Phoebe V Moore, Martin Upchurch, et Xanthe Whittaker (dir.), *Humans and Machines at Work. Monitoring, Surveillance and Automation in Contemporary Capitalism*. Palgrave Macmillan, Cham, 2018

Veronika Riedl

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/interventionseconomiques/5287>

DOI : [10.4000/interventionseconomiques.5287](https://doi.org/10.4000/interventionseconomiques.5287)

ISBN : 1710-7377

ISSN : 1710-7377

Éditeur

Association d'Économie Politique

Référence électronique

Veronika Riedl, « Phoebe V Moore, Martin Upchurch, et Xanthe Whittaker (dir.), *Humans and Machines at Work. Monitoring, Surveillance and Automation in Contemporary Capitalism*. Palgrave Macmillan, Cham, 2018 », *Revue Interventions économiques* [En ligne], 61 | 2019, mis en ligne le 29 janvier 2019, consulté le 23 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/interventionseconomiques/5287> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/interventionseconomiques.5287>

Ce document a été généré automatiquement le 23 septembre 2020.

Les contenus de la revue *Interventions économiques* sont mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution 4.0 International.

Phoebe V Moore, Martin Upchurch, et Xanthe Whittaker (dir.), *Humans and Machines at Work. Monitoring, Surveillance and Automation in Contemporary Capitalism*. Palgrave Macmillan, Cham, 2018

Veronika Riedl

- 1 Publié en 2018, cet ouvrage collectif est le résultat d'un symposium organisé dans le cadre de la *International Labour Process Conference* en avril 2016 à Berlin. Les dix contributions mettent le lien entre l'introduction de nouvelles technologies de surveillance et de contrôle et les transformations du travail dans le cadre du capitalisme contemporain au centre des recherches. Les études de cas démontrent l'omniprésence des technologies et les conséquences pour les travailleurs et travailleuses dans de différents contextes. Les auteur-e-s provenant d'horizons professionnels variés s'inspirent entre autres des concepts de la sociologie du travail, des 'digital media studies' et des 'critical data studies'.
- 2 Malgré quelques différences en ce qui concerne les approches théoriques ou les méthodes employées, les auteur-e-s conviennent que, contrairement à une idée reçue, les technologies utilisées sur le lieu de travail et au-delà, ainsi que les données qu'elles créent ne sont pas *neutres*. En rejetant la perspective réductrice selon laquelle les technologies elles-mêmes entraînent de manière autonome des effets soit bénéfiques, soit néfastes, ils affirment que c'est l'usage fait de ces technologies dans le cadre du travail qui doit faire objet d'analyses. Ainsi, les chercheur-e-s s'inspirent de l'aspect sociotechnique de l'école marxiste pour éviter une vision déterministe du 'progrès' technologique. Dans les contributions, on remarque également une volonté de nuancer l'approche foucauldienne à la surveillance, car les lectures déterministes de la théorie de

Foucault soulignent outre mesure le lien entre surveillance et autodisciplinarisation et négligent les stratégies de résistance développées par les travailleurs et travailleuses.

- 3 Les auteur-e-s privilégient majoritairement une approche qualitative qui prend les expériences subjectives des travailleurs et travailleuses comme point de départ et adoptent une perspective critique en ayant recours à la théorie du procès de travail, la 'Labour Process Theory' ; une théorie néomarxiste qui met au centre la question du contrôle managérial dans le cadre de l'indétermination du travail. Le courant donne une place importante à l'analyse des technologies qui servent à augmenter le contrôle de la performance des travailleurs et travailleuses pour maximiser le rendement. L'inscription des mutations contemporaines dans une perspective historique démontre que les craintes et critiques exprimées à la veille de l'organisation scientifique du travail n'ont rien perdu de leur pertinence.
- 4 Le chapitre introductif, qui reprend le titre du recueil, sert à annoncer les grandes lignes et présente les fondements théoriques de l'ouvrage. Les trois éditeur-e-s du livre rappellent que l'usage de technologies sur le lieu de travail n'est pas un phénomène nouveau, mais existe depuis le début de l'industrialisation. Or, les nouvelles technologies constituent des moyens de surveillance et de contrôle sans précédent. L'avènement du capitalisme néolibéral va de pair avec une intensification des technologies de contrôle, mais selon les auteur-e-s, les recherches ne s'attardent pas suffisamment sur les expériences concrètes des travailleurs et travailleuses. Après une critique des approches théoriques visant à expliquer le lien entre technologie, capitalisme et société sur la base de relations de causalité et de dichotomies simplificatrices, les auteur-e-s prônent l'adoption d'une perspective sociotechnique en mesure de saisir le phénomène dans toute sa complexité. En faisant référence à la perspective marxiste, Moore *et al.* mettent en question la neutralité de la technologie qui, loin d'être un acteur autonome du 'progrès', constitue un moyen du capital pour augmenter l'exploitation de la force de travail vivante.
- 5 Dans le deuxième chapitre, Moore, Akhtar and Upchurch résument l'impact des systèmes électroniques de surveillance du rendement au travail et les résistances. Le 'Electronic Performance Monitoring' est susceptible d'engendrer une perte d'autonomie pour les travailleurs et travailleuses et une accélération considérable du rythme du travail. Face à l'emploi de ces technologies qui s'inscrivent dans une logique de quantification et d'abstraction du travail concret, les travailleurs-euses surveillé-e-s à distance se voient réduit-e-s à des facteurs de production, responsabilisé-e-s et limité-e-s dans leurs capacités de contestation. Les auteur-e-s attirent à juste titre l'attention sur la situation légale, car les lois concernant le suivi de la productivité et de la santé ne sont plus adaptées aux dernières mutations technologiques. Dans ce contexte de flou juridique, les réponses des syndicats sont un élément important pour la lutte contre les mesures de surveillance disproportionnées mises en place sans consultation avec les représentant-e-s des salarié-e-s. Les auteur-e-s suggèrent l'adoption d'un code de conduite adapté qui protège des atteintes au droit de la vie privée et régule l'accès aux données ainsi que leur stockage et transfert de manière transparente.
- 6 La contribution de M. Upchurch et P. Moore « Deep Automation and the World of Work » propose une interprétation marxiste du lien entre technologies et la logique de l'accumulation du capital et souligne que les dispositifs technologiques font partie des pratiques d'exploitation visant à augmenter la compétitivité. En retraçant le développement historique des technologies, ils donnent un aperçu des deux vagues de

débats académiques dont la première met en avant une vision optimiste du changement technologique, alors que les représentant-e-s de la deuxième vague doutent les effets bénéfiques. Sur la base d'une approche sociotechnique, les auteur-e-s se demandent dans un deuxième temps en quoi les nouvelles machines capables d'apprentissage automatique diffèrent dans leurs effets. Malgré les avancées dans l'intelligence artificielle, Upchurch et Moore estiment l'avènement de la 'singularité technologique' peu probable compte tenu des barrières technologiques, économiques, sociales et politiques. Ils mettent en question l'hypothèse selon laquelle le travail dans l'économie numérique devient 'immatériel' étant donné que la production reste ancrée dans les conditions matérielles des travailleurs-euses. Ils concluent leurs réflexions théoriques et historiques sur la relation dialectique entre technologie et société qui implique des tensions et résistances permanentes qui négocient la place des technologies.

- 7 Dans le quatrième chapitre, l'auteure X. Whittaker s'intéresse à la reconfiguration des relations de travail due aux données digitales en prenant comme exemple le travail journaliste, un secteur fortement influencé par la numérisation. Sa démarche théorique est informée par la théorie du processus de travail qui conceptualise les technologies en tant que moyens utilisés par le management pour objectiver et dissimuler les relations de domination au travail. Sa recherche qualitative dans une salle de rédaction numérisée permet de tirer des conclusions sur l'influence de l'analyse des données générées relatives au public sur le travail des journalistes. Les statistiques sur les préférences des lecteurs-trices et sur leur comportement en ligne, accessibles aussi bien pour les journalistes que pour leurs supérieur-e-s donnent une nouvelle visibilité au travail des journalistes, mais peuvent, si interprétées en tant qu'indicateurs de performance, également mener les journalistes à adopter les objectifs commerciaux de l'entreprise en tant qu'objectifs personnels. Néanmoins, l'auteure souligne que les analyses des données n'entraînent pas automatiquement la disciplinarisation, car les effets concrets dépendent de la perspective individuelle de l'employé-e, c'est-à-dire de son choix d'accepter la responsabilisation ou non.
- 8 La contribution « The Electronic Monitoring of Care Work—The Redefinition of Paid Working Time » de S. Moore étudie les mutations suscitées par les technologies de surveillance électronique dans le secteur des soins à domicile presque exclusivement féminin. En mettant le focus sur l'expérience des travailleuses de ce secteur, l'auteure cherche à démontrer l'impact des technologies employées combinées à des contrats de travail 'zéro heure' sur les salaires et les heures de travail, ainsi que sur le vécu des travailleuses. Les recherches qualitatives menées dans le sud-ouest de l'Angleterre révèlent non seulement une délinéation entre activités rémunérées et non rémunérées et une précarisation progressive des travailleuses, mais aussi des effets sur les relations entre travailleuses et client-e-s. Depuis la pénétration de la logique du marché dans le secteur des soins, le temps entre les visites a été redéfini en tant que temps 'mort' non rémunéré. Contrairement à la rhétorique dominante selon laquelle la surveillance électronique protégerait les travailleuses et les utilisateur-e-s, S. Moore démontre que l'introduction des technologies affaiblit l'autonomie des travailleuses et menace l'aspect relationnel de leur travail.
- 9 La recherche quantitative présentée dans le chapitre « Social Recruiting: Control and Surveillance in a Digitised Job Market » par A. Gandini *et al.* se penche sur les modalités d'usage des médias sociaux en tant que dispositifs de surveillance en ligne par les

recruteurs et les personnes à la recherche d'un emploi. Ils cherchent à répondre à la question peu étudiée de savoir comment l'offre et la demande d'emploi se conjuguent sur les sites d'emploi et les réseaux sociaux. Les médias professionnels tels que LinkedIn s'avèrent être une ressource essentielle dans la recherche d'emploi, mais les recherches montrent également que la réputation en ligne en lien avec la présentation du soi sur les médias sociaux 'privés' joue un rôle considérable dans la gestion des ressources humaines. Les travailleurs-euses sont peu conscient-e-s de l'accès des recruteurs aux informations personnelles en ligne. Les données permettent aux recruteurs-euses d'exercer un contrôle en amont de l'installation d'une relation de travail tandis que les candidat-e-s ont moins tendance à se renseigner sur la réputation des entreprises qui recrutent et ont moins d'outils de contrôle à leur disposition.

- 10 La surveillance et le contrôle dans les centres d'appel en Inde sont au cœur du chapitre « Close Watch of a Distant Manager: Multi-surveillance by Transnational Clients in Indian Call Centres » de W. Poster. L'étude ethnographique démontre que les client-e-s américain-e-s qui externalisent les services en Inde surveillent malgré la distance géographique aussi bien les managers que la performance des employé-e-s des centres d'appel. En ayant recours à des technologies telles que les technologies de communication, la numérotation automatique ou les webcams, les 'managers virtuels' interviennent dans le processus de travail et surveillent la formation et la performance des travailleurs et travailleuses. Pour rendre compte de l'implication de tous les acteurs dans des pratiques de surveillance dans l'économie des services à l'échelle globale, l'auteur introduit le concept de 'multi-surveillance'. Outre les employé-e-s dans les centres d'appel, les consommateurs-trices des pays du Nord sont également les cibles des technologies de surveillance. L'auteur souligne la possibilité de la création de solidarités entre consommateurs-trices et travailleurs-euses susceptibles d'atténuer les pratiques employées par les entreprises pour répondre aux pressions du marché.
- 11 Dans « Hawthorne's Renewal: Quantified Total Self », R. Lemov fait le lien entre les expériences Hawthorne – un point tournant dans les pratiques de management et la subjectivation au travail – et les technologies de 'self-tracking' présentes sur le lieu de travail contemporain et pose la question de savoir comment la collecte de données pour personnaliser et optimiser l'environnement de travail dans le cadre du capitalisme néolibéral transforme le 'soi'. Les observations concernant l'augmentation de la productivité dans le cadre de l'expérience Hawthorne avaient pour résultat le remplacement progressif des pratiques coercitives par des formes d'incitation basées sur des facteurs émotionnels et collaboratifs. Aujourd'hui, la tendance vers le Quantified Self s'observe aussi bien dans les secteurs à bas salaire que dans les secteurs de la 'nouvelle économie' où l'état émotionnel des employé-e-s se voit influencer par les stratégies du management. Dans les deux cas, l'usage des technologies vise à atteindre la subjectivité et le 'soi' est transformé. Contrairement aux expériences Hawthorne, ce sont dorénavant les machines qui influent sur l'état émotionnel des travailleurs-euses et les incitent à atteindre les quotas ou suivre les algorithmes qui imposent un rythme de travail acharné.
- 12 Dans « Putting It Together, That's What Counts': Data Foam, a Snowball and Researcher Evaluation », P. Andrews examine les mutations dans les relations de pouvoir dans le travail de recherche académique dues à la montée d'indicateurs bibliométriques pour identifier l'impact des publications scientifiques et évaluer les chercheur-e-s. L'auteure introduit le terme 'data foam' pour désigner les surplus créés avec la génération de

données qui sont transformées en marchandise et profitent à ceux qui les contrôlent – et non pas aux chercheur-e-s. Les statistiques élaborées sur la base des indicateurs de performance ne sont pas des données ‘objectives’ ni transparentes et n’œuvrent pas en dehors des rapports de force. Même si leur pertinence est de plus en plus mise en question à cause du biais linguistique et la dissimulation des logiques différentes dans les disciplines, les métriques impactent le travail des chercheur-e-s, surtout de la nouvelle génération, en suscitant des effets sur le plan émotionnel.

- 13 La dernière contribution du livre est une étude de cas réalisée en Chine sur les transformations du travail des conducteurs de taxi et le lien avec l'économie de plateforme. En partant d'observations faites à l'intérieur d'un taxi en Chine, l'auteur retrace le développement de l'économie de plateforme en Chine et décrit les conséquences sur le travail des chauffeurs-euses de taxi. Avec la montée des applications mobiles qui proposent un service de véhicules de tourisme avec chauffeur-euse et l'introduction du suivi algorithmique à temps réel, les conditions de travail des conducteurs-trices se sont empirées et les taxis sont devenus des lieux de travail hautement technologisés. Les plateformes ne s'approprient non seulement du travail des usagers-ères professionnel-le-s en tant que conducteurs-trices, mais aussi d'autres activités fortement interconnectées ; le travail de connectivité, d'infrastructure et de 'datafication'. Or, les conducteurs-trices acceptent les 'ride-hailing apps' non sans résistances. En effet, on observe des stratégies quotidiennes basées sur l'usage des technologies de communication et une hausse d'activités collectives. S'ils intègrent les applications dans leur travail, ils en font un usage informé susceptible de combler les lacunes pour activement construire leur lieu de travail mobile selon leurs besoins.
- 14 En partant des expériences locales des travailleurs et travailleuses dans des secteurs et contextes variés, la diversité des chapitres du recueil *Humans and Machines at Work* permet aux lecteurs et lectrices un aperçu des enjeux clés de la numérisation, de la 'datafication' et d'automatisation du travail ainsi que de l'état actuel de la recherche dans ce domaine encore marqué par certaines zones d'ombre. La cohérence des contributions est assurée par une conceptualisation partagée de la technologie qui met en question sa neutralité présumée. Même si les algorithmes semblent objectifs, leur utilisation ôte aux travailleurs et travailleuses leurs capacités de décision et met en danger leur autonomie au travail. Le livre résiste grâce à son approche sociotechnique à la tentation d'une condamnation unidimensionnelle des technologies en soi. Les études de cas mettent le focus sur l'usage fait des nouvelles technologies dans le cadre du travail sous toutes ses coutures. En étudiant le contexte de leur introduction sur le lieu de travail, surtout les configurations de pouvoir, les contributions permettent de mieux comprendre les conséquences des technologies de surveillance et de contrôle sur les travailleurs-euses qu'ils soient dans l'économie de plateforme, dans le milieu universitaire ou dans une salle de rédaction numérisée.
- 15 Selon les auteur-e-s, les technologies devraient être analysées en tant qu'outils mis à l'œuvre par le management dans un contexte donné. L'usage des technologies s'inscrit dans les relations production et par conséquent dans des hiérarchies qui déterminent qui est surveillé et qui a accès aux données. Ainsi, l'usage des technologies de surveillance sur le lieu de travail révèle et renforce une asymétrie de pouvoir entre personnes exerçant la surveillance et surveillé-e-s. Les contributions soulignent que les transformations du droit de travail, la mise en place de nouveaux contrats qui favorisent la quantification et la rationalisation tels que les contrats zéro heure et

l'absence de mesures efficaces pour la protection des données personnelles des travailleurs et travailleuses doivent également être prises en compte. L'approche globale permet de tenir compte des relations de contrôle au-delà des murs de l'entreprise en analysant comment les technologies rendent possible la surveillance à distance dans le cadre de la délocalisation transnationale de la production et des services.

- 16 Alors que les auteur-e-s partent implicitement ou explicitement d'une conception de la technologie et de la surveillance qui n'omet pas la capacité des surveillé-e-s à agir sur leurs conditions de travail, les stratégies individuelles quotidiennes et les résistances collectivement organisées ne sont souvent mentionnées qu'en passant. Cette piste de recherche est d'autant plus intéressante que ceux et celles qui sont les plus affecté-e-s par des mesures de surveillance imposées d'en haut travaillent dans des secteurs peu syndicalisés et que leurs revendications figurent peu dans les agendas des organisations syndicales 'traditionnelles'. Outre les réponses des syndicats, il serait intéressant d'analyser d'autres formes d'organisation telles que les 'worker centers' et de faire le lien entre les luttes contre la surveillance excessive et les revendications concernant le salaire minimum et pour un horaire de travail stable, prévisible et équitable.
- 17 L'ouvrage collectif adopte une perspective globale en étudiant des secteurs affectés par la délocalisation transnationale, mais les auteur-e-s, avec quelques exceptions, ne vont pas suffisamment loin dans leurs réflexions sur les rapports nord-sud. En outre, il aurait été souhaitable que la fracture, mais également les points communs entre l'application de la surveillance électronique et le suivi de la performance dans le cadre du travail à bas salaire dans les entrepôts, les entreprises de livraison ou les centres d'appel et dans le cadre du travail hautement qualifié dans les équipes de projet, peu affectées par la délocalisation, soient accordées une plus grande attention. Cela n'empêche pas l'ouvrage de constituer une collection d'articles importante et l'une des références à conseiller à tout lecteur et lectrice souhaitant approfondir ses connaissances sur les mutations contemporaines du travail à travers des études de cas riches d'enseignements réalisées dans des contextes divers.

AUTEUR

VERONIKA RIEDL

Université du Québec à Montréal riedl.veronika@courrier.uqam.ca
riedl.veronika@courrier.uqam.ca, Universität Innsbruck