



HAL
open science

Des GAFAM aux RUM. Plateformes et débrouille dans le Sud global

Antonio A. Casilli, Juana Torres-Cierpe, Federico De Stavola, Gianmarco Peterlongo

► **To cite this version:**

Antonio A. Casilli, Juana Torres-Cierpe, Federico De Stavola, Gianmarco Peterlongo. Des GAFAM aux RUM. Plateformes et débrouille dans le Sud global. 2023. hal-04007123

HAL Id: hal-04007123

<https://hal.science/hal-04007123>

Preprint submitted on 27 Feb 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Antonio A. CASILLI, Juana TORRES-CIERPE, Federico DE STAVOLA, Gianmarco PETERLONGO (2023) « Des GAFAM aux RUM : Plateformes et débrouille dans le Sud Global », *Pouvoirs*, 185, pp. 51-67..

Des GAFAM aux RUM

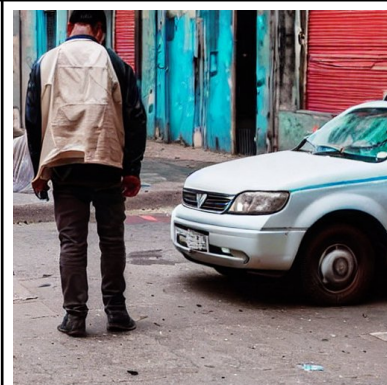
Plateformes et débrouille dans le Sud global

Antonio A. Casilli*, Juana Torres-Cierpe*, Federico De Stavola**, Gianmarco Peterlongo***

* NOS (Numérique Organisation et Société), SES (Département Sciences Economiques et Sociales), I3 (Institut Interdisciplinaire de l'Innovation), IP Paris (Institut Polytechnique de Paris)

** Université des études de Bergamo

*** Université des études Milano Statale



Résumé :

Les GAFAM sont souvent considérées comme les acteurs incontestés de l'économie numérique mondiale. Cependant, au travers de trois « ethnographies situées », nous nous concentrons sur les RUM (Rappi, Uber et Microworkers) pour analyser les usages en ligne de livreurs mexicains, de chauffeurs en Argentine et de travailleurs du clic au Venezuela. Si, dans les pays à haut revenu, les acteurs du numérique bénéficient de la stabilité et de la protection sociale fournie par l'emploi formel, dans le contexte de l'Amérique latine, c'est au contraire en exploitant l'informalité et en réactivant des relations de « colonialité » qu'elles arrivent à extraire de la valeur. La mise en place de méthodes de débrouille et de solidarité active montre que la sphère informelle constitue un espace conflictuel où se développent des expériences d'émancipation qui peuvent aussi inspirer les luttes sociales des pays du Nord.

En portant notre regard sur les pays du Sud, nous ambitionnons de réaliser un double éloignement, à savoir de la manière d'envisager les plateformes numériques comme des phénomènes éminemment occidentaux et d'une perspective dominée par des discours savants développés dans le Nord. Les deux fins de ce texte sont donc de poursuivre la dé-occidentalisation des usages commencé par d'autres auteurs et continuer leur effort de « dé-nordiser » les cadres analytiques¹. Ces plateformes jouent ici un rôle ambivalent : d'un côté elles consolident des formes de domination qui relèvent d'anciennes formes de « colonialité », de l'autre elles permettent l'accès à des sociabilités informelles façonnées par les outils numériques.

Notre analyse nous conduira alors vers trois pays hispanophones de l'Amérique latine, le Mexique, l'Argentine et le Venezuela, pour montrer dans quelle mesure l'informalité, notamment celle du travail humain, est consubstantielle au capitalisme de plateforme. Le quotidien des coursiers express de Mexico sur l'application Rappi, des chauffeurs de Buenos Aires qui utilisent Uber, des travailleurs du clic du Venezuela sur la plateforme Microworkers, définit une « sphère informelle » où les pratiques de débrouille numérique prolifèrent.

Par-delà les postures qui contemplent les usagers du Sud exclusivement comme les objets passifs de choix réalisés dans les hubs technologiques de la Silicon Valley, s'efforcer de voir la légitimité de ces pratiques, ainsi que des catégories conceptuelles développées pour les comprendre dans les sciences sociales latino-américaines, signifie aussi apporter à ces mondes du travail une reconnaissance qui nous aide à envisager notre propre réalité sous un jour différent.

COLONIALITE ET ENCASTREMENT

Les trois plateformes désignées par l'acronyme rum – Rappi, Uber et Microworkers – constituent autant d'outils pour s'attaquer à deux verrous scientifiques autour desquels les études sur le capitalisme de plateforme se sont structurées depuis la fin des années 2010 : le débat autour de la colonialité numérique et la question du désencastrement social provoqué par les plateformes. L'objet qui nous permettra de lever ces deux verrous est celui du travail, surtout dans sa version platformisée.

Il est important de souligner, lorsqu'on parle de plateformes dans le Sud, la différence entre colonisation et colonialité. Le premier terme possède un pouvoir d'évocation extraordinaire, mais il se prête aussi à des utilisations abusives. Quand la référence à l'expérience coloniale devient une notion-valise désignant toute forme de dépendance, elle cesse de signifier un fait historiquement situé pour devenir une simple métaphore, voire une formule galvaudée. Est-ce que l'utilisation d'une plateforme entraîne automatiquement la « colonisation » de ses usagers, quelle que soit leur situation ? Est-ce que les mêmes logiques

¹ Payal Arora, *The Next Billion Users: Digital Life beyond the West*, Cambridge (Mass.), Harvard University Press, 2019 ; Mohammad Amir Anwar et Mark Graham, *The Digital Continent: Placing Africa in Planetary Networks of Work*, Oxford, Oxford University Press, 2022

sont en cause lorsqu'on analyse le vécu d'un influenceur américain sur Instagram ou d'un « click-farmer »² exerçant son activité depuis un cybercafé de Jakarta ? Quel est le sens que des personnes qui participent d'une économie d'exploitation imputent à l'appropriation abusive de leurs données et de leur temps de cerveau ?

La réflexion sur le rôle des plateformes numériques, a conduit alors à préférer la notion de colonialité³. Développée dans le contexte des sciences sociales latino-américaines, en particulier dans les travaux d'Aníbal Quijano⁴, cette notion désigne les modalités de création de subjectivité que le pouvoir colonial engendre. À la dépendance économique et politique s'ajoute l'emprise culturelle sur les identités et sur les parcours de vie des sujets coloniaux. Aussi, la « subjectivité du pouvoir », qui forme l'identité même des personnes, rejoint la manière dont les usagers de plateformes numériques s'appréhendent en tant que « sujets de données »⁵.

Demander à quel point de vue les gafam colonisent les collectivités humaines est une question légitime, à condition d'établir d'où on parle (un pays du Sud ou du Nord global ?), ainsi que la finalité de qui parle (un sujet subalterne qui veut secouer le joug de sa dépendance, ou bien un sujet hégémonique à des fins de compétition avec d'autres sujets hégémoniques ?).

L'autre thématique qui domine les études sur les plateformes numériques est celle du désencastrement social des technologies. Les plateformes de travail, surtout, sont considérées comme des services en ligne dont l'effet sur les réseaux d'amitié, de parenté et de proximité des usagers sont souvent nuisibles : leur arrivée serait marquée par une substitution des liens interpersonnels par des liens commerciaux. C'est alors la question de l'informalité qui prend le devant de la scène et devient un facteur explicatif pour les économies de plateforme. Se penchant sur des travailleurs du clic vénézuéliens, Julian Posada avance le concept de « reproduction encadrée » (embedded reproduction)⁶. Pour pouvoir produire leurs services, les plateformes délèguent à leur force de travail une partie des actions nécessaires à sa survie et reproduction. Un mélange de ressources, affects et attitudes personnelles et professionnelles, est mobilisé par les travailleurs pour exister sur ces plateformes. Leurs réseaux de connaissances informels, qui reposent souvent sur des économies parallèles et des échanges occasionnels, constituent alors une pré-condition aux échanges formels. Sur ces plateformes, l'informalité joue un rôle, ambigu, de facilitateur et

² Travailleur faiblement rémunéré engagé pour cliquer sur des liens ou pour partager du contenu sur les médias sociaux afin de générer de la fausse viralité.

³ Antonio A. Casilli, « Digital Labor Studies Go Global: Toward a Digital Decolonial Turn », *International Journal of Communication*, vol. 11, 2017, p. 3934-3954.

⁴ Aníbal Quijano, « Coloniality and Modernity/Rationality », *Cultural Studies*, vol. 21, n° 2-3, 2007, p. 168-178.

⁵ Nick Couldry et Ulysses A. Mejjias, « Data Colonialism: Rethinking Big Data's Relation to the Contemporary Subject », *Television & New Media*, vol. 20, n° 4, 2018, p. 336-349.

⁶ Julian Posada, « Embedded Reproduction in Platform Data Work », *Information, Communication & Society*, vol. 25, n° 6, 2022, p. 816-834.

en même temps de contrepoids à la formalisation économique des entreprises du numérique et au désencastrament social qu'elles provoquent.

L'ÉCONOMIE DE LA DEBROUILLE

Dans le contexte de l'Amérique latine, l'informalité résonne de manière particulière. Cette région du monde possède en effet un tissu de marchés du travail historiquement soumis à de hauts niveaux d'exploitation, où la relation salariale est dans une large mesure minoritaire et où coexistent des formes de travail hétérogènes. Désormais, cette hétérogénéité se traduit par un vaste secteur informel qui absorbe le surplus de main-d'œuvre⁷. La précarité, l'exclusion et l'insécurité associées, dans les pays du Nord, à toute forme d'emploi éloigné de l'idéal industriel, fordiste, stable, réglementé, cèdent le pas en Amérique latine à une grande diversité d'activités, qui concerne par ailleurs un pourcentage élevé de la population économiquement active. À la suite de la crise sanitaire déclenchée en 2020, selon l'Organisation internationale du travail, au sein de cette région du monde, une personne sur deux travaille dans des conditions informelles⁸.

Pour la chercheuse brésilienne Ludmila Abílio, cette autogestion du travail n'échappe pas à la subordination (aux plateformes, à leurs clients, etc.) et résonne avec des formes traditionnelles de débrouille (*viração*)⁹. Hors de toute stabilité et linéarité dans la construction des identités au travail, les plateformes présupposent des travailleurs qu'ils trouvent des arrangements quotidiens en créant et en utilisant des opportunités éphémères et temporaires qui impliquent différents types de sociabilité et de réseaux de relations sociales. La débrouille est alors un « talent organisationnel » indispensable aux travailleurs, pour que leurs activités s'adaptent à une économie marquée par l'injustice, les inégalités et l'insécurité. Mais, pour les plateformes, elle devient surtout une occasion de profit. Dans la mesure où tout effort d'auto-activation populaire et d'autogestion s'apparente à l'auto-entreprise, la plateforme peut le récupérer.

La précarité généralisée dans les secteurs populaires pousse les livreurs de Rappi, les chauffeurs Uber et les travailleurs du clic¹⁰ de Microworkers à mobiliser des ressources

⁷ Julio César Neffa (dir.), *La informalidad, la precariedad laboral y el empleo no registrado en la provincia de Buenos Aires*, Buenos Aires, Ministerio de Trabajo, 2008.

⁸ OIT, « Elevada informalidad es detonante de pobreza laboral en América Latina y el Caribe », ilo.org, 6 décembre 2021.

⁹ Ludmila Abílio, « Empreendedorismo, autogerenciamento ou *viração* ? *Uberização*, o trabalhador just-in-time e o despotismo algorítmico na periferia », *Contemporânea*, vol. 11, n° 3, 2021, p. 933-955.

¹⁰ L'intelligence artificielle est formée par les « travailleurs du clic », que des plateformes spécialisées rémunèrent par heure ou par tâche. Ils identifient des objets sur des photos, transcrivent des conversations, notent les résultats des moteurs de recherche, etc. De cette manière, ils contribuent à la production d'algorithmes et de solutions automatiques en améliorant les bases de données. Cf. Antonio A. Casilli, *En attendant les robots. Enquête sur le travail du clic*, Paris, Seuil, 2019.

économiques et organisationnelles assimilables à des calculs d'investissement, afin d'obtenir les moyens de survivre.

La projection de cette même dialectique dans le contexte national des différents marchés du travail du Mexique, d'Argentine et du Venezuela, permet de détecter un centre formel et une périphérie informelle. Cette périphérie informelle est consubstantielle à la création de valeur dans le capitalisme de plateforme. Le fait qu'au sein des pays du Sud elle soit si répandue questionne les catégories acquises des pays du Nord ainsi que les hiérarchies entre différents statuts. Comme nous le verrons dans les études de cas qui suivent, il s'agit de trois pays différents, de contextes géographiques variables, autant dans les mégapoles du Sud que dans des centres à la taille plus modeste, notamment au Venezuela¹¹.

RAPPI : AUTOGESTION DU TRAVAIL DE LIVRAISON

Rappi, nom qui renvoie à « rapido », a pour activité principale la livraison de nourriture. Présente dans les grandes villes de presque tous les pays d'Amérique latine, cette plateforme colombienne promet aux livreurs d'être les « patrons d'eux-mêmes » et aux consommateurs une « livraison avec amour en trente-cinq minutes ». Le logo de Rappi, une moustache blanche sur fond orange, est apposé sur les boîtes que les livreurs portent sur le dos. La société a atteint une valorisation d'un milliard de dollars en 2018.

À l'instar de ses concurrents Uber Eats et Didi, la plateforme agit en tant que partenaire de livraison en prélevant une commission sur les commandes auprès des restaurateurs et en rémunérant les livreurs à la course, sans les inscrire dans une relation d'emploi formel et en évitant de leur verser des cotisations sociales ou de les assurer. Une solution de gestion algorithmique permet la rencontre entre la demande de livraisons et l'offre de travail. Les livreurs sont formellement libres de se connecter à l'application quand ils le souhaitent et de gérer eux-mêmes leur emploi du temps, bien que l'algorithme puisse pénaliser les travailleurs trop « autonomes ». En tout état de cause, la plateforme conserve le pouvoir sur des aspects essentiels du travail, tels que le taux de rémunération du service et la possibilité d'accéder à des « défis » (des programmes qui donnent la possibilité de gagner davantage), ainsi que sur l'ordre de priorité dans lequel les commandes sont distribuées, établi également à partir d'une série d'évaluations émises par les clients et par les restaurants. La flexibilité offerte par Rappi permet aux travailleurs d'inscrire l'activité de livraison dans leur biographie professionnelle, non seulement comme un emploi principal, mais aussi comme un « travail à côté » pour intégrer un revenu primaire, ou alors un emploi intermittent pour compenser les périodes de chômage. Selon une enquête menée par Laura Centeno Maya et ses collègues, 24 % des livreurs mexicains ont un diplôme d'études secondaires (correspondant au brevet de collège) tandis que 58 % ont un diplôme d'études secondaires supérieures (équivalent au baccalauréat) ou un diplôme technique. Ces deux

¹¹ Les données et les méthodes mobilisées dans ces trois études de cas sont principalement marquées par une approche moins comparative que multi-située, chacune d'entre elles portant sur une situation particulière qui donne un éclairage spécifique.

groupes disposent d'un revenu hebdomadaire moyen de 1 202 pesos (57,5 euros) et 1 500 pesos (71,8 euros) respectivement. Ce qui est très inférieur au niveau de salaire moyen à Mexico, qui est de 2 208 pesos (97,0 euros)¹².

Face à la grande variabilité et à la faiblesse des revenus, les travailleurs de Rappi au Mexique réalisent ce que l'on peut définir comme une « autogestion fonctionnelle » du temps de travail. Fixer un objectif quotidien est une pratique si courante pour les livreurs qu'en 2021 Rappi a introduit, lors d'une mise à jour de son logiciel, la possibilité de configurer l'application en y intégrant cet objectif. L'application affiche désormais un pourcentage de réussite, et inscrit l'usage de la plateforme dans une tendance générale vers la ludification du travail (gamification). La durée de la journée d'un livreur et sa rémunération sont définies par un système complexe de récompenses, de points et d'objectifs que la plateforme propose. Les stratégies de travail varient donc en fonction de ces facteurs. Lors de notre observation participante à Mexico entre 2019 et 2021 et d'une collecte documentaire en ligne, les variables principales sur lesquelles se basait le calcul des livreurs étaient : une rémunération suffisante, le temps de connexion, le choix des plages horaires et des zones de travail. Les réponses à un message posté sur Facebook en février 2021, par lequel un utilisateur demandait combien on peut gagner en moyenne, montrent l'attention constante portée à la rémunération. « Je gagne généralement 200 pesos [9,6 euros] par jour de 9 heures à 14 heures environ, mais il y a des jours très mauvais et je dois attendre une heure ou deux de plus. Il y a aussi de bons jours où il suffit de deux heures pour gagner 200 pesos », explique ainsi Rafael, avant qu'Emiliano précise : « Cela dépend, mon ami, cela dépend de beaucoup de choses, par exemple le dimanche je peux en faire jusqu'à 600 [28,8 euros] ou parfois c'est tellement mauvais que je ne peux en faire que 50 [2,4 euros]. » La relation entre Rappi et l'un des gafam les plus importants (Meta) n'est pas seulement instrumentale. Les groupes sur Facebook ou sur WhatsApp sont en réalité des lieux de socialisation au travail, à l'instar des « bases de espera », les endroits publics où les livreurs se ressemblent en attendant de nouvelles commandes. Dans ces « bases d'attente », des amitiés se créent, des relations étroites se nouent et des expériences et des conseils sont partagés. La concurrence encouragée par la plateforme peut également avoir un effet stimulant sur la productivité en mesurant les résultats économiques obtenus par les différents livreurs. Certaines bases sont également auto-organisées pour fournir un soutien matériel aux livreurs (par exemple, des prises multiples pour recharger des smartphones) et s'y créent de petits commerces informels pour leur vendre des services payants, ainsi que nous avons pu le relever en février 2019 dans notre journal de terrain : « Dans le Parque España [...], entre un panneau publicitaire lumineux et une borne de recharge pour véhicules électriques, on trouve plusieurs livreurs à vélo. Quelqu'un a piraté l'installation publicitaire pour détourner de l'électricité et recharger les téléphones. Il y a un homme qui tient un stand de vente de chewing-gum, de cigarettes et de sodas. Il y a également un atelier de fortune pour les petites réparations de vélo. » La socialisation dans les lieux publics de la ville et les communications en ligne s'entremêlent. Des livreurs qui choisissent de « faire la base » ensemble font également partie de groupes de discussion sur des messageries instantanées comme Whatsapp. C'est par le biais des médias sociaux que les travailleurs partagent des

¹² Laura Centeno Maya et al., « Food Delivery Workers in Mexico City: A Gender Perspective on the Gig Economy », *Gender & Development*, vol. 30, n° 3, 2022, p. 601-617.

conseils sur les meilleures bases, demandent l'avis de leurs homologues en cas de problèmes avec la plate forme, cherchent une aide matérielle en cas d'accident (très fréquent) ou de livraison dans des quartiers dangereux. Dans ces derniers cas, les fonctionnalités de géolocalisation des messageries permettent aux livreurs de partager leur position en temps réel. Toute la communauté en ligne peut donc intervenir en cas d'accident ou d'agression. Comme dans les bases, dans les groupes en ligne la frontière entre relations personnelles, auto-organisation politique et occasions commerciales se brouillent. Les liens et les interactions entre individus se transforment parfois en formes de solidarité actives.

Les groupes Facebook fonctionnent comme des places de marché aux puces où l'on vend des sacs à dos, des imperméables, des motos ou des vélos d'occasion. Ce sont surtout des comptes Rappi qui sont proposés à la vente ou à la location (à la semaine, de 200 à 400 pesos, soit entre 9,6 et 19,2 euros). Les raisons qui conduisent à se procurer un compte Rappi peuvent varier : certains livreurs se font bannir par la plateforme, d'autres recherchent un profil avec de meilleures statistiques pour améliorer leurs chances de gain. Même si Rappi propose à ses livreurs une activité qui s'accorde avec la réalité du travail informel au Mexique, nous assistons aussi à une prise de conscience des risques et de l'absence de protection sociale au travail. Par exemple, dans les groupes sur les médias sociaux est né le hashtag #NiUnRepartidorMenos (« pas un livreur de moins »), qui au fil du temps a dépassé le soutien aux chauffeurs-livreurs en cas d'accident, voire en cas de décès, et la recherche de justice, pour devenir un collectif politique.

UBER : L'INFORMALITE COMME OUTIL DE CONFLICTUALITE

La société de covoiturage Uber, fondée en 2009 en Californie, a rapidement atteint plus de quatre-vingts pays dans le monde. Grâce à une application, les utilisateurs peuvent réserver un véhicule pour effectuer un trajet, généralement à des prix inférieurs à ceux des taxis et autres VTC, les véhicules de transport avec chauffeur. Ces prix sont cependant établis par un algorithme de « tarification dynamique » (*surge pricing*), qui les calcule à flux tendu sur la base du nombre de clients connectés sur l'application à chaque instant. Un prix plus important représente évidemment une incitation économique pour les chauffeurs, qui sont amenés à accepter la course à toute heure de leur journée et en tout secteur de la ville. Normalement, sur chaque course les chauffeurs paient une commission d'environ 25 %, prélevée directement par la plateforme. Les chauffeurs sont recrutés en tant qu'indépendants : ils doivent supporter les coûts de leur véhicule, ainsi que les risques associés à leur activité. Les plateformes de vtC opèrent illégalement à Buenos Aires. Depuis l'arrivée d'Uber en avril 2016, la Ville a déclaré que le service est en violation du code des transports. Mais la société californienne continue de s'afficher comme simple « intermédiaire », qui n'aurait donc pas à se conformer à la réglementation. Cela explique certaines particularités du service. Ainsi que le relate notre journal de terrain, les chauffeurs préfèrent mettre le passager sur le siège avant pour cacher leur activité. La plateforme constitue la seule source de revenu pour la majorité des chauffeurs. Par ailleurs, le véhicule représente un investissement important. Le fait qu'Uber soit illégal dans la ville expose les

chauffeurs à davantage de risques : les contrôles de police, mais aussi les provocations des taxis. Au cours de notre enquête menée de 2019 à 2021, un chauffeur confie que, conduire avec Uber dans la capitale, « c'est comme être un fugitif, plutôt qu'un travailleur ». Les chauffeurs risquent des amendes, voire la confiscation de leur permis ou de leur véhicule.

Face à la situation d'Uber dans la capitale argentine, les circuits informels et les marchés parallèles aux applications officielles se sont également multipliés¹³. Le plus important d'entre eux est sans aucun doute le marché des faux comptes (*cuentas truchas*), des profils fictifs de chauffeur. Les travailleurs en achètent pour plusieurs raisons : parce que leur compte a été bloqué par Uber, pour s'inscrire sur l'application lorsqu'ils sont étrangers en situation irrégulière, voire tout simplement pour éviter de payer des commissions à la plateforme. Ce marché parallèle est peuplé autant de petits « artisans » de la falsification que de structures illégales organisées à grande échelle.

Ces faux comptes ne sont pas les seuls services fournis sur les médias sociaux. La location illégale de voitures ou la falsification de pièces d'identité et de permis de conduire sont aussi très développées. L'illégalité de ces activités coïncide parfois avec une économie de survie. Au croisement des plateformes de vTC et des médias sociaux, il y a un marché florissant de données illégales, mais aussi le partage d'avis et d'informations pratiques. Certains travailleurs créent des chaînes Youtube, comme « Escuela para Uber » ou la très populaire « Don Uberto », où ils fournissent une véritable formation sur le tas. À Buenos Aires, comme à Mexico, le suivi des trajets dans les quartiers « chauds » par le biais de groupes WhatsApp est pratiqué. Ces canaux d'information sont une ressource indispensable pour les travailleurs, surtout à cause du manque de formation officielle de la part des plateformes, qui se limitent à proposer des cours sur des domaines spécifiques tels que la sécurité routière et les normes d'hygiène.

Les chauffeurs doivent également gérer de manière autonome leur productivité, connaître les outils internes de l'application, soigner leurs notes, etc. Être un travailleur flexible, c'est avant tout savoir s'adapter aux besoins de l'entreprise et avoir une longueur d'avance par rapport à l'algorithme. De nombreux chauffeurs inscrits chez Uber pratiquent le « multi-apping », utilisant simultanément d'autres plateformes comme Didi, Beat et Cabify. Chaque chauffeur met au point ses propres tactiques pour maximiser son revenu : certains préfèrent travailler uniquement la nuit « parce qu'il y a moins de trafic et que Buenos Aires ne dort jamais » ; d'autres ne desservent que les aéroports, bien que les contrôles y soient plus fréquents ; la plupart se fixent un objectif de revenu quotidien ou un nombre maximum d'heures de conduite par jour, qui varie habituellement de huit à douze heures.

En général, il semble que la capacité des chauffeurs à faire face aux incertitudes propres à leur activité constitue l'infrastructure informelle indispensable de la plateforme Uber à Buenos Aires. Parfois, les tactiques mises en œuvre viennent en réaction à des changements introduits par la plateforme. Selon les dires de l'animateur de la chaîne Youtube « Gabifi », recueillis en août 2019, « il faut être débrouillard [*ingenioso*], il faut avoir un plan B [...], il faut toujours être prêt à trouver une nouvelle option, même si c'est acheter un compte de voyou pour rester sur la même appli ». En effet, Uber peut disposer librement de cette main-

¹³ Jack Linchuan Qiu, Melissa Gregg et Kate Crawford, « Circuits of Labour: A Labour Theory of the iPhone Era », *Triple C*, vol. 12, n° 2, 2014, p. 564-581.

d'œuvre, en désactivant arbitrairement les comptes, voire en lançant de véritables purges dans sa propre flotte.

Par conséquent, ceux qui décident de prendre sur eux ces risques sont principalement les segments les plus marginalisés des marchés du travail : les chômeurs, les migrants, les jeunes, les mères célibataires et tous ceux qui ne trouvent pas de stabilité dans l'économie formelle. Uber, en particulier, est rapidement devenu un marché privilégié pour la main-d'œuvre migrante. La facilité d'accès à la plateforme et la possibilité de travailler pour elle sans papiers ont attiré beaucoup de ressortissants du Venezuela. Ceux-ci sont exposés à des mécanismes d'entre-exploitation qui constituent des cas de « tâcheronnat » numérique – voire de « *caporalato* » (une forme de travail non libre en milieu agricole, qui concerne principalement les travailleurs étrangers en situation irrégulière). Par le biais d'une extension de l'application appelée « Uber Fleets », chaque chauffeur peut devenir capacitaine et gérer d'autres chauffeurs inscrits sur Uber, auxquels il loue des voitures. Cependant, certains de ces propriétaires de mini-flotte recrutent des travailleurs déjà équipés d'un véhicule et leur offre des commissions plus faibles. Si ensuite ces propriétaires ne parviennent pas à leur tour à payer les commissions qu'Uber facture, la société californienne finit par bannir tous leurs chauffeurs.

Cette illégalité diffuse constitue aussi un répertoire d'actions pour déjouer le pouvoir des plateformes. Par exemple, comme Uber est hors la loi à Buenos Aires, les paiements électroniques sont bloqués, de sorte que les courses doivent être réglées en espèces. Les chauffeurs ont ainsi acquis un levier puissant dans leurs négociations avec la plateforme : ils peuvent refuser de lui verser les commissions pour les trajets payés en espèces si elle refuse de revoir à la baisse leur dette en la matière.

Dans un contexte d'illégalité partagée, autant de la plateforme que des chauffeurs, l'informalité est une arme à double tranchant. Elle est non seulement le symptôme d'un marché du travail et d'un système étatique qui ne fournissent pas suffisamment de protection sociale, mais aussi un outil dans les mains des travailleurs pour constituer une sphère conflictuelle : à une plateforme qui se sert de leurs données personnelles, les chauffeurs opposent la production de faux comptes ; aux commissions exorbitantes sur les recettes, ils opposent le refus des transactions traçables par voie électronique ; à des journées de travail trop longues et à des courses mal payées, ils opposent un usage de multiples applications.

MICROWORKERS : FEMINISATION ET REENCASTREMENT DU TRAVAIL DU CLIC

Microworkers est une plateforme internationale basée aux États-Unis, sur laquelle des travailleurs réalisent des micro-tâches. Il s'agit de petites activités en ligne qui peuvent durer de quelques minutes à une heure : prendre des photos et des vidéos pour des banques d'images, retranscrire de courts extraits audio, regarder une vidéo et laisser un commentaire sur YouTube. En général, ces activités servent à améliorer des algorithmes et des

intelligences artificielles. Les travailleurs sont rémunérés à la tâche via un système de paiement en ligne, par exemple PayPal.

Microworkers dit compter, début 2023, plus de trois millions de travailleurs – bien que l'on puisse considérer ce type de chiffres comme hautement problématique¹⁴. Elle est ouverte à tous les pays et, surtout depuis la crise sanitaire liée à la Covid-19, très utilisée en Amérique latine. Sa communication vis-à-vis des travailleurs mobilise des éléments de langage empruntés à l'emploi formel, leur promettant des « opportunités d'emploi » (*job opportunities*). En moyenne, les tâches proposées prennent moins de dix minutes, bien qu'une partie importante du temps passé par les micro-travailleurs sur la plateforme (à rechercher des annonces, à se former aux tâches et à vérifier si l'on peut postuler) ne soit pas rémunérée. Ces derniers ont habituellement entre 18 et 34 ans et disposent d'un diplôme d'études supérieures¹⁵. Leur profil sur la plateforme ne présente généralement pas leur vrai nom et leur identité civile, sauf la ville et le pays de résidence. Il affiche cependant des statistiques relatives au nombre de micro-tâches effectuées, ainsi qu'une note sur le travail réalisé, qui va d'une à cinq étoiles. Toute micro-tâche est rémunérée en dollars états-uniens, une réserve de valeur stable pour un pays comme le Venezuela, où la devise peut se déprécier d'un jour à l'autre et les salaires mensuels descendre jusqu'à 100 bolivares (5,4 euros).

La plateforme fonctionne comme un marché biface qui met en relation des entreprises et des travailleurs indépendants. Les premières s'inscrivent en ligne, créent des tâches (annotation de données, réponse à des questionnaires, modération de contenus sur un site web, etc.) et publient une annonce contenant une courte description de l'activité proposée, la rémunération correspondante et les qualifications éventuellement exigées (pratiquer telle ou telle langue, être capable de se servir d'un logiciel en particulier, etc.). Elles paient une commission par annonce et peuvent recruter des travailleurs de toutes nations confondues.

Ni les entreprises clientes ni la plateforme n'emploient les travailleurs. Les conditions générales d'utilisation de Microworkers évitent soigneusement d'employer des termes qui évoquent l'embauche, les droits ou la subordination des travailleurs, qualifiés de simples « usagers ». Les comptes de ces derniers peuvent être supprimés, « pour une raison quelconque ou sans raison, à tout moment, à [la] seule discrétion [de la plateforme], avec ou sans préavis ». À cette incertitude s'ajoute le risque de ne pas pouvoir être rémunérés, si l'employeur ne valide pas la tâche une fois effectuée.

À la différence de Rappi au Mexique ou d'Uber en Argentine, qui sont enracinés dans des contextes urbains très circonscrits, Microworkers est répandu partout au Venezuela. Mais, à l'instar de ces autres plateformes, Microworkers incite ses travailleurs à constamment gérer eux-mêmes leur productivité en modulant la durée et l'intensité de leur travail. Pourtant, cette capacité d'autogestion s'avère souvent illusoire. Le fonctionnement même de la plateforme conduit les micro-travailleurs à effectuer de longues heures de travail pour

¹⁴ Paola Tubaro, Clément Le Ludec, Antonio A. Casilli, « Counting “Micro-Workers”: Societal and Methodological Challenges around New Forms of Labour », *Work Organisation, Labour & Globalisation*, vol. 14, n° 1, 2020, p. 67-82.

¹⁵ Paola Tubaro, « Learners in the Loop: Hidden Human Skills in Machine Intelligence », *Sociologia del lavoro*, n° 163, 2022, p. 110-129.

obtenir un gain aligné sur le coût de la vie au Venezuela. La prétendue « liberté » se heurte alors à la réalité concrète d'un emploi du temps très chargé. Ces contraintes qui pèsent sur le temps de travail sont aussi dues au décalage horaire entre le Venezuela et les clients étrangers.

Une autre caractéristique des travailleurs du clic au Venezuela est la forte présence de femmes sur Microworkers (30 % en moyenne). Bien que proportionnellement moins importante qu'aux États-Unis ou en Europe, où elle correspond à plus de la moitié de la main-d'œuvre des plateformes du même type, cette présence est un élément qui tout à la fois influence et est influencé par les conditions de leur activité.

Au vu du bon niveau d'équipement des foyers vénézuéliens, qui dans leur écrasante majorité disposent d'ordinateurs – certes, souvent lents et vieillissants –, la réalisation de micro-tâches exige de passer du temps à son domicile : travailler sur Microworkers finit par exacerber la superposition entre espace de production et espace domestique de reproduction sociale. Et cela détermine ce que l'on peut décrire comme une « féminisation » de la force de travail, c'est-à-dire la propagation dans certains domaines de caractéristiques traditionnellement associées au travail précaire des femmes.

En outre, l'informalité du travail sur les plateformes pénalise davantage les femmes. Pour Paulina par exemple, que nous avons rencontrée lors de l'enquête réalisée entre 2000 et 2021, travailler pour Microworkers est un choix forcé, car c'est la seule activité qui lui permette de s'occuper de son enfant et de gagner de l'argent. Cependant, le problème sous-jacent est que l'accès aux droits du travail – congés de maternité ou place en crèche, entre autres – n'est pas assuré par la plateforme.

Ce micro-travail domestique se caractérise aussi par un certain isolement. Les micro-travailleurs ne disposent pas d'espaces communs comme les bases d'espera des livreurs mexicains. Pour les travailleurs du clic vénézuéliens, les médias sociaux sont également essentiels, et avant tout pour s'auto-former à la réalisation des tâches. Malgré la concurrence qui domine sur Microworkers pour accéder aux tâches les mieux rémunérées et présenter le plus faible taux de refus de la part des annonceurs, les messageries, les groupes Facebook et les chaînes YouTube constituent souvent une véritable infrastructure qui ré-encastre les travailleurs dans leurs réseaux de connaissances et d'entraide.

C'est particulièrement le cas du groupe Facebook « Microworkers Venezuela », créé en 2019 et qui rassemble aujourd'hui près de quatre-mille membres. Ceux-ci publient des tutoriels autoproduits sur le fonctionnement de la plateforme et la manière dont il faut effectuer les tâches.

Ainsi, les micro-travailleurs minimisent leurs efforts en partageant des astuces : quelles sont les réponses correctes d'un questionnaire à remplir ? Sur quelles options cliquer pour réaliser une tâche plus rapidement ? Une extension du navigateur a par ailleurs été créée pour réintégrer les travail leurs bannis. Tricher sur la plateforme, c'est aussi faire preuve de solidarité, laquelle s'accompagne également du besoin, pour certains, de développer des relations plus profondes. Le niveau élevé de désencastrement social associé au micro-travail est une conséquence directe de l'isolement domestique et de la dépendance envers une plateforme à distance qui fait le lien avec des clients anonymes dans des pays étrangers. Il est difficile, dans ces conditions de rencontrer des collègues ou des homologues. C'est

pourquoi plusieurs membres du groupe Facebook multiplient les occasions d'échange, en créant d'autres groupes sur WhatsApp ou Telegram. Grâce à cette socialisation intermédiée par les outils numériques, les travailleurs génèrent un espace de réencastrement, qui repose sur la recherche de nouveaux liens sociaux non garantis par ce type de travail. Cette auto-organisation, en ce qu'elle donne aux travailleurs les moyens de faire face à la précarité associée à leur activité sur les plateformes, peut aussi se traduire par une forme de résistance.

LE "DESENCASTREMENT INCOMPLET" ET L'ECONOMIE BAROQUE DES RUM

Nous venons de passer en revue trois cas qui, en dépit de leurs différences, affichent des points de contact saillants. Ils apportent d'importants éclairages qui nous permettent de revenir sur les deux questions traversant le débat sur les plateformes en ligne et le travail : le désencastrement et la colonialité numérique.

Le prisme de la première question donne à voir comment les plateformes dans le Sud global opèrent un « désencastrement incomplet ». Leurs structures socio-économiques installent les travailleurs dans une économie désencastrée de leurs réseaux de réciprocité (leurs familles, leurs cercles d'amitiés...) et de redistribution (leurs communautés, la solidarité nationale...). Par contre, dans les exemples que nous avons étudiés, l'usage des plateformes de travail (les rum) vient s'associer à celui d'autres plateformes (les gafam) qui fournissent des espaces de socialisation et de partage. L'émergence de cette sphère informelle et le réencastrement social qu'elle induit seraient surtout facilités par Alphabet et Meta, qui contrôlent YouTube, WhatsApp et Facebook, tous trois plébiscités par les participants de nos enquêtes. Le contrôle algorithmique et la réduction de toute interaction humaine à une transaction marchande propres aux plateformes numériques coexistent ainsi avec le partage d'information ou le soutien matériel et émotionnel de communautés en ligne que les travailleurs créent spontanément.

Au sein des trois pays étudiés, nous assistons à une division des usages entre les rum, plateformes où les participants trouvent des occasions de gagner de l'argent, et les gafam, qui dans ce contexte donnent l'impression d'avoir assumé le rôle de purs lieux de sociabilité. Toutefois, cette spécialisation et les bienfaits que les participants imputent aux plateformes ne doivent pas faire oublier de profondes ambiguïtés. Les médias sociaux et les messageries instantanées, notamment, aménagent une infrastructure qui, tout en favorisant le réencastrement et l'informalité, finit par en faciliter aussi les effets les plus délétères : certaines formes d'inégalité et d'exploitation du travail sont socialement ancrées, et les réseaux de sociabilité sur Whatsapp ou les groupes Facebook les perpétuent. Les exemples de marchandage et de tâcheronnat, l'exploitation du travail reproductif des femmes ainsi que la place subalterne occupée par les travailleurs migrants dans le capitalisme numérique attestent de la difficulté qu'il y a à départager les aspects vertueux de l'économie informelle de son côté sombre. La vision irénique des GAFAM véhiculée par nos interviewés doit alors composer avec la face cachée de l'économie informelle, que ces plateformes favorisent en

permettant de trouver les ressources émotionnelles, matérielles et informationnelles nécessaires à la poursuite d'une activité malgré une incertitude constante et une vulnérabilité persistante.

La seconde question, celle de la colonialité numérique, n'est pas vécue de la même manière dans les pays du Nord, héritiers des anciennes puissances coloniales, que dans ceux du Sud, où les conséquences d'anciennes et nouvelles colonisations sont encore palpables. Dans le Nord, l'« ubérisation » de l'économie et l'emprise culturelle des médias sociaux sont perçues comme des phénomènes inattendus de pénétration de puissances étrangères. En Amérique latine, au contraire, les plateformes épousent les conditions structurelles de l'informalité et de la précarité du travail qui leur préexistaient. Elles ne représentent pas une rupture nette par rapport au passé, ce qui semble réactiver certaines logiques propres à la colonisation historique. En se liant à des éléments autochtones, la plateforme prend une dimension nouvelle, bigarrée et mondialisée, qui joue sur les logiques frontalières entre le Nord et le Sud. Cette dimension porte un nom dans les sciences sociales latino-américaines : le baroque.

La notion de « modernité baroque » a été développée à partir de la moitié des années 1990 par Bolívar Echeverría¹⁶. Est ainsi désignée une stratégie sociale propre à la construction historique de l'Amérique latine : l'adaptation à l'esprit du capitalisme et la reconfiguration de l'identité pour se rapprocher du type d'être humain requis par la vie capitaliste moderne. Selon le philosophe, cette modernité n'est pas de nature mimétique (ne renvoyant pas au colonisé qui imiterait les gestes et les coutumes des colonisateurs), mais empreinte de théâtralité, de triche (comme nous l'avons vu auprès des micro-travailleurs vénézuéliens) et de fausses identités (comme sur Uber en Argentine).

C'est désormais le concept d'« économie baroque » qui est avancé par la pensée latino-américaine¹⁷. Dans le contexte économique de cette région du monde, les acteurs sociaux tentent de conjuguer des éléments apparemment inconciliables : une résistance sans subversion, une inclusion sans adhésion aux normes des puissances hégémoniques.

De manière significative, l'économie baroque a sa manifestation dans la performance de l'entrepreneuriat chez les usagers des plateformes de travail. Il s'agit d'une modalité socio-économique fondée sur l'articulation entre stratégies personnelles de débrouille et récit néolibéral. Dans le but d'obtenir des avantages matériels et de pouvoir disposer de leur propre temps, ces « auto-entrepreneurs populaires » s'inscrivent autant dans l'économie informelle des classes ouvrières en Amérique latine que dans son imaginaire, marqué par la colonialité et le métissage culturel.

*

Finalement, l'enseignement principal à tirer de nos études de cas est de nature éthique et politique. L'informalité et le métissage des usages des plateformes dans le Sud ne sont pas un signe de reddition et d'abandon des luttes sociales autour du travail. Au contraire, ces phénomènes donnent lieu à des modalités de résistance inédites – du moins pour la majorité

¹⁶ Bolívar Echeverría, *La modernidad de lo barroco*, Mexico, Era, 1998

¹⁷ Verónica Gago, *La razón neoliberal. Economías barrocas y pragmática popular*, Buenos Aires, Tinta Limón, 2014.

des pays du Nord. Si dans les sociétés occidentales les conflits autour du travail se sont structurés comme des mobilisations collectives, organisées, avec des revendications explicites et des tactiques tirées d'un répertoire d'actions circonscrit – bref, comme des luttes autour d'un emploi formel –, les formes que prennent la désobéissance, l'agentivité et la solidarité des travailleurs sur les plateformes du Sud les rendent capables de composer avec le caractère occasionnel et instable de leur activité en épousant les contours. Des tactiques à petite échelle s'imposent dans les bases d'espera de Rappi, des « combines » pour ne pas payer de commissions à Uber prennent la place d'une campagne officielle demandant leur réduction, des astuces partagées sur un groupe Facebook pour ménager ses efforts sur Microworkers se substituent à une négociation collective pour améliorer les conditions de travail.

La présence envahissante des acteurs globaux des économies numériques avec lesquels les citoyens doivent composer pointe un autre phénomène caractéristique des pays d'Amérique latine, mais qui menace également les démocraties occidentales : le désinvestissement systématique de l'État envers les systèmes de prévoyance et la protection sociale, qui se manifeste, à l'heure des plateformes numériques, dans la phase aiguë du néolibéralisme. Ce contexte justifie l'adoption de stratégies de débrouille et de postures auto-entrepreneuriales « baroques » dans les populations analysées dans les pays du Sud. Mais il annonce également la généralisation de cette instabilité et de ce manque de garde-fous dans les pays du Nord.

Les plateformes pérennisent, par leur récupération de l'économie informelle, des formes de travail qui sont loin d'être de simples vestiges prémodernes, puisqu'elles semblent abriter les dernières évolutions du capitalisme de plateforme. C'est pourquoi il nous faut trouver comment transférer les modalités des luttes sociales développées dans un contexte d'informalité ambiante et majoritaire (les pays du Sud analysés dans les pages qui précèdent) vers un contexte de longue déperdition de la société salariale (les pays du Nord).