



Réunion des bénévoles de l'Euro 2016 de football, à Nogent-sur-Marne (Val-de-Marne), le 5 mars.

FRANCK FIFE/AFP

# La déferlante du travail gratuit

Le modèle économique qui prospère sans doute le mieux en ce début de XXI<sup>e</sup> siècle est celui bâti sur le travail gratuit. « Sans doute », car, par définition, ce travail-là n'est ni valorisé ni mesuré. Donc, il n'existe ni dans les chiffres ni dans les discours. Mais comme il n'ouvre aucun droit, ne connaît ni convention collective ni réglementation ou limitation d'aucune sorte, il a servi de bouffée d'oxygène à nos économies financièrement très contraintes : après avoir envahi toutes les sphères publiques et privées, il change d'échelle et se généralise avec l'économie numérique.

On ne l'appelle pas « travail gratuit ». Car pour le code du travail, tout travail doit être rémunéré. Et on sait bien que derrière tout oxymore se cache tôt ou tard une révolte. Alors, pour ne pas se faire prendre, on l'a paré de toutes les vertus du désintéressement. Autrefois, on l'appelait amour conjugal, celui de l'épouse qui assurait la comptabilité de son mari, commerçant ou médecin. Mais depuis qu'il est sorti de la sphère intime, on l'a maquillé sous toutes sortes de noms fleuris : bénévolat, engagement citoyen, partenariat, télé-réalité, activité, expérience client, communauté, jeu, concours, hackathon, contribution, etc.

La France compte aujourd'hui 20,4 millions de bénévoles, un Français sur trois, selon l'association Recherches et solidarités, dont 10 millions donnent de leur temps toute l'année. Une force de travail qui équivaut à près de 700 000 salariés à temps plein selon l'Insee, soit presque autant que l'hôtellerie-restauration. Depuis dix ans, expliquait la chercheuse Viviane Tchernonog, devant une commission d'enquête de l'Assemblée nationale, en 2014, les conseils généraux ont externalisé une partie de l'action sociale vers le secteur associatif qui, grâce au bénévolat et à un emploi salarié moins rémunéré, l'assume à moindre coût. Jacques Malet, le président de l'association Recherches et solidarités, reconnaît aussi que le bénévolat double, voire triple, l'efficacité des associations sur le terrain.

C'est donc bien aussi en matière de coût du travail que ce développement est analysé. Et à raison, puisque dans les associations, les « missions bénévoles » sont aussi précises et exigeantes que de véritables postes, les processus de recrutement sont aussi sélectifs, et la relation de subordination des bénévoles est entière. C'est d'ailleurs également pour pouvoir recourir

La France compte aujourd'hui plus de 20 millions de bénévoles. Les sociétés de service ou les firmes de l'économie numérique s'ingénient à mettre à contribution leurs utilisateurs. Leur objectif : fidéliser leurs clients et **dégager de la valeur**

à une main-d'œuvre bénévole que de nombreuses start-up se lancent sous la forme associative, sans craindre le mélange des genres...

## NOUS METTRE À CONTRIBUTION

Mais regardez-vous aussi. Et comptez tout ce temps où vous avez dû « travailler » pour consommer. Nous sommes devenus coproducteurs des services dont nous sommes clients, comme l'ont bien analysé les chercheurs Marie-Anne Dujarier et Guillaume Tiffon. Là aussi, cela ne date pas d'hier, les bornes en libre-service ont envahi l'espace public depuis longtemps. Mais avec l'entrée dans l'ère numérique mobile, les grandes entreprises de « services » telles que les ban-

ques, assurances, opérateurs télécoms, etc. sont toutes en train de remplacer une grande partie de leurs agences et centres d'appel par une interface numérique dont la finalité est de nous mettre à contribution, et de gérer jusqu'à nos problèmes divers. Pour ces entreprises, « l'expérience clients » est bien devenue le cache-sexe de ce travail gratuit.

Pour l'aider à se débrouiller, on a là encore mobilisé des clients réunis au sein de « communautés de marque », clients que l'on encadre, supervise et contrôle, et que l'on récompense de points, de badges et d'un classement au tableau d'honneur. Ils forment les ressources vives des forums d'assistance : chez Bouygues Telecom, on ne compte pas moins de 500 000 clients qui

répondent à 1,2 million de demandes d'aide par mois. Ce qui permet à l'opérateur de n'avoir que 50 « conseillers clients » internes. Les vingt plus gros travailleurs ont même été sélectionnés dans un « comité clients », sollicité pour tester offres, services et applis, et pour faire remonter les problèmes de forfaits, de réseau, etc. Une vraie responsabilité, en somme.

Mais pour cela, il a bien fallu créer du consentement à travailler gratuitement. Comment ? En modifiant le regard des travailleurs sur leur contribution. Dans les associations, on valorise le sens de leur engagement. Chez les opérateurs de services, on convainc le client que son travail lui rend d'abord service à lui-même. Et dans les communautés de clients, on use des ressorts de la « gamification » qui consiste à offrir une récompense symbolique ayant un potentiel de distinction hiérarchique, mais purement formelle et abstraite. « *Ce n'est pas une activité ludique qui crée son propre jeu*, précise le professeur Kenneth McKenzie Wark, qui enseigne à la New School, à New York. *C'est un jeu qui extrait du travail sous une forme ludique.* »

C'est dans l'économie numérique, et plus particulièrement dans le Web 2.0, que ce modèle a été développé à l'échelle industrielle. Dans des versions où la figure du travail pro-

**ON SAIT BIEN QUE DERRIÈRE TOUT OXYMORE SE CACHE TÔT OU TARD UNE RÉVOLTE**

## « Les géants de l'économie numérique épuisent nos ressources communes »

**YVES CITTON** est codirecteur de la revue *Multitudes*. Entretien.

**Ce que l'on appelle le Web 2.0 s'est développé sur l'exploitation du travail gratuit. Est-ce un modèle durable ?**

Lorsque les échanges de fichiers entre particuliers se sont multipliés au début des années 2000, on s'est réjoui que chacun puisse partager et profiter gratuitement de l'intelligence collective. On estimait que la reproduction numérique et la distribution ne coûtent rien, et la consommation de ces biens ne privant personne, ces biens communs pouvaient être consommés gratuitement. Cette période, celle du « digitalisme », prônait une économie du don comme nouveau modèle de développement. Puis, vers 2010, une nouvelle question s'est imposée : jusqu'à quand laissera-t-on quelques

grands acteurs du numérique capturer la richesse produite par le travail gratuit du « cognariat » ? Le « digitalisme » apparaît alors comme une forme d'« extractivisme », illustré par l'extraction des matières premières jusqu'à épuisement des ressources naturelles, en Afrique ou ailleurs.

**Comment peut-on rapprocher le pillage de l'Afrique de l'économie numérique ?**

De la même manière que le capitalisme extrait en quelques décennies des ressources géologiques multimillénaires sans se soucier de leur réapprovisionnement, l'économie numérique exploite les biens culturels gratuits sans financer leur renouvellement, à savoir sans financer ni l'éducation ni les collectifs d'artistes ou de chercheurs. Les GAFAs [Google, Apple, Facebook, Amazon] s'enrichis-

sent en épuisant nos ressources communes, sur le plan tant physique (écologique) que social (inégalités exacerbées) et mental (burn-out des suractifs, dépression des chômeurs). Voilà pourquoi, au moment où le Père Fouettard de la dette a asséché les fonds publics pour la culture ou la recherche, la question de qui va payer pour ce travail se pose cruellement. Car la gratuité dépend de financements en amont. La prédation systématique de la valeur culturelle devient suicidaire. Cela nourrit un puissant mouvement de protestation et de conception de modèles alternatifs, qui visent à redéfinir les conditions d'une production culturelle soutenable, rétribuant la classe des producteurs plutôt que les géants du Net.

**Dès lors, comment rendre cette économie numérique durable ?**

La finance néolibérale, qui exploite la rente sans investir pour son renouvellement, se déploie dans un temps de plus en plus court. Or, produire un chercheur ou un créateur exige d'investir sur l'éducation pendant vingt-cinq ans. Contre cela, on peut chercher à imposer le « Copyfarleft » du Telekommunist Manifesto, de Dmytri Kleiner, dont la licence n'autorise l'usage gratuit qu'aux individus et institutions organisés sur le mode de coopératives soucieuses de renouveler nos biens communs. On peut aussi concevoir un revenu universel de 1 000 à 1 200 euros financé par une « taxe pollen » de 5 % sur toutes les transactions financières, comme le propose Yann Moulier-Boutang, ce qui remplacerait les impôts existants et permettrait d'énormes investissements écologiques, sociaux et culturels. ■

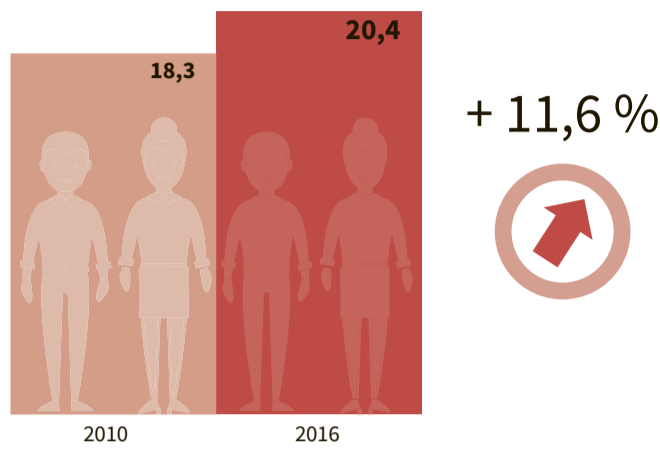
PROPOS RECUEILLIS PAR V. SE.



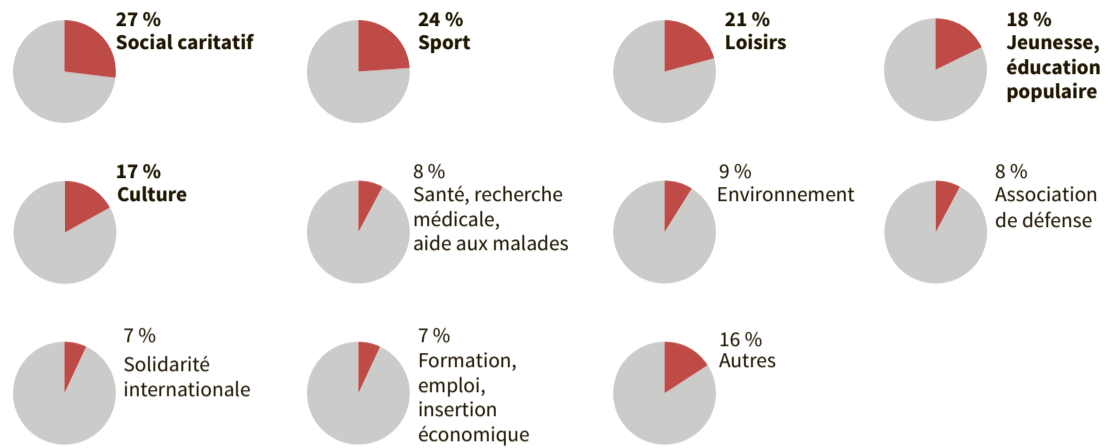
## Le bénévolat en plein essor

Une activité plébiscitée, présente dans de nombreux secteurs

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE BÉNÉVOLES EN FRANCE, EN MILLIONS



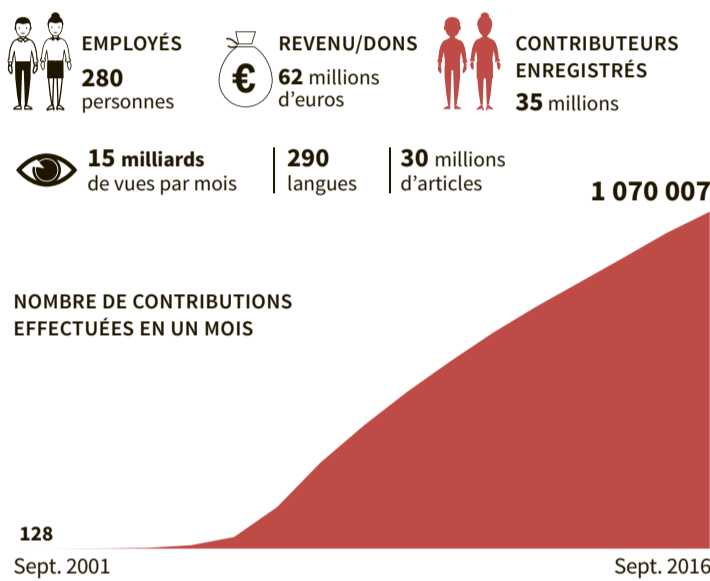
L'ENGAGEMENT DES BÉNÉVOLES DANS LES DIFFÉRENTS SECTEURS EN 2016, EN % (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)



### Qui se démultiplie dans le numérique...

... dans des activités non lucratives

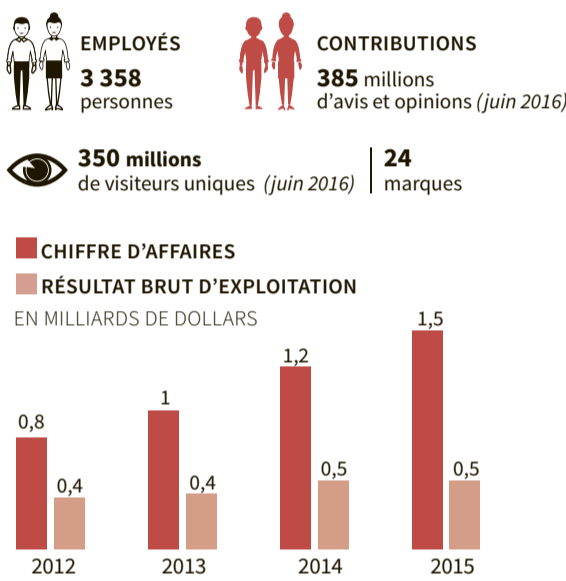
**WIKIPÉDIA** | Fondation à but non lucratif



INFOGRAPHIE : LE MONDE

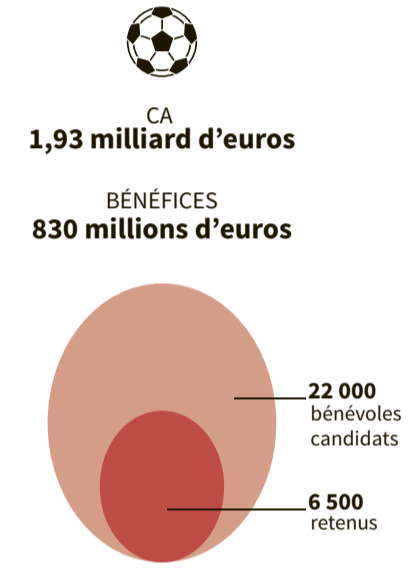
... ou très rentables

**TRIPADVISOR** | Société cotée au Nasdaq



### Et est utilisée massivement dans le sport

**L'EURO DE FOOTBALL 2016**



SOURCES : RECHERCHE ET SOLIDARITÉS/IFOP ; SOCIÉTÉS

ductif est plus ou moins claire. Prenons le modèle des Wikinomics, basé sur la collaboration de groupes humains. Un modèle dont Wikipédia reste l'exemple le plus pur, mais qui a beaucoup essaimé dans le monde des logiciels libres, développés en open source. Comme dans les applications de type Waze, un outil de cartographie et d'alerte en temps réel sur le trafic élaboré et animé par ses utilisateurs, qui signalent accidents, travaux, dangers, embouteillages, radars, etc. Tous les collaborateurs de ce modèle répètent qu'ils ne travaillent pas, mais qu'ils contribuent à une intelligence collective, aux « *communs de la connaissance* », régis selon des règles fixées et contrôlées par eux-mêmes. Car ce modèle est bâti sur des rapports entre égaux. Et ils en tirent un avantage immédiat avec un service, encyclopédie, guidage GPS, qu'auparavant ils devaient payer.

#### LES FRONTIÈRES DU TRAVAIL SE DILUENT

En revanche, il y a bel et bien travail quand il y a transformation d'un acte gratuit en valeur marchande par des plates-formes qui font levier sur la puissance créatrice de la multitude, l'« *user generated content* », pour capter l'essentiel de la valeur créée. Quand TripAdvisor mobilise 60 millions de voyageurs qui ont posté 170 millions de commentaires sur les sites et hôtels visités, il monétise un travail gratuit qui génère un trafic immense par de la publicité, et, aujourd'hui, par une activité de réservation d'hôtels. Dans les jeux vidéo, quand Media Molecule, développeur de LittleBigPlanet, mobilise ses joueurs pour concevoir des niveaux, personnaliser les avatars, bref, créer du contenu sous sa devise « *Play, create and share* » (« Jouez, créez et partagez »), il les fait travailler gratuitement, jusqu'à les contrôler et commercialiser leurs contenus.

Dans un cas comme dans l'autre, ce travail a une importante valeur marchande. Mais on ne peut le réduire à cela. Chez TripAdvisor, les voyageurs aiment noter, en espérant peser sur la réputation des hôtels et restaurants, parce qu'eux-mêmes se servent de ces notations pour en choisir un d'entre eux. Il ne peut y avoir monétisation de cette masse d'informations que parce qu'il y a d'abord un troc de services au sein de la communauté. Quant aux joueurs de LittleBigPlanet qui ont été interrogés par les sociologues William Robinson et Bart Simon, s'ils se disent conscients de la valeur créée, ils apprécient la possibilité qui leur est ainsi offerte de devenir créatifs et d'être reconnus

comme tels par la communauté des joueurs. « *Ils vivent ce travail créatif non rémunéré comme une pratique artistique* », disent les sociologues. Ainsi, les uns sont payés en services, les autres en plaisir et en reconnaissance. Mais l'économie collaborative ne fait qu'achever une tendance qui était déjà en marche : la contrepartie du travail change de nature et, avec cette transformation, les frontières mêmes du travail se diluent.

En revanche, pour les grands acteurs du numérique, il n'y a pas de doute. Le travail gratuit de la multitude est bien à l'origine d'une énorme création de richesse. Comme le résumait les experts Pierre Collin et Nicolas Colin dans leur rapport sur la fiscalité du numérique en 2013, c'est bien « *l'absence de contrepartie monétaire à l'activité des utilisateurs qui explique en partie les gains de productivité spectaculaires dans cette économie numérique* ».

Aussi, la question de la « *capture parasitaire de la productivité du travail gratuit* » se pose. Et pas seulement chez les marxistes, même s'ils résumait fort bien le paradoxe de cette économie : parti pour être un espace de partage de pair à pair, « *le Web 2.0 est devenu un véritable paradis capitaliste, un système centralisé et contrôlé par des investisseurs qui empochent la valeur produite par des utilisateurs non rémunérés, profitent des innovations produites par le mouvement du logiciel libre et tuent le potentiel de la décentralisation de la technologie peer to peer* », estimait, fin 2010, le hacker Dmitry Kleiner, auteur du *Telekommunist Manifesto*. Il rappelle que lorsque YouTube fut racheté pour 1,6 milliard de dollars (1,45 milliard d'euros) par Google en 2006, les youtubeurs reçurent « *zéro, zilch, nada* ».

De même, quand, en 2011, le Huffington Post fut racheté par AOL pour 315 millions de dollars, les journalistes bénévoles à l'origine de cette valeur n'ont rien reçu. « *Se pourrait-il que dans cette économie collaborative, tout soit partagé, sauf la valeur créée?* », résume Martin Richer, responsable du pôle social de Terra Nova, sur le site d'analyse des évolutions du travail en Europe Metis. Une des raisons pour lesquelles Pierre Collin et Nicolas Colin proposaient de taxer les entreprises du numérique en fonction de la contribution de la foule à leur valeur. Il semble que la question du partage de la valeur commence à être intégrée par les acteurs, comme le rapporte Metis : quand, en septembre 2014, le site communautaire Reddit lève 50 millions de dollars, il s'engage à rétrocéder 10 % des

fonds à ses contributeurs. Et la start-up de covoiturage sur courte distance La'Zooz distribue ses parts de capital en fonction de l'implication de chacun d'eux, sur le mode coopératif. La tolérance au travail gratuit commencerait-elle à s'effriter ?

Car, au fond, chacun sait que le travail gratuit n'est pas durable. D'abord, il repose toujours sur un système de subvention par des tiers : salaires, pensions, allocations, tous revenus versés par d'autres et permettant d'assurer la survie du travailleur. Ensuite, c'est un travail qui, ne payant ni cotisation sociale ni impôt, ne contribue pas aux charges communes. Et ce d'autant que les géants du Net eux-mêmes paient très peu d'impôts. Enfin, parce que, IRL (« *in real life* ») ou « *on line* », le travail gratuit a un effet d'éviction effroyable sur le travail rémunéré, même faiblement, sur lequel repose le système de financement de notre solidarité. De plus en plus, les bénévoles remplacent des travailleurs associatifs, et nous tous allons faire le travail de centaines de milliers de salariés des services publics et privés. Quant aux contributeurs de Wikipédia ou de TripAdvisor, ils dévorent les rédacteurs de l'Encyclopædia Universalis et de Lonely Planet. L'équilibre de tout un monde est rompu. ■

VALÉRIE SEGOND

### POUR LES GRANDS ACTEURS DU NUMÉRIQUE, LE TRAVAIL GRATUIT DE LA MULTITUDE EST À L'ORIGINE D'UNE ÉNORME CRÉATION DE RICHESSE

## L'émission « L'île de la tentation », un cas d'école

DIX ANS DE PROCÉDURES, et on ne sait toujours pas ce qu'est le travail. En 2005, trois participants à l'émission de télé-réalité « *L'île de la tentation* », sur TF1, saisissent le conseil des prud'hommes à Paris pour faire requalifier par leur employeur, la société GLEM, filiale de TF1, leur participation en contrat de travail à durée déterminée. La participation consiste à mettre son couple à l'épreuve sous l'œil des caméras, en se laissant soumettre à des opérations de séduction de tentateurs.

En novembre, le conseil des prud'hommes reconnaît l'existence d'un travail et accorde à chacun 320 euros de rémunération. GLEM fait appel, mais l'avocat des participants, M<sup>e</sup> Jérémie Assous, demande alors une requalification en CDI, un paiement d'heures supplémentaires et de dommages et

intérêts pour travail dissimulé et licenciement abusif. Il demande aussi que soit reconnue leur qualité d'artiste interprète. Le 12 février 2008, la cour d'appel de Paris, reconnaissant qu'ils étaient soumis à un planning et devaient obéir à des consignes de GLEM qui caractérisent un lien de subordination, accorde à chacun 27 000 euros de dommages et intérêts.

Devant le succès du recours, 71 participants à l'émission lancent une procédure auprès du conseil des prud'hommes de Boulogne. Les avocats de GLEM, Emmanuelle Barbara et Diane Reboursier, plaident alors que l'exposition de sa vie ne saurait être un travail. Et en décembre, le conseil des prud'hommes de Saint-Etienne conclut que ce n'est pas un travail, mais une participation à une activité ludique.

Mais M<sup>e</sup> Assous contre-attaque. L'important, défend-il, c'est que la vie personnelle soit au service d'une opération marchande. Le 3 juin 2009, dans un arrêt célèbre, la Cour de cassation conclut qu'il y a bien contrat de travail. Les juges retiennent que l'activité est « *exécutée non pas à titre d'activité privée, mais dans un lien de subordination, pour le compte et dans l'intérêt d'un tiers, en vue de la production d'un bien ayant une valeur économique* ». Mais rejette l'existence d'un travail dissimulé. Le lien de subordination devient le critère essentiel pour qualifier l'existence d'un contrat de travail. « *Avec cet arrêt, on ne sait plus ou commence et où s'arrête le travail, dit M<sup>e</sup> Reboursier. Et tout devient potentiellement du travail.* » Avis aux internautes. ■

V. SE.