en améliorant la liquidité du marché, c'est-à-dire en s'assurant que les clients trouvent des fournisseurs et vice-versa²⁷. En termes économiques, les effets de réseau permettent d'augmenter la liquidité du marché et de diminuer ses risques de défaillance. Plus il y a de travailleurs actifs à un moment donné, plus les chances sont grandes pour qu'un client puisse trouver un fournisseur ; inversement, plus il y a de consommateurs actifs, plus un travailleur aura de la facilité à trouver des débouchés. Comme le souligne Choudary, les opérateurs de plateforme peuvent rééquilibrer le marché en subventionnant la participation d'un groupe d'utilisateurs particulier²⁸.

25 *Ibid.*, p. 81. Prassl arrive au même constat en expliquant, par exemple, qu'il est possible (et bénéfique) pour les plateformes de taxi de créer un environnement où l'offre excède la demande, car cela signifie moins d'attente pour les passagers sans frais supplémentaires pour la plateforme. Voir Jeremias Prassl, *Humans as a service*, *op. cit.*, p. 21-22.

26 Sangeet Paul Choudary, *The architecture of digital labour platforms: Policy recommendations on platform design for worker well-being*, International Labour Organization, coll. « ILO Future of Work Research Paper Series », 2018, p. 1.

27 *Ibid.*, p. 4-5.

28 *Ibid.*, p. 12-13.

Le livre de Srnicek propose donc une compréhension générale du capitalisme de plateforme en décrivant le fonctionnement général des plateformes allégées et en proposant de voir les plateformes comme une adaptation numérique du marché des travailleurs journaliers (par exemple, les débardeurs, travailleurs agricoles, etc.)²⁹. Au moment de la publication de ce livre, les principales plateformes n'étaient pas rentables et étaient engagées dans une course au monopole financée par des investissements en capital de risque, ce qui a mené l'auteur à considérer les plateformes allégées comme une « régression vers des phases antérieures de l'économie numérique³⁰ » : l'auteur prédit que « le modèle devrait s'écrouler dans les années à venir³¹ ». Si le pronostic de Srnicek est sujet à caution, il s'appuie néanmoins sur une analyse approfondie de l'histoire macroéconomique des États-Unis dont nous reprendrons les principaux éléments ici.

1.1.3. Le capitalisme de plateforme dans l'histoire économique

Srnicek propose une analyse macroéconomique étoffée qui fait remonter l'apparition du capitalisme de plateforme au début des années 1970, alors que les États-Unis entament leur déclin industriel. Entre cette époque et aujourd'hui, l'auteur identifie trois moments clés.

Le premier est la crise économique de la fin des années 1970, qui a inauguré le début du déclin industriel des États-Unis et la transition d'un mode de production fordiste vers un mode de production toyotiste. Srnicek voit dans cette transition une reconfiguration du rapport au travail qui normalise certaines des caractéristiques du travail qu'on observe sur les plateformes allégées³². L'usine fordiste est une organisation massive, car elle est pensée comme le lieu qui rassemble tout ce qui est

29 Nick Srnicek, *Capitalisme de plateforme*, op. cit., p. 83.

30 *Ibid.*, p. 80.

31 *Ibid.*, p. 93.

32 *Ibid.*, p. 24.

nécessaire – matières premières, chaînes de montage, ouvriers – pour produire une grande quantité d’objets standardisés³³. L’entreprise toyotiste, en revanche, se caractérise par une plus grande flexibilité. C’est une entreprise que les managers disent « dégraissée » ou *lean*, car elle se concentre uniquement sur son secteur d’activité principal. Elle applique le principe du « juste-à-temps » autant dans la gestion de ses stocks que de ses effectifs. Contrairement à l’entreprise fordiste, elle ne s’appuie pas sur une main-d’œuvre composée d’employés permanents, mais plutôt de surnuméraires, de sous-traitants et de consultants qu’elle embauche et licencie selon les aléas du marché.

Le deuxième moment-clé est la commercialisation d’Internet au début des années 1990. Les entreprises de technologie et de communication sont perçues comme le secteur le plus dynamique de l’économie étasunienne. Se forme une bulle spéculative : les nouveaux marchés reliés à Internet étant vierges, chaque investisseur souhaite miser sur l’entreprise qui parviendra à les conquérir³⁴. Ainsi, les entreprises de technologie sont amenées à se développer selon un modèle de « croissance avant les profits » et à viser une position monopolistique dans leur secteur. La bulle spéculative éclate en 2000, et la banque centrale étasunienne abaisse les taux directeurs pour favoriser la reprise économique. La bulle spéculative se déplace vers l’immobilier³⁵.

Cette situation culmine dans la crise des prêts *subprime* en 2008. Le secteur financier étant lié au secteur hypothécaire, une baisse de l’économie se traduit par des défauts de paiement et, finalement, par une baisse de la consommation ; Srnicek rappelle qu’il y a eu, aux États-Unis, 32 baisses successives du taux directeur, qui est passé de

33 Richard Sennett, *Le travail sans qualités: les conséquences humaines de la flexibilité*, Paris, Albin Michel, 2002, p. 50-54.

34 Nick Srnicek, *Capitalisme de plateforme, op. cit.*, p. 26.

35 *Ibid.*, p. 30.

5,25% à 0,25% entre août 2007 et décembre 2018³⁶. Le problème devient alors : comment stimuler la croissance économique dans un contexte où l'interventionnisme économique est politiquement inacceptable et où il n'y a plus de marge pour abaisser les taux d'intérêt? La solution est l'assouplissement quantitatif, dont le principe est de restreindre la demande pour un actif afin de stimuler la demande pour un autre type d'actifs. En pratique, cela signifie que la banque centrale peut acheter des obligations d'État pour faire augmenter le cours de la bourse³⁷. Cette politique monétaire cause une baisse du taux de rendement des actifs orthodoxes qui mène les entreprises de technologie à thésauriser et à s'intéresser aux investissements plus risqués³⁸. Srnicek note au passage que la plus grande partie des réserves de capitaux des entreprises de technologies est détenue à l'extérieur des États-Unis³⁹. Ainsi thésaurisation, politique monétaire laxiste, évasion fiscale et politiques d'austérité sont liées comme les éléments d'une logique qui a comme double effet de priver l'État de recettes fiscales tout en mettant à la disposition d'entreprises technologiques d'importants capitaux qui serviront ensuite à acquérir de « jeunes pousses » ou à financer des plateformes déficitaires durant la phase initiale d'acquisition d'effets de réseaux. Pour Srnicek, les événements-clés de l'histoire économique qui ont mené à l'apparition du capitalisme de plateforme sont donc le passage du fordisme au toyotisme, qui a normalisé une gestion juste à temps de l'effectif et transformé la notion de carrière, la commercialisation d'Internet durant laquelle s'est mise en place une culture de développement technologique et d'investissements risqués, et, finalement, les crises financières de 2000 et 2008 et leurs réponses qui ont permis de mettre en place un

36 *Ibid.*, p. 32.

37 *Ibid.*, p. 35.

38 *Ibid.*

39 *Ibid.*, p. 37.

cadre macroéconomique favorable à l'apparition des plateformes et qui ont créé un bassin de chômeurs chroniques disponibles pour le travail à la pige.

Rappelons que l'auteur se limite à décrire le versant économique de ce phénomène – d'autres, comme Sennett, ont étudié les conséquences de ce rapport flexible au travail sur le travailleur. Les conditions de travail de l'employé fordiste sont généralement stables et fixées au terme d'une négociation entre l'employeur et le syndicat. Ce n'est plus le cas pour l'employé de la firme toyotiste, qui est soumis directement aux forces du marché. Ce qui s'en trouve transformé, c'est le rapport au temps de l'individu. Sennett écrit que l'ouvrier de l'usine fordiste est en mesure de se représenter clairement ses perspectives d'avancement dans l'entreprise et de se projeter dans l'avenir⁴⁰, tandis que l'employé toyotiste, pour sa part, en est incapable : il peut avoir l'impression de faire du surplace et de se déplacer par « mouvements latéraux⁴¹ ». Ce qui est perdu, c'est une stabilité qui permet au travailleur d'organiser sa vie autour d'un récit cohérent. Chez Sennett, ce changement dans les conditions du travail contribue à une transformation de la personnalité, qu'il décrit comme une « corrosion du caractère⁴² ». On peut trouver des éléments qui permettent de mieux comprendre la réalité de ce travail du côté des auteurs qui s'intéressent à la question du « travail numérique ».

1.1.4. Le travail sur les plateformes et la question du travail numérique

Qu'entendons-nous exactement lorsque nous parlons de travail sur les plateformes? Comment distinguer, dans la variété des usages des plateformes, ceux qui relèvent de

40 Richard Sennett, *Le travail sans qualités*, op. cit., p. 56.

41 *Ibid.*, p. 115.

42 *Ibid.* Le titre original en anglais est *The Corrosion of Character*. Mentionnons au passage que même si les titres des livres de Sennett s'inscrivent dans une thématique de la « chute de l'Homme », (*The Corrosion of Character*, *The Fall of Public Man*), il affirme ne pas être nostalgique du fordisme. L'objectif avoué du livre est de relever ce qui a été perdu pour critiquer la manière dont la flexibilisation n'a pas rempli ses promesses.

la catégorie « travail »? Cette question est au centre des études sur le travail numérique, qui est défini par la *Blackwell Encyclopedia of Sociology* comme un « terme générique référant à un ensemble d'activités formelles (rémunérées) et informelles (non rémunérées) qui sont réalisées à l'intérieur de, ou grâce à des technologies numériques⁴³ ». Selon cette définition englobante, toute activité dont la réalisation implique, à un degré ou un autre, une plateforme peut se qualifier comme forme de « travail numérique ». Le terme désigne donc autant des activités communément admises comme étant du travail (par exemple, les chauffeurs d'Uber) que des activités qui ne relèvent pas intuitivement de la catégorie « travail » (la consultation de réseaux sociaux). Prises ainsi, les études sur le travail numérique participent à une extension de la notion de travail⁴⁴.

En ce qui concerne le travail à proprement dit, les études sur le *digital labor* renvoient à un ensemble de textes qui prennent le contrepied du discours de la dématérialisation de la vie⁴⁵. L'hypothèse défendue est la suivante : nous n'assistons pas à l'émergence d'une intelligence artificielle « forte » et entièrement autonome, mais d'une multitude d'algorithmes « faibles » qui nécessitent un apport en travail humain pour réaliser leurs tâches⁴⁶. Le développement des algorithmes et des systèmes automatiques ne fait donc pas disparaître le travail, mais le déplace à la marge et le transforme en « travail tâcheronnisé et datafié qui sert à entraîner les systèmes automatiques⁴⁷ ».

Le *digital labor* consomme et produit des données. Une grande partie de ce travail est réalisée derrière un ordinateur. Il s'agit d'un travail de classification ou

43 Karen Gregory, « Digital Labor », *The Blackwell Encyclopedia of Sociology*, Hoboken, John Wiley & Sons, 2017, p. 1.

44 Sébastien Broca, « Le digital labour, extension infinie ou fin du travail ? », *Tracés. Revue de Sciences humaines*, n° 32, 2017, p. 136.

45 Antonio A. Casilli, *En attendant les robots: enquête sur le travail du clic*, Paris, Seuil, 2019, p. 24.

46 *Ibid.*, p. 25.

47 *Ibid.*, p. 14.

d'identification que Roberts qualifie de « monotone et stressant » et qui peut être comparé à d'autres emplois « précaires et mal rémunérés [...] ou à des métiers impliquant des tâches de filtrage et d'inspection⁴⁸ ». Il comporte des risques de blessures physiques en raison des mouvements répétitifs qui sont demandés à l'opérateur et, dans certains cas, des risques de blessures psychologiques, par exemple lorsque ce dernier doit identifier du contenu traumatisant⁴⁹. Ceux qui réalisent ce travail peuvent être employés par des sous-traitants des concepteurs d'algorithmes ou être « embauchés » directement par ces derniers sur des plateformes de microtravail comme *Mechanical Turk*. Ils sont « [f]ondamentalement précaires [...] ne jouissent d'aucun statut officiel dans aucune entreprise [...] ne perçoivent ni salaire ni rémunération horaire pour leur travail, et [...] ne bénéficient d'aucun avantage⁵⁰ ». En outre, Casilli souligne que la question du *digital labor* réactualise le débat sur des inégalités Nord-Sud, puisqu'on observe une division internationale du travail : les algorithmes sont conçus en Amérique du Nord et en Europe, mais entraînés et assistés par des travailleurs qui résident en Asie ou sur le continent africain⁵¹.

Cette production de données a aussi lieu sur les plateformes d'intermédiation de travail, qui sont, pour Casilli, d'abord et avant tout des compagnies qui « produi[sent] des données ». Pour bien saisir ce phénomène, il faut distinguer, à l'intérieur du travail, la partie ostensible (par exemple, livrer un repas) d'une partie non ostensible de « préparation et de traitement de l'information et des données⁵² ». Si on peut se représenter assez intuitivement la partie ostensible du *digital labor*, ce n'est pas le cas

48 Sarah T. Roberts, *Derrière les écrans: les nettoyeurs du web à l'ombre des réseaux sociaux*, Paris, La Découverte, 2020, p. 36.

49 Casey Newton, « Half of all Facebook moderators may develop mental health issues », dans *The Verge*, 13 mai 2020, en ligne, <<https://www.theverge.com/interface/2020/5/13/21255994/facebook-content-moderator-lawsuit-settlement-mental-health-issues>>, consulté le 6 octobre 2022.;

50 Sarah T. Roberts, *Derrière les écrans*, op. cit., p. 70.

51 Antonio A. Casilli, *En attendant les robots*, op. cit., p. 22.

52 *Ibid.*, p. 21.

de sa partie non ostensible, bien qu'elle joue un rôle fondamental : c'est ce travail qui crée les données nécessaires pour affiner les différents algorithmes qui permettent de faire fonctionner la plateforme. Autrement dit, sur les plateformes, il ne peut y avoir de travail ostensible sans qu'il y ait au préalable du travail non ostensible. Ce travail est réalisé par toutes les catégories d'utilisateurs de la plateforme, c'est-à-dire autant l'utilisateur qui réalise le travail ostensible que son client. Dans certains cas de figure, l'activité de l'utilisateur consiste à produire ces données, par exemple en remplissant son profil sur la plateforme ; dans d'autres cas, les données sont produites en mesurant l'activité de l'utilisateur avec les capteurs de son téléphone intelligent (GPS, appareil photo, accéléromètre)⁵³. Cela signifie deux choses : premièrement, que cette partie du travail n'est pas circonscrite dans le temps et peut être réalisée en continu, pour peu que l'application continue d'enregistrer des données ; deuxièmement, que toute utilisation d'une plateforme peut être considérée une forme de *digital labor* non ostensible dans la mesure où elle crée des données qui peuvent être valorisées par la plateforme. Casilli souligne que les plateformes d'intermédiation extraient de la valeur de ces données en les utilisant pour optimiser leur fonctionnement, mais aussi en les vendant à des compagnies tierces et en les utilisant pour automatiser davantage leurs services – par exemple, en développant des véhicules autonomes⁵⁴.

Le *digital labor* non ostensible participe donc à montrer la porosité de la frontière entre travail et non-travail, et, par conséquent, à élargir la notion de travail. Il peut être vécu comme un loisir, mais est néanmoins créateur de valeur pour l'entreprise qui en bénéficie. La majorité des utilisateurs participent aux réseaux sociaux pour des

53 Le terme « activité » ne signifie pas, ici, la partie ostensible du *digital labor*, mais littéralement ce que l'utilisateur est en train de faire. Casilli fait remarquer que les chauffeurs de Uber sont géolocalisés en permanence. *Ibid.*, p. 111.

54 À ce sujet, l'auteur remarque qu'aucun de ces véhicules autonomes ne sont, pour le moment, suffisamment autonomes pour se passer entièrement d'un opérateur humain, et doute qu'on puisse parvenir à dépasser les « limites psychologiques » des occupants. À l'heure actuelle, les véhicules autonomes « subliment les deux rôles de chauffeurs et de passagers dans une seule catégorie, celle d'utilisateur-opérateur ». *Ibid.*

motifs personnels : ce faisant, ils produisent le contenu sur lequel la plateforme adosse les publicités. Ce ne sont pas seulement les activités de production de contenu qui sont source de valeur pour la plateforme, dans la mesure où toute activité sur les plateformes laisse des « traces » qui sont ensuite agrégées dans des entrepôts de données (*big data*). Ces traces sont ensuite analysées par des outils statistiques qui établissent des profils démographiques pour mieux cibler la publicité.

Les études sur le travail numérique posent donc la question du rapport entre travail et du jeu. Dans *La culture du narcissisme*, le sociologue Christopher Lasch affirme que le jeu n'a jamais eu autant d'importance qu'à l'époque contemporaine, car – il reprend ici la thèse de Huizinga – il a été évacué de toutes les formes culturelles⁵⁵, plus particulièrement du travail productif qui a été entièrement rationalisé : « [a]ujourd'hui, le travail conserve si peu de traces du jeu [...] que l'individu tente de s'abandonner au jeu avec une intensité inhabituelle⁵⁶ ». Lasch se base sur le cadre théorique de Caillois dans lequel jeu et travail s'excluent mutuellement. Le jeu est improductif alors que le travail est productif ; le jeu est libre alors que le travail est ancré dans la nécessité ; le jeu demande au joueur de faire preuve d'ingéniosité et de détermination alors que la division scientifique du travail enferme l'individu dans une routine abrutissante⁵⁷.

Or, le *digital labor* donne à voir des phénomènes où jeu et travail fusionnent dans des formes hybrides. Dans le cas que Kücklich nomme *playbor* (mot-valise qui fusionne *play* et *labor*), la discipline du travail entre dans le monde du jeu. Dans d'autres cas, l'inverse se produit, et ce sont des mécanismes issus du monde des jeux vidéo qui

55 Johan Huizinga, *Homo Ludens : A Study of the Play Element in Culture*, Boston, Beacon Press, 1955, p. 197-198 ; Cité dans Christopher Lasch, *La culture du narcissisme*, Paris, Flammarion, 2008, p. 141.

56 *Ibid.*

57 *Ibid.*, p. 139.

entrent dans le monde du travail : il s'agit alors de *ludification du travail*⁵⁸. Cette ludification peut servir des objectifs de gestion, et être utilisée pour motiver le travailleur et le guider dans la réalisation de ses tâches. Les travailleurs se font proposer des missions et obtiennent des récompenses symboliques lorsqu'ils effectuent les tâches qui leur sont assignées. Dans certains cas, ces récompenses permettent à l'employé de progresser et de compétitionner avec les autres à l'intérieur d'un jeu vidéo spécifique à l'entreprise⁵⁹. En ce sens, elle contribue à ajouter une dimension agonistique dans les rapports entre les travailleurs⁶⁰. La ludification peut aussi contribuer à la stratégie discursive d'arbitrage réglementaire des plateformes : pour Casilli, elle est aussi un mécanisme qu'utilisent les plateformes pour « mettre hors travail [certaines activités], en les inscrivant dans un univers du jeu et de la sociabilité⁶¹ ».

Kücklich donne comme exemple de *playbor* le phénomène des jeux vidéo de rôle massivement multijoueurs où la mécanique de jeu fait en sorte que le joueur peut vivre son expérience de jeu sur le mode du travail : il doit optimiser sa « productivité », c'est-à-dire sa capacité à gagner des points ou améliorer les aptitudes de son avatar virtuel⁶². Bulut reprend ce concept dans son étude sur les testeurs de jeux vidéo pour montrer que l'activité de jouer à un jeu peut devenir pénible lorsqu'elle est soumise à la discipline du travail⁶³. Les testeurs effectuent un travail immatériel qui consiste à réaliser des suites d'actions précises à l'intérieur

58 Nura Jabagi et al., « Gig-workers' motivation: thinking beyond carrots and sticks », *Journal of Managerial Psychology*, vol. 34, n° 4, p. 206-207.

59 George Anderson, « Amazon Gamifies Warehouse Worker Tasks, Raising Experts' Concerns », dans *Forbes*, en ligne, <<https://www.forbes.com/sites/retailwire/2021/03/23/amazon-gamifies-warehouse-worker-tasks-raising-experts-concerns/>>, consulté le 28 septembre 2022.

60 Antonio A. Casilli, *En attendant les robots*, op. cit., p. 127.

61 *Ibid.*, p. 126.

62 Julian Raul Kücklich, « Virtual Worlds and Their Discontents: Precarious Sovereignty, Governmentality, and the Ideology of Play », *Games and Culture*, vol. 4, n° 4, 2009, p. 343.

d'un jeu vidéo pour identifier les bogues dans celui-ci. Ce travail répétitif crée une « dégradation du plaisir » qui teinte les expériences de jeu à l'intérieur et à l'extérieur du travail⁶⁴. Malin et Chandler analysent le travail des chauffeurs d'Uber comme une forme de *playbor*. Ils constatent que certains de leurs répondants choisissent de faire des courses pour Uber, car cette activité leur permet d'accéder au plaisir de la conduite en solitaire lorsqu'ils doivent se déplacer pour aller chercher leur prochain client⁶⁵.

Lund propose une typologie pour dépasser la distinction antithétique entre jeu et travail. Dans celle-ci, deux critères permettent de distinguer entre quatre types d'activités : *playing*, *gaming*, *working* et *laboring*. Le premier critère porte sur la finalité de l'activité : le jeu est sa propre finalité (il est autotélique), tandis que le travail a une finalité qui lui est extérieure (il est hétérotélique)⁶⁶. L'auteur distingue ensuite activités qualitatives et quantitatives : *playing* et *working* n'impliquent pas une *mesure* de l'activité, tandis que *gaming* et *laboring* en impliquent une. Pour Lund, *playing* et *working* sont des catégories transhistoriques, tandis que *gaming* et *laboring* sont propres au capitalisme⁶⁷. Le *playing* renvoie au jeu libre et le *gaming* à une forme de jeu compétitive ; le *working* au travail artisanal créateur de valeur d'usage et le *laboring* au travail abstrait capitaliste⁶⁸. En utilisant cette grille pour analyser l'exemple du joueur de jeux vidéo de Kücklich, on voit qu'une même activité peut tomber dans la catégorie du *gaming*, lorsque le joueur joue pour lui-

63 Ergin Bulut, « Playboring in the Tester Pit: The Convergence of Precarity and the Degradation of Fun in Video Game Testing », *Television & New Media*, vol. 16, n° 3, 2015, p. 205.

64 *Ibid.*, p. 247.

65 Brenton J. Malin et Curry Chandler, « Free to Work Anxiously: Splintering Precarity Among Drivers for Uber and Lyft », *Communication, Culture and Critique*, vol. 10, n° 2, 2017, p. 382-400.

66 Sébastien Broca, « “Repenser la distinction entre travail et jeu”. À propos d'Arwid Lund, “Playing, Gaming, Working and Labouring: Framing the Concepts and Relations”, *TripleC*, 12 (2), 2014 : 735-801 », *Travailler*, vol. 39, n° 1, 2018, p. 148.

67 *Ibid.*

68 *Ibid.*, p. 150.

même, et du *laboring*, s'il joue pour un autre, comme c'est le cas des testeurs de Bulut.

Chez Fuchs, la distinction entre travail et jeu ne repose pas sur la finalité, mais sur la création de la valeur. Il inscrit la question du *digital labor* dans la lignée du travail de Dallas Smythe sur le « travail de l'auditoire ». Dans « Communications : blindspot of western Marxism », Smythe affirme que les marxistes doivent s'intéresser davantage à la production de la survaleur par les médias qu'à leurs effets idéologiques⁶⁹. Il théorise les médias de masse comme une « industrie de la conscience » où la marchandise produite est l'*audience-commodity*, qu'on peut traduire comme l'auditoire-marchandise⁷⁰. Il s'agit d'un ensemble d'auditeurs identifiés par ses caractéristiques démographiques et vendu par les chaînes de télévision aux annonceurs. Chez Smythe, le contenu télévisuel est un avantage gratuit (*free lunch*) qui sert à recruter les auditeurs et à obtenir leur attention⁷¹. En échange, ils consomment la publicité qui leur est destinée et, ce faisant, réalisent un « travail » cognitif qui consiste à « apprendre la théorie et la pratique du consumérisme⁷² ». Fuchs considère que les réseaux sociaux reprennent la logique où un *free lunch* est donné pour recruter un *prosumer*⁷³ qui fera le travail – qu'on pourrait qualifier comme une forme de *digital labor* non ostensible – d'écouter les publicités.

69 Christian Fuchs, *Digital labour and Karl Marx*, New York, Routledge, 2014, p. 76-77.

70 Dallas W. Smythe, « Communications: blindspot of western Marxism », *Canadian Journal of Political and Social Theory / Revue canadienne de théorie politique et sociale*, vol. 1, n° 3, 1977, p. 1-2.

71 *Ibid.*, p. 5.

72 *Ibid.*, p. 20. Sur cet aspect, l'analyse de Smythe rejoint celle de Günther Anders, pour qui l'auditeur est un travailleur à domicile qui fournit ses propres outils pour créer l'homme de masse. Voir Günther Anders, *L'obsolescence de l'homme, sur l'âme à l'époque de la deuxième révolution industrielle* (1956), Paris, Encyclopédie des nuisances, 2002.

73 L'auditeur joue un rôle actif parce qu'il crée la valeur, mais aussi parce qu'il est créateur du contenu. Il est ce que Fuchs nomme un *prosumer* (mot-valise qui vient de la fusion de *producer* et *consumer*).

Cet ancrage chez Marx permet à Fuchs de critiquer trois points de vue : celui qui situe la création de la valeur du côté de la technologie, celui qui considère que les médias sociaux tirent profit d'une « rente » et celui qui considère que nous ne sommes pas en présence de travail, car l'individu n'est pas salarié. L'auteur rappelle que, chez Marx, la technologie ne crée pas de valeur par elle-même, mais seulement lorsqu'elle est utilisée par l'ouvrier pour créer la marchandise⁷⁴. En ce sens, la plateforme et les algorithmes qui la composent sont des outils que l'auditeur utilise pour créer l'auditoire-marchandise. Il s'agit d'outils qui sont plus sophistiqués que ceux décrits par Smythe, puisqu'ils peuvent cibler la publicité et choisir celle qui sera la plus pertinente pour chaque utilisateur⁷⁵. Ainsi, ils augmentent la productivité du travail de l'auditoire, donc la survalueur relative produite par celui-ci. Pour Fuchs, situer la création de la valeur directement du côté de la technologie revient à adhérer à une forme de déterminisme technologique. Dans la même veine, Fuchs considère qu'il est erroné d'analyser les médias sociaux (et les plateformes, comme le fait Srnicek) en utilisant le concept de « rente », puisque celle-ci n'est pas, chez Marx, créatrice de valeur : cela reviendrait à dire que l'activité des utilisateurs n'est pas un travail, et que ceux-ci ne sont pas exploités⁷⁶.

Peut-on dire que l'utilisateur de réseaux sociaux est exploité s'il consent librement à une activité non rémunérée? Arvidsson soutient que non, puisqu'il n'est pas salarié. Fuchs répond en rappelant la distinction que fait Marx entre prix et valeur. La valeur se situe dans la sphère de la production et tient sa substance du temps de travail. Le

74 Christian Fuchs, *Digital labour and Karl Marx*, *op. cit.*, p. 129.

75 Précisons que cela ne signifie pas que l'algorithme choisira la publicité qui la plus spécifique à l'utilisateur. Une publicité trop ciblée pourrait apeurer l'utilisateur. L'objectif est que l'utilisateur apprécie la « texture » de l'algorithme.

76 Christian Fuchs, *Digital labour and Karl Marx*, *op. cit.*, p. 129. Pour Marx, « [t]oute survalueur, sous quelque figure particulière, profit, intérêt, rente, etc., [...] est en sa substance matérialisation du temps de travail non payé ». Voir Karl Marx, *Le capital. Livre I*, 2e édition, Paris, PUF, 2006, p. 598.

prix, en revanche, se situe dans la sphère de la circulation. Reste alors la question de la contrainte et celle, corollaire, du libre choix. L'utilisateur de plateformes n'est évidemment pas soumis à une forme de coercition physique. Fuchs souligne qu'il vit toutefois une forme de contrainte sociale qui est d'autant plus forte que la plateforme lui est nécessaire pour entretenir ses relations sociales. On peut penser au cas des personnes qui doivent se donner en représentation et vendre une certaine image d'eux-mêmes, par exemple les comédiens. Ajoutons que le *digital labor* non ostensible peut être contraint directement sur les plateformes, par exemple, en le rendant nécessaire pour réaliser la partie rémunérée du travail.

Ainsi les études sur le *digital labor* participent à une extension de la notion de travail en catégorisant certains usages des plateformes numériques comme une forme de travail. Cette extension problématise la notion de travail, mais a une grande portée critique : par exemple, si l'on admet l'existence du travail de l'auditoire, il faut en tirer toutes les conséquences et admettre qu'une partie de ce travail est réalisé par des enfants, en particulier sur les plateformes de jeux vidéo qui s'adressent spécifiquement à eux. Admettre l'existence de ce travail signifie qu'il est possible d'étudier les mécanismes de son intensification et les conséquences de celui-ci sur l'enfance⁷⁷.

1.2. Principaux axes de la critique des plateformes d'intermédiation du travail

Le canevas général de la critique des plateformes est le suivant : le discours des plateformes est trompeur, et celles-ci ne remplissent pas leur promesse d'émancipation. Sous un vernis libertaire se trouve une nouvelle forme de domination

⁷⁷ Jappe situe cette problématique dans celle, plus large, de la « disparition de l'enfance ». Il suggère que la surexposition aux images mène à une standardisation de l'imagination et un appauvrissement de la vie psychique des enfants. Pour ajouter à cette remarque, ajoutons qu'il faut aussi considérer les conséquences d'une médiation algorithmique qui utilise le principe de la gratification aléatoire pour stimuler des comportements compulsifs. Voir Anselm Jappe, *La société autophage: capitalisme, démesure et autodestruction*, Paris, La Découverte, 2017, p. 200.

du travail qu'il s'agit de comprendre. Les auteurs partent du principe que la plateforme n'est pas neutre et cherchent à débusquer la manière dont les plateformes instrumentalisent un discours de liberté pour servir leurs finalités économiques.

1.2.2. La classification des travailleurs

Le premier élément, que nous avons abordé dans la section 1.1.2, concerne la classification des travailleurs. Le débat porte sur les critères selon lesquels un travailleur peut être considéré comme un employé ou un entrepreneur. Rosenblat, Kessler et Peticca-Haris abordent la question sous l'angle de l'expérience subjective du travailleur et remarquent que certains de leurs répondants vivent celle-ci comme une forme d'entrepreneuriat même s'ils savent par ailleurs que la plateforme exerce certaines contraintes sur leur travail. Prassl replace la question dans le contexte plus large d'une discussion sur le modèle d'affaire des plateformes d'intermédiation ; il souligne que la classification des travailleurs comme entrepreneurs permet aux plateformes d'externaliser le coût du travail. Cela crée un incitatif économique à augmenter l'offre, puisque la plateforme bénéficie d'effets de réseaux sans être pénalisée lorsque l'offre excède la demande. Ce sont les « entrepreneurs » qui assument le coût du travail. Ultimement, Prassl considère que la classification des travailleurs comme entrepreneurs est la pierre angulaire du modèle d'affaire des plateformes et que celles-ci sont des firmes post-industrielles dont la capacité à générer un profit ne découle pas de leur augmentation de la productivité, mais de leur capacité à éviter la loi sur le travail par de l'arbitrage réglementaire⁷⁸.

1.2.3. Le double discours des plateformes

La question de la classification des travailleurs est un cas particulier qui se pose dans la problématique plus générale du double discours des plateformes. Les plateformes déploient un discours polysémique dont la signification varie selon le contexte et le

⁷⁸ Jeremias Prassl, *Humans as a service*, *op. cit.*, p. 20.

destinataire. Elles cultivent une ambiguïté stratégique qui mène Rosenblat et Prassl à qualifier ce discours de *doublespeak* (double langage). Ce double langage s'appuie sur un mythe fondateur (par exemple, Mark Zuckerberg décroche de Harvard pour fonder Facebook) qui puise dans les thèmes de l'utopisme technologique et des valeurs libertariennes⁷⁹. Il s'agit de présenter la plateforme comme un petit acteur innovant qui opère à la marge du système⁸⁰. Ce discours prend ensuite une teinte locale, et les critiques montrent que les différents énoncés sont contradictoires les uns avec les autres. Par exemple, Rosenblat souligne qu'Uber affirme, à l'intention des juges, que la compagnie n'est pas un « employeur », tout en promouvant, auprès des villes, le service en sa qualité de « créateur d'emplois⁸¹ ». Les critiques cherchent, par cette mise en contradiction, à montrer la réalité qui se cache derrière le discours des plateformes.

1.3. Les limites à la critique des plateformes d'intermédiation

Le principal problème théorique que nous rencontrons à la lecture de nos sources sont l'adhésion implicite à une forme de déterminisme ou bien technologique, ou bien économique.

1.3.2. Le déterminisme technologique

Les lectures qui prônent un déterminisme technologique voient dans « l'économie du partage » un phénomène de rupture causé par l'apparition d'une nouvelle technologie. Celle-ci permet une réinvention des formes de solidarités, selon la lecture optimiste de Bostman et Rogers, ou cause une « réécriture des règles du travail », selon la lecture pessimiste de Rosenblat. Dans ces textes, la technologie apparaît comme un

⁷⁹ *Ibid.*, p. 35.

⁸⁰ *Ibid.*

⁸¹ Alex Rosenblat, *Uberland: how algorithms are rewriting the rules of work*, Oakland, University of California Press, 2018, p. 178.

objet dont le processus de création échappe à toute logique sociale et qui imprime unilatéralement ses effets sur la société. Ces analyses ne peuvent fournir que des réponses partielles, puisque la question de la signification sociale de la technologie est occultée. De plus, en situant la technologie hors de sa portée, cette critique se condamne à la superficialité en offrant comme seule perspective la possibilité d'en aménager les effets négatifs. On s'intéresse aux symptômes sans se donner les moyens d'en comprendre les causes. Par ailleurs, comme le montre Williams, une critique technodéterministe joue malgré elle le jeu des technophiles en affirmant implicitement que la technologie est impossible à réguler.

1.3.3. Le déterminisme économique

D'autres auteurs, comme Srnicek, décrivent le capitalisme de plateforme en général et l'économie de la pigne en particulier en mettant l'accent sur l'aspect économique. Son analyse présente les caractéristiques du capitalisme de plateforme comme découlant de phénomènes macroéconomiques : la flexibilisation du travail est une conséquence de la crise économique des années 1970 ; le déclin du secteur industriel étasunien a mené à une politique monétaire expansionniste et à la création de la bulle technologique des années 1990 ; la crise financière de 2008 a mené à une baisse des taux d'intérêt qui a eu comme conséquence de rendre plus attrayants les investissements risqués en technologie. Bien que l'analyse décrive avec finesse le versant macro-économique du capitalisme de plateforme, elle refuse de s'intéresser aux aspects culturels et normatifs qui ont accompagné cette transformation, ce qui lui fait manquer le sens de ce que Dardot et Laval nomment le « grand tournant néolibéral⁸² ». En se cantonnant dans un cadre strictement économique, ce type d'analyse peut mener à des prédictions à courte vue : par exemple, Srnicek affirme que les plateformes allégées constituent une régression vers un mode de « croissance

⁸² Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde: essai sur la société néolibérale*, Paris, La Découverte, 2009, p. 277.

avant les profits » qui rappelle la bulle spéculative de la fin des années 1990, et que, par conséquent, l'économie de la pige sur les plateformes devrait s'écrouler. Or, selon nous, le véritable intérêt n'est pas de savoir si le modèle d'affaires est viable, mais de comprendre comment, dans le capitalisme de plateforme, les algorithmes sont utilisés pour opérationnaliser les principes du management néolibéral.

CHAPITRE II

LE GOUVERNEMENT NÉOLIBÉRAL

2.1. Introduction

Murillo *et al.* abordent directement la question du néolibéralisme en posant la question suivante à propos des plateformes : « s’agit-il d’une véritable économie du partage ou de ‘néolibéralisme sur les stéroïdes’¹ »? Malheureusement, les auteurs ne précisent pas à quoi ils réfèrent lorsqu’ils parlent de néolibéralisme. On peut donc penser qu’ils utilisent le terme de manière péjorative, pour marquer leur opposition d’avec les thèses de Bostman et Rogers, et qu’ils réfèrent vaguement au néolibéralisme comme à un retour au libéralisme classique, ou encore à une idéologie qui prône le retrait de l’État et le laisser-faire économique. Cette compréhension du néolibéralisme empêche de voir qu’il peut y avoir une *critique néolibérale* de l’économie de la pigne.

Pour Dardot et Laval, le néolibéralisme ne doit être compris ni comme un retour au libéralisme classique, ni comme une idéologie du laisser-faire². Car, bien que le néolibéralisme retienne du libéralisme le postulat anthropologique de l’*homo œconomicus* et l’idée spencérienne d’une existence régie par la concurrence, il se distingue du libéralisme classique par son ouverture envers les interventions étatiques qui favorisent le dynamisme des marchés³. En effet, pour Dardot et Laval, le néolibéralisme s’est construit *contre* le laisser-faire libéral dont les effets menaçaient

1 David Murillo, Heloise Buckland et Esther Val, « When the sharing economy becomes neoliberalism on steroids », *loc. cit.*, p. 66.

2 Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde*, *op. cit.*, p. 16.

3 *Ibid.*, p. 153-154.

le capitalisme lui-même. Le postulat néolibéral est que le laisser-faire économique ne permet pas à lui seul de créer une situation de concurrence idéale, et que l'État doit intervenir pour créer ou rétablir celle-ci⁴. La doctrine est donc constructiviste plutôt que naturaliste, car, à l'intérieur néolibéralisme, le libre marché tout comme la figure de l'*homo œconomicus* ne sont pas considérés comme un « état de nature » antérieur à l'intervention étatique. Le marché doit être institué par l'État à travers une série d'interventions qui visent à diffuser la norme de la concurrence et adapter l'ordre social aux exigences de la division du travail. L'*homo œconomicus* est une production du processus de marché : il intériorise la norme de la concurrence par contacts répétés avec le marché⁵.

À la lumière de ces remarques, on peut comprendre l'argumentaire que Prassl développe dans *Humans as a service* comme une critique néolibérale de l'économie de la pigne. L'auteur est fondamentalement en faveur du développement d'une économie de la pigne basée sur des plateformes numériques. Seulement, il considère que le manque d'encadrement juridique des plateformes empêche une saine compétition d'avoir lieu. Pour l'auteur, les plateformes ne diffèrent pas d'autres entreprises qui vendent du *travail* : elles doivent, comme celles-ci, être considérées comme des employeurs et être soumises aux lois qui encadrent le travail, d'une part, afin que la compétition entre les plateformes numériques et les entreprises traditionnelles soit juste et équitable, mais aussi, d'autre part, pour que la compétition entre les travailleurs d'une même plateforme soit saine. Il est donc nécessaire, selon Prassl, que l'État intervienne juridiquement à l'encontre du laisser-faire économique pour mettre fin à l'arbitrage réglementaire des plateformes et rétablir ainsi les conditions d'une saine compétition. Ultimement, l'enjeu derrière la critique

4 *Ibid.*, p. 175.

5 *Ibid.*, p. 227.

néolibérale est de savoir qui, de l'État ou de la plateforme, est responsable de déterminer les normes qui encadrent la concurrence.

Ces critiques se situent à *l'intérieur* d'un néolibéralisme qu'elles ne critiquent que superficiellement. Elles ne remettent pas en question le fait que les plateformes créent une situation de concurrence généralisée dans laquelle les travailleurs sont contraints d'adopter une conduite maximisatrice, mais cherchent plutôt à aménager cette situation de concurrence pour la rendre plus équitable. Cette critique néglige le fait que le néolibéralisme constitue aussi un système disciplinaire dont l'objectif est une transformation de la subjectivité. En plaçant l'individu dans des situations de concurrence, en le contraignant à faire des choix et à assumer les conséquences de ces choix, on cherche à faire émerger chez lui une capacité d'« autorégulation » et à se considérer comme une entreprise⁶.

Les sociologues Rabih Jamil et Yanick Noiseux proposent une analyse plus nuancée du rapport entre capitalisme de plateforme et néolibéralisme. En s'appuyant sur les thèses de Dardot et Laval, ils soulignent que l'État néolibéral joue un rôle actif dans la mise en concurrence des travailleurs⁷. Cependant, ils mettent moins l'accent sur l'autre volet de la thèse de Dardot et Laval, qui porte sur la production de la subjectivité entrepreneuriale⁸. Dans ce chapitre, nous approfondirons la question du rapport entre néolibéralisme et capitalisme de plateforme et nous montrerons qu'il est possible de comprendre les mécanismes de domination comme une forme de « gouvernement par le milieu » qui conduit chaque individu à adopter une norme de

6 *Ibid.*, p. 226., p. 226.

7 Rabih Jamil et Yanick Noiseux, « Shake That Moneymaker: Insights from Montreal's Uber Drivers », *Revue Interventions économiques. Papers in Political Economy*, n° 60, 2018, p. 19.

8 Jamil s'intéresse toutefois à certains des éléments-clés de cette thèse dans un autre texte. Nous y reviendrons au chapitre 3. Voir Rabih Jamil, « Uber and the making of an Algoticon - Insights from the daily life of Montreal drivers », *Capital & Class*, vol. 44, n° 2, p. 2-4.

conduite entrepreneuriale. Pour ce faire, nous nous appuyerons sur les travaux de Dardot et Laval, qui situent leur analyse dans une perspective foucauldienne.

Le néolibéralisme ne se caractérise pas par une unité doctrinale, mais plutôt par « son caractère irrégulier, son absence d'identité à soi, sa variabilité spatiale et temporelle, et, surtout, sa propension à la reconfiguration⁹ ». Pierre Dardot affirme qu'il y a une division entre les « anciens néolibéralismes » (par exemple, entre l'ordolibéralisme allemand et le courant austro-américain représenté par Hayek et Mises) et que cette division s'est accentuée avec l'apparition de « nouveaux libéralismes », qui sont « [divisés] sur la question de savoir comment élargir [la] rationalité du capital dans le contexte de la crise de l'après 2008¹⁰ ». Ainsi notre analyse se limitera aux points communs de ces néolibéralismes : d'abord, la volonté de transformer autant la normativité sociale (l'application d'une logique concurrentielle fondée sur le modèle du marché à l'ensemble de la société) que la subjectivité individuelle (transformation de l'individu en entrepreneur qui se conduit de manière à maximiser la valeur de son capital humain) ; ensuite, le moyen privilégié pour y parvenir, c'est-à-dire l'exercice d'une politique environnementale suivant laquelle l'individu est placé dans un milieu qui le stimule, l'oriente et le contraint de manière à ce qu'il adopte un comportement maximisateur. Toutefois, nous n'aborderons pas la question de la mise en place des politiques néolibérales, que Dardot et Laval décrivent comme le résultat d'une « stratégie sans stratège », c'est-à-dire comme un ensemble d'interventions qui se renforcent mutuellement sans avoir été coordonnées *a priori*¹¹ – un tel travail demanderait de tenir compte de la variabilité spatio-temporelle du néolibéralisme, ce qui nous écarterait de notre propos.

9 Wendy Brown, *Défaire le demos: le néolibéralisme, une révolution furtive*, Paris, Amsterdam, 2018, p. 22., Cité dans Pierre Dardot, « Néolibéralisme “classique” et nouveau néolibéralisme », *Sens public*, 2020, p. 6.,

10 Pierre Dardot, « Néolibéralisme “classique” et nouveau néolibéralisme », *loc. cit.*, p. 21.

11 Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde*, *op. cit.*, p. 276-277.

Ce chapitre est divisé en deux parties : la première s'intéresse au néolibéralisme comme transformation de la normativité et la deuxième comme transformation de la subjectivité. Nous soutiendrons, en conclusion, qu'étudier le capitalisme de plateforme dans la perspective ouverte par Dardot et Laval permet de l'envisager comme « construction juridico-politique d'une situation de concurrence » dans laquelle l'État délimite un espace qui peut ensuite être régulé par l'opérateur de plateforme. Nous discuterons du rapport entre les caractéristiques propres à la subjectivité néolibérale et celle de la régulation par la concurrence.

2.2. Une transformation de la normativité

La démarche de Dardot et Laval consiste à problématiser, par une archéologie de la pensée politique foucauldienne, la nouveauté propre au « néo » dans le néolibéralisme, qu'ils considèrent comme une refondation théorique du libéralisme classique plutôt qu'une réaffirmation de ses dogmes¹². Dardot et Laval définissent le néolibéralisme de cette manière :

Le néolibéralisme est la raison du capitalisme contemporain, d'un capitalisme débarrassé de ses références archaïques et pleinement assumé comme construction historique et comme norme générale de la vie. Le néolibéralisme peut se définir comme l'ensemble des discours, des pratiques, des dispositifs qui déterminent un nouveau mode de gouvernement des hommes selon le principe universel de la concurrence¹³.

Par cette définition, Dardot et Laval se positionnent à l'encontre de ce qu'ils désignent comme la pensée critique dominante, celle qui réduit le néolibéralisme à sa dimension idéologique, c'est-à-dire un discours qui prône un retrait de l'État au profit d'une autorégulation des marchés. Ils considèrent cette réduction comme un piège qui mène à fétichiser l'État et à juger positivement toute intervention étatique, puisque

¹² *Ibid.*, p. 159.

¹³ *Ibid.*, p. 6.

celle-ci serait automatiquement « a- » ou « anti- » libérale¹⁴. Le néolibéralisme n'a pas fait disparaître l'État, mais l'a transformé en « gouvernement entrepreneurial ». En outre, réduire le néolibéralisme à sa composante idéologique entretient l'illusion selon laquelle « le marché serait l'état naturel de la société, c'est-à-dire l'état auquel celle-ci ne manque pas de retourner chaque fois que le gouvernement s'abstient d'intervenir¹⁵ ».

Dardot et Laval considèrent que le néolibéralisme n'est pas uniquement une idéologie, mais au sens foucauldien, « d'abord et fondamentalement une *rationalité*, et qu'à ce titre il tend à structurer et organiser, non seulement l'action des gouvernants, mais jusqu'à la conduite des gouvernés eux-mêmes¹⁶ ». Cette rationalité est *gouvernementale* dans la mesure où la *gouvernementalité* est définie comme « l'ensemble des techniques par lesquelles des hommes entendent conduire la conduite d'autres hommes¹⁷ ». La finalité est la production et l'intériorisation de la norme, c'est-à-dire une modification durable des conduites et l'instauration, chez l'individu, d'un « auto-gouvernement ». Dardot et Laval soutiennent que cette manière de théoriser la gouvernementalité permet d'éviter les raisonnements dichotomiques de type « liberté ou domination » ou « consentement et coercition¹⁸ ». La liberté est constitutive de la gouvernementalité : on ne peut « gouverner [que] *par*

14 C'est notamment la critique qu'ils adressent aux auteurs qui voient dans l'intervention de l'État suite de la crise financière de 2008 une « fermeture de la parenthèse néolibérale ». Pour les auteurs, la crise est « moins due à l'absence de règles qu'à la défaillance d'un certain mode de régulation ». *Ibid.*, p. 11.

15 *Ibid.*, p. 16.

16 Les auteurs indiquent que le cours *Naissance de la biopolitique* de M. Foucault constitue « la référence centrale à laquelle se trouve ordonnée toute l'analyse du néolibéralisme tentée dans le présent ouvrage ». *Ibid.*, p. 13.

17 *Ibid.*, p. 15.

18 Ou, comme nous le verrons dans le cas qui nous intéresse, « entrepreneur ou employé ». *Ibid.*, p. 11.

la liberté, c'est-à-dire jouer activement sur l'espace de liberté laissé aux individus pour qu'ils en viennent à se conformer d'eux-mêmes à certaines normes¹⁹ ».

2.2.2. Le néolibéralisme, politique la condition humaine

Dardot et Laval considèrent que le néolibéralisme trouve ses prémices dans le colloque Walter Lippmann qui s'est tenu à Paris, en 1938, dans un contexte où les conséquences de la Grande Dépression sapent la légitimité du libéralisme²⁰. Voulant affirmer la pertinence de la doctrine face au nazisme et au communisme, les participants se sont donné comme objectif de la refonder théoriquement pour jeter les bases d'un interventionnisme proprement libéral qui permettrait de répondre à la crise. Plusieurs courants y sont représentés, mais les discussions n'aboutissent pas à un consensus clair, bien que le colloque permette d'articuler certains des éléments doctrinaux qui seront constitutifs du néolibéralisme contemporain : une doctrine constructiviste, qui considère que ni le marché, ni l'*homo œconomicus* sont donnés naturellement mais sont plutôt institués; un style d'intervention, qui est un interventionnisme juridique. Les néolibéraux veulent ainsi éviter de reproduire les erreurs des libéraux classiques, qui les ont empêchés de répondre adéquatement à la Crise. La première de ces erreurs a été de croire au « primat de l'économie sur le politique » ; la deuxième a été de fonder ce primat sur la naturalité des lois qui régissent l'économie, alors qu'elles ont été créées par l'homme. Walter Lippmann résume cette critique ainsi :

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Dans un contexte politique marqué par la montée en puissance du nazisme en Allemagne et du communisme en URSS, les participants se sont donné comme mandat de réaffirmer la pertinence de la doctrine libérale, qui était considérée par une large partie de l'opinion publique comme une justification du *statu quo*, afin d'éviter que le fascisme n'apparaisse comme la seule alternative crédible au communisme (ou vice-versa). *Ibid.*, p. 161. Pour Dardot et Laval, les travaux de la société Mont-Pèlerin et autres *think tanks* sont le prolongement de ceux qui ont été initiés lors du colloque Walter Lippmann. *Ibid.*, p. 158.

[l]a vie économique se déroule dans un cadre juridique qui fixe le régime de la propriété, [...] toutes choses qui ne sont pas des données de la nature, comme les lois de l'équilibre économique, mais des créations contingentes du législateur²¹.

Lippmann considère ainsi qu'un biais naturaliste a empêché les libéraux classiques de voir que la révolution industrielle a causé une mutation de la vie sociale à laquelle l'homme était mésadapté. Or, pour cet intellectuel étasunien, c'est un décalage entre normativité et personnalité qui est à la source de la crise, et c'est l'État qui doit, en conséquence, pouvoir intervenir pour soutenir l'adaptation permanente des hommes et des institutions aux conditions toujours changeantes de la division du travail dans un capitalisme jugé « indépassable » :

l'économie libérale suppose un ordre juridique actif et progressiste visant l'adaptation permanente de l'homme aux conditions toujours changeantes afin de « rétablir la saine concurrence et garantir la victoire des plus aptes »²².

L'interventionnisme doit être de type *juridique* et imposer des règles universelles, à la manière du code de la route – qui ne prescrit pas la destination, mais seulement une *manière* de circuler sur la voie publique – pour rétablir la norme de la concurrence lorsqu'elle est menacée, comme ce fut le cas, par exemple, lors de la formation d'oligopoles au début du XX^e siècle²³. Dardot et Laval soulignent que, dans la mesure où il vise l'adaptation permanente de l'homme, le néolibéralisme est davantage qu'une doctrine économique : c'est une *politique de la condition humaine*²⁴. Finalement, ces derniers soulignent aussi deux apports théoriques fondamentaux au néolibéralisme : d'une part, la redéfinition, par les néolibéraux étasuniens, de l'*homo*

21 Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde*, op. cit., p. 161.

22 *Ibid.*, p. 171.

23 *Ibid.*, p. 172.

24 *Ibid.*, p. 177.

œconomicus comme entrepreneur dont toutes les décisions, même les plus intimes, sont soumises à un arbitrage économique ; d'autre part, la promotion, par les ordolibéraux allemands, de stratégies environnementales. Laval décrit ainsi l'articulation entre ces deux apports :

Le néolibéralisme redéfinit donc à la fois le sujet économique comme être adaptable aux variables du marché et la fonction du gouvernement comme art de créer et d'entretenir les conditions de fonctionnement du marché²⁵

2.2.3. La redéfinition néolibérale de l'*homo-œconomicus*

Au fondement de l'entreprise théorique de redéfinition de l'*homo œconomicus* comme entrepreneur se trouve le subjectivisme épistémologique de l'économiste Friedrich Hayek et le principe d'une « limite de la connaissance²⁶ ». Chez Hayek, la connaissance est subjective et « l'ordre que nous trouvons dans le monde est donné par l'activité créatrice de notre esprit²⁷ ». En découle l'idée selon laquelle les connaissances d'un individu sont nécessairement partielles et qu'il est impossible de comprendre parfaitement (et par conséquent, comme nous le verrons, d'y assigner une finalité) un phénomène tel le que le marché. C'est en outre à partir de ce postulat épistémologique que Hayek critique la théorie de l'équilibre économique général ainsi que toute forme de planification de l'économie. Hayek considère toute tentative d'unification de la science comme « abus de la raison²⁸ ».

25 Christian Laval, *Foucault, Bourdieu et la question néolibérale*, Paris, La Découverte, 2018, p. 63.

26 Gilles Dostaler, « Hayek et sa reconstruction du libéralisme », *Cahiers de recherche sociologique*, n° 32, 1999, en ligne, <doi: 10.7202/1002401ar>, p. 125.

27 *Ibid.*

28 *Ibid.*, p. 126-127.

Hayek considère que le marché, qui est au fondement du lien social²⁹, consiste en une création humaine, bien qu'il soit impossible de le saisir entièrement par la pensée. C'est un ordre qui n'est ni naturel (mû par une logique interne – le *cosmos*), ni artificiel (mû par une logique externe – *taxis*), mais qui est spontané. Les ordres spontanés sont des « phénomènes qui résultent de l'action humaine sans pour autant résulter d'un dessein (*design*) humain³⁰ ». Ils ne sont pas le fruit d'une planification délibérée, mais plutôt d'une lente évolution au fil de laquelle s'est opérée une sélection des normes les mieux adaptées³¹. Pour Hayek, la société et le droit privé sont, tout comme le marché, des ordres spontanés³². C'est à partir de cette distinction que Hayek peut « légitimer un certain type d'intervention gouvernementale [...] sans pour autant concéder que l'ordre du marché [...] est un ordre artificiel³³ ». Le marché doit être encadré par des lois (une règle négative), qui empêchent d'empiéter sur le domaine de l'autre, plutôt que par des commandements (une règle positive qui assigne une fin)³⁴. Le marché est fondamentalement une *nomocratie* plutôt qu'une *téléocratie*³⁵.

Un autre représentant de l'école autrichienne d'économie, Ludwig von Mises, explicite les raisons normatives qui conduisent à considérer le marché comme une nomocratie. Sa pensée est structurée selon une opposition entre des processus *constructifs* et des processus *destructifs* : le processus constructif est l'ordre spontané

29 En proposant de nommer l'ordre spontané du marché « catallaxie », qu'il tire du grec ancien *katallattein*, Hayek réfère aux multiples significations du mot, qui sont « échanger », mais aussi « admettre dans la communauté » et « faire un ami d'un ennemi ». Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde*, *op. cit.*, p. 249.

30 *Ibid.*

31 Gilles Dostaler, « Hayek et sa reconstruction du libéralisme », *loc. cit.*, p. 127.

32 Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde*, *op. cit.*, p. 247.

33 *Ibid.*, p. 245.

34 *Ibid.*, p. 247.

35 *Ibid.*, p. 246.

du marché, qui évolue au gré de l'action des entrepreneurs. Il a un effet civilisateur, puisqu'il permet aux individus de découvrir les normes qui règlent le vivre ensemble et d'apprendre ainsi à s'autogouverner. En revanche, les processus destructifs s'enclenchent lorsque l'État tente d'assigner une finalité au marché, puisque cela l'empêche inévitablement – en raison des limitations inhérentes à la rationalité humaine – de fonctionner à sa pleine efficacité³⁶. Les effets des processus destructifs sont cumulatifs, dans la mesure où une intervention en appelle obligatoirement une autre pour corriger ses effets négatifs imprévus. Suivant cette logique, l'État se retrouve éventuellement à intervenir dans toutes les facettes de l'économie³⁷. Il n'y a pas, pour Mises, de voie mitoyenne entre le libre marché et le totalitarisme: « [l]a seule norme effectivement concevable et légitime est immanente au fonctionnement même du marché³⁸ ».

Par ailleurs, le subjectivisme mène à rejeter la notion néoclassique de l'*homo œconomicus* rationnel qui dispose d'une connaissance parfaite du marché. Pour Mises, l'*homo œconomicus* est plutôt un entrepreneur qui a une rationalité limitée et qui fait des choix pour améliorer sa condition. C'est cette capacité de choisir, et non de calculer, qui le caractérise³⁹. En agissant sur le marché, il découvre les plans de ses concurrents, élargit ses connaissances et développe sa faculté entrepreneuriale, ce qui lui permettra de découvrir davantage de situations profitables. En se faisant

³⁶ *Ibid.*, p. 220.

³⁷ Laval écrit que Foucault voit dans ce type de raisonnement un exemple de la « phobie d'État » qui anime les théoriciens néolibéraux et de la confusion théorique que contient la doctrine. Pour Foucault, « le fantasme de l'État toujours potentiellement totalitaire empêche de comprendre les formes et techniques politiques concrètes qui l'ont modifié et amené à se développer dans telles ou telles directions selon les périodes et les pays ». Voir Christian Laval, *Foucault, Bourdieu et la question néolibérale*, *op. cit.*, p. 39.

³⁸ *Ibid.*, p. 60.

³⁹ C'est pour cette raison que la théorie économique de Mises est fondée sur une théorie du choix qu'il nomme praxéologie, la « science de tous les genres de l'agir humain ». Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde*, *op. cit.*, p. 228.

perspective évolutionniste qui est celle de Hayek et Mises, le marché n'est pas statique et autorégulateur, mais un ensemble dynamique de relations sociales qui se recrée perpétuellement :

[l]e marché est [...] conçu comme un processus d'autoformation du sujet économique, comme un processus subjectif auto-éducateur et autodisciplinaire par lequel le sujet apprend à se conduire. Le procès de marché construit son propre sujet. Il est *autoconstructif*⁴⁰.

La faculté entrepreneuriale est un « rapport de soi à soi » ou encore une forme d'autogouvernement qui englobe l'ensemble de l'expérience humaine⁴¹. L'économiste Gary Becker associe cette faculté entrepreneuriale à une théorie du capital humain. Selon cette théorie, chaque individu est une entreprise, et « il est possible de considérer la subjectivité humaine comme relevant de la logique de l'accumulation capitaliste⁴² ». Chaque individu est doté d'un ensemble de compétences, de facultés et d'aptitudes qui constituent un capital personnel, qui rapporte des « flux de revenus » et qui doit être maximisé. Chaque aspect de la vie, aussi intime soit-il, devient le lieu d'un choix entre des fins rivales obéissant à un calcul maximisateur. Cette pensée donne, écrit Laval, « une justification anthropologique à l'extension illimitée des marchés⁴³ ».

2.2.4. Gouverner l'*homo œconomicus* par le milieu

Le libéralisme classique est une doctrine naturaliste, tandis que le néolibéralisme est constructiviste. Les libéraux classiques considèrent l'individu comme naturellement libre et pensent la limite de l'action gouvernementale en référence à cet état. Les néolibéraux, pour leur part, considèrent que le comportement économique de

⁴⁰ *Ibid.*, p. 226.

⁴¹ *Ibid.*, p. 231.

⁴² Christian Laval, *Foucault, Bourdieu et la question néolibérale*, *op. cit.*, p. 54.

⁴³ *Ibid.*, p. 66.

l'individu peut être construit et stimulé par des techniques comportementales, ce qui fait dire à Michel Foucault que l'*homo œconomicus* néolibéral est « éminemment gouvernable⁴⁴ ».

Pour conceptualiser le rapport entre le milieu, le pouvoir et la norme, Foucault s'inspire des travaux de Canguilhem : « le milieu, c'est toujours un milieu où le vivant agit en posant des normes et l'action humaine elle-même se déroule toujours dans un milieu qui fixe des normes⁴⁵ ». Le pouvoir s'exerce en mobilisant les normes immanentes au milieu⁴⁶. C'est une forme d'action à distance, qui agit sur l'individu indirectement, en modifiant les variables de ce milieu : le pouvoir « cherche à orienter, contrôler et maximiser les mécanismes physiologiques, démographiques et économiques⁴⁷ ». Autrement dit, le pouvoir ne cherche pas à modifier le joueur, mais les règles du jeu. C'est une forme de pouvoir « positif », en ce sens qu'il organise plutôt qu'il réprime.

Foucault considère que le précurseur de cette forme de pouvoir est Jeremy Bentham⁴⁸. Rappelons que dans la perspective utilitariste de Bentham, les individus agissent en fonction d'un calcul individuel d'intérêt : ils cherchent à minimiser leurs peines et maximiser leurs plaisirs. C'est par l'imagination, selon Bentham, que les plaisirs et peines peuvent devenir des « motifs effectifs de l'action⁴⁹ » : c'est donc sur celle-ci, précise Laval, que le gouvernement utilitariste doit agir :

44 Michel Foucault, *Naissance de la biopolitique: cours au Collège de France, 1978-1979*, Paris, Gallimard, 2004, p. 273-274.

45 Christian Laval, *Foucault, Bourdieu et la question néolibérale, op. cit.*, p. 82.

46 *Ibid.*, p. 83.

47 *Ibid.*, p. 73.

48 Christian Laval, « “La chaîne invisible” : Jeremy Bentham et le néo-libéralisme », *Revue d'études benthamiennes*, n° 1, p. 2.

49 En proposant de nommer l'ordre spontané du marché « catallaxie », qu'il tire du grec ancien *katallattein*, Hayek réfère aux multiples significations du mot, qui sont « échanger », mais aussi « admettre dans la communauté » et « faire un ami d'un ennemi ». Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde, op. cit.*, p. 249.

c'est l'écart entre le réel et sa représentation qui donne au gouvernement, ou à une autre puissance, une influence possible sur la volonté et sur le comportement des sujets. C'est en jouant sur l'imagination des plaisirs ou des peines, que l'on pourra amener les sujets à agir comme il convient⁵⁰.

Le rôle du législateur est de « guider les intérêts vers les buts sociaux les plus avantageux pour tous⁵¹ » et sa légitimité dépend de son efficacité à y parvenir. Il est en guerre contre les « intérêts sinistres », c'est-à-dire les intérêts qui opèrent « dans une direction du mal, qui entraîne[nt] à faire du mal, à une mauvaise conduite⁵² ». Dans cette guerre, la législation est une tactique qui permet de lutter contre les intérêts sinistres. Bentham distingue deux types de législation, directe et indirecte, que Laval décrit de cette manière :

La législation directe consiste à punir, la législation indirecte consiste à prévenir et à susciter en agissant principalement sur les inclinations des individus afin de les détourner du mal et de leur imprimer la direction la plus utile à eux-mêmes et aux autres⁵³.

Dans cette métaphore guerrière, la législation directe correspond à une « attaque frontale » sur les intérêts sinistres, tandis que la législation indirecte correspond à une « attaque oblique », à un « plan secret d'opérations⁵⁴ ». La législation indirecte agit en amont du crime, en jouant sur le désir individuel de manière à modifier le calcul de plaisirs et de peines (par exemple, diminuer la consommation d'alcool en augmentant le prix de la bière et en diminuant le prix des produits de substitution). Comme l'indique Laval, c'est ce type d'action sur le désir que Foucault nomme « biopolitique » :

50 Christian Laval, « "La chaîne invisible" », *loc. cit.*, p. 5.

51 *Ibid.*, p. 9.

52 *Ibid.*, p. 8.

53 *Ibid.*, p. 9.

54 *Ibid.*, p. 10.

Cultiver les désirs est cet art que Bentham entreprend précisément de penser et de faire. C'est en cette matière surtout qu'il dessine les contours d'une politique d'un nouveau genre, que Foucault a appelée la *biopolitique*. Foucault a bien repéré [...] qu'avec la nouvelle économie des punitions, il ne s'agissait plus de s'approprier un corps mais de corriger un sujet de calcul, de calculer une peine pour qu'elle vienne jouer dans le calcul⁵⁵.

Laval précise que Bentham théorise le pouvoir à l'intérieur d'un cadre épistémologique newtonien, comme étant immanent au milieu, en tant qu'« orientation de l'action d'un individu grâce à une action sur la probabilité des récompenses et des punitions résultats de [la] conduite⁵⁶ ». Bentham voit, par exemple, dans la libre concurrence, une forme de pouvoir indirect qui contraint les commerçants à vendre des marchandises de qualité à bas prix⁵⁷.

La prison panoptique est la création artificielle d'un tel espace normatif. Elle doit être interprétée, selon Laval, moins comme la figure de « l'œil qui voit tout » que comme « l'extrême rationalisation d'une action de contrôle sur le sujet⁵⁸ ». Il cite Bentham, qui décrit le panoptique comme

un instrument [...] qui permet de disposer de tout ce qui [...] environne [les sujets], de manière à opérer sur eux l'impression que l'on veut produire, de s'assurer de leurs actions, de leurs liaisons, de toutes les circonstances de leur vie⁵⁹.

De ce point de vue, la prison panoptique est une technologie qui institue un espace normatif dans lequel un sujet économique peut être rééduqué, c'est-à-dire mené à

55 *Ibid.*, p. 11.

56 Christian Laval, *Foucault, Bourdieu et la question néolibérale*, *op. cit.*, p. 89.

57 Christian Laval, « "La chaîne invisible" », *loc. cit.*, p. 12.

58 Christian Laval, *Foucault, Bourdieu et la question néolibérale*, *op. cit.*, p. 89.

59 Jeremy Bentham, *Panoptique: Mémoire sur un nouveau principe pour construire des maisons d'inspection, et nommément des maisons de force*, Paris, Mille et une nuits, 2002, p. 9. Cité dans Christian Laval, *Foucault, Bourdieu et la question néolibérale*, *op. cit.*, p. 90.

adopter un mode de calcul qui l'éloigne de ses intérêts sinistres. Elle est conçue de manière telle que tout, dans l'environnement du sujet, s'approche de la « certitude⁶⁰ ». Si la surveillance joue un rôle essentiel dans la « fabrique de la certitude », l'important n'est pas que le sujet soit effectivement surveillé, mais qu'il pense qu'il puisse l'être, sans pouvoir vérifier s'il l'est effectivement :

Ce mécanisme de pouvoir associe la nécessité d'intégrer dans un calcul la probabilité d'être surveillé à la non possibilité de vérifier si on l'est effectivement. Le panoptique est donc un dispositif maximisateur qui, avec des moyens limités, produit de très grands effets. Car sa force est mentale, elle est imaginaire, elle tient dans son pouvoir de pénétration dans la tête des individus en instaurant une relation permanente entre ce qu'on pourrait faire et ce qu'on risquerait à le faire⁶¹.

La surveillance est, à l'intérieur du panoptique, généralisée et décentralisée : en effet, chacun peut monter dans la tour et devenir lui-même surveillant⁶². L'individu participe, tout en y étant soumis en permanence, au tribunal de l'opinion publique. C'est ainsi que tous les sujets sont liés, écrit Laval, par une « chaîne invisible⁶³ ». Le sujet dispose d'une liberté d'action en étant toutefois intégré à un environnement dont les paramètres forment un système cohérent qui joue sur ses désirs : c'est ainsi, précise Laval, la surveillance est le corrélat de la liberté dans le panoptique. L'exercice du pouvoir est pensé comme un aménagement des probabilités. Il tolère en ce sens une certaine forme de déviance, ce qui peut laisser penser que cette forme de pouvoir est émancipatrice, du moins lorsqu'on le compare au pouvoir disciplinaire qui « dresse les corps ». Laval considère que ce n'est pas la position de Foucault, qui insiste sur la grande malléabilité de l'*homo œconomicus*⁶⁴. De « naturellement libre »

60 Christian Laval, « “La chaîne invisible” », *loc. cit.*, p. 16.

61 *Ibid.*, p. 16-17.

62 Christian Laval, *Foucault, Bourdieu et la question néolibérale*, *op. cit.*, p. 16.

63 Christian Laval, « “La chaîne invisible” », *loc. cit.*, p. 2.

64 Christian Laval, *Foucault, Bourdieu et la question néolibérale*, *op. cit.*, p. 55-58.

dans la doctrine libérale, le sujet devient « éminemment gouvernable » pour le néolibéralisme⁶⁵.

Ce gouvernement par le milieu s'appuie sur des « techniques environnementales de pouvoir », c'est-à-dire sur des savoirs externes à l'économie, qui portent sur la connaissance du comportement humain et qui sont utilisés pour façonner son milieu :

Le gouvernement des hommes par leurs milieux dépasse de loin l'idée simpliste de l'aménagement d'un entourage quelconque : il s'agit bien de gouverner les hommes à travers les connaissances précises de leurs comportements, mettant en rapport l'économie avec une multiplicité de sciences médicales et humaines⁶⁶.

Foucault distingue une manière ordolibérale allemande et une manière néolibérale américaine de gouverner par le milieu. La première s'appuie sur une définition sociologique du sujet qui peut être gouverné par l'aménagement d'un cadre social (par exemple, susciter un sens de responsabilité individuelle en s'assurant que chacun soit intégré à une petite entreprise et possède une maison dont il doit s'occuper), tandis que la seconde s'appuie sur une définition psychologique d'un sujet gouverné par des « technologies comportementales » dont le modèle est la psychologie comportementale de Skinner⁶⁷.

Taylan identifie de nouvelles manières de gouverner par le milieu qui se matérialisent dans les univers numériques. En effet, si l'on considère le milieu selon la définition qu'en donne Uexküll, comme « résultat de [l']activité du sujet vivant qui extrait des éléments significatifs d'un environnement neutre⁶⁸ », on peut considérer l'« économie

65 Ferhat Taylan, « L'interventionnisme environnemental, une stratégie néolibérale », *Raisons politiques*, vol. 52, n° 4, 2013, p. 86.

66 Ferhat Taylan, « Gouverner les hommes par leurs milieux. La rationalité mésologique et les technologies environnementales du libéralisme », *Usages de Foucault*, PUF, 2014, p. 173.

67 Ferhat Taylan, « L'interventionnisme environnemental, une stratégie néolibérale », *loc. cit.*, p. 78.

68 Ferhat Taylan, « Gouverner les hommes par leurs milieux. La rationalité mésologique et les technologies environnementales du libéralisme », *op. cit.*, p. 168.

de l'attention », qui désigne la manière dont les opérateurs de plateformes rivalisent pour capter et conserver l'attention des utilisateurs, comme une forme de gouvernement par le milieu qui régule les flux d'informations de manière à mettre en évidence « l'ensemble des éléments qui ont une signification pour un sujet x , abordé selon son profil de consommateur⁶⁹ ».

Nous pouvons illustrer ce que nous avons dit dans cette section à partir d'un exemple simple : celui de la transformation du mode de tarification d'Hydro-Québec. Depuis 2015, les compteurs communicants de la société d'État transmettent les mesures de consommation d'électricité en temps réel. Les clients peuvent désormais souscrire à un mode de tarification dynamique où le coût de l'électricité dépend de la demande : ils paieront plus cher en période de pointe, mais réaliseront des économies par rapport au prix de base s'ils consomment lorsque l'utilisation du réseau est au plus bas. La société d'État, qui, dans ce contexte, considère les clients en tant que sujets utilitaristes, les informe, à l'avance, des périodes de pointe afin qu'ils puissent déplacer leur consommation. Dans cette situation, on utilise une technologie (les compteurs communicants) pour obtenir des savoirs qui, combinés avec d'autres (les prévisions météorologiques, par exemple) permettent de comprendre plus précisément les comportements individuels et de prévoir la consommation d'électricité. Ces savoirs permettent de constituer un « milieu de la consommation d'électricité » dans lequel l'individu sera appelé à réagir à des changements de variables.

En transmettant l'information sur l'état du réseau électrique au client, la société d'État lui délègue la responsabilité de réduire sa consommation en période de pointe. Il devient alors un entrepreneur en efficacité énergétique qui se discipline et découvre la manière optimale (par exemple, en améliorant l'isolation thermique de son

⁶⁹ *Ibid.*, p. 171.

domicile, en changeant ses habitudes de vie, etc.) de maximiser son intérêt en fonction des règles qui déterminent la distribution des récompenses et des punitions dans le milieu. Comme nous pouvons le voir, il s'agit d'une logique d'individualisation des risques qui produit des inégalités à l'avantage de ceux qui disposent du capital culturel nécessaire (au sens bourdieusien du terme) pour mettre en œuvre une stratégie de réduction de la consommation énergétique en période de pointe : un client ne peut consommer « hors pointe » que dans la mesure où il en existe une au préalable, ce qui suppose un nombre considérable d'individus dans l'impossibilité de le faire. Dans ce contexte, les mesures d'aide visent à aider les exclus à réintégrer le jeu de la concurrence.

Le « gouvernement du milieu » de l'électricité ne repose pas le pouvoir coercitif de la législation directe, mais sur celui, biopolitique, d'une législation indirecte qui a pour objectif de transformer la représentation que se fait le client de son intérêt en motif d'action. Cette législation indirecte mobilise des savoirs pour « aménager un espace de probabilités » comportementales : elle vise l'intériorisation, par le sujet, d'une norme de conduite. L'expérience peut être vécue comme émancipatrice, puisque l'intériorisation de la norme n'est pas vécue comme une limite à la subjectivité. La société d'État fait coïncider l'intérêt du client avec son propre intérêt et fait en sorte qu'il travaille pour elle lorsqu'il travaille pour lui-même. En outre, cette manière d'organiser les conduites tolère une déviance individuelle dans la mesure où le client assume le risque financier d'une consommation pendant les périodes de pointe.

2.2.5. La rigidité du cadre

Dardot et Laval décrivent l'instauration du néolibéralisme comme le fait d'une « stratégie sans stratège », c'est-à-dire comme la rencontre entre, une lutte idéologique, l'imposition d'une discipline et la codification de cette discipline dans une *rationalité* qui est proprement néolibérale. La notion de « stratégie sans stratège »

évoque l'idée d'un ensemble d'interventions *ad hoc*, qui se renforcent mutuellement, sans toutefois faire partie d'un plan qui aurait été élaboré comme tel⁷⁰.

Le marché est le milieu de l'*homo oeconomicus* envisagé comme un sujet utilitariste qui agit en fonction d'un calcul des plaisirs et des peines. Dardot et Laval considèrent que la discipline néolibérale est « un ensemble de techniques de structuration du champ d'action⁷¹ », dont la fonction « [est] d'obliger les individus à se gouverner sous la pression de la compétition, selon les principes du calcul maximisateur et dans une logique de valorisation du capital⁷² ». Ils soulignent que, pour les penseurs néolibéraux, l'État doit assurer la stabilité du cadre de la concurrence, c'est-à-dire faire en sorte que le sujet ne puisse pas spéculer sur un changement de cadre. On retrouve, par exemple, cette idée chez Hayek, qui prône de limiter la démocratie afin d'éviter qu'elle se transforme en « démocratie totalitaire ». Finalement, l'économiste autrichien considère que les paramètres fondamentaux du cadre doivent être enchâssés dans la constitution sans être l'objet d'un changement démocratique – à cet égard, il affirme préférer une dictature libérale à une démocratie illibérale⁷³. Dardot et Laval relèvent d'autres mécanismes disciplinaires qui, au niveau étatique ou supra-étatique, contribuent à imposer la norme de la concurrence. Par exemple, au niveau économique, la financiarisation des entreprises privées qui impose l'obligation de maximiser la valeur aux actionnaires ; au niveau étatique, les politiques de « déficit zéro » ou d'équilibre budgétaire; au niveau supranational, la codification de la norme de la concurrence dans des traités internationaux qui contribue à limiter la capacité d'un gouvernement à adopter des politiques encadrant un secteur économique donné. Sur le plan individuel, le mécanisme disciplinaire consiste à multiplier les situations qui contraignent à choisir (par exemple, l'école de ses enfants). Dans ce contexte:

70 Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde*, *op. cit.*, p. 276-277.

71 *Ibid.*, p. 300.

72 *Ibid.*, p. 277.

73 *Ibid.*, p. 268.

[l]a « liberté de choisir » s'identifie en fait à l'obligation d'obéir à une conduite maximisatrice dans un cadre légal, institutionnel, réglementaire, architectural, relationnel, qui doit précisément être construit pour que l'individu choisisse « en toute liberté » ce qu'il doit obligatoirement choisir dans son propre intérêt⁷⁴.

Ultimement, ces décisions politiques, qui discréditent à l'avance toute forme de médiation politique de l'économie, participent à ce mouvement que le sociologue Michel Freitag décrit comme la transformation du mode de reproduction politico-institutionnel de la société vers un mode décisionnel-opérationnel, qui se caractérise ainsi :

par l'érosion et l'effritement progressif du monopole conféré dans la société moderne aux institutions universalistes d'État pour la régulation des rapports sociaux et la reproduction de leur structure, et par le développement de tout un réseau complexe de nouvelles modalités de régulation à caractère pragmatique et excentré⁷⁵.

La multiplicité des milieux où la concurrence se donne comme norme immanente contribue à la faire apparaître comme étant naturelle. À cet égard, Dardot et Laval reprennent la formule de Thomas Lemke qui affirme que le néolibéralisme est « un projet politique qui cherche à créer une réalité sociale qui est supposée déjà exister⁷⁶ ». Pour Foucault, le néolibéralisme réalise une « tautologie asilaire » dans la mesure où il « donne le pouvoir à la réalité, et fonde le pouvoir sur la réalité⁷⁷ ». Dans la section suivante, nous nous intéresserons à la manière dont cette « adaptation à la réalité » est vécue sur le plan subjectif.

74 *Ibid.*, p. 300.

75 Michel Freitag, *Dialectique et société, volume 3 : Culture, pouvoir, contrôle : les modes de reproduction formels de la société*, Montréal, Liber, 2013, p. 421.

76 Thomas Lemke, « The birth of bio-politics : Michel Foucault's lecture at the College de France on neo-liberal governmentality », *Economy and Society*, vol. 30, n° 2, 2001, p. 203 ; cité dans Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde, op. cit.*, p. 221.

77 Christian Laval, *Foucault, Bourdieu et la question néolibérale, op. cit.*, p. 80.

2.3. Le sujet entrepreneurial

Dardot et Laval partent de l'hypothèse que ces changements normatifs s'accompagnent d'une transformation de la subjectivité. La thèse est que « l'homogénéisation du discours de l'homme autour de la figure de l'entreprise » contribue à la formation d'un nouveau sujet unitaire qu'ils qualifient de « néolibéral », « entrepreneurial » où, à la suite du psychanalyste Jean-Pierre Lebrun, de « néosujet »⁷⁸. Ce sujet est conduit à assumer individuellement tous les risques de l'existence, à commencer par ceux qui sont liés aux fluctuations du marché : il a une « responsabilité illimitée [...] face à l'existence ». Il est contraint d'entreprendre et de se maximiser pour exister⁷⁹. Sa vie professionnelle et personnelle est intégrée, et il la conduit selon un « éthos de l'autovalorisation » où chaque choix est évalué (par exemple, le prix qu'il fixe pour son travail, les relations sociales qu'il entretient, ses besoins en formation) selon qu'il lui permet de réaliser son projet entrepreneurial. Dardot et Laval décrivent, comme nous pouvons le voir, un sujet qui entretient un rapport instrumental face à lui-même et aux autres.

Il ne faut pas, précisent Dardot et Laval, postuler un sujet antérieur à la relation de pouvoir et « regarder [la rationalité néolibérale] comme l'imposition d'une force mécanique sur une société et des individus qui en seraient des points d'application extérieurs⁸⁰ ». Sa spécificité est de viser la « part irréductible du désir » du sujet, c'est-à-dire de ne pas le contraindre directement, mais de le mener à rationaliser ses désirs de manière à ce que ceux-ci correspondent à la logique de valorisation du capital⁸¹. C'est en ce sens qu'on peut affirmer qu'il organise le désir plutôt que de le réprimer. Dardot et Laval affirment que le sujet néolibéral est produit et reproduit à

78 Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde*, op. cit., p. 408.

79 *Ibid.*, p. 418.

80 *Ibid.*, p. 433.

81 *Ibid.*, p. 414.

travers un dispositif « performance / jouissance » dont le principe consiste en un « dépassement de soi⁸² ». Le sujet subit une pression constante qui le mène à repousser constamment ses limites, et ce, autant dans sa vie personnelle (par ses performances sportives et sexuelles, notamment) que professionnelle, par un discours porté par des managers d'entreprises et des *coachs* en tout genre, qui érige le dépassement de soi en idéal de conduite⁸³. Ainsi la subjectivation néolibérale se décrirait plus précisément comme une *ultrasubjectivation*, « qui n'a pas pour fin un état ultime et stable de "possession de soi", mais un au-delà de *soi* toujours repoussé⁸⁴ » : le sujet néolibéral n'existe que dans la mesure où il peut se dépasser constamment et reproduire, ce faisant, les conditions d'une concurrence toujours plus féroce⁸⁵.

L'analyse de Dardot et Laval met l'accent sur la relation entre la rigidité du cadre normatif néolibéral, où le principe de la concurrence se présente comme naturel et immuable, et la flexibilité du sujet⁸⁶. C'est devant l'impossibilité perçue de changer ce cadre, tout en étant exposé à la contingence d'un monde qui échappe à son contrôle, que le sujet adopte un éthos de l'autovalorisation qui le mène à investir sa subjectivité pour améliorer sa capacité d'adaptation. À cet égard, l'éthos de l'autovalorisation peut être vu, pour reprendre la formule de Lasch, comme une « stratégie de survie » dans un monde de concurrence généralisée. D'ailleurs, en reprenant à leur compte le concept de « néosujet », Dardot et Laval inscrivent implicitement leur étude dans un courant qui s'intéresse aux transformations contemporaines la personnalité et qui la décrivent, en termes psychanalytiques, comme le passage d'une personnalité œdipienne à une personnalité narcissique. Dans cette section, nous présenterons ce

82 *Ibid.*, p. 436.

83 *Ibid.*, p. 435.

84 *Ibid.*, p. 437.

85 *Ibid.*, p. 410.

86 *Ibid.*, p. 425.

thème de manière succincte pour montrer les affinités entre, d'une part, une structure de personnalité narcissique et, d'autre part, le pouvoir par le milieu tel qu'il s'exerce dans le cas du travail médiatisé par plateforme.

2.3.2. L'absence de monde du sujet narcissique

La psychanalyse définit comme « personnalité narcissique » un type pathologique où l'individu nie l'autonomie des autres au-delà du stade où il peut « [percevoir] sa mère comme ayant une existence séparée de la sienne⁸⁷ ». Le narcissique a esquivé le stade généralement identifié à la résolution du complexe d'Œdipe, où l'enfant accepte l'interdit émanant de la fonction paternelle à l'origine du surmoi, ce qui lui permet de rechercher des gratifications plus limitées, mais plus stables, car inscrites dans un ordre normatif⁸⁸.

Le néosujet contemporain n'est pas confronté à cet interdit, puisque l'autorité parentale tend à disparaître dans la postmodernité, faute de légitimité des normes, ce qui bloque *de facto* son développement psychique au stade primitif du sentiment de toute-puissance infantile. Ainsi le néosujet succombe à la quête de jouissances que procurent des gratifications complètes, et devient inapte à entrer avec empathie en rapport avec autrui. En effet, l'individu narcissique nie l'autonomie du monde et des autres, qui n'existent que pour valider son idéal du moi. Ce faisant, souligne Lebrun, il s'empêche de développer sa propre autonomie. En effet, pour le psychanalyste, l'autonomie est d'abord « aut(r)onomie », c'est-à-dire qu'il faut d'abord accepter de « se laisser contraindre par les règles du système langagier » (par l'Autre) pour

87 C'est la différence entre le narcissisme primaire du jeune enfant, considéré normal, et le narcissisme secondaire, considéré pathologique. Voir Christopher Lasch, *La culture du narcissisme*, op. cit., p. 66-68.

88 Anselm Jappe, *La société autophage*, op. cit., p. 91.

devenir soi-même sujet⁸⁹. Accepter cette contrainte signifie d'accepter le *négatif* qui rend la parole possible et qui est inscrit en nous. Comme l'explique Lebrun :

La condition humaine n'est pas seulement constituée par le positif que permet la parole mais aussi par le négatif autour duquel ce positif s'organise. C'est cet évident qui apparaît comme constituant le cœur du langage, cette absence nichée dans la présence, ce trou creusé dans le réel⁹⁰.

Ainsi, même si l'individu narcissique montre des signes extérieurs de force, son moi est fragile : il demeure vulnérable face à un monde extérieur qu'il comprend mal et qui menace constamment d'invalider la représentation idéalisée qu'il a de lui-même. Par conséquent, le narcissique oscille entre, d'une part, un sentiment de toute-puissance, et, d'autre part, un sentiment de désespoir profond qui survient lorsque le monde extérieur se comporte d'une manière qui invalide ce sentiment. Ultimement, souligne Jappe, le narcissique se caractérise par son *absence de monde*⁹¹.

La personnalité narcissique peut être comprise par opposition à la personnalité névrotique. La névrose se développe à la suite d'un refoulement des pulsions : c'est une pathologie de l'interdit. Le narcissisme se présente à la suite d'une absence de confrontation avec la fonction paternelle : c'est une pathologie de l'idéal⁹². Le névrosé se préoccupe de son *droit* d'agir; le narcissique, pour sa part, ignore ce droit et se questionne sur sa *capacité* d'agir. Lasch précise que nous n'assistons pas pour autant à la disparition du surmoi, mais à la transformation de son contenu⁹³. La névrose doit donc être comprise dans sa relation avec l'interdit intériorisé par le surmoi, et le

89 Jean-Pierre Lebrun, *La perversion ordinaire: vivre ensemble sans autrui*, Paris, Flammarion, 2015, p. 59.

90 *Ibid.*, p. 62.

91 Anselm Jappe, *La société autophage*, *op. cit.*, p. 142.

92 Alain Ehrenberg, *La société du malaise*, Paris, Odile Jacob, 2011, p. 20-22.

93 Anselm Jappe, *La société autophage*, *op. cit.*, p. 123.

narcissisme dans sa relation avec l'idéal du moi du surmoi archaïque. Il ne s'évalue pas en fonction de normes extérieures, mais de son moi idéalisé⁹⁴. Il se heurte à la limite de sa propre capacité. En s'inspirant des travaux du sociologue Alain Ehrenberg, Dardot et Laval soulignent le rapport entre la concurrence néolibérale généralisée et la « production de formes dépressives à grande échelle⁹⁵ ». L'ultrasubjectivation néolibérale mène l'individu à « faire l'épreuve de son insuffisance », ou, comme le formule Jappe, à « se sentir coupable de ne pas être à la hauteur d'attentes irréalistes dans le contexte du capitalisme déclinant⁹⁶ ».

Jappe considère qu'on ne doit pas penser le narcissisme de manière dichotomique, comme un « aiguillage définitif » qui s'opérerait au moment de la sortie du narcissisme primaire : le philosophe considère que la problématique du narcissisme est moins celle « d'une démarcation nette entre narcissiques et non narcissiques que d'une diffusion d'attitudes narcissiques à différents degrés⁹⁷ ». Ultimement, ce sont des facteurs *sociaux* qui déterminent si la personnalité narcissique prendra racine et se mettra en place de manière permanente⁹⁸. C'est pour cette raison qu'on peut parler, avec Lasch, d'une *culture* du narcissisme. Jappe souligne que, pour le sociologue étasunien, une telle culture « privilégie des solutions régressives au problème de la séparation, c'est-à-dire qu'elles le nient⁹⁹ ». Autrement dit, la culture du narcissisme désigne une manière de vivre ensemble qui évite à l'individu de faire l'expérience d'une limite et le conforte dans sa tentative « d'annuler la souffrance de l'amour (objectal) déçu¹⁰⁰ ». Sous cet aspect, la culture du narcissisme renvoie à l'idée d'une

94 *Ibid.*, p. 97.

95 Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde*, *op. cit.*, p. 446-447.

96 Anselm Jappe, *La société autophage*, *op. cit.*, p. 124.

97 *Ibid.*, p. 136.

98 *Ibid.*, p. 138.

99 *Ibid.*, p. 126.

100 Christopher Lasch, *La culture du narcissisme*, *op. cit.*, p. 66-68.

communauté de déni, expression que Lebrun utilise pour présenter l'exemple de parents qui ne reconnaissent pas la légitimité de leur propre autorité et qui cherchent à nouer des relations horizontales avec leur enfant, voire à le protéger d'autres personnes en situation d'autorité qui pourraient le « dénarcissiser »¹⁰¹. Si la personnalité narcissique se caractérise par son *absence de monde*, nous pouvons émettre l'hypothèse qu'une culture du narcissisme conforte l'individu dans cet état en lui donnant des moyens d'éviter de faire l'expérience du monde.

2.3.3. La privation de monde

Le philosophe Franck Fischbach théorise l'aliénation postmoderne en se positionnant contre l'hypothèse d'une aliénation comme « déni de subjectivité », selon laquelle « les mécanismes aliénants mis en œuvre dans et par nos sociétés actuelles sont aliénants précisément en ce qu'ils mettent en cause ou en danger la subjectivité des sujets¹⁰² ». Le philosophe identifie plutôt l'aliénation postmoderne aux phénomènes d'ultrasubjectivation dont nous avons discuté précédemment :

Par opposition, mon hypothèse est que les mécanismes aujourd'hui les plus directement et efficacement aliénants, loin de mettre en danger la subjectivité des sujets, sont au contraire des mécanismes qui la renforcent et la développent dans des proportions inattendues, exceptionnelles et inédites¹⁰³.

Fischbach décrit cette forme d'aliénation comme une « démondénisation », où « monde » signifie « propre à être utilisé¹⁰⁴ ». Cette démondanésation est propre à une réalité sociale qui serait considérée comme un phénomène naturel indépendant

101 Jean-Pierre Lebrun, *La perversion ordinaire*, op. cit., p. 31.

102 Franck Fischbach, *La privation de monde: temps, espace et capital*, Paris, Vrin, 2011, p. 34.

103 *Ibid.*

104 *Ibid.*, p. 13.

avec laquelle un sujet clos, autoconstitué entrerait librement en relation¹⁰⁵. Cette réalité sociale se caractérise par un régime spatio-temporel qui spatialise « sous la forme d'un espace géométrique » et qui temporalise « sous la forme d'un temps homogène [...] ramené à la seule dimension du présent perpétuel¹⁰⁶ ». Pour le philosophe, cette relation d'extériorité entre sujet et objet est le résultat d'un processus de « privation de monde » :

[La] privation de monde conduit à la double institution, d'une part, d'un sujet extérieur au monde ou sans monde, et, d'autre part d'une réalité considérée comme étant de nature essentiellement spatiale et présente¹⁰⁷

Fischbach propose plutôt de penser l'expérience humaine dans une perspective heideggerienne, c'est-à-dire comme celle d'un étant (*Dasein*) qui est projeté dans le monde et qui entre en relation avec lui sur le mode de la préoccupation: « l'être-dans-le-monde est le mouvement d'une existence envoyée [...] dans le monde auprès des choses et des êtres dont elle s'occupe et qui la préoccupent¹⁰⁸ ». Ici, « dans » ne signifie pas une relation spatiale (à l'intérieur de), mais un « séjour ». Contrairement au sujet libéral a-historique et a-social, l'existant heideggerien n'est pas autoconstitué, mais est un être historique, un « advenir » :

Notre être est en lui-même historique dans la mesure même où il n'est pas un être subsistant et substantiel, un être purement et simplement donné et d'emblée achevé, mais au contraire un être qui est un advenir¹⁰⁹

Or, il ne peut advenir qu'en allant à l'extérieur de lui-même pour agir dans le monde dans lequel il séjourne :

105 *Ibid.*, p. 20.

106 *Ibid.*

107 *Ibid.*, p. 44.

108 *Ibid.*, p. 53.

109 *Ibid.*, p. 43.

C'est cela « advenir » pour un existant : ne pouvoir être soi qu'à être en dehors de soi, dans le monde et auprès des choses qui ainsi s'offrent principalement à lui comme objets de sa préoccupation et comme outils de l'accomplissement de ses ouvrages¹¹⁰

Dans ce contexte, la privation de monde est le processus par lequel l'existant est « reconduit à la clôture de son intériorité à soi¹¹¹ ». L'aliénation postmoderne ne se caractériserait donc pas par un déni de subjectivité, mais par une perte d'objectivité, du « tout », et une ultrasubjectivation¹¹².

Dans une perspective marxienne, Fischbach considère que la démondanéisation se produit sous l'effet de « dispositifs sociaux particuliers et historiquement déterminés¹¹³ » : elle est inséparable de la notion marxienne d'abstraction, c'est-à-dire « le processus auquel les travaux humains ont été historiquement soumis du fait de leur soumission réelle au capital¹¹⁴ ». Le travailleur salarié est, pour Fischbach, la figure par excellence de l'individu démondanéisé¹¹⁵. Le philosophe souligne aussi que les technologies contemporaines de transport et de communication contribuent à instaurer le régime spatio-temporel propre à la privation de monde en instaurant « un espace où tout est proche [et] un espace où tout est présent¹¹⁶ ». Étant donné la centralité de la technologie dans la problématique du travail médiatisé par plateforme, nous porterons une attention particulière à cet aspect, en discutant des travaux que Günther Anders a réalisés autour de la notion de « familiarisation ».

110 *Ibid.*, p. 55.

111 *Ibid.*

112 *Ibid.*, p. 37.

113 *Ibid.*, p. 60.

114 *Ibid.*, p. 62.

115 *Ibid.*

116 *Ibid.*, p. 18.

Anders considère que la télévision, qui donne accès à des images d'événements lointains ou passés directement dans l'intimité de l'auditeur, supprime la distance et crée un effet de familiarisation : « on nous livre des hommes, des choses, des situations et des événements étrangers comme s'ils nous étaient rendus familiers, comme si nous nous les étions déjà rendus familiers¹¹⁷ ». Anders désigne ici une distance géographique et temporelle, mais aussi à une distance symbolique dans laquelle se fonde le rapport d'autorité : « tout ce qui est livré à domicile invite au tutoiement¹¹⁸ ».

Elle opère, selon l'expression de Fischbach, un « changement de focale » en rapprochant ce qui est éloigné et en le présentant sous une forme familière¹¹⁹. En rendant *intime* le *lointain*, elle rend *lointain* le *proche*, « puisqu'il appartient à la structure de l'être-au-monde que le monde s'échelonne autour de l'homme en cercles concentriques plus ou moins rapprochés¹²⁰ ». Anders, qui joue sur la polysémie du terme « présent », souligne que la technologie brouille notre horizon en rendant présents (au sens d'une « présence », d'une préoccupation) des événements qui se déroulent certes dans le présent (au sens de « en simultané »), mais qui ne devraient pas nous préoccuper dans l'immédiat. Parce qu'elle nous rapproche de certains événements, la technologie nous détourne de ce qui est devant nous et qui devrait nous préoccuper¹²¹. Dans cette perspective, familiarisation et privation de monde

117 Günther Anders, *L'obsolescence de l'homme*, op. cit., p. 138.

118 *Ibid.*, p. 139.

119 Franck Fischbach, *La privation de monde*, op. cit., p. 18.

120 Günther Anders, *L'obsolescence de l'homme*, op. cit., p. 136.

121 Soulignons qu'Anders reconnaît que « l'accès à certaines techniques serait absolument nécessaire pour élargir l'horizon de notre présent moral, un horizon qu'il nous faut à l'évidence porter bien au-delà de celui qu'atteignent nos sens. Mais la télévision, précisément, ne travaille pas à cet élargissement ». Nous ne savons pas s'il suggère, comme le fait par exemple Raymond Williams, que la télévision pourrait avoir un potentiel émancipateur si son contenu n'était pas produit par des industries culturelles soumises à des impératifs commerciaux, ou s'il suggère qu'une autre technologie – qui resterait toutefois à être précisée – permettrait d'élargir notre horizon moral. Quoi qu'il en soit, ce passage permet de voir que, même si son œuvre est traversée de part en part par la

doivent donc être pensées en relation, puisque la familiarisation contribue à empêcher un « advenir ». Chez Anders, la familiarisation est une deuxième aliénation, dans la mesure où elle soulage la souffrance de l'homme privé de monde tout en le maintenant dans son aliénation initiale : « elle aussi cherche, par des images, à maintenir l'homme privé de monde dans l'illusion qu'il en a toujours un : non seulement un monde, mais tout un univers qui lui est familier en tous ses détails, qui est le sien, qui lui ressemble¹²² ».

La familiarisation, souligne Anders, dépouille le monde de son caractère étranger et empêche l'individu d'en faire pleinement l'expérience, c'est-à-dire de s'approprier une partie de son altérité et ainsi se transformer : « [n]ous ne parcourons plus les chemins, on nous "restitue" le monde¹²³ ». Plusieurs auteurs décrivent les effets de cette dévaluation de l'expérience sur la personnalité ; par exemple, Jappe soutient que les outils technologiques favorisent le développement d'un rapport narcissique au monde, dans la mesure où ils permettent d'agir sur celui-ci sans en faire réellement l'épreuve. L'utilisateur d'outil technologique oscille entre un sentiment de toute-puissance, lorsque la technologie lui permet de « faire l'expérience d'un pouvoir énorme qui n'est pas le résultat d'un compromis individuel avec la réalité », et un sentiment d'impuissance extrême lorsque la technologie lui fait défaut et qu'il devient incapable de réaliser sa tâche par ses propres moyens¹²⁴. Elle met en place une « dialectique de toute-puissance et de l'impuissance qui mène à des formes de dépendances inédites¹²⁵ ». D'ailleurs, Sennett souligne que c'est par l'expérience de la

crainte des effets déshumanisants de la technologie, Günther Anders n'en fait pas une critique unilatérale et conçoit même qu'elle puisse être *nécessaire*. *Ibid.*, p. 156.

122 *Ibid.*, p. 146.

123 Günther Anders, *L'obsolescence de l'homme*, *op. cit.*

124 Anselm Jappe, *La société autophage*, *op. cit.*, p. 140-141.

125 *Ibid.*, p. 139-141. Sennett décrit cette dialectique en donnant l'exemple d'une boulangerie où la production est entièrement automatisée et où les employés n'ont qu'à cliquer sur l'écran pour choisir

partie difficile d'un travail que l'ouvrier trouve sa valeur et que l'intelligence s'affûte¹²⁶.

Les créateurs de technologies peuvent rechercher inconsciemment cet effet de familiarisation. Pour la sociologue et psychanalyste Sherry Turkle, les technologies de l'information et des communications (TIC) sont symptomatiques des difficultés à entrer en relation pleine et entière avec autrui : elles fournissent une « réponse à un conflit, mais qui nous en détourne pour nous empêcher de le comprendre et de le résoudre¹²⁷ ». Les TIC permettent à la fois de communiquer plus facilement tout en encadrant la communication de manière à diminuer son intensité et tenir l'autre à distance ; la médiation des TIC promet donc une « simplification des rapports humains »¹²⁸ en l'absence d'une norme partagée. Selon Turkle, les modalités de communication des TIC sont à la fois symptôme et vecteur de renforcement d'un rapport narcissique au monde¹²⁹.

2.4. Conclusion

La spécificité du capitalisme de plateforme réside dans la centralité du dispositif technologique au cœur des médiations sociales. Raymond Williams montre que les postures optimistes et pessimistes, en apparence opposées, se rejoignent en ceci qu'elles cautionnent toutes deux un déterminisme technologique qui fait obstacle à

une recette et produire un pain. Ceux qui n'ont pas connu l'époque de la fabrication artisanale du pain ne s'identifient pas au métier de boulanger et mentionnent au sociologue qu'ils peuvent « faire n'importe quel type de travail », mais sont désemparés lorsque la machine se brise. Richard Sennett, *Le travail sans qualités*, op. cit., p. 101.

126 Richard Sennett, *Le travail sans qualités*, op. cit., p. 100.

127 Sherry Turkle, *Seuls ensemble: de plus en plus de technologies, de moins en moins de relations humaines*, Paris, L'Échappée, 2015, p. 284.

128 Sherry Turkle, *Seuls ensemble: de plus en plus de technologies, de moins en moins de relations humaines*, Paris, L'Échappée, 2015, p. 280.

129 *Ibid.*

une véritable compréhension sociologique de la technologie¹³⁰, car la sociologie doit analyser la technologie en prenant pour point de départ le contexte culturel qui a vu son émergence et étudier les raisons sociales de sa création. Il s'agit, en outre, de dévoiler l'intentionnalité derrière la création et l'utilisation d'une technologie, elle-même comprise comme un outil de résolution de problèmes qui ont une signification sociale.

Ce souci est présent dans les travaux de la sociologue de la communication Zizi Papacharissi, qui portent sur le narcissisme, la participation démocratique et l'usage des technologies. Papacharissi montre que l'individu narcissique ne reçoit pas les technologies passivement mais s'en sert pour participer à la vie démocratique. Elle s'appuie sur les travaux de Lasch et précise que narcissisme ne signifie pas nécessairement un désengagement de la sphère publique : le narcissique participe, mais en prenant comme point de départ son expérience subjective puisqu'il parvient difficilement à se situer à la place de l'autre¹³¹. Ce sont les modalités qui se sont transformées. Papacharissi suggère que les caractéristiques des nouvelles technologies de communication, comme les téléphones intelligents, font en sorte qu'on ne devrait pas envisager la relation entre sphères publique et privée comme étant une d'opposition, mais plutôt d'imbrication. Ces appareils découplent le temps et l'espace et créent ainsi une forme de « privatisation mobile », c'est-à-dire qu'ils font vivre un événement public à partir du contexte familial de la sphère privée : « les capacités mobiles [...] permettent aux individus de simuler les conditions de la sphère privée dans des termes spatiaux et temporels éloignés de la localité fixe du foyer¹³² ».

130 Raymond Williams, *Culture et matérialisme*, *op. cit.*, p. 173.

131 Papacharissi illustre en donnant comme exemple la tenue de blogue, où des individus écrivent à propos de leur expérience subjective. Voir Zizi Papacharissi, « A Private Sphere », *A private sphere: democracy in a digital age*, Malden, Polity, 2010, p. 144-150.

132 *Ibid.*, p. 133.

Le téléphone intelligent devient alors un outil qui permet, par ses usages, d'enlever une part d'étrangeté du monde.

En souscrivant à la thèse de Turkle, on peut voir que l'utilisateur et l'opérateur de plateforme recherchent tous les deux à supprimer une part d'étrangeté du monde et à simplifier les rapports sociaux, mais pour des raisons qui leur sont différentes : le premier veut diminuer leur charge affective, tandis que le second souhaite les gérer. En effet, pour rationaliser les interactions sociales, il faut d'abord les *standardiser*, ce qui, tout comme la familiarisation, facilite une forme de marchandisation. Anders souligne : « la qualité [d'une marchandise] [...] se mesure au peu de résistance qu'elle oppose à son usage et au peu d'étrangeté irréductible qui subsiste après son usage¹³³ ». Ainsi, la familiarité peut donc être à la fois un produit de la standardisation et une qualité propre du produit.

L'intermédiation des plateformes diminue l'étrangeté des relations sociales en fixant certains paramètres dans des arrangements numériques. On peut, avec une application, commander un taxi ou faire livrer un repas sans connaître la langue parlée ni les coutumes locales : ces activités se réalisent sensiblement de la même manière n'importe où dans le monde. Elle désamorce aussi une partie de la charge affective en introduisant, à chaque étape de la transaction, des médiations qui permettent à chacun de tenir l'autre à distance et de l'objectiver (par exemple, le système de notation du service rendu). À cet égard, cette simplification des rapports sociaux peut répondre à la fois au désir de l'utilisateur et à un impératif managérial.

Analyser les plateformes d'intermédiation du travail dans la continuité du tournant néolibéral demande de s'écarter des formes de déterminisme économique et technologique dont nous avons discuté plus haut et accorder une importance particulière à l'idée d'un « gouvernement par le milieu ». Cela permet de voir

133 Günther Anders, *L'obsolescence de l'homme*, op. cit., p. 143.

comment les technologies d'intermédiation peuvent servir de support à la création d'un milieu artificiel dans lequel se diffuse, à travers une multitude d'entrepreneurs, une normativité concurrentielle. En plaçant la normativité, plutôt que les aspects technologiques ou macroéconomiques, au centre de notre explication, on peut comprendre que ces entrepreneurs jouissent d'une certaine autonomie, mais à l'intérieur d'un milieu qui, par diverses technologies environnementales de pouvoir, oriente leur comportement, façonne leurs désirs et agit sur ce que signifie pour eux d'être « son propre patron ». Ces technologies environnementales, qui sont le « croisement des sciences humaines avec des technologies de gouvernement¹³⁴ », utilisent des savoirs extraéconomiques pour façonner le milieu économique du sujet : « [l]es technologies libérales de gouvernement, écrit Taylan, investiraient ainsi l'ensemble des savoirs mésologiques qui permettent de penser la naturalité du *rapport* même entre l'être vivant et son entourage matériel¹³⁵ ». Comme nous l'avons vu, le néolibéralisme se distingue du libéralisme classique par son constructivisme, c'est-à-dire qu'il règle « le gouvernement à la rationalité des gouvernés » en même temps qu'il cherche à créer cette rationalité par une action sur le milieu¹³⁶. On peut émettre l'hypothèse que ce gouvernement par le milieu participe à une privation de monde, telle que décrite par Fischbach, dans la mesure où il contribue à accentuer la séparation entre un sujet « auprès de lui-même », empêché de faire l'expérience du monde, et un environnement qui lui est extérieur et dans lequel les possibilités d'actions sont rabattues sur un horizon économique.

C'est donc en référence à un individu particulier qui la percevra comme « naturelle » que la rationalité mésologique se déploie. Il faut donc mettre en relation les caractéristiques propres à la personnalité de l'individu narcissique, comme son

134 Ferhat Taylan, « Gouverner les hommes par leurs milieux. La rationalité mésologique et les technologies environnementales du libéralisme », *op. cit.*, p. 172.

135 *Ibid.*, p. 162.

136 *Ibid.*, p. 163.

absence de monde, et les particularités des milieux que cet individu se construit – pour le dire comme Turkle – sur le mode du symptôme. Nous pouvons évoquer deux pistes de réflexion à partir de ce que nous avons vu : la première concerne l’affinité entre le mode d’exercice du pouvoir environnemental et la structure de la personnalité narcissique; la deuxième consiste à inscrire le travail à la pige dans la tendance à la désobjectivation de la mise au travail identifiée par la sociologue Danièle Linhart.

Ainsi, en premier lieu, les technologies environnementales de pouvoir peuvent s’adresser spécifiquement à l’absence de monde de la personnalité narcissique. L’économie de l’attention, évoquée par Taylan, repose sur le principe d’une *personnalisation*, qui consiste à choisir les contenus à présenter aux individus en se basant sur la probabilité que ceux-ci attirent son attention, probabilité qui est établie en analysant le comportement d’individus que l’algorithme considère comme similaires. Dans le monde de l’information, ces algorithmes suggèrent des formes de contenu qui confortent l’individu dans ses certitudes et lui évitent de faire l’épreuve d’un point de vue différent¹³⁷. Ce type de rapport personnalisé repose sur et entretient une absence de monde.

Enfin, en deuxième lieu, le travail à la pige médiatisé par plateforme s’inscrit dans ce que Linhart décrit comme une « désobjectivation continue des principes de mise au travail¹³⁸ ». L’individu qui réalise du travail par l’intermédiaire d’une plateforme ne reçoit pas des commentaires de la part d’une figure d’autorité extérieure (un « patron ») : il fait face à son « double numérique », c’est-à-dire à un ensemble de mesures quantitatives qui témoignent du succès avec lequel il s’est adapté à son environnement. L’individu fait l’épreuve de sa propre limite à l’intérieur d’un cadre artificiel qui ne se dévoile pas comme tel. Le désir n’est pas limité, mais, au contraire,

137 Sur le sujet de la personnalisation, voir par exemple Eli Pariser, *The filter bubble: what the Internet is hiding from you*, New York, Penguin Press, 2011.

138 Danièle Linhart, *L’insoutenable subordination des salariés*, Toulouse, Érès, 2020, p. 105.

stimulé et canalisé dans des formes productives, puisque c'est le moteur qui permet à l'individu de continuer de chercher un au-delà de soi. Au sentiment de culpabilité qu'éprouve le narcissique, incapable de répondre aux attentes de son surmoi archaïque, correspond un mode d'organisation du travail qui stimule et exploite ce ressort psychique en supprimant les aspects objectifs (par exemple, les descriptions de poste formelles, l'autorité du supérieur immédiat, les objectifs de performance) qui pourraient limiter ces attentes en agissant comme référent externe à l'aune duquel il peut évaluer son travail ; à la difficulté du narcissique à distinguer entre monde intérieur et extérieur correspond un milieu qui est moulé sur ses particularités. Dans le chapitre suivant, nous nous intéresserons aux plateformes d'intermédiation du travail en tant que milieu normatif de l'entrepreneuriat.

CHAPITRE III

L'ENTREPRENEUR SUJET AUX PRESSIONS DU MILIEU

3.1. Introduction

Dans le présent chapitre, nous nous intéresserons spécifiquement à la gestion du travail lorsque sa réalisation implique la médiation d'une plateforme numérique. Suivant ce qui a été dit au chapitre précédent, nous présenterons les plateformes d'intermédiation du travail comme une situation de marché dans laquelle les travailleurs sont menés à s'adapter à une norme comportementale particulière. Nous nous pencherons dans un premier temps sur la création de cette situation de marché, pour ensuite porter notre attention sur sa régulation. Nous discuterons alors du rôle que jouent les technologies de communication dans la diffusion de la norme. Pour ce faire, nous discuterons des rapports entre la théorie cybernétique et la notion de gouvernement par le milieu. En nous référant aux travaux du sociologue Rabih Jamil, nous verrons comment il est possible d'envisager le dispositif technologique comme une forme d'*algotique*, c'est-à-dire la réalisation numérique du panoptique benthamien, à l'intérieur duquel l'individu est placé dans une situation caractérisée par une visibilité permanente.

À l'intérieur de l'usine, les travailleurs sont gérés en « coupl[ant] des arrangements matériels à des arrangements sociaux et normatifs¹ » ; la disposition des machines, l'ergonomie des outils et la cadence de la chaîne de montage sont pensées de manière à créer une pression environnementale qui augmente la productivité des travailleurs,

1 Thibault Le Texier, *Le maniement des hommes: essai sur la rationalité managériale*, Paris, La Découverte, 2016, p. 162.

et l'objectif est d'améliorer l'efficacité de chaque action et de rendre impossibles celles qui sont inutiles. En revanche, les travailleurs numériques, pour leur part, accèdent à la plateforme par le biais d'une application : c'est donc davantage par des arrangements numériques qu'une pression environnementale est créée. Nous nous intéresserons aux différentes « technologies environnementales de pouvoir » qui orientent de manière subtile les comportements individuels. Mais, avant de débiter, nous souhaitons présenter les travaux de l'anthropologue Natasha Dow Schüll, qui portent sur la dépendance à la loterie vidéo dans les casinos de Las Vegas, puisqu'ils fournissent, selon nous, l'exemple éclatant d'un pouvoir non coercitif, qui fonctionne en organisant les désirs et les affects du joueur pour mieux les canaliser dans des formes productives².

3.2. L'exemple des casinos de Las Vegas

Dow Schüll montre qu'à l'intérieur du casino l'exploitation financière des affects se déroule dans un milieu hautement rationalisé, dont la conception mobilise des savoirs spécialisés qui proviennent, entre autres, du management scientifique, de l'architecture, de l'urbanisme, des mathématiques, du design industriel et de la psychologie comportementale. Ces savoirs sont mobilisés dans des technologies environnementales de pouvoir qui sont, pour Taylan, la « face matérielle d'un gouvernement par la liberté³ ».

Premièrement, ces travaux fournissent un exemple pertinent de milieu qui oriente les individus par des pressions environnementales en raison de la proximité qu'ils ont avec notre objet d'études ; la numérisation de la loterie vidéo a permis aux plateformes d'entrer dans les casinos et aux jeux de hasard d'en sortir ; des

2 Natasha Dow Schüll, *Addiction by design: machine gambling in Las Vegas*, Princeton, Princeton University Press, 2014.

3 Ferhat Taylan, « Gouverner les hommes par leurs milieux. La rationalité mésologique et les technologies environnementales du libéralisme », *op. cit.*, p. 173.

plateformes de jeu de hasard « grand public » existent, comme celle de Loto-Québec qui offre les mêmes jeux de hasard que ceux qu'on retrouve dans les casinos de la province⁴. Deuxièmement, plusieurs auteurs ont montré que le principe de renforcement aléatoire, qui est au fondement de la loterie vidéo, se retrouve aussi dans les applications mobiles qui permettent aux utilisateurs d'accéder aux plateformes⁵. L'action de se connecter à l'application est associée à l'obtention d'une récompense aléatoire qui peut prendre, par exemple, la forme d'une mention « j'aime » sur un réseau social ou d'un nouveau *match* sur un site de rencontre.

Dow Schüll montre que le rapport à la loterie vidéo s'est transformé depuis le milieu du XX^e siècle. Dans les analyses classiques du jeu de hasard⁶, l'étalon or est le blackjack et le poker, considérés comme une « affaire d'honneur, de démonstration de courage [...] qui permet au citoyen d'agir et de subir les conséquences de ses actions⁷ ». L'individualisme farouche trouve, derrière la table de poker, un refuge face à la société bureaucratisée, où il peut agir librement et prouver sa force de caractère. Ces théoriciens considèrent les machines à sous comme une forme dégradée de jeu de hasard, puisqu'elles sont purement mécaniques et ne font pas intervenir la volonté humaine. Or, dans le demi-siècle qui sépare la publication de *Where the Action Is* de Goffman et celle de *Addiction by Design* de Dow Schüll, la

4 *Casino | Collection | Loto-Québec*, 13 décembre 2022, en ligne, <<https://www.espacejeux.com/fr/casino/c/machines-a-sous-offertes-en-casino>>, consulté le 28 janvier 2023.

5 Plusieurs auteurs expliquent les usages problématiques du téléphone intelligent en le comparant à la loterie vidéo. C'est le cas par exemple de van Velthoven. Voir Michelle H van Velthoven, John Powell et Georgina Powell, « Problematic smartphone use: Digital approaches to an emerging public health problem », *Digital Health*, vol. 4, p. 2. Tristan Harris, ancien designer éthicien chez Google, réfère pour sa part au téléphone intelligent comme au *slot machine in your pocket* ; voir Tristan Harris, « Smartphone addiction is part of the design », *Der Spiegel*, section International, 27 juillet 2016, en ligne, <<https://www.spiegel.de/international/zeitgeist/smartphone-addiction-is-part-of-the-design-a-1104237.html>>, consulté le 7 février 2023.

6 Dow Schüll renvoie aux analyses de Roger Caillois, Erving Goffman, Clifford Geertz et Dostoïevski ; voir Natasha Dow Schüll, *Addiction by design*, *op. cit.*, p. 10-11.

7 *Ibid.*, p. 7.

situation s'est transformée : les machines à sous – devenues loterie vidéo – ont ravi la place de la table de poker comme forme dominante de jeu de hasard. Elles occupaient, en 2003, la majeure partie de la surface des casinos et fournissaient 85 % de ses profits⁸. Comment expliquer cette prédominance nouvelle?

La loterie vidéo procure une expérience différente de celle du blackjack et du poker : elle est *solitaire*, *continue* et *rapide*. Les joueurs récidivistes interrogés par Dow Schüll jouent pour atteindre un état subjectif qu'ils nomment la *zone* et qu'ils décrivent comme une forme de transe dans laquelle ils oublient leurs problèmes externes et internes⁹ : le temps, la valeur, les relations sociales et la nécessité de choisir disparaissent lorsqu'ils atteignent cet état de désobjectivation qui s'apparente à un retour à une forme de narcissisme primaire¹⁰. Ainsi, le joueur de Goffman affirme son individualité face à ce qu'il perçoit comme une société bureaucratisée; celui de Dow Schüll dissout la sienne dans la « zone ». Il souhaite alléger, selon l'anthropologue, une souffrance psychique qui prend sa source dans l'anomie de la « société du risque ». Elle le décrit comme un individu incapable de mettre en récit une expérience vécue qui lui apparaît comme un enchaînement d'événements purement contingents¹¹. La loterie vidéo, écrit Dow Schüll, « distille [les aspects de la vie quotidienne qui sont au fondement du capitalisme contemporain] dans ses formes élémentaires » et fournit au joueur un contexte dans lequel il peut à la fois réaliser l'idéal néolibéral (entreprendre, risquer) et apaiser, temporairement, la souffrance psychique causée par la poursuite de cet idéal¹². C'est un système dans lequel il y a une « contingence parfaite » : le joueur voit immédiatement le résultat de son choix¹³.

8 *Ibid.*, p. 5.

9 *Ibid.*, p. 18.

10 *Ibid.*, p. 74-75.

11 *Ibid.*, p. 231.

12 *Ibid.*, p. 208.

13 *Ibid.*, p. 192-193.

En ce sens, la loterie vidéo correspond à la définition du jeu que donne Lasch, dans la mesure où elle aussi « tente de substituer des conditions idéales à "la confusion normale de la vie quotidienne"¹⁴ » : ce sont les « conditions idéales » qui se sont transformées et qui sont devenues celles de l'ultrasubjectivation néolibérale.

Dow Schüll montre que le casino peut être compris comme un milieu prévu pour optimiser l'accès du joueur à la « zone ». À la manière du panoptique, le casino dispose de tout ce qui environne le joueur afin « d'opérer sur [lui] l'impression que l'on veut produire¹⁵ ». L'expérience du joueur est rationalisée, contrôlée et organisée de manière à maximiser son efficacité : le casino mesure et catalogue chacune de ses caractéristiques (par exemple, le temps de jeu, le temps de pause, le nombre de pauses, le montant misé, les jeux joués, les boissons et les repas consommés, etc.) avec un dispositif de suivi – ou de surveillance – ubiquitaire composé des cartes fidélité, des caméras de surveillance à même les machines et du personnel du casino pour établir la valeur du joueur (comprise comme le montant qu'il misera dans un intervalle de temps donné¹⁶) et pour identifier les facteurs qui influencent sa « productivité »¹⁷. Tous les arrangements matériels et immatériels du casino contemporain – la configuration des allées, la hauteur des plafonds, la température ambiante, la texture sonore, le choix d'une clé musicale et le nombre de décibels, l'intensité de l'éclairage et le choix des couleurs, l'odeur et l'ergonomie du dispositif de jeu, pour ne nommer que ceux-ci – convergent dans un seul but : permettre au joueur d'entrer facilement dans la « zone », où il devient « productif », et éviter que

14 Roger Caillois, « The Structure and Classification of Games » dans John W. Loy, Jr. et Gerald S. Kenyon, *Sport, Culture, and Society*, New York, Macmillan, 1969, p. 49. Cité dans Christopher Lasch, *La culture du narcissisme*, *op. cit.*, p. 139.

15 Jeremy Bentham, *Panoptique*, *op. cit.*, p. 9.

16 Natasha Dow Schüll, *Addiction by design*, *op. cit.*, p. 52.

17 *Ibid.*, p. 144-145. Pour la discussion sur la manière dont les casinos déterminent la valeur du joueur, *Ibid.*, p. 152-155.

des stimuli environnementaux inconvenants l'en fassent sortir¹⁸. La loterie vidéo est conçue selon une grille d'analyse issue du monde du génie industriel, et les principes du management scientifique s'y appliquent de la même manière que dans le travail à la chaîne : en faisant sauter les barrières physiques qui ralentissent la cadence (par exemple, en remplaçant le levier par un bouton ou en numérisant les jetons), en augmentant le temps productif par des arrangements matériels, qui réduisent la fatigue physique et psychologique, et en répondant aux besoins du joueur sans qu'il doive interrompre son activité.

La pièce maîtresse de la loterie vidéo est l'algorithme de répartition des gains, qui détermine à quelle fréquence et à quelle hauteur, la machine distribue les récompenses. Dans l'article « Codage / décodage », Stuart Hall analyse les processus de communication en mettant l'accent sur le moment de la réception du message et soutient que celui-ci n'a de sens que dans la mesure où il est décodé et interprété par un individu producteur sens¹⁹. De la même manière, le travail de Dow Schüll nous invite à considérer l'algorithme comme un objet culturel et à nous intéresser aux contraintes qui sont imposées à sa création ainsi qu'à la réception de ses résultats par le joueur. En effet, l'anthropologue montre que les algorithmes doivent tout d'abord respecter les normes imposées par le cadre réglementaire qui balise les jeux de hasard dans le lieu où il sera déployé : par exemple, les concepteurs créent des algorithmes qui suggèrent au joueur qu'il a raté le gros lot de justesse (le *near-miss effect*), car, comme l'a montré Skinner, cela contribue à ce qu'il joue davantage – or, la loi du Nevada encadre strictement cette pratique²⁰. Ensuite, Dow Schüll montre que les

18 Natasha Dow Schüll, *Addiction by design*, op. cit., p. 47.

19 Stuart Hall, « Codage/décodage », *Réseaux*, vol. 12, n° 68, 1994, p. 31.

20 Natasha Dow Schüll, *Addiction by design*, op. cit., p. 92. La situation de *near miss* en est une où le joueur perd sa mise, mais conserve l'impression d'avoir passé près de gagner le gros lot, en raison de la disposition finale des symboles sur l'écran du dispositif de loterie vidéo (par exemple, toute la séquence peut être gagnante, à l'exception du dernier symbole qui est manquant). La loi du Nevada stipule que les symboles de la ligne principale doivent être déterminés par l'algorithme au moment

concepteurs d'algorithmes tiennent compte de la représentation qu'ils se font du joueur – ils distinguent notamment les *jackpot players*, qui veulent gagner le gros lot et acceptent de subir de lourdes pertes, des *time-on-device players*, qui cherchent à rester dans la « zone », c'est-à-dire à prolonger la durée de leur séance de jeu²¹ – et de la culture de loterie vidéo du lieu – les marchés réputés « matures » sont des marchés où prévaut le *time-on-device player*²². L'anthropologue cite un concepteur lorsque celui-ci explique que l'algorithme doit inspirer un sentiment de confiance chez le joueur :

« It's like the player is reclining on a math model and you need to get them comfortable; they're investing a lot of money into an invisible structure and they need to be made to feel that they can trust it. *The machine needs to communicate that trust through its delivery of rewards.* » The point is to get players to « like the feel of the math »²³.

La qualité de l'algorithme est donc évaluée en fonction de l'expérience subjective qu'elle suscite chez le joueur, laquelle est fonction de sa « culture de la loterie vidéo ».

Dow Schüll décrit la relation entre le joueur et le casino comme une forme de « collusion asymétrique », car elle se caractérise par une inégalité de capitaux, d'informations, de pouvoirs et, surtout, d'*intentions* : celui qui veut atteindre la « zone » ne souhaite pas gagner ou même éprouver du plaisir, mais seulement prolonger l'expérience. Or, le casino tire profit de la situation en répondant au désir du joueur de rester « auprès de lui-même » et coupé du monde, mais d'une manière

où le joueur appuie sur le bouton de mise. Les symboles des lignes secondaires peuvent être déterminés *a posteriori* pour créer un effet de *near miss*. Nous reviendrons sur la notion de *near miss* dans le contexte des plateformes d'intermédiation du travail dans la section 3.4.4.

21 *Ibid.*, p. 109-110.

22 *Ibid.*, p. 119.

23 *Ibid.*, p. 109.

qui intensifie ce désir et qui ne le comble jamais totalement. La loterie vidéo ne permet pas au joueur de faire face aux causes de son mal-être, mais lui fournit uniquement un cadre dans lequel il peut réduire sa souffrance psychique par des comportements compulsifs.

L'anthropologue situe le concept de collusion asymétrique dans le sillage de la thèse deleuzienne d'un passage d'une logique disciplinaire, qui inhibe et punit, à une logique de contrôle, qui stimule, canalise et récompense²⁴. Ces deux logiques se distinguent quant à leur rapport à la subjectivité : la discipline cherche à faire émerger une subjectivité, tandis que le contrôle n'a pas de sujet, car l'individu n'est pas « indivisible », mais éclaté en une série de mesures, de codes et d'identifiants. Le casino postmoderne fait vivre au joueur une expérience hautement individualisée en s'appuyant sur des savoirs et des techniques de gestion de flux qui le réduisent à un ensemble de mesures quantitatives interchangeableables.

Pour l'étude des plateformes d'intermédiation du travail, les casinos de Las Vegas fournissent l'exemple d'un pouvoir non coercitif qui s'exerce dans le rapport entre l'individu et son milieu. Les savoirs de plusieurs disciplines sont mobilisés pour créer des technologies environnementales de pouvoir qui orientent le comportement du joueur en s'adressant à ses sens, en jouant sur ses affects et en stimulant ses désirs. L'individu n'est pas déterminé par ces technologies, mais s'inscrit néanmoins dans un rapport asymétrique avec elles dans la mesure où il doit faire preuve de modération à l'intérieur d'un environnement dont tous les paramètres sont optimisés pour susciter des excès²⁵. Finalement, Dow Schüll montre que le jeu pathologique est envisagé par

24 *Ibid.*, p. 78-79. Pour une présentation de la société de contrôle chez Deleuze, voir Gilles Deleuze, « Les sociétés de contrôle », *EcoRev'*, vol. 46, n° 1, Association EcoRev', 2018, p. 5-12. Christian Laval considère l'interprétation deleuzienne est « beaucoup trop cloisonnée chronologiquement » et précise que, chez Foucault, « dresser les corps individuels et réguler la population ne sont pas des formes de pouvoir incompatibles, pas plus qu'elles ne se succèdent en périodes nettement tranchées ». Christian Laval, *Foucault, Bourdieu et la question néolibérale*, *op. cit.*, p. 75.

25 Natasha Dow Schüll, *Addiction by design*, *op. cit.*, p. 275.

les opérateurs de casino comme un risque *individuel* ; en effet, les opérateurs n'incitent pas directement au jeu, mais tiennent plutôt un discours de modération et financent différentes initiatives pour venir en aide aux joueurs qui sont aux prises avec des problèmes de jeu. Cependant, les arrangements physiques et numériques convergent, comme nous l'avons vu, vers une *intensification* du jeu. Il y a donc une contradiction entre la manière dont l'opérateur de casino présente l'environnement qu'il a mis en place et la norme immanente de cet environnement.

3.3. Construire une situation de marché

Les entreprises qui opèrent des plateformes, comme Uber, entretiennent généralement un rapport ambigu, voire antagoniste, avec les cadres réglementaires qui encadrent leur activité²⁶. Les économistes Urwana Coiquaud et Lucie Morissette les décrivent comme des « entreprises [qui] choisissent de prendre des risques en développant un modèle d'affaires dont la pérennité dépend principalement de la levée d'obstacles juridiques²⁷ ». Ces entreprises, souligne le juriste Derek McKee, présentent le problème de la légalité comme celui de l'inadéquation entre un cadre réglementaire caduc et la radicale nouveauté des plateformes. Pourtant, les lois « qui incluent non seulement le droit des sociétés, le droit des contrats, le droit du travail, etc., mais aussi – et surtout – le droit de la propriété intellectuelle » sont le socle sur lequel s'appuient les plateformes pour fonctionner²⁸. Ainsi l'existence du marché des plateformes n'est pas un phénomène spontané ou naturel, mais repose *de facto* sur un échafaudage complexe de lois et de normes. L'étude de Coiquaud et Morissette sur l'implantation d'Uber au Québec montre comment les opérateurs de plateformes agissent comme des « entrepreneurs réglementaires » qui militent ardemment pour

26 Jeremias Prassl, *Humans as a service*, *op. cit.*, p. 39-40.

27 Urwana Coiquaud et Lucie Morissette, « La “fabrique réglementaire” autour de l'arrivée d'Uber », *loc. cit.*, p. 687.

28 Derek McKee, « Neoliberalism and the legality of peer platform markets », *Environmental Innovation and Societal Transitions*, vol. 23, p. 110.

faire transformer le cadre juridique afin que celui-ci épouse leur modèle d'affaires²⁹. Leur étude, qui porte sur la période s'échelonnant entre 2016 et 2019 qui s'est soldée par l'adoption de la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* laquelle normalise les activités d'Uber au Québec, donne à voir les détails de la construction d'une situation de marché où l'État – pour reprendre l'expression de Dardot et Laval – « donne au secteur privé la capacité de produire des *normes d'autorégulation* en lieu et place de la *loi*³⁰ ».

L'industrie québécoise du taxi a été, entre 1973 et 2019, régie par un cadre réglementaire fondé sur le « QQE Framework³¹ ». Dans ce cadre, l'État contrôle la qualité en déterminant les critères d'admissibilité des chauffeurs (vérification d'antécédents judiciaires, formation, etc.), le nombre de véhicules par zone géographique (par un système de permis) et la grille de tarification dont l'objectif est de « fournir une compensation équitable [aux chauffeurs] et des prix stables aux usagers³² ». Pour Coiquaud et Morissette, l'adoption de la *Loi concernant les services de transport rémunéré par automobile* en 2019 a signé la déréglementation complète du secteur.

Coiquaud et Morissette montrent que la compagnie a suivi un plan d'action spécifique tout au long du processus qui a mené à la déréglementation. Dans un premier temps, elle démarre ses activités dans une nouvelle ville en plaçant le

29 Le sociologue Kaye-Essien, qui a étudié l'implantation d'Uber au Ghana, partage ce point de vue ; voir Charles Wharton Kaye-Essien, « 'Uberization' as Neoliberal Governmentality: A Global South Perspective », *Journal of Asian and African Studies*, vol. 55, n° 5, p. 725.

30 Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde*, *op. cit.*, p. 360.

31 Coiquaud et Morissette résument le *QQE Framework* comme suit : « Quality (assurer la qualité des chauffeurs et des véhicules pour la sécurité des passagers) ; Quantity (contrôler le nombre de permis) ; Economic controls (tarification pour équilibrer les revenus des opérateurs et des prix stables et prévisibles pour les passagers) » ; voir Urwana Coiquaud et Lucie Morissette, « La déréglementation du secteur des taxis au Québec : une négociation entre l'État et Uber », *Chronique Internationale de l'IREES*, vol. 168, n° 4, 2019, p. 102.

32 Urwana Coiquaud et Lucie Morissette, « La "fabrique réglementaire" autour de l'arrivée d'Uber », *loc. cit.*, p. 690.

gouvernement local devant le fait accompli³³. L'objectif de cette phase initiale est de populariser agressivement le produit en subventionnant fortement (quitte à réaliser des pertes financières³⁴) la participation des usagers et, plus particulièrement, celle des travailleurs – les sociologues van Doorn et Chen montrent que la rémunération tend à diminuer une fois le service établi, si bien que les chauffeurs et livreurs expérimentés qu'ils ont interviewé décrivent la période initiale comme un *âge d'or* durant lequel leur rémunération a été au plus haut³⁵.

La firme déploie, au fil de ses interventions publiques (publicités, communiqués de presse, prises de position diverses sur des enjeux locaux, entretiens donnés par les dirigeants et les représentants, participation à des travaux parlementaires), un discours protéiforme qui porte sur son identité. Elle critique le cadre légal existant en utilisant un vocabulaire qui lui permet de se distinguer des acteurs historiques en place (par exemple, en disant qu'Uber offre un service de « covoiturage urbain » et non de taxi) et en insistant sur les bienfaits allégués du service (par exemple, la diminution du nombre de voitures sur la route, des cas d'alcool au volant, etc.)³⁶. Elle propose

33 Urwana Coiquaud et Lucie Morissette, « The politics of Uber in Quebec. A discursive institutionalist study », *Industrial Relations*, vol. 61, n° 1, 2022, p. 91-92. Voir aussi Jeremias Prassl, *Humans as a service*, *op. cit.*, p. 40.

34 Jeremias Prassl, *Humans as a service*, *op. cit.*, p. 64.

35 Niels van Doorn et Julie Yujie Chen, « Odds stacked against workers: datafied gamification on Chinese and American food delivery platforms », *Socio-Economic Review*, vol. 19, n° 4, p. 1354. Notons que cette manière de procéder n'est pas propre à Uber : les répondants de van Doorn et Chen qui ont travaillé pour d'autres opérateurs de plateformes décrivent le même phénomène. Le romancier Cory Doctorow considère que cette dynamique, où l'utilité de la plateforme diminue au fur et à mesure qu'elle engrange des effets de réseau et peut se permettre de négliger une catégorie d'utilisateurs en particulier, est généralisée à toutes les plateformes ; voir Cory Doctorow, « Tiktok's enshittification », dans *Pluralistic*, 27 février 2023, en ligne, <<https://pluralistic.net/2023/01/21/potemkin-ai/>>, consulté le 25 juillet 2023.

36 Pour la manière dont ce discours s'articule au Québec, voir le mémoire présenté par Uber à la Commission des transports et de l'environnement lors des consultations en amont de l'adoption du projet de loi 17. Uber Canada, *Projet de loi 17: un atout pour le Québec*, mémoire, Assemblée nationale, coll. « Commission des transports et de l'environnement », mai 2019.

ensuite une solution réglementaire, qui prend une forme différente selon le contexte local, mais qui épouse néanmoins son modèle d'affaires. Finalement, une fois le service bien implanté, la compagnie provoque une crise et s'engage dans un bras de fer avec le gouvernement³⁷. Elle déploie, pour ce faire, une ou plusieurs stratégies pour mettre de la pression sur les élus, par exemple, rallier différents acteurs de la société civile, aux positions souvent divergentes, à sa cause (Équiterre, l'Institut économique de Montréal ou les *Mothers Against Drunk Driving*³⁸) ou mobiliser directement sa clientèle par le biais de l'application³⁹. Parallèlement, la firme menace de cesser ses activités si le cadre juridique n'est pas modifié pour devenir conforme à son modèle d'affaires⁴⁰. C'est au terme de ce processus que l'industrie québécoise du taxi a été déréglementée.

Le terme « déréglementation » signifie ici un allègement de la réglementation du secteur et une exposition plus directe des chauffeurs de taxi aux forces du marché, non une absence totale de réglementation. D'abord, la loi encadre toujours un grand nombre d'aspects de l'industrie : les responsabilités des chauffeurs et des « systèmes

37 Alex Rosenblat, *Uberland*, *op. cit.*, p. 69-71.

38 Voir par exemple ce communiqué de presse d'Équiterre dans lequel l'organisme demande une levée des barrières réglementaires qui empêchent l'émergence de « nouveaux modèles » : Équiterre, *Projet pilote Uber : il faut trouver un compromis pour sa poursuite*, 26 septembre 2017, en ligne, <<https://www.equiterre.org/fr/articles/communique-projet-pilote-uber-il-faut-trouver-un-compromis-pour-sa-poursuite>>, consulté le 27 juin 2023. Pour la manière dont l'entreprise a mobilisé différents groupes de la société civile au Québec, voir le reportage de Radio-Canada : Frédéric Zalac et Paul Émile D'entremont, « La campagne secrète d'Uber pour s'imposer au Québec », dans *Radio-Canada.ca*, en ligne, <<https://ici.radio-canada.ca/recit-numerique/5453/lobbying-uber-taxi-quebec-couillard>>, consulté le 17 mai 2023. Pour des exemples étasuniens, voir Alex Rosenblat, *Uberland*, *op. cit.*, p. 183-187.

39 Ruth Berins Collier, V.B. Dubal et Christopher L. Carter, « Disrupting Regulation, Regulating Disruption: The Politics of Uber in the United States », *Perspectives on Politics*, vol. 16, n° 4, décembre 2018, p. 10.

40 Urwana Coiquaud et Lucie Morissette, « La “fabrique réglementaire” autour de l'arrivée d'Uber », *loc. cit.*, p. 691. Rosenblat donne en exemple le cas où les compagnies Uber et Lyft, qui cherchent à simplifier le processus d'adhésion au maximum, notamment en éliminant les barrières à l'entrée, se sont opposées à un règlement de la ville d'Austin qui impose une vérification d'antécédents pour les chauffeurs. Alex Rosenblat, *Uberland*, *op. cit.*, p. 176.

de transport » (qu'elle définit comme une personne morale qui agit comme intermédiaire entre les chauffeurs et les clients, par exemple, Uber, Lyft ou Eva), les critères d'admissibilité des chauffeurs (absence d'antécédents judiciaires), des systèmes de transport (capacité de surveillance) et des véhicules (âge, kilométrage, masse et longueur, nombre de portières, équipements requis et proscrits)⁴¹; les règles de calcul des limites inférieures et supérieures du prix de la course, etc. En revanche, la loi déconstruit, comme le soulignent Coiquaud et Morissette, les trois piliers du cadre QQE : elle élimine les permis de taxi et la gestion de l'offre ; elle assouplit les critères d'admissibilité des chauffeurs et des véhicules ; finalement, elle ne détermine plus les tarifs. Ultimement, la loi établit un partage des responsabilités entre l'État et le système de transport ; l'article 77 stipule que

le répondant d'un système de transport est responsable [...] de la conformité aux dispositions de la présente loi des activités du système, des chauffeurs et des automobiles inscrits auprès de lui, des propriétaires de celles-ci ainsi que, le cas échéant, du répartiteur [...] dont il retient les services⁴².

La loi de 1973, basée sur le *QQE Framework*, avait comme objectif de limiter le nombre de voitures sur la route et de fixer les tarifs de manière à garantir des revenus suffisants aux chauffeurs⁴³. Cette préoccupation est absente de la loi de 2019, laquelle établit les règles minimales de la concurrence entre systèmes de transport qui s'autorégulent. Cela ne signifie toutefois pas une absence de régulation du secteur, mais plutôt une transformation de la réglementation afin que celle-ci devienne

⁴¹ *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*, T-11.2.

⁴² *Ibid.*, art. 77.

⁴³ Urwana Coiquaud et Lucie Morissette, « La “fabrique réglementaire” autour de l'arrivée d'Uber », *loc. cit.*

conforme à un modèle d'affaires⁴⁴. À propos de la dérégulation, Dardot et Laval affirment qu'elle est une

expression équivoque qui pourrait laisser penser que le capitalisme ne connaît plus aucun mode de régulation, [alors qu'elle] est en réalité une nouvelle *mise en ordre* des activités économiques, des rapports sociaux, des comportements et des subjectivités⁴⁵.

Comme nous le verrons dans ce chapitre, les entreprises qui opèrent des plateformes utilisent différentes technologies pour constituer un milieu normatif qui diffuse un idéal de conduite. Ce milieu est constitué des lois qui codifient une individualisation des risques, des règlements internes au système de transport et des arrangements numériques par lesquels les usagers accèdent à la plateforme. Dans son versant négatif, le milieu fait porter aux chauffeurs les risques physiques (blessures de travail), économiques (rentabilité non garantie) et parfois même légaux (éventuelles poursuites d'un passager). Dans son versant positif, le milieu encourage le chauffeur à adopter une conduite entrepreneuriale principalement par des incitatifs financiers, mais aussi par des mécanismes issus de la théorie comportementale. Dans cette situation, le chauffeur doit faire un arbitrage entre les différentes facettes de sa vie. Ainsi la conséquence n'est pas la disparition de la norme, mais plutôt la privatisation de sa production.

44 Par exemple, en Ontario, la *Loi de 2022 visant à œuvrer pour les travailleurs* introduit certaines mesures qui améliorent les conditions des travailleurs à la pige, comme une plus grande transparence sur la manière dont la paie est calculée. Elle introduit aussi un salaire minimum, *mais seulement pour les heures travaillées* – c'est-à-dire que le temps passé à chercher un mandat n'est pas compté dans ces heures. Il s'agit non pas d'une simple déréglementation, mais d'une réglementation qui légitime un modèle d'affaires fondé sur l'externalisation des risques, à commencer par le risque financier qui découle d'une offre excédant la demande. Voir *L'Ontario instaure le salaire minimum général pour les travailleurs des plateformes technologiques*, en ligne, <<https://news.ontario.ca/fr/release/1001669/ontario-instaura-le-salaire-minimum-general-pour-les-travailleurs-des-plateformes-technologiques>>, consulté le 3 août 2023.

45 Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde*, *op. cit.*, p. 286.

3.4. Réguler le marché

Le cadre légal délimite un marché et délègue sa gestion aux opérateurs de plateformes. Ce marché agit comme milieu dans lequel l'individu développe sa subjectivité entrepreneuriale. Par une analyse comparative des plateformes de livraison à New York et Pékin, van Doorn et Chen établissent un rapport entre le mode de régulation du marché et le cadre légal de l'endroit où ce marché se situe⁴⁶. En effet, des modèles différents prévalent dans ces villes : à New York, le travail est organisé selon le modèle *Deal or No Deal* ; à Pékin, c'est le modèle *Grab and stack* qui domine. Présentons-les rapidement pour mieux expliquer leur relation avec le cadre légal.

Dans le modèle *Deal or No Deal*, le coursier est passif : il attend de se faire proposer une livraison et décide ensuite de l'accepter ou de la refuser. Dans le modèle *Grab and stack*, les coursiers se font concurrence pour réclamer (*grab*) les livraisons sur le mode « premier arrivé, premier servi ». Le nombre de livraisons qu'un coursier peut réclamer simultanément (*stack*, empiler) dépend de la mesure d'un score de performance individuelle qui est remis à zéro à chaque début de semaine : plus son score est élevé et plus il peut faire de livraisons simultanément – en plus d'avoir accès à d'autres avantages. Dans ce modèle, le coursier est le principe actif : il est contraint de jouer le jeu de la concurrence, de prendre davantage de risques et de développer une conduite maximisatrice⁴⁷.

Comment expliquer l'absence de ce modèle, qui a un potentiel disciplinaire plus fort, du contexte new-yorkais? Van Doorn et Chen considèrent que le modèle *Deal or No Deal* a été adopté pour s'assurer que le travailleur soit considéré, à l'intérieur du cadre légal étasunien, comme un entrepreneur :

46 Voir Niels van Doorn et Julie Yujie Chen, « Odds stacked against workers », *loc. cit.*, p. 1363.

47 *Ibid.*, p. 1359.

The Deal or No Deal approach can be understood as a design response to this legal arrangement, insofar as it draws on the labor control afforded by the dispatch model while turning orders into ‘offers’ that can be declined — nominally preserving the autonomy of the contractor⁴⁸.

Dans le contexte chinois, où le travail informel est plus présent et où il n'est pas nécessaire de prouver l'autonomie du travailleur, les firmes peuvent utiliser un modèle organisationnel qui ne considère pas chaque livraison comme un contrat indépendant⁴⁹.

À la lumière de cette présentation, nous pouvons émettre l’hypothèse selon laquelle un entrepreneur réglementaire a de meilleures chances d’obtenir une modification du cadre légal si le modèle concret qu’il propose *n’est pas radicalement éloigné* du cadre existant. Nous avons vu que la conception d’algorithmes de répartition des gains tient compte des prescriptions du cadre légal. Ici, il s’agirait de tenir compte du cadre légal *souhaité*. Les deux modèles sont fondés sur une asymétrie informationnelle, mais celle-ci s’exprime différemment selon le contexte social. Ce marché est numérique et sa gestion repose principalement sur la régulation de flux d’informations, ce qui est le thème central de la théorie cybernétique. Cette théorie peut fournir des clés pour comprendre la manière dont les opérateurs de plateforme gèrent leur marché.

3.4.2. Automatiser les boucles de rétroaction

L'objet de la cybernétique est le contrôle du vivant et de la machine par l’information. Cette première définition permet déjà d’identifier deux caractéristiques importantes de cette théorie : premièrement, l’information – les données – y joue un rôle fondamental ; deuxièmement, le vivant et la machine – les algorithmes – ont, selon le fondateur de la cybernétique, Norbert Wiener, une même dignité ontologique. La

⁴⁸ *Ibid.*, p. 1363.

⁴⁹ *Ibid.*

théorie est systémique⁵⁰ en ce qu'elle postule que nous sommes en présence de systèmes (qui peuvent eux-mêmes faire partie d'un système d'ordre supérieur) qui cherchent à se préserver. Ils se régulent en échangeant des messages avec le monde extérieur. Ces messages contiennent de l'information, qui représente le degré d'ordre d'un système ; elle est l'inverse de l'entropie, qui représente pour sa part le degré de désordre. Cet échange est imparfait : il crée toujours une perte d'information, donc, conformément au deuxième principe de thermodynamique, une augmentation de l'entropie⁵¹. Les systèmes de Wiener ne sont pas déterministes, mais probabilistes : leur fondement théorique provient de la mécanique quantique plutôt que de la physique newtonienne. Ils font intervenir la notion de « hasard », qui est liée à celle d'information : plus un message est probable, et moins il contient d'information⁵². En outre, les relations entre les systèmes sont des relations d'adaptation réciproque fondées sur des boucles de rétroaction.

50 Norbert Wiener a développé a théorie cybernétique durant la Deuxième Guerre mondiale pour répondre à des besoins militaires. Cette théorie du « contrôle de l'humain et de l'animal par l'information » s'intéresse à la manière dont les différents éléments d'un système agissent les uns sur les autres par des relations de rétroaction. Après la guerre, Wiener et ses collaborateurs organisent un cycle de conférences qui leur permet de dialoguer avec des intellectuels de tous les horizons et qui permet au paradigme cybernétique de se diffuser dans d'autres disciplines. La théorie cybernétique est éclectique en raison du contexte social qui l'a vue naître, celui des réseaux de collaboration scientifique multidisciplinaires des États-Unis d'après-guerre, et de la diversité des théories que Wiener a fait dialoguer. Sa contribution scientifique est de créer des relations inédites entre les principales idées de son époque. On peut voir une homologie entre l'objet de la théorie cybernétique et la méthode de Wiener, dans la mesure où cette théorie forme elle-même un système à l'intérieur duquel différents paradigmes scientifiques dialoguent et s'influencent. Voir Céline Lafontaine, *L'empire cybernétique: des machines à penser à la pensée machine*, Paris, Seuil, 2004, p. 21-40.

51 Pour Wiener, prendre la pleine mesure des conséquences du deuxième principe de thermodynamique, c'est admettre que l'humanité est contingente, car le soleil s'éteindra et que nous sommes des « naufragés sur une planète vouée à la mort ». L'auteur invite donc à donner aux efforts humains « le sens d'une tragédie grecque ». En ce sens, il rompt avec la temporalité libérale du progrès infini. Norbert Wiener, *Cybernétique et société l'usage humain des êtres humains*, Paris, Seuil, 2014, p. 72.

52 Ce que Wiener illustre en écrivant que « les clichés ou les lieux communs éclairent moins que les grands poèmes ». *Ibid.*, p. 53.

Le paradigme cybernétique se prête à une multitude d'usages et d'interprétations⁵³. L'historien Fred Turner montre qu'une frange issue des mouvements de contre-culture a vu dans cette théorie la métaphore d'un monde qui « n'est pas construit sur des rapports de domination verticaux, mais sur des boucles d'énergie et d'information⁵⁴ » et l'a intégrée dans un discours libertaire, éventuellement devenu hégémonique dans la *Silicon Valley* et qui se caractérise par un utopisme technologique dont le réseau Internet serait la réalisation matérielle. Selon ce discours, l'horizontalité de l'organisation cybernétique du travail sur les plateformes réalise l'idéal contre-culturel d'une émancipation face à la domination verticale de l'État⁵⁵.

Le juriste Lawrence Lessig critique cette idée selon laquelle le réseau Internet serait spontanément émancipateur : il repose sur du code source informatique, et c'est ce code qui régleme les possibilités d'usages⁵⁶. Or, le code source en vigueur au moment de la commercialisation d'Internet a été écrit par des ingénieurs à la sensibilité libertaire dans le cadre d'un projet de recherche de l'armée américaine. Depuis, de nombreux acteurs privés et publics aux valeurs différentes de celles de ces premiers ingénieurs ont commencé à s'intéresser aux possibilités offertes par le réseau. Dans ce contexte, Lessig considère que le biais anti-institutionnel des penseurs libertaires les empêche de voir que, en l'absence d'institutions capables de définir l'orientation normative d'Internet et de défendre les valeurs qui ont guidé son développement initial, son potentiel émancipateur s'érodera progressivement face aux

53 Au sujet de la manière dont les économistes de la RDA et du Chili sous la présidence d'Allende ont interprété le paradigme cybernétique, par exemple, voir Jérôme Segal, « Programmer un pays: Cybernétique et matérialisme dialectique en RDA », *Intermédialités*, n° 13, 2009.

54 Fred Turner, *From Counterculture to Cyberculture: Stewart Brand, the Whole Earth Network, and the Rise of Digital Utopianism*, Chicago, University of Chicago Press, 2010, p. 38.

55 *Ibid.*, p. 249-251.; sur la manière dont les opérateurs de plateformes présentent leur action comme un « acte de résistance », voir Jeremias Prassl, *Humans as a service*, *op. cit.*, p. 39-40.

56 Lawrence Lessig, *Code: version 2.0*, 2nd ed., New York, Basic Books, 2006, p. 24.

attaques répétées d'acteurs qui tirent profit d'une transformation du réseau en « architecture de contrôle ». Il y a donc porosité entre le monde « matériel » et le « cyberspace », puisque la régulation du code source peut être orientée réflexivement⁵⁷. Ultimement, ce que l'utopisme technologique néglige – et que Lessig rappelle – c'est que la cybernétique consiste en une théorie de la *régulation* et du *contrôle* suivant laquelle les différents relais algorithmiques influencent le message.

Finalement, s'intéresser au paradigme cybernétique permet de comprendre la manière dont les créateurs de plateformes ont pensé la régulation de celles-ci. La cybernétique postule que les systèmes se régulent par échange d'information entre leurs parties⁵⁸. Dans notre cas, ces « parties » sont les différentes catégories d'utilisateurs qui participent au marché multiface, mais aussi les algorithmes avec lesquels ils interagissent et qui réalisent certaines tâches de gestion, par exemple, identifier le meilleur chemin à prendre pour livrer un colis, évaluer la qualité d'un travail selon des critères formels, déterminer le prix d'un service en fonction d'un certain nombre de critères dont l'offre et la demande, assigner une tâche à un opérateur, suggérer des contenus culturels, etc. Les boucles de rétroaction sont au fondement des mécanismes de régulation dans les systèmes cybernétiques⁵⁹ ; chaque partie reçoit de l'information sur l'état du système et s'ajuste. Les algorithmes utilisent les données produites par les utilisateurs pour réaliser leur fonction ; les utilisateurs interagissent avec la plateforme par l'intermédiaire des algorithmes.

57 *Ibid.*

58 Norbert Wiener, *Cybernétique et société l'usage humain des êtres humains*, *op. cit.*, p. 70.

59 *Ibid.*, Wiener explique le rôle de la rétroaction dans ces termes : « lorsqu'on souhaite qu'un mouvement suive une certaine évolution, la différence entre cette évolution et le mouvement effectivement accompli est utilisée comme une nouvelle donnée permettant de rapprocher le mouvement à réguler du mouvement prescrit » *Ibid.*, p. 63.

Nous pouvons voir des affinités entre la cybernétique et un mode de gouvernement par le milieu dont le modèle est le panoptisme⁶⁰. Dans la théorie cybernétique, le contrôle se fonde sur un principe de rétroaction qui utilise l'écart entre un comportement et sa norme comme « donnée » pour orienter le comportement de manière à diminuer cet écart⁶¹. Or, nous avons vu qu'un tel principe existe implicitement à l'intérieur du panoptique, qui rééduque le sujet calculateur en associant des conséquences à ses actes. Le gouvernement du milieu fonctionne en aménageant, tel que nous l'avons vu, un espace de probabilité, tout comme la théorie cybernétique envisage les mouvements selon la probabilité qu'ils se produisent. Nous pouvons voir la cybernétique comme l'automatisation d'un principe de rétroaction où les récompenses et punitions sont distribuées à l'intérieur d'un milieu – envisagé ici comme un système informationnel – de manière à réduire l'écart entre des comportements individuels et la norme de ce milieu. Ce mode d'exercice du pouvoir se rapproche de ce que les philosophes Antoinette Rouvroy et Thomas Bern désignent comme une gouvernementalité algorithmique :

Par gouvernementalité algorithmique, nous désignons dès lors globalement un certain type de rationalité (a)normative ou (a)politique reposant sur la récolte, l'agrégation et l'analyse automatisée de données en quantité massive de manière à modéliser, anticiper et affecter par avance les comportements possibles⁶²

Pour Rouvroy et Bern, la gouvernementalité algorithmique fonctionne en trois temps : premièrement, celui d'une collecte tous azimuts de données « brutes » ;

60 Céline Lafontaine souligne des affinités entre la pensée foucauldienne et le paradigme cybernétique : elle souligne que « [d]épolitisée, décentralisée et totalisée, la notion de pouvoir élaborée par Foucault s'apparente étrangement au concept cybernétique de contrôle ». Voir Céline Lafontaine, *L'empire cybernétique*, *op. cit.*, p. 108-111.

61 Norbert Wiener, *La cybernétique: information et régulation dans le vivant et la machine*, Paris, Seuil, 2014, p. 63.

62 Antoinette Rouvroy et Thomas Berns, « Gouvernementalité algorithmique et perspectives d'émancipation. Le disparate comme condition d'individuation par la relation ? », *Réseaux*, vol. 177, n° 1, 2013, p. 173.

deuxièmement, la création sur la base de ces données, de « profils individuels » qui visent à produire un « double statistique » du sujet ; et, finalement, le temps de l'application de la norme à ces profils, c'est-à-dire « d'inférer, [...] de la seule présence de certaines caractéristiques observables chez un individu donné, d'autres caractéristiques individuelles non observables⁶³ ». Ces philosophes envisagent que le gouvernement algorithmique puisse s'automatiser à l'intérieur d'un environnement numérique « réactif et intelligent » qui prévient, selon le profil individuel inféré, certains types de comportements⁶⁴.

Ce gouvernement algorithmique se caractérise par un « évitement du sujet », et ce, autant en amont qu'en aval. La méthode inductive, tout comme le caractère massif et indiscriminé de la collecte de données contribue à présenter le savoir produit comme un savoir « dont l'objectivité pourrait paraître absolue, puisqu'il serait éloigné de toute intervention subjective⁶⁵ ». De la même manière, il ne s'adresse pas au sujet : plutôt que d'« influencer le rapport réflexif des individus à la norme⁶⁶ », il prévient leurs comportements sans que cela ne soit perceptible pour eux⁶⁷. Évidemment, soulignent Rouvroy et Bern, cela signifie qu'ils ne peuvent pas « rendre compte », c'est-à-dire contester une décision qu'ils jugent injuste⁶⁸. Ainsi, précisent-ils,

[l]e gouvernement algorithmique gouverne à présent en s'« adressant » uniquement et directement aux multiples facettes hétéroclites, différenciées, contextuelles, éminemment changeantes, [...] d'existences

63 Antoinette Rouvroy et Thomas Berns, « Le nouveau pouvoir statistique », *Multitudes*, vol. 40, n° 1, 2010, p. 92.

64 Antoinette Rouvroy et Thomas Berns, « Gouvernamentalité algorithmique et perspectives d'émancipation », *loc. cit.*, p. 172.

65 *Ibid.*, p. 170.

66 Antoinette Rouvroy et Thomas Berns, « Le nouveau pouvoir statistique », *loc. cit.*, p. 95.

67 *Ibid.*, p. 98.

68 Antoinette Rouvroy et Thomas Berns, « Gouvernamentalité algorithmique et perspectives d'émancipation », *loc. cit.*, p. 102.

individuelles [...]. Si l'objectif reste bien de produire *in fine* des comportements réguliers, c'est-à-dire prévisibles, les outils de cette rationalité gouvernementale n'ont plus pour but d'inciter directement des individus unifiés et rationnels à obéir à la loi, mais bien plutôt de les affecter, à un stade préconscient si possible en anticipant ce qu'ils pourraient être ou faire en fonction non pas de leur histoire ni de leur volonté, mais de ces miroitements partiels, éclats individuels et digitalisés qui sont ce dont s'occupe le gouvernement algorithmique⁶⁹.

Le véritable objet du gouvernement algorithmique est les *relations* : les données sont des relations, les connaissances sont produites sont des relations de relations, et l'application de la norme est une action sur un ensemble de relations. Nous pouvons donc voir que le gouvernement algorithmique, en se préoccupant de réguler un ensemble de relations, exerce ce que Michel Freitag nomme un « contrôle » et qu'il définit comme

la capacité de *décider* normativement, à partir d'une situation de fait ou de puissance purement empirique, non pas de l'usage des choses mais au second degré de la forme des rapports sociaux et des règles qui les régissent. Il s'agit de produire pragmatiquement des systèmes de régulation qui se substituent par conséquent localement au système unique, universaliste, formaliste, de la régulation par le droit de propriété et de libre disposition garanti par le pouvoir souverain de l'État⁷⁰.

Chez Freitag, le contrôle est associé au mode de reproduction décisionnel-opérationnel, dans lequel l'unité de la société n'est plus représentée *a priori*, mais donnée *a posteriori* comme « résultante [...] réalisée pragmatiquement par une multitude d'ajustements empiriques et marginaux effectués de manière décentralisée⁷¹ ». En considérant les plateformes d'intermédiation du travail comme le lieu d'une régulation cybernétique, on peut voir comment celles-ci participent à l'instauration d'un mode de reproduction décisionnel-opérationnel dans la mesure où

69 Antoinette Rouvroy et Thomas Berns, « Le nouveau pouvoir statistique », *loc. cit.*, p. 94.

70 Michel Freitag, *Dialectique et société*, vol. 3, *op. cit.*, p. 428.

71 *Ibid.*, p. 435.

chacune des plateformes peut être vue comme un petit îlot qui produit, de manière privée, sa règle de conduite, tente de l'imposer face aux autres plateformes et évalue ses activités selon des critères purement empiriques de valorisation du capital.

En outre, considérer la plateforme comme un système cybernétique nécessite de donner une importance égale à l'action des humains et celle des algorithmes. Cela est cohérent avec la pensée de Wiener qui postule une indifférence ontologique entre l'humain et la machine⁷². Pour notre part, nous considérons qu'il s'agit d'un artifice méthodologique qui permet d'éviter l'erreur des penseurs cyberlibertaires qui consiste à poser une dichotomie entre réel et virtuel, pour ensuite négliger le virtuel, et conclure que nous sommes en présence d'une situation de pure « horizontalité », où des individus traitent directement et de manière complètement transparente les uns avec les autres ; cela a aussi l'avantage de ne pas considérer la plateforme comme une boîte noire uniforme et de mettre en lumière le fait qu'on ne peut étudier directement les algorithmes qui influencent nos vies puisqu'ils relèvent du secret commercial. En outre, considérer la plateforme comme un système cybernétique, dans une étude qui porte sur la gestion du travail sur celles-ci, a l'avantage d'être cohérent avec Frederick W. Taylor, lorsqu'il écrit que « [d]ans le passé, l'homme était premier ; à l'avenir, le système doit être premier⁷³ ».

3.4.3. L'algoptique

Jamil souligne que les chauffeurs d'Uber sont constamment observés et propose de voir le dispositif de surveillance mis en place par la compagnie comme une forme d'« algoptique » :

⁷² Norbert Wiener, *Cybernétique et société l'usage humain des êtres humains*, op. cit., p. 88.

⁷³ Frederick W. Taylor, *The Principles of Scientific Management*, New York, Routledge, p. 7 cité dans Thibault Le Texier, *Le maniement des hommes*, op. cit., p. 85.

L'algoptique d'Uber est une structure centralisée ; il dispose d'un appareil algorithmique qui remplace la tour centrale du panoptique, de la télématique pour remplacer les systèmes d'éclairage, des voitures utilisées comme lieux d'enfermement, et des tours de téléphonie mobile/réseau Internet mobile comme limites de sa couverture géographique⁷⁴.

Dans le modèle de l'algoptique, les systèmes de télématique, qui se servent des capteurs du téléphone pour prendre des mesures en temps réel, jouent le même rôle que les lumières du panoptique. Il n'existe pas de liste exhaustive des variables suivies. Cependant, Rosenblat écrit qu'Uber estime, à travers l'application mobile, différents indicateurs du comportement des chauffeurs (par exemple, la durée de l'activité, la vitesse de conduite, de freinage et d'accélération). Prassl affirme que cette plateforme ne se limite pas à ce qui porte sur les caractéristiques intrinsèques au trajet (par exemple, la distance, l'état de la circulation) pour établir son coût et utilise également de l'information contextuelle (par exemple, la charge de la batterie, la richesse du quartier de départ)⁷⁵.

Dans ce contexte, le passager du véhicule agit comme un agent de surveillance qui a la capacité de punir, en donnant une évaluation défavorable, tout ce qu'il considère être un manquement de la part du chauffeur. Il peut aussi rapporter des facteurs ou événements spécifiques qui lui ont causé un désagrément (par exemple, musique trop forte ou qui ne correspond pas à ses goûts personnels, conversation désagréable, manque perçu de professionnalisme) afin que l'entreprise intervienne auprès du chauffeur⁷⁶. Ces évaluations forment, avec les autres mesures prises par la plateforme, un score unique de réputation qui témoigne de la « valeur » du chauffeur à l'intérieur

74 Rabih Jamil, « Uber and the making of an Algopticon », *loc. cit.*, p. 17.

75 Jeremias Prassl, *Humans as a service*, *op. cit.*, p. 122.

76 Jamil souligne les chauffeurs peuvent redouter de telles interventions en raison de leurs conséquences négatives. Par exemple, lorsqu'un problème mécanique perçu est mentionné, la compagnie peut empêcher le chauffeur de travailler avec cette voiture tant qu'il n'a pas prouvé l'absence de problème. Le fardeau de la preuve incombe au chauffeur et non au passager. Rabih Jamil, « Uber and the making of an Algopticon », *loc. cit.*, p. 14.

du système. Si elle est bonne, la réputation peut mener à des offres plus intéressantes ; si elle est mauvaise, elle peut mener à une « désactivation », c'est-à-dire l'équivalent d'un congédiement⁷⁷. Jamil souligne que maintenir une bonne réputation est à ce point crucial pour les chauffeurs que certains préfèrent subir une pénalité financière plutôt que de recevoir une note défavorable⁷⁸. Ces évaluations constantes mènent le chauffeur à intérioriser l'idée qu'il est constamment observé.

Lorsque les critères sont flous et que le client donne une note globale au chauffeur, c'est la subjectivité de ce dernier qui est évaluée. Il devient le « visage de la compagnie⁷⁹ », responsable de tous les facteurs qui pourraient nuire à l'expérience client. Par exemple, les répondants de Malin et Chandler rapportent recevoir des évaluations défavorables durant les périodes de pointe où la tarification dynamique d'Uber majore les prix⁸⁰. Le chauffeur doit, comme les agentes de bord étudiées par Hochschild, réaliser le travail émotionnel nécessaire pour rendre le trajet agréable⁸¹. Il doit ajuster ses émotions au contexte tout en protégeant sa subjectivité, ce qui lui demande de « gérer [son] apparence, [son] *ethos*, [ses] expressions faciales et corporelles, [son] langage et [ses] émotions, au point que l'on ne distingue parfois plus la prestation du prestataire et les qualifications professionnelles des qualités personnelles⁸² ». Cela peut signifier, pour une femme chauffeur, de tenir un rôle d'équilibriste en flirtant avec un passager pour ne pas être évaluée négativement, mais

77 Jeremias Prassl, *Humans as a service*, *op. cit.*, p. 67.

78 Rabih Jamil, « Uber and the making of an Algoticon », *loc. cit.*, p. 12.

79 Alex Rosenblat, *Uberland: how algorithms are rewriting the rules of work*, Oakland, University of California Press, 2018, p. 132.

80 Brenton J. Malin et Curry Chandler, « Free to Work Anxiously », *loc. cit.*, p. 393.

81 Arlie Russel Hochschild, *Le prix des sentiments: au coeur du travail émotionnel*, Paris, La Découverte, 2017. Pour des exemples de travail émotionnel voir Alex Rosenblat, *Uberland*, *op. cit.*, p. 153.

82 Thibault Le Texier, *Le maniement des hommes*, *op. cit.*, p. 226.

en le faisant d'une manière qui le garde à distance⁸³. De manière générale, le système de notation n'est pas « objectif », mais reconduit plutôt les préjugés sociaux et autres rapports de domination⁸⁴ : nous pouvons le voir comme un mécanisme disciplinaire qui soumet le chauffeur au tribunal de l'opinion publique. Il s'inscrit en cela dans une tendance néolibérale qui consiste à responsabiliser le travailleur face à tous les risques de l'existence.

L'algoptique décrit donc une situation où tous les éléments matériels jouent un rôle complémentaire dans le fonctionnement d'un dispositif de surveillance omniprésent. La présence du téléphone sur le tableau de bord du véhicule rappelle au chauffeur qu'il est toujours potentiellement surveillé et qu'il doit donc porter une attention particulière à chacun de ses gestes, puisque même le plus banal peut lui valoir une punition. Il y a donc une relation entre surveillance ubiquitaire et autodiscipline : plus le travailleur est réputé libre et plus il doit être surveillé afin que sa volonté coïncide avec son « devoir »⁸⁵. Suivant le modèle exposé par Bentham, l'algoptique se caractérise par sa capacité à mettre directement en relation des gestes et des conséquences pour « corriger un sujet de calcul ». Les usagers sont attachés les uns aux autres par une « chaîne invisible » et chacun participe à une « société du contrôle mutuel généralisé dont l'effet est de normaliser les intérêts [et] de garantir les attentes respectives⁸⁶ ». Il favorise ce que Pagès *et al.* nomment une *introjection des contradictions*, c'est-à-dire le processus par lequel « les contradictions de la politique de l'entreprise deviennent des conflits psychologiques internes aux individus⁸⁷ ». Le

83 Jeremias Prassl, *Humans as a service*, *op. cit.*, p. 68.

84 Prassl cite ces propos d'un chauffeur, tenus dans le cadre d'un entretien pour le journal *The Guardian* : « College students down-rate older drivers, male riders down-rate female drivers who don't flirt along, drivers with disabilities get deactivated ». *Ibid.*

85 Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde*, *op. cit.*, p. 301.

86 Christian Laval, « "La chaîne invisible" », *loc. cit.*, p. 15.

87 Jean-Luc Metzger, « Max Pagès, Michel Bonetti, Vincent de Gaulejac et Daniel Descendre, *L'emprise de l'organisation*, Édition de l'Université de Bruxelles, 2019, Septième édition, 370 p. »,

chauffeur intériorise la logique du marché et doit constamment faire des arbitrages entre sa vie privée et sa vie professionnelle. La liberté de faire son horaire devient la liberté d'organiser son temps de manière à optimiser le côté profitable de son activité sur la plateforme⁸⁸.

Dans ce contexte, les chauffeurs n'ont pas l'autonomie nécessaire pour redéfinir ce cadre, mais uniquement celle qui permet de découvrir la manière la plus efficace de réaliser ce qui est attendu d'eux. Ils ont ce que Chapoutot nomme, dans son ouvrage sur le management nazi, la liberté de moyens, c'est-à-dire celle de trouver comment – par exemple en ouvrant la portière ou en offrant des sucreries aux clients – réussir une mission dont ils ne contrôlent aucun des paramètres fondamentaux et dont ils seront tenus pour entièrement responsables d'un éventuel échec : ils sont « “libres d'obéir”, et condamnés à réussir⁸⁹ ». Gollac et Volkoff comparent ces techniques de management à une forme de taylorisme décentralisé⁹⁰ : le *one best way* n'est plus prescrit autoritairement par un ingénieur omniscient, mais se présente à chacun comme le résultat d'une activité entrepreneuriale.

3.4.4. Réagir aux variables du milieu

Le chauffeur d'Uber est un individu qui règle sa conduite en s'ajustant aux changements de variable du milieu pour maximiser la profitabilité de son travail. Les analyses de Rosenblat, ainsi que celles de van Doorn et Chen, mettent en lumière

La Nouvelle Revue du Travail, n° 17, novembre 2020.

88 Kessler donne l'exemple d'une femme qui dort dans son bureau pour réagir rapidement lorsque son téléphone lance une alerte pour l'avertir qu'un mandat particulièrement lucratif a été publié sur la plateforme *Mechanical Turk*. Voir Sarah Kessler, *Gigged: the end of the job and the future of work*, New York, St. Martin's Press, 2018, p. 75.

89 Johann Chapoutot, *Libres d'obéir: le management, du nazisme à la RFA*, Gallimard, Paris, 2020, p. 102-103.

90 Michel Gollac et Serge Volkoff, « Citius, altius, fortius », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, vol. 114, n° 1, 1996, p. 62.

certains des procédés utilisés par les opérateurs de plateformes pour réguler l'information afin de susciter certains comportements d'adaptation.

Rosenblat écrit qu'Uber ne donne jamais de consignes directes aux chauffeurs, mais les conseille néanmoins sur les différentes façons de rendre leur expérience plus profitable : la firme les aide à faire leurs propres découvertes entrepreneuriales. Un type de conseil concerne la manière de réaliser le travail : on présente aux chauffeurs les pratiques de ceux qui ont reçu les meilleures évaluations (la norme du milieu) afin qu'ils puissent les émuler et connaître le même succès qu'eux⁹¹. Un autre type de conseil porte sur les « opportunités » : on peut signaler au chauffeur qu'il « perdra » un certain montant d'argent s'il décide de se déconnecter, ou qu'une majoration tarifaire aura lieu dans une zone géographique particulière.

Un ensemble de leviers *positifs* et *négatifs* modulent l'expérience du travailleur et bornent son domaine d'action, en récompensant certains comportements et en pénalisant d'autres. Le levier positif incite à se conduire d'une manière particulière en échange d'une récompense, comme un bonus pour ceux qui atteignent un objectif (par exemple, livrer un certain nombre de repas durant une période déterminée⁹²), une invitation à participer à des programmes spéciaux lucratifs pour ceux qui maintiennent de bonnes évaluations ou encore une période majoration tarifaire. Le levier négatif pénalise les travailleurs indisciplinés, et son pouvoir dépend de la

91 Ces « meilleures pratiques » sont établies par un étalonnage (*benchmarking*) qui a comme objectif d'aligner les conduites sur celle des chauffeurs les plus performants en agissant sur la définition de « bon service » – c'est-à-dire sur la norme – à l'aune de laquelle les clients évaluent la qualité d'un travail. Ce faisant, elle contribue à intensifier le travail : lorsqu'une pratique considérée exceptionnelle devient « normale » du point de vue des clients, les chauffeurs doivent en faire plus pour se démarquer et maintenir leur réputation. On voit ici que c'est « à travers » des chauffeurs qui intériorisent librement la norme que la concurrence s'intensifie. Cette manière de faire n'est pas propre à Uber, voir par exemple, Sarah Kessler, *Gigged, op. cit.*, p. 98. Sur le rôle du *benchmarking* dans l'intensification des performances, voir Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde, op. cit.*, p. 311.

92 Voir par exemple les incitatifs de revenus garantis de la plateforme *Doordash* : *Guaranteed Earnings for Existing Dashers*, en ligne, <<https://help.doordash.com/dashers/s/article/Guaranteed->

tolérance au risque individuel⁹³. Un exemple de ce type de levier est le coût de « multihébergement », c'est-à-dire ce qu'il en coûte pour un chauffeur d'être simultanément actif sur plusieurs plateformes⁹⁴. Si le travailleur s'est investi dans une plateforme pour acquérir une bonne réputation, la quitter signifie qu'il doit renoncer à cette réputation, et possiblement aux privilèges qui y étaient associés, pour recommencer ailleurs⁹⁵. Un autre levier négatif est l'endettement : certains opérateurs de plateformes proposent de financer l'achat des outils de travail⁹⁶. L'autocontrôle est d'autant plus important que la personne est précaire et se fie au travail à la pige pour une partie importante de ses revenus.

Ferhat Taylan décrit l'émergence de nouvelles technologies environnementales de pouvoir, comme la neuro-économie, qui se donne pour objectif de comprendre, en utilisant l'imagerie médicale, la manière dont le cerveau réagit à certains stimuli. Dans ce paradigme, le but est « de modifier les variables de son milieu perceptif, de façon à obtenir non plus des réactions "rationnelles" à des offres, mais des réactions

Earnings-for-Existing-Dashers>, consulté le 6 décembre 2022.

93 Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde*, *op. cit.*, p. 310. La rareté des emplois stables, l'insuffisance de l'aide de dernier recours et des régimes de pensions de vieillesse, la pénurie de logements abordables, la crainte d'éventuels frais médicaux, la nécessité de posséder une voiture pour se déplacer dans les zones géographiques mal desservies par le transport en commun sont autant de facteurs qui contribuent à amplifier l'effet des leviers négatifs.

94 Sangeet Paul Choudary, *The architecture of digital labour platforms: Policy recommendations on platform design for worker well-being*, *op. cit.*, p. 3.

95 Prassl, tout comme Bostman et Rogers, propose d'instaurer un système de réputation « global », qui ne serait pas lié à une plateforme en particulier, mais à l'individu. Pour ces auteurs, ce système global permettrait de rétablir le rapport de force en faveur du travailleur en faisant en sorte qu'il ne soit pas lié à une plateforme particulière. Dans la mesure où elle pourrait éventuellement être au centre d'un système de surveillance généralisée et que des États autoritaires ont effectivement implanté de tels systèmes pour discipliner leurs citoyens, cette solution soulève d'importantes questions, en ce qui concerne notamment le respect de la vie privée et le contrôle des données, qui ne sont pas abordées de manière satisfaisante par ces auteurs. Soulignons qu'un tel système, où chaque individu est associé à un identifiant unique, a été anticipé par Bentham, qui y voyait une manière de responsabiliser les individus. Voir Jeremias Prassl, *Humans as a service*, *op. cit.*, p. 111-113.; Rachel Botsman et Roo Rogers, *What's mine is yours*, *op. cit.*, p. 217-220.; Sur Bentham, voir Christian Laval, « "La chaîne invisible" », *loc. cit.*, p. 14.

96 Jeremias Prassl, *Humans as a service*, *op. cit.*, p. 69.

“cérébrales” à des stimuli⁹⁷ ». De la même manière, on peut penser que le travailleur ne réagit pas *que* rationnellement à l’information et qu’on peut la réguler de manière à susciter certains affects, émotions ou états d’esprit.

En ce sens, van Doorn et Chen établissent un lien entre les modes d’organisation du travail que nous avons décrit plus haut et l’état d’esprit du livreur. Le mode *Grab and Stack*, qui place les coursiers en concurrence directe, suscite chez eux des comportements maximisateurs :

Food delivery work is thus turned into a different kind of strategic game that valorizes constant calculation (cf. Shapiro, 2018), providing a more open choice architecture that invites courier behaviors focused on ‘using exploits and min/maxing strategies that optimize measured performance and individual payoff⁹⁸.

En revanche, le mode *Deal or No Deal* crée une expérience subjective qui est plus proche de celle du joueur de loterie vidéo puisque, dans ce mode, les travailleurs parviennent difficilement à prévoir combien ils pourront gagner durant une période donnée⁹⁹. En effet, deux aspects propres à ce mode mènent les coursiers à traiter l’application comme s’il s’agissait d’une machine de loterie vidéo. La première est la grande variabilité de la rémunération pour chaque mandat, qui en fait un mécanisme de renforcement primaire, puisque le travailleur ne sait pas à l’avance quand ni à quelle hauteur il sera récompensé. Le second aspect est la présence d’événements qui permettent à un coursier de gagner davantage, comme une période de majoration tarifaire, ou encore, un « défi », par exemple de « livrer 25 repas en une semaine », qui permet d’obtenir un bonus. Ces événements particuliers contribuent à compliquer

97 Ferhat Taylan, « Gouverner les hommes par leurs milieux. La rationalité mésologique et les technologies environnementales du libéralisme », *op. cit.*, p. 171.

98 Niels van Doorn et Julie Yujie Chen, « Odds stacked against workers », *loc. cit.*, p. 1359.

99 *Ibid.*, p. 1352.

davantage le calcul individuel de rémunération et agissent comme mécanismes de renforcement secondaire¹⁰⁰. Les répondants de van Doorn et Chen indiquent par ailleurs que ces techniques de ludification peuvent induire le sentiment d'avoir manqué le bonus de justesse¹⁰¹. Certains des chauffeurs Uber interviewés par Rosenblat et Stark mentionnent vérifier compulsivement leur application dans l'espoir d'y voir (ou par peur de rater) l'annonce d'une période de majoration tarifaire ou d'une tâche intéressante et déclarent ressentir, lorsqu'ils reçoivent une telle annonce, une satisfaction similaire à celle que ressent un joueur de loterie vidéo lorsqu'il gagne¹⁰². Un algorithme d'attribution des tâches peut, tout comme un algorithme de loterie vidéo, fonctionner comme un dispositif de renforcement aléatoire, et ainsi favoriser le développement de comportements compulsifs. On peut donc penser qu'il est possible d'inciter un chauffeur à rester sur la route à travers la relation algorithmique, notamment en attribuant les mandats lucratifs en fonction du risque perçu de déconnexion.

3.4.5. Une domination personnalisée

L'opérateur peut exploiter l'asymétrie informationnelle pour créer une situation où les modalités de domination sont spécifiques à chaque usager, que celui-ci soit chauffeur ou client. Cela consiste à présenter une information comme si elle était « objective », tandis qu'elle a été choisie et mise en forme spécifiquement pour lui. Il s'agit de présenter les indicateurs du milieu de manière à susciter une réaction particulière chez un usager particulier.

¹⁰⁰ *Ibid.*, p. 1358.

¹⁰¹ Le livreur interviewé par van Doorn et Chen mentionne, par exemple, avoir accepté de livrer 7 repas durant une période déterminée, en échange d'un bonus. Toutefois, il ne s'est fait proposer que 6 livraisons durant la période : il n'a pas pu toucher le bonus, qui lui « échappé de justesse » de la même manière qu'un gros lot échappe à un joueur de loterie vidéo. *Ibid.*, p. 1357.

¹⁰² Alex Rosenblat et Luke Stark, « Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers », *International Journal of Communication*, n° 10, 2016, p. 3766.

Rosenblat donne plusieurs exemples de cette domination personnalisée où les algorithmes sont programmés pour présenter une information modulée selon l'identité présumée de l'utilisateur. Pour un nouveau client, ils peuvent présenter une offre de service qui est plus grande qu'elle l'est en réalité¹⁰³ ; inversement, ils peuvent masquer l'offre de service pour un usager identifié comme inspecteur dans une ville où le service est interdit¹⁰⁴ ; on peut rémunérer plus fortement un travailleur que les algorithmes ont identifié comme travaillant sur plusieurs plateformes afin de le « fidéliser »¹⁰⁵. Prassl évoque une situation où Uber utilise des données contextuelles pour créer une tarification individualisée, c'est-à-dire pour déterminer le montant de la course en fonction de ce que l'algorithme perçoit comme étant la capacité de payer du client¹⁰⁶.

Choudary souligne qu'on peut évaluer le degré auquel l'opérateur de la plateforme tire avantage de la situation d'asymétrie informationnelle pour exploiter les travailleurs en s'intéressant aux choix concernant l'information transmise. Quelle information transmet-elle et laquelle omet-elle? S'agit-il de données précises ou de suggestions? Sont-elles mesurées en temps réel ou s'agit-il de prévisions fondées sur des données historiques? Choudary affirme qu'on peut évaluer le degré d'exploitation des travailleurs en étudiant ces choix et donne deux exemples de situations où les informations présentées à l'utilisateur peuvent contribuer à l'induire en erreur. D'abord, il y a le cas d'Uber qui donnait initialement aux chauffeurs de l'information détaillée en cas de majoration tarifaire (taux majoré, zone géographique visée, durée

103 Alex Rosenblat, « Uber's Phantom Cabs », dans *Motherboard*, 27 juillet 2015, en ligne, <<https://www.vice.com/en/article/mgbz5a/ubers-phantom-cabs>>, consulté le 24 juin 2021.

104 Jeremias Prassl, *Humans as a service, op. cit.*, p. 88.

105 *Ibid.*

106 Comme mentionné plus haut, nous n'avons pas la liste des variables utilisées. Prassl rapporte toutefois les propos de Keith Chen, ancien directeur de recherche en économie d'Uber, qui mentionne que la compagnie surveille, à travers son application, la charge de la batterie du téléphone des clients, car un client dont la batterie est faible est généralement prêt à payer plus cher pour un trajet. *Ibid.*, p. 122.

de la majoration), mais qui ne transmet depuis 2015 que de l'information approximative : l'application informe qu'un secteur est achalandé et qu'il *pourrait* y avoir une majoration tarifaire.¹⁰⁷ ; cette modification empêche le chauffeur de calculer précisément le montant qu'il gagnerait s'il décidait de se déplacer pour travailler dans ce secteur et tout en contribuant aux mécanismes de renforcement secondaires dont nous avons discuté plus haut. Ensuite, l'autre exemple est celui de la suggestion de chemin : les opérateurs de plateformes de transport indiquent à leurs chauffeurs le chemin à prendre et suggèrent la plupart du temps le plus rapide, à l'exception des cas où ils souhaitent que le chauffeur teste un chemin alternatif pour mesurer l'état de la circulation ; cet arrangement numérique fait en sorte que le chauffeur est orienté, à son insu, vers l'action que l'opérateur de plateforme souhaite qu'il entreprenne¹⁰⁸.

3.4.6. La lutte contre l'asymétrie informationnelle

Les travailleurs ne demeurent pas passifs et développent des stratégies individuelles pour acquérir des compétences algorithmiques, réduire l'asymétrie informationnelle et regagner une part d'autonomie sur leur travail¹⁰⁹. Certains travailleurs mentionnent consulter simultanément une même plateforme avec plusieurs téléphones pour corroborer l'information qui leur est présentée ; des chauffeurs ont équipé leur véhicule d'une caméra de bord afin d'avoir des preuves à présenter s'ils contestent

107 Sangeet Paul Choudary, *The architecture of digital labour platforms: Policy recommendations on platform design for worker well-being, op. cit.*, p. 11.

108 Choudary identifie cinq critères pour évaluer le degré d'exploitation des travailleurs sur une plateforme. Premièrement, celui de l'agentivité : le travailleur peut-il faire tous les choix qu'il devrait normalement pouvoir faire en tant qu'entrepreneur, par exemple refuser un mandat? Deuxièmement, celui du pouvoir de négociation : le travailleur peut-il négocier le tarif de son travail? Troisièmement, celui de la domination : la plateforme contraint-elle à du travail moins lucratif pour accéder à du travail plus lucratif? Quatrièmement, celui de la dépendance : existe-t-il des compétiteurs? Finalement, le critère de l'équité : la répartition des risques entre la plateforme et le travailleur est-elle équitable? *Ibid.*, p. 12.

109 Mohammad Hossein Jarrahi et Will Sutherland, « Algorithmic Management and Algorithmic Competencies: Understanding and Appropriating Algorithms in Gig Work », *Information in*

une plainte de client¹¹⁰ ; d'autres ont créé un compte client pour pouvoir voir la plateforme de cette perspective. Des stratégies collectives sont aussi employées : les travailleurs de certaines plateformes se regroupent sur des forums de discussion et partagent leurs connaissances sur le fonctionnement des algorithmes pour s'aider à maximiser leurs revenus de travail¹¹¹. Les astuces échangées portent même sur la manière de contourner les algorithmes et d'amener les clients à l'extérieur de la plateforme¹¹².

L'asymétrie informationnelle caractérise le terrain sur lequel les travailleurs luttent pour l'autonomie. On peut voir le rapport de l'utilisateur à l'algorithme comme une relation dialectique où, d'une part, l'utilisateur assimile les bribes d'informations qu'il possède sur l'algorithme dans un récit cohérent, et où, d'autre part, les concepteurs d'algorithmes anticipent cette réception et l'intègrent dans leur travail. Dow Schüll souligne que les concepteurs d'algorithmes des casinos tiennent compte des caractéristiques propres du joueur et du marché pour concevoir des algorithmes adaptés et avec lesquels il est agréable d'entrer en relation. Cette relation est dynamique et évolue au fur et à mesure que le joueur gagne de l'expérience et que les

Contemporary Society, Cham, Springer, 2019, p. 586.

110 Rabih Jamil, « Uber and the making of an Algoticon », *loc. cit.*, p. 11.

111 Par exemple, le forum Turker Nation pour les utilisateurs de la plateforme *Mechanical Turk* ou le forum Uber People pour les chauffeurs d'Uber. Pour une description de la manière dont les travailleurs de la plateforme Upwork utilisent des forums de discussion pour améliorer leurs compétences algorithmiques, voir Mohammad Hossein Jarrahi et Will Sutherland, « Algorithmic Management and Algorithmic Competencies », p. 587. Soulignons que ce phénomène concerne les plateformes en général. En effet, il existe des forums où les créateurs de contenu partagent des astuces sur les mots à choisir et à éviter pour que les algorithmes de réseaux sociaux relaient les publications ou les vidéos. Selon Cory Doctorow, nous assistons à l'émergence d'un dialecte de l'anglais qu'il nomme *algospeak* ; voir Cory Doctorow, « Tracking Exposed: Demanding That the Gods Explain Themselves », dans *Electronic Frontier Foundation*, 2 mai 2022, en ligne, <<https://www.eff.org/deeplinks/2022/05/tracking-exposed-demanding-gods-explain-themselves>>, consulté le 1 août 2023.

112 Mohammad Hossein Jarrahi et Will Sutherland, « Algorithmic Management and Algorithmic Competencies », p. 583.

concepteurs adaptent les algorithmes en conséquence¹¹³. En outre, l'asymétrie informationnelle rend le fonctionnement de l'algorithme opaque aux yeux de l'utilisateur. Cette opacité confère à l'algorithme une apparence d'objectivité qui est en phase avec son désir d'autonomie – tout en restreignant cette autonomie¹¹⁴.

3.4.7. Un capitalisme de surveillance?

Certains auteurs, comme la sociologue Shoshana Zuboff, voient dans l'extraction de données tous azimuts l'émergence d'un « capitalisme de surveillance¹¹⁵ ». Ce vocable a le mérite de mettre en exergue d'importants enjeux entourant la protection de la vie privée. Cependant, il peut laisser penser, à tort, que la surveillance est un élément exogène, le fait d'opérateurs mal intentionnés ou négligents, et qu'on pourrait par conséquent retirer cette composante et créer des plateformes qui ne surveillent pas.

Nous pensons que cette surveillance s'explique d'abord et avant tout pour des raisons endogènes à la rationalité managériale. En effet, le management scientifique est fondé sur l'idée qu'on peut améliorer l'efficacité d'un processus de production en contrôlant chacune des variables qui en influencent l'efficacité. On retrouve chez Taylor la volonté de mesurer chaque aspect du processus industriel : chaque étape du processus est découpée en une série de gestes simples qui sont ensuite évalués en fonction du gain de productivité qu'ils procurent, tandis que certains paramètres environnementaux (température, ventilation, etc.) sont mesurés pour connaître leur impact sur la productivité des travailleurs¹¹⁶. Les successeurs de Taylor n'ont pas remis en question ce principe et ont plutôt élargi son champ d'application en y

113 Autrement dit, l'algorithme ne doit pas seulement soutirer l'argent du joueur : il doit le faire d'une manière qui suscite chez lui des émotions propres à ce qu'il désire continuer de jouer. Parlant des joueurs, un concepteur d'algorithmes mentionne : « they need to like the feel of the math ».

114 Lindsay Cameron, *The Rise of Algorithmic Work: Implications for Managerial Control and Career Pathways*, Ann Arbor, University of Michigan, 2020, p. 152.

115 Shoshana Zuboff, *L'âge du capitalisme de surveillance*, Honfleur, Zulma, 2020.

116 Thibault Le Texier, *Le maniement des hommes*, op. cit., p. 37.

incorporant de nouvelles variables, notamment celles qui concernent les aspects psychiques, collaboratifs et émotionnels du travail¹¹⁷. L'objectif consiste à objectiver chaque caractéristique du travail et des travailleurs, et créer un système de mesures exhaustives qui touchent chaque facette de l'activité. La mesure est le corollaire de la standardisation : la standardisation du procédé rend les mesures comparables entre elles ; l'existence de mesures permet de standardiser les procédés autour des meilleures pratiques. En outre, ces mesures permettent d'améliorer l'efficacité des processus industriels, mais aussi de gérer les employés : « [t]enir une comptabilité revient à produire, de manière continue et standardisée, des données permettant l'évaluation, la formation, la punition et la récompense des travailleurs¹¹⁸ ».

Les successeurs de Taylor ont aussi élargi la portée du management scientifique en étudiant, dès les années 1930, la manière dont ce paradigme pouvait s'appliquer à la gestion des consommateurs¹¹⁹. Ainsi la rationalité managériale n'est pas confinée à l'usine, et Le Texier remarque que l'« arrangement des environnements marchands et récréatifs est de plus en plus paramétré pour gérer des émotions et des actes : on canalise les circulations, on monitore les probabilités comportementales, on orchestre les affects et les désirs¹²⁰ ». Dans ces environnements, on charge le consommateur d'accomplir un nombre croissant de tâches¹²¹. Le politologue Ivan Manokha rappelle que des antécédents rudimentaires, comme les cartes de fidélité, « existent depuis longtemps et ont toujours eu pour visée d'influencer le comportement et les choix du consommateur » : nous assistons, selon lui, à un changement quantitatif de la

117 *Ibid.*, p. 101.

118 *Ibid.*, p. 53.

119 *Ibid.*, p. 142-143.

120 *Ibid.*

121 Le Texier donne quelques exemples : imprimer des billets de train, évaluer des produits, signaler des bagages abandonnés. On pourrait ajouter : payer ses courses aux caisses en libre-service. *Ibid.*,

surveillance et non à l'émergence d'un phénomène nouveau¹²². Les opérateurs de plateformes se servent de ces données pour standardiser des procédés et améliorer ce qu'elles considèrent être leur « efficacité » (par exemple, augmenter la liquidité du marché).

La surveillance n'est pas un « en plus », mais, au contraire, une pièce essentielle d'un dispositif qui oriente des comportements, qui canalise des affects et qui stimule le désir par la régulation de flux d'information. Il s'agit de gouverner l'individu en utilisant le savoir qu'on a sur lui pour créer un milieu englobant qui stimulera sa faculté entrepreneuriale. Dans ce contexte, on peut anticiper une augmentation de la surveillance au fur et à mesure que de nouvelles « technologies environnementales de pouvoir » permettent d'objectiver des aspects de la vie jusqu'alors insondables, et de mettre ces savoirs au service de la construction d'un milieu dans lequel il est possible de travailler « sans avoir de patron ».

3.5. Désobjectivation de la mise au travail et pressions environnementales

La sociologue Danièle Linhart explique que l'organisation taylorienne du travail nie la subjectivité de l'ouvrier, même si elle nécessite paradoxalement un investissement subjectif de sa part pour fonctionner : le travail prescrit par l'ingénieur responsable, aussi exhaustif soit-il, ne couvre jamais l'entièreté des situations qui peuvent se produire sur la chaîne de montage, et l'ouvrier doit inévitablement faire des actes, de sa propre initiative et parfois à l'encontre des consignes explicites, pour la faire fonctionner¹²³. C'est dans ce décalage entre travail prescrit et travail réel que la subjectivité ouvrière peut s'exprimer et contester le pouvoir. En effet, Linhart

p. 143.

122 Ivan Manokha, « Le scandale Cambridge Analytica contextualisé: le capital de plateforme, la surveillance et les données comme nouvelle "marchandise fictive" », *Cultures & conflits*, n° 109, 2018, p. 41.

123 Danièle Linhart, *L'insoutenable subordination des salariés*, *op. cit.*, p. 42.

souligne que, de diverses manières, le travail réel peut avoir un aspect subversif : la grève du zèle, par exemple, est un moyen dont dispose l'ouvrier pour ralentir, voire stopper la cadence en se limitant aux activités prescrites par le gestionnaire ; des employés peuvent cesser de travailler une fois qu'ils ont atteint la cible prescrite afin que cette cible ne soit pas augmentée lors du prochain cycle d'évaluation¹²⁴.

Pour la sociologue, Mai 68 a été un moment charnière de la reconfiguration du rapport au travail. Les salariés ont revendiqué « de la dignité, de la reconnaissance au travail, plus de liberté et d'autonomie¹²⁵ », et le patronat a répondu par une individualisation de la gestion et la promesse de reconnaître la spécificité de chaque employé, sans toutefois remettre en cause l'élément fondamental sur lequel se fonde le pouvoir patronal : le lien de subordination. Celui-ci se serait transformé d'une subordination « vécue collectivement sur le mode de la coercition » à une subordination subjective¹²⁶.

Cette « surhumanisation managériale », telle que la nomme Linhart, est au service d'un objectif managérial bien précis : elle vise à obtenir la loyauté des salariés, à les transformer en « salariés de confiance », à capter la valeur produite par le travail réel et lui enlever sa dimension subversive. C'est aussi une manière de combattre le pouvoir des collectifs de travail, dans la mesure où il est plus facile, pour le patronat, de négocier en position de force avec chaque employé qu'en négociant avec un syndicat. En outre, la surhumanisation managériale contribue à instaurer un rapport au travail où la subjectivité du travailleur est reconnue, mais à l'intérieur d'un cadre objectif dont la définition échappe à ce dernier.

Considérer chaque salarié sous l'angle de son humanité et de son unicité, faire primer les émotions, souligne Linhart, c'est une manière d'oblitérer

124 *Ibid.*, p. 207.

125 *Ibid.*, p. 59.

126 *Ibid.*, p. 105.

le reste : le lien de subordination, l'assignation à des tâches et à des missions non négociables, des modalités imposées de travail, une rémunération fixée unilatéralement¹²⁷

On peut voir, dans le travail médiatisé par plateforme, la mise en place d'un style de gestion qui se caractérise par une limitation de la prescription explicite de travail à ce qui constitue le cœur du contrat (par exemple, faire une livraison) et une maximisation, par pression environnementale, du travail réel. Cet « environnement » est le produit d'un couplage entre des arrangements normatifs (codifiant la délégation des risques au travailleur à la pige) et technologiques (le stimulant), qui s'inscrivent dans un contexte culturel particulier et qui s'adressent à un type d'individu particulier. Ce style de gestion est à la fois hautement individualisant et hautement impersonnel¹²⁸. D'une part, le travailleur est soumis à des évaluations individuelles répétées dans un contexte qui s'adapte à sa particularité ; d'autre part, les travailleurs sont envisagés sous l'angle de profils inférés à partir de données relationnelles, et les plateformes d'intermédiation du travail supposent un flux constant de travailleurs interchangeables dont les comportements obéissent à des régularités statistiques. Cette gestion des travailleurs contribue à occulter le lien de subordination, mais, comme le souligne Le Texier, « les chefs n'ont pas disparu ; ils se nichent à l'intérieur de nous-mêmes ou dans notre environnement immédiat¹²⁹ ». Dans ce contexte, les différents néologismes dont nous avons discuté au chapitre 1, comme *playbor* et *prosumer*, qui décrivent l'ambiguïté propre au travail numérique et qui mettent en évidence le fait que les travailleurs réalisent une partie du travail pour « eux-mêmes » (comme les répondants de Malin et Chandler choisissant de faire des courses pour Uber afin d'accéder, entre deux courses, au plaisir de la conduite en solitaire) semblent problématiques, puisqu'ils peuvent laisser penser que le travail est

127 *Ibid.*, p. 72.

128 Thibault Le Texier, *Le maniement des hommes*, *op. cit.*, p. 91.

129 *Ibid.*, p. 243.

contraint tandis que le jeu ne l'est pas. En réalité, les deux activités sont soumises aux mêmes pressions environnementales, et nous pouvons penser que, dans un contexte où il est libre de choisir le moyen par lequel il s'adapte à la norme immanente à son environnement, le travailleur fera le choix qui lui convient le mieux ; en ce sens, il peut tout à fait éprouver du plaisir en réalisant un travail réel dont l'opérateur de plateforme captera la valeur.

CONCLUSION

Dans le cadre de sa thèse de doctorat, l'anthropologue Serge Bouchard a observé directement des interactions entre des répartiteurs et des camionneurs qui souhaitent décharger leur cargaison¹. Il a pu décrire les dynamiques de pouvoir et les normes sociales propres à cette relation. En refaisant cette étude aujourd'hui, peut-être observerions-nous un camionneur interagir avec un algorithme en utilisant une application installée sur son téléphone intelligent? Or, s'il est possible d'interroger directement un répartiteur humain pour tenter de comprendre ses motivations et sa vision du monde, il en va autrement des algorithmes que nous devons nous contenter d'étudier comme des « boîtes noires », c'est-à-dire de comprendre, par rétro-ingénierie, les raisons qui ont motivé ses opérations.

Dans ce mémoire, nous avons montré que les plateformes d'intermédiation du travail ne sont pas un marché « naturel », où des individus se rencontrent spontanément pour réaliser des transactions, mais une construction sociale fondée sur un cadre réglementaire qui codifie la manière dont l'État délègue la régulation d'un secteur particulier à l'entreprise privée. Comme le montrent Coiquaud et Morissette, cette transformation du cadre est le fruit d'un travail d'« entrepreneuriat réglementaire » par lequel un opérateur de plateforme construit un rapport de force pour ensuite provoquer une crise et mettre sous pression un gouvernement élu. Ce changement de cadre, qui ne peut « s'opérer sans une volonté politique étatique duplice² », n'est pas révélateur d'un « retrait de l'État », mais plutôt, pour reprendre la formulation de Dardot et Laval, de sa transformation en « État entrepreneurial ». Ce n'est donc pas

1 Serge Bouchard et Mark Fortier, *Du diesel dans les veines*, Montréal, Lux, 2021, p. 39-46.

2 Urwana Coiquaud et Lucie Morissette, « La déréglementation du secteur des taxis au Québec », *loc. cit.*, p. 109.

une « dérégulation », mais une « transformation de la régulation » et une privatisation de la production de la norme.

En suivant l'argumentaire de Dardot et Laval, qui reprennent à leur compte l'hypothèse foucauldienne selon laquelle le néolibéralisme est une forme de rationalité gouvernementale qui privilégie l'action environnementale, nous avons tenté de surmonter la contradiction apparente entre entrepreneur libre et employé contraint, et d'expliquer les modes de domination propres aux plateformes d'intermédiation ainsi que les raisons pour lesquelles ils peuvent être vécus comme « émancipateurs » par les dominés qui se voient comme entrepreneurs d'eux-mêmes.

Comme nous l'avons vu, l'orientation des pratiques par le gouvernement par le milieu s'appuie sur des probabilités plutôt que sur des consignes directes. Les opérateurs de plateformes créent un environnement, qui distribue des incitatifs et des pénalités, dans lequel les travailleurs découvrent « librement » la manière optimale de maximiser leurs revenus. Dans le contexte d'une « diffusion d'attitudes narcissique à différents degrés », pour reprendre la formule de Jappe, cette forme de domination peut être vécue de manière émancipatrice par une personnalité narcissique, car elle lui permet de découvrir la norme de conduite sur le mode entrepreneurial au lieu de lui être imposée autoritairement. On peut ainsi constater une « affinité élective » entre le pouvoir environnemental et la personnalité narcissique. La privation de monde qui résulte de l'action environnementale trouve écho dans l'absence de monde caractéristique de la personnalité narcissique ; l'individualisation des risques dans la propension de la personnalité narcissique à assumer personnellement des risques systémiques. À cet égard, le rapport au travail peut être envisagé comme une forme de collusion asymétrique entre un employé qui ne souhaite pas avoir de patron et un patron qui ne souhaite pas avoir d'employé.

Nous avons montré que cette autonomie se paie, en réalité, au prix d'être enfermé dans un environnement qui renvoie constamment le travailleur à lui-même et qui oriente ses actions par une multitude de techniques subtiles sans que cela ne soit facilement contestable ou même repérable. Le modèle d'un tel gouvernement par le milieu, pour les plateformes d'intermédiation du travail, est celui de l'algoptique, qui, à la manière du panoptique benthamien, permet de « corriger un sujet du calcul ». Selon nous, ce modèle est intéressant parce qu'il établit un lien entre la surveillance, l'action disciplinaire et la production de la subjectivité entrepreneuriale. Dans un modèle de mise au travail fondé principalement sur l'« autonomie contrôlée » ou la « liberté des moyens » (c'est-à-dire sur la désobjectivation), la surveillance constante fait partie d'un système disciplinaire où le travailleur est évalué de manière répétée selon des critères englobants. Chaque acte, même le plus banal, peut entraîner des conséquences négatives, ce qui mène le travailleur à s'autodiscipliner. Dans ce contexte, un éventuel échec peut être vu comme le résultat d'une carence individuelle plutôt que comme le résultat d'une tyrannie systémique.

Ultimement, ce qui est en jeu, dans tous les domaines où les algorithmes d'intermédiation se multiplient, c'est la privatisation de la production de la norme. Si, comme nous l'avons vu, le gouvernement algorithmique régule un espace qui est borné politiquement, il nous apparaît clair que c'est aussi par un acte politique qu'on peut lui imposer des limites, lui exiger une imputabilité et ainsi contribuer à mettre en place les conditions d'exercice d'une véritable autonomie.

**

Pour conclure, voici quelques pistes qui permettraient de développer ultérieurement les résultats du présent mémoire. D'emblée, nous nous sommes donné comme objectif d'étudier les transformations contemporaines du rapport au travail à partir de l'exemple des plateformes d'intermédiation du travail. Nous avons voulu montrer

qu'il était possible d'éclairer cette question en étudiant les transformations concomitantes de la normativité – le tournant néolibéral – et de la subjectivité – transformation de personnalité – ; or, compte tenu du format restreint d'un mémoire de maîtrise, nous avons dû limiter notre étude de ces thèmes alors que chacun d'eux mériterait un traitement plus complet.

Pour définir le néolibéralisme, nous nous sommes appuyés sur la lecture de *La nouvelle raison du monde* de Dardot et Laval, qui présente de manière exhaustive une problématique que nous n'avons pu restituer dans son entièreté. Nous nous sommes donc limités à exposer ce qui touche plus directement notre sujet, soit la refondation théorique de l'*homo œconomicus* et son gouvernement par le milieu. Le présent mémoire n'a pas abordé la question de l'articulation de la normativité des différents milieux, ce que nous aurions pu faire en étudiant le rapport, évoqué par Srnicek, entre le mode de financement des entreprises qui opèrent les plateformes, l'impératif de croissance à tout prix qui guide leur développement et les mécanismes disciplinaires qui orientent la conduite des travailleurs. En outre, nous avons découvert qu'il faudra approfondir davantage dans nos prochaines recherches la question de la gouvernementalité néolibérale à travers les références mobilisées par Dardot et Laval, à savoir les cours de Foucault³, mais aussi les travaux de Taylan sur la rationalité mésologique.

Selon Paul Ricoeur, la crédibilité d'un système d'autorité dépend du fait que sa requête de légitimité rencontre une croyance en cette légitimité⁴. Nous avons présenté schématiquement les linéaments de la personnalité narcissique pour montrer de quelle manière celle-ci pouvait appréhender une forme de domination dépersonnalisée comme émancpatrice : cette présentation partielle devra également être approfondie, notamment par une lecture attentive des travaux des psychanalystes Jean-Pierre

³ Nous référons ici à *Sécurité, territoire, population et Naissance du biopolitique*

⁴ Paul Ricoeur, *L'idéologie et l'utopie*, Paris, Seuil, 1997, p. 244.

Lebrun et Charles Melman. Aussi, une autre piste de recherche à développer consisterait à confronter les positions divergentes des auteurs que nous avons cités sur la question de l'étiologie sociale des psychopathologies, par exemple, en étudiant les travaux d'Alain Ehrenberg, qui prend la question à rebours et qui propose de faire, à partir de la question de la transformation de la personnalité, une sociologie de l'individualisme⁵.

Finalement, nous nous sommes restreints, à part pour quelques remarques ponctuelles, à l'étude des plateformes d'intermédiation du travail – et plus particulièrement celle d'Uber –, et ce, à partir de sources secondaires seulement. Or, nous pensons que le travail réalisé ouvre aussi des pistes intéressantes pour l'étude des plateformes et de l'intermédiation algorithmique *en général* afin de distinguer les aspects qui sont propres aux plateformes d'intermédiation du travail et ceux qui ont une portée plus large révélant les mutations technico-économiques de la pratique dans les sociétés contemporaines.

5 Voir Alain Ehrenberg, *La société du malaise*, *op. cit.*, p. 17-23.

BIBLIOGRAPHIE

- Anders, Günther, *L'obsolescence de l'homme, sur l'âme à l'époque de la deuxième révolution industrielle (1956)*, Paris, Encyclopédie des nuisances, 2002.
- Anderson, George, « Amazon Gamifies Warehouse Worker Tasks, Raising Experts' Concerns », dans *Forbes*, en ligne, <<https://www.forbes.com/sites/retailwire/2021/03/23/amazon-gamifies-warehouse-worker-tasks-raising-experts-concerns/>>, consulté le 28 septembre 2022.
- Arvidsson, Adam, « Situating the sharing economy: between markets, commons and capital », *Handbook of the Sharing Economy*, section Handbook of the Sharing Economy, Edward Elgar Publishing, septembre 2019.
- Belk, Russell, « Sharing Versus Pseudo-Sharing in Web 2.0 », *The Anthropologist*, vol. 18, n° 1, 2014, p. 7-23.
- Bentham, Jeremy, *Panoptique: Mémoire sur un nouveau principe pour construire des maisons d'inspection, et nommément des maisons de force*, Paris, Mille et une nuits, 2002.
- Botsman, Rachel et Roo Rogers, *What's mine is yours : the rise of collaborative consumption*, New York, Harper Business, 2010, 279 p.
- Bouchard, Serge et Mark Fortier, *Du diesel dans les veines*, Montréal, Lux, 2021.
- Broca, Sébastien, « Le digital labour, extension infinie ou fin du travail ? », *Tracés. Revue de Sciences humaines*, n° 32, 2017.
- , « “Repenser la distinction entre travail et jeu”. À propos d'Arwid Lund, “Playing, Gaming, Working and Labouring: Framing the Concepts and Relations”, *TripleC*, 12 (2), 2014 : 735-801 », *Travailler*, vol. 39, n° 1, 2018, p. 147-153.
- Brown, Wendy, *Défaire le démos: le néolibéralisme, une révolution furtive*, Paris, Amsterdam, 2018.

- Bulut, Ergin, « Playboring in the Tester Pit: The Convergence of Precarity and the Degradation of Fun in Video Game Testing », *Television & New Media*, vol. 16, n° 3, 2015.
- Cameron, Lindsay, *The Rise of Algorithmic Work: Implications for Managerial Control and Career Pathways*, Ann Arbor, University of Michigan, 2020.
- Casilli, Antonio A., *En attendant les robots: enquête sur le travail du clic*, Paris, Seuil, 2019, 393 p.
- Casino | Collection | Loto-Québec, 13 décembre 2022, en ligne, <<https://www.espacejeux.com/fr/casino/c/machines-a-sous-offertes-en-casino>>, consulté le 28 janvier 2023.
- Choudary, Sangeet Paul, *The architecture of digital labour platforms: Policy recommendations on platform design for worker well-being*, International Labour Organization, coll. « ILO Future of Work Research Paper Series », 2018.
- Coiquaud, Urwana et Lucie Morissette, « La déréglementation du secteur des taxis au Québec : une négociation entre l'État et Uber », *Chronique Internationale de l'IRES*, vol. 168, n° 4, 2019, p. 101-109.
- , « La “fabrique réglementaire” autour de l'arrivée d'Uber », *Relations industrielles / Industrial Relations*, vol. 75, n° 4, 2020.
- , « The politics of Uber in Quebec. A discursive institutionalist study », *Industrial Relations*, vol. 61, n° 1, 2022, p. 91-108.
- Collier, Ruth Berins, V.B. Dubal et Christopher L. Carter, « Disrupting Regulation, Regulating Disruption: The Politics of Uber in the United States », *Perspectives on Politics*, vol. 16, n° 4, décembre 2018, p. 919-937.
- Dallaire-Fortier, Clara, « Le travail sous le capitalisme de plateforme », dans *Institut de recherche et d'informations socioéconomiques*, janvier 2020, en ligne, <<https://iris-recherche.qc.ca/publications/le-travail-sous-le-capitalisme-de-plateforme/>>, consulté le 5 novembre 2021.
- Dardot, Pierre, « Néolibéralisme “classique” et nouveau néolibéralisme », *Sens public*, 2020, p. 1-23.

- Dardot, Pierre et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde: essai sur la société néolibérale*, Paris, La Découverte, 2009.
- Deleuze, Gilles, « Les sociétés de contrôle », *EcoRev'*, vol. 46, n° 1, Association EcoRev', 2018, p. 5-12.
- Doctorow, Cory, « Tracking Exposed: Demanding That the Gods Explain Themselves », dans *Electronic Frontier Foundation*, 2 mai 2022, en ligne, <<https://www.eff.org/deeplinks/2022/05/tracking-exposed-demanding-gods-explain-themselves>>, consulté le 1 août 2023.
- , « Tiktok's enshittification », dans *Pluralistic*, 27 février 2023, en ligne, <<https://pluralistic.net/2023/01/21/potemkin-ai/>>, consulté le 25 juillet 2023.
- Doorn, Niels van et Julie Yujie Chen, « Odds stacked against workers: datafied gamification on Chinese and American food delivery platforms », *Socio-Economic Review*, vol. 19, n° 4, p. 1345-1367.
- Dostaler, Gilles, « Hayek et sa reconstruction du libéralisme », *Cahiers de recherche sociologique*, n° 32, 1999, p. 119-141, en ligne, <doi: 10.7202/1002401ar>.
- Dow Schüll, Natasha, *Addiction by design: machine gambling in Las Vegas*, Princeton, Princeton University Press, 2014.
- Dujarier, Marie-Anne, *Le travail du consommateur: de MacDo à eBay comment nous coproduisons ce que nous achetons*, Paris, la Découverte, coll. « La Découverte-poche », 2014.
- , « Nick Srnicek, Le capitalisme de plateforme. L'hégémonie de l'économie numérique, Montréal, Lux, 2018, 154 p. », *La Nouvelle Revue du Travail*, n° 15, novembre 2019, en ligne, <<http://journals.openedition.org/nrt/6408>>, consulté le 7 mars 2023.
- Eckhardt, Giana M. et Fleura Bardhi, « The Sharing Economy Isn't About Sharing at All », dans *Harvard Business Review*, 28 janvier 2015, en ligne, <<https://hbr.org/2015/01/the-sharing-economy-isnt-about-sharing-at-all>>, consulté le 19 novembre 2020.
- Ehrenberg, Alain, *La société du malaise*, Paris, Odile Jacob, 2011.
- Équiterre, *Projet pilote Uber : il faut trouver un compromis pour sa poursuite*, 26 septembre 2017, en ligne, <<https://www.equiterre.org/fr/articles/communiquer>>

projet-pilote-uber-il-faut-trouver-un-compromis-pour-sa-poursuite>, consulté le 27 juin 2023.

Fischbach, Franck, *La privation de monde: temps, espace et capital*, Paris, Vrin, 2011.

Foucault, Michel, *Naissance de la biopolitique: cours au Collège de France, 1978-1979*, Paris, Gallimard, 2004, 355 p.

Freitag, Michel, *Dialectique et société, volume 3 : Culture, pouvoir, contrôle : les modes de reproduction formels de la société*, Montréal, Liber, 2013.

Fuchs, Christian, *Digital labour and Karl Marx*, New York, Routledge, 2014.

Gillespie, Tarleton L., *The Politics of « Platforms »*, SSRN Scholarly Paper, ID 1601487, Rochester, NY, Social Science Research Network, 2010.

Gollac, Michel et Serge Volkoff, « Citius, altius, fortius », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, vol. 114, n° 1, 1996, p. 54-67.

Gregory, Karen, « Digital Labor », *The Blackwell Encyclopedia of Sociology*, Hoboken, John Wiley & Sons, 2017, p. 1-4.

Guaranteed Earnings for Existing Dashers, en ligne, <<https://help.doordash.com/dashers/s/article/Guaranteed-Earnings-for-Existing-Dashers>>, consulté le 6 décembre 2022.

Hall, Stuart, « Codage/décodage », *Réseaux*, vol. 12, n° 68, 1994, p. 27-39.

Harris, Tristan, « Smartphone addiction is part of the design », *Der Spiegel*, section International, 27 juillet 2016.

Hochschild, Arlie Russel, *Le prix des sentiments: au coeur du travail émotionnel*, Paris, La Découverte, 2017.

Jabagi, Nura et al., « Gig-workers' motivation: thinking beyond carrots and sticks », *Journal of Managerial Psychology*, vol. 34, n° 4.

Jamil, Rabih, « Uber and the making of an Algotpicon - Insights from the daily life of Montreal drivers », *Capital & Class*, vol. 44, n° 2, p. 2020.

- Jamil, Rabih et Yanick Noiseux, « Shake That Moneymaker: Insights from Montreal's Uber Drivers », *Revue Interventions économiques. Papers in Political Economy*, n° 60, 2018.
- Jappe, Anselm, *La société autophage: capitalisme, démesure et autodestruction*, Paris, La Découverte, 2017.
- Jarrahi, Mohammad Hossein et Will Sutherland, « Algorithmic Management and Algorithmic Competencies: Understanding and Appropriating Algorithms in Gig Work », *Information in Contemporary Society*, Cham, Springer, 2019.
- Johnston, Hannah et Christopher Land-Kazlauskas, *Organizing on-demand: representation, voice, and collective bargaining in the gig economy*, International Labour Organization, coll. « Conditions of work and employment series », s. d.
- Kaye-Essien, Charles Wharton, « 'Uberization' as Neoliberal Governmentality: A Global South Perspective », *Journal of Asian and African Studies*, vol. 55, n° 5, p. 716-732.
- Kessler, Sarah, *Gigged: the end of the job and the future of work*, New York, St. Martin's Press, 2018.
- Kücklich, Julian Raul, « Virtual Worlds and Their Discontents: Precarious Sovereignty, Governmentality, and the Ideology of Play », *Games and Culture*, vol. 4, n° 4, 2009, p. 340-352.
- Lafontaine, Céline, *L'empire cybernétique: des machines à penser à la pensée machine*, Paris, Seuil, 2004.
- Lasch, Christopher, *La culture du narcissisme*, Paris, Flammarion, 2008.
- Laval, Christian, *Foucault, Bourdieu et la question néolibérale*, Paris, La Découverte, 2018, 262 p.
- , « "La chaîne invisible": Jeremy Bentham et le néo-libéralisme », *Revue d'études benthamiennes*, n° 1.
- Le Texier, Thibault, *Le maniement des hommes: essai sur la rationalité managériale*, Paris, La Découverte, 2016.

- Lebrun, Jean-Pierre, *La perversion ordinaire: vivre ensemble sans autrui*, Paris, Flammarion, 2015.
- Lessig, Lawrence, *Code: version 2.0*, 2nd ed., New York, Basic Books, 2006, 410 p.
- Linhart, Danièle, *L'insoutenable subordination des salariés*, Toulouse, Érès, 2020.
- Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*, T-11.2.
- L'Ontario instaure le salaire minimum général pour les travailleurs des plateformes technologiques*, en ligne, <<https://news.ontario.ca/fr/release/1001669/ontario-instaure-le-salaire-minimum-general-pour-les-travailleurs-des-plateformes-technologiques>>, consulté le 3 août 2023.
- Malin, Brenton J. et Curry Chandler, « Free to Work Anxiously: Splintering Precarity Among Drivers for Uber and Lyft », *Communication, Culture and Critique*, vol. 10, n° 2, 2017, p. 382-400.
- Manokha, Ivan, « Le scandale Cambridge Analytica contextualisé: le capital de plateforme, la surveillance et les données comme nouvelle “marchandise fictive” », *Cultures & conflits*, n° 109, 2018, p. 39-59.
- Marcuse, Herbert, *L'Homme unidimensionnel*, Paris, Minuit, 2003, 281 p.
- Marx, Karl, *Le capital. Livre I*, 2e édition, Paris, PUF, 2006.
- McKee, Derek, « Neoliberalism and the legality of peer platform markets », *Environmental Innovation and Societal Transitions*, vol. 23, p. 105-113.
- Metzger, Jean-Luc, « Max Pagès, Michel Bonetti, Vincent de Gaulejac et Daniel Descendre, L'emprise de l'organisation, Édition de l'Université de Bruxelles, 2019, Septième édition, 370 p. », *La Nouvelle Revue du Travail*, n° 17, novembre 2020.
- Murillo, David, Heloise Buckland et Esther Val, « When the sharing economy becomes neoliberalism on steroids: Unravelling the controverses », *Technological Forecasting and Social Change*, vol. 125, décembre 2017, p. 66-76, en ligne, <doi: 10.1016/j.techfore.2017.05.024>.
- Newton, Casey, « Half of all Facebook moderators may develop mental health issues », dans *The Verge*, 13 mai 2020, en ligne, <<https://www.theverge.com/interface/2020/5/13/21255994/facebook-content->

moderator-lawsuit-settlement-mental-health-issues>, consulté le 6 octobre 2022.

Papacharissi, Zizi, « A Private Sphere », *A private sphere: democracy in a digital age*, Malden, Polity, 2010.

Pariser, Eli, *The filter bubble: what the Internet is hiding from you*, New York, Penguin Press, 2011.

Peticca-Harris, Amanda, Nadia deGama et M. N. Ravishankar, « Postcapitalist precarious work and those in the ‘drivers’ seat: Exploring the motivations and lived experiences of Uber drivers in Canada », *Organization*, vol. 27, n° 1, janvier 2020.

Prassl, Jeremias, *Humans as a service: the promise and perils of work in the gig economy*, Oxford, Oxford University Press, 2018, 199 p.

Ricoeur, Paul, *L'idéologie et l'utopie*, Paris, Seuil, 1997.

Roberts, Sarah T., *Derrière les écrans: les nettoyeurs du web à l'ombre des réseaux sociaux*, Paris, La Découverte, 2020.

Rosenblat, Alex, « Uber's Phantom Cabs », dans *Motherboard*, 27 juillet 2015, en ligne, <<https://www.vice.com/en/article/mgbz5a/ubers-phantom-cabs>>, consulté le 24 juin 2021.

———, *Uberland: how algorithms are rewriting the rules of work*, Oakland, University of California Press, 2018, 271 p.

Rosenblat, Alex et Luke Stark, « Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers », *International Journal of Communication*, n° 10, 2016.

Rouvroy, Antoinette et Thomas Berns, « Le nouveau pouvoir statistique », *Multitudes*, vol. 40, n° 1, 2010, p. 88-103.

———, « Gouvernamentalité algorithmique et perspectives d'émancipation. Le disparate comme condition d'individuation par la relation ? », *Réseaux*, vol. 177, n° 1, 2013, p. 163-196.

Scheiber, Noam, « Growth in the ‘Gig Economy’ Fuels Work Force Anxieties », *The New York Times*, section Business, 12 juillet 2015.

- Segal, Jérôme, « Programmer un pays: Cybernétique et matérialisme dialectique en RDA », *Intermédialités*, n° 13, 2009.
- Sennett, Richard, *Le travail sans qualités: les conséquences humaines de la flexibilité*, Paris, Albin Michel, 2002.
- Smythe, Dallas W., « Communications: blindpot of western Marxism », *Canadian Journal of Political and Social Theory / Revue canadienne de théorie politique et sociale*, vol. 1, n° 3, 1977.
- Srnicek, Nick, *Capitalisme de plateforme*, Montréal, Lux, 2018.
- Taylan, Ferhat, « L'interventionnisme environnemental, une stratégie néolibérale », *Raisons politiques*, vol. 52, n° 4, 2013, p. 77.
- , « Gouverner les hommes par leurs milieux. La rationalité mésologique et les technologies environnementales du libéralisme », *Usages de Foucault*, PUF, 2014, p. 159.
- Turkle, Sherry, *Seuls ensemble: de plus en plus de technologies, de moins en moins de relations humaines*, Paris, L'Échappée, 2015.
- Turner, Fred, *From Counterculture to Cyberculture: Stewart Brand, the Whole Earth Network, and the Rise of Digital Utopianism*, Chicago, University of Chicago Press, 2010.
- Uber Canada, *Projet de loi 17: un atout pour le Québec*, mémoire, Assemblée nationale, coll. « Commission des transports et de l'environnement », mai 2019.
- Velthoven, Michelle H van, John Powell et Georgina Powell, « Problematic smartphone use: Digital approaches to an emerging public health problem », *Digital Health*, vol. 4.
- Wiener, Norbert, *Cybernétique et société l'usage humain des êtres humains*, Paris, Seuil, 2014.
- , *La cybernétique: information et régulation dans le vivant et la machine*, Paris, Seuil, 2014.
- Williams, Raymond, *Culture et matérialisme*, Montréal, Lux, 2010.

Zalac, Frédéric et Paul Émile D'entremont, « La campagne secrète d'Uber pour s'imposer au Québec », dans *Radio-Canada.ca*, en ligne, <<https://ici.radio-canada.ca/recit-numerique/5453/lobbying-uber-taxi-quebec-couillard>>, consulté le 17 mai 2023.

Zuboff, Shoshana, *L'âge du capitalisme de surveillance*, Honfleur, Zulma, 2020.