

ROBERTS (SARAH T.), *DERRIÈRE LES ÉCRANS. LES NETTOYEURS DU WEB À L'OMBRE DES RÉSEAUX SOCIAUX*. PRÉFACE D'ANTONIO CASILLI, TRADUIT PAR SOPHIE RENAUT.

[Jean-Samuel Beuscart](#)

Presses de Sciences Po | « [Revue française de sociologie](#) »

2022/2 Vol. 63 | pages 357 à 360

ISSN 0035-2969

ISBN 9782724637519

DOI 10.3917/rfs.632.0357

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-francaise-de-sociologie-2022-2-page-357.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour Presses de Sciences Po.

© Presses de Sciences Po. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

conçus pour leur bonheur » (p. 104) quand l'expérience, des grands ensembles aux éco-quartiers en passant par les centres-bourgs, montre que les habitants n'obéissent jamais à ces scripts.

Le cadre critique sur lequel l'auteur s'appuie et dont il déplore l'oubli s'inscrit dans la sociologie urbaine d'Henri Lefebvre. Il a pour enjeu la reconnaissance des pratiques des habitants, leurs manières de s'approprier la ville même lorsque celles-ci contredisent la doxa urbanistique ou les récits romancés de la ville supposée authentique. Conjugaison du « Droit à la ville » et de la prévention vis-à-vis de tout récit aliénant, le livre de Y. Fijalkow s'apparente avec singularité aux travaux de valorisation dont la ville fait l'objet depuis quarante ans. Les narrations catastrophiques de la ville, les récits de la ville malade ne sont au fond qu'un discours anti-ville que « la ville interdite » imposée lors de la crise de la Covid a porté à son paroxysme. C'est à ce titre que l'auteur suggère d'abandonner les récits de la ville malade. Nous hésiterons toutefois à suivre sa proposition de remplacer la santé publique par la notion de bien-être. Le problème de la pandémie n'est-il pas d'avoir substitué la focalisation sur une maladie à une prise en considération nécessairement plus globale de la santé ? On ne saisit guère le progrès normatif qu'apporterait l'idée de bien-être comparée à celle de santé qui, pour s'avérer bonne ou mauvaise, ne peut être réduite à la maladie. En fait, l'ouvrage laisse surtout l'impression que l'établissement de déterminants urbains et sociaux de la santé urbaine, préoccupation aujourd'hui prégnante dans les questions de santé publique, apparaît comme une quête irrémédiablement vaine.

Thierry OBLET

Centre Émile Durkheim
CNRS-Sciences Po Bordeaux
Université de Bordeaux

Roberts (Sarah T.), *Derrière les écrans. Les nettoyeurs du Web à l'ombre des réseaux sociaux*. Préface d'Antonio Casilli, traduit par Sophie Renaut.

Paris, La Découverte, 2020, 264 p., 22 €.

L'ouvrage de S.T. Roberts est d'abord le récit d'une découverte collective : celle de l'activité d'un grand nombre de femmes et d'hommes à travers le monde qui sont rémunérés pour regarder les contenus postés par les internautes et décider de leur publication, assurant ainsi la salubrité (relative) des sites de médias sociaux. L'explosion de la participation en ligne depuis les années 2000 a en effet conduit les responsables des sites à mettre en place des outils de contrôle et de modération de l'expression des internautes pour en prévenir les excès. Mais, alors que les discours publics des grandes firmes mettent en avant la démocratisation de la participation et laissent entendre que la modération des contenus est automatisée, une partie importante du travail de contrôle est réalisée par des agents humains. Ils forment un groupe professionnel important (*Facebook* comme *Google* ont chacun recours à plusieurs dizaines de milliers de ces travailleurs) dont les contours comme le travail sont méconnus. En discussion avec d'autres travaux de journalistes et d'activistes, le livre de S.T. Roberts restitue une enquête au long cours, initiée au début des années 2010, qui donne une visibilité à ce groupe et permet d'analyser les difficultés et les enjeux du travail de modération. Après un premier chapitre définissant les contours de son objet, l'ouvrage présente successivement trois terrains d'enquête : la modération de contenus vidéo au sein d'une entreprise de la Silicon Valley (chap. 3), la régulation des commentaires de grands sites internet par des prestataires nord-américains (chap. 4), la sous-traitance de la modération de contenus

variés aux Philippines (chap. 5). Les terrains consistent principalement en la réalisation d'entretiens auprès des modératrices et modérateurs, dont une dizaine sont restitués dans l'ouvrage. Un dernier chapitre resitue le travail de modération dans les évolutions plus globales du capitalisme numérique.

Le premier apport du livre, comme le souligne la préface d'A. Casilli, est de proposer une identification et une délimitation de ce travail, sous le terme unifié de « modération commerciale de contenu ». Cela permet d'un côté de le distinguer de l'activité bénévole et collégiale de modération qui existe dans certains espaces en ligne d'internet, commerciaux ou non, tels que *Wikipédia* ou la plupart des forums de discussion. De l'autre, le terme offre l'avantage de subsumer un ensemble de situations de travail qui, au-delà de la rémunération et de la subordination, s'inscrivent dans des configurations d'emploi très hétérogènes : employés des grandes firmes de la Silicon Valley, salariés d'agences de communication situées dans des pays occidentaux, travailleurs payés à la tâche sur les plateformes de micro-travail, ou encore travailleurs dans les centres d'appels du Sud global, en Inde et aux Philippines en particulier. Ces travailleurs effectuent partout dans le monde les mêmes tâches, consistant à visionner, *ex ante* ou *ex post*, des contenus (photos, textes, vidéos) postés par des internautes et valider ou interdire leur publication, en suivant les directives de l'entreprise qui accueille ces contenus.

En mettant au jour ce travail, l'enquête de S.T. Roberts montre aussi la dissimulation systématique dont il fait l'objet. Quand ils sont employés directement par les firmes prestigieuses de la Silicon Valley, les modérateurs sont cantonnés à des statuts d'emploi subalternes, à durée déterminée, ne bénéficiant pas de la sécurité sociale ou des installations de loisirs dont profitent les « vrais »

salariés de ces entreprises, avec qui ils partagent pourtant les locaux. L'éclatement systématique de l'activité, en des lieux différents, sous des dénominations différentes, l'externalisation à des entreprises tierces, *a fortiori* vers des entreprises du Sud global, contribuent également à l'occultation de ce travail. Il en est de même des clauses de confidentialité signées par l'ensemble des salariés (qui rendent l'enquête plus difficile), ainsi que des discours officiels des entreprises qui mettent en avant les outils automatiques de modération et en occultent le travail humain ; ce n'est que très récemment que, sous l'effet des travaux des chercheurs et journalistes, les modérateurs apparaissent explicitement dans les discours des firmes.

L'autrice évoque, au fil de l'ouvrage, différentes pistes d'explication de cette dissimulation. En premier lieu, les firmes qui organisent la participation en ligne s'efforcent d'en maintenir une image ludique, démocratique et immatérielle, en reléguant dans l'ombre les difficultés du travail de lutte contre les contenus illégaux et offensants, comme l'a montré le travail de Tarleton Gillespie. Les politiques de ressources humaines mises en place par ces firmes visent aussi à limiter leur responsabilité : en séparant ces tâches des autres, elles cherchent aussi à gérer le *turnover* important qui caractérise l'activité de modération sans pour autant se considérer responsable des travailleurs usés à la tâche. Apparaît également, à certains moments, une dimension plus anthropologique de la mise à l'écart de ces travailleurs qui réalisent par excellence un « sale boulot » au sens d'Everett C. Hughes (l'autrice n'utilise pas ce concept, mais une interviewée dit qu'elle travaille « dans les égouts » du Web, une autre se désigne comme une « mangeuse de péchés »). S'y ajoutent les mécanismes du néolibéralisme contemporain, dont certaines analyses (David

Harvey) sont développées en fin d'ouvrage, qui favorisent l'accélération de la flexibilité et la mise en concurrence des travailleurs. Tous ces éléments, plus ou moins développés, sont probants. On peut regretter, étant donné le caractère massif et systématique de la dissimulation de ces travailleurs, que l'ouvrage ne soit pas l'occasion d'une analyse plus poussée de ce travail d'occultation, qui en articulerait explicitement les dimensions économique (recherche du moindre coût), organisationnelle (gestion du flux de main-d'œuvre), idéologique (irénie de la participation démocratique) et anthropologique (mise à l'écart du sale boulot). Une telle analyse, ébauchée mais non systématisée dans le livre, aurait pu alimenter la discussion académique actuelle sur les formes inégales de valorisation du travail qui accompagnent la transition numérique de nos sociétés.

Le second grand apport du livre réside dans la description des conditions de travail et de l'expérience vécue des travailleurs de la modération. Il restitue tout d'abord l'organisation taylorisée du travail, structurée dans la Silicon Valley comme aux Philippines par des outils informatiques créant des flux de contenus à visionner par chaque travailleur. Cette organisation, productiviste et individualisée, laisse peu de place à la délibération collective ; les travailleuses et travailleurs n'y ont recours, semble-t-il, que pour les cas très problématiques (par exemple des violences ayant une valeur informationnelle, comme des scènes de guerre), et qui nécessitent une intervention de la hiérarchie. Ces outils mesurent également la productivité horaire des salariés et sont assortis d'objectifs chiffrés d'efficacité (e.g. 150 notifications par heure). L'enquête met au jour plusieurs mouvements conduisant à l'augmentation de la difficulté pour les salariés d'atteindre leurs objectifs. D'un côté,

dans le Nord surtout, un double mouvement d'automatisation et d'externalisation vers le Sud dispense progressivement les salariés du Nord des cas les plus « faciles », qui nécessitent le moins de contextualisation et de compréhension des codes culturels sous-jacents ; les travailleurs ne se voient ainsi plus attribuer que des cas compliqués, requérant attention et réflexion, qu'il est plus difficile de traiter rapidement. De l'autre côté, principalement dans le Sud, la concurrence entre les différentes zones géographiques (les Philippines et l'Inde, notamment) conduit à une guerre des prix qui se traduit par des injonctions d'augmentation de la productivité pour rester compétitif.

L'autrice restitue aussi, et surtout, le coût psychologique et l'usure mentale associés à ce travail. L'ouvrage ne présente pas de portrait statistique du groupe, mais les hommes et femmes interrogés (à part à peu près égale) sont plutôt jeunes et diplômés du supérieur. Modérateurs et modératrices se trouvent parfois exposés à des images traumatisantes, révoltantes, dont ils ont justement la tâche de préserver le grand public ; les enquêtés témoignent de la difficulté à chasser ces images, qui restent présentes à l'esprit. Plus largement, le livre montre l'usure progressive des personnes ainsi exposées, à longueur de journée, à la sélection la plus sombre et la plus choquante des productions des internautes. Où qu'ils se situent dans le monde, ils en conçoivent progressivement une vision plus négative de l'existence et de l'humanité, et beaucoup souffrent de différents symptômes de dépression ; leurs discours expriment à la fois une volonté de sauver la face et de minimiser la difficulté du travail (« c'est un boulot qui doit être fait », « j'ai appris à le gérer ») et une vision désenchantée, sinon déprimée, de l'existence. Pour faire face à ce phénomène, certaines entreprises ont mis en

place des formes de soutien psychologique, ponctuel et facultatif, mais comptent avant tout sur le *turnover* pour contenir le problème. Les travailleurs disposent quant à eux d'assez peu de ressources collectives, sinon la sociabilité festive hors travail.

Ce récit – des femmes et des hommes de l'ombre payés pour lutter sans relâche contre le flux incessant de la haine et de la dépravation, permettant à l'internet mondial de poursuivre sa course au prix de leur santé mentale – fait du livre de S. T. Roberts une contribution essentielle tant à la sociologie du numérique qu'au débat public sur le pouvoir des plateformes. Le lecteur sociologue pourra seulement regretter qu'au-delà de la mise au jour du phénomène et des souffrances des modérateurs, un certain nombre d'aspects de l'activité soient moins approfondis. En insistant à juste titre sur les traits communs de ces travailleurs disséminés partout dans le monde, le livre laisse de côté les spécificités des configurations qui organisent l'activité. Par exemple, les relations entre les firmes donneuses d'ordres et les prestataires de services de modération semblent structurées par le prix et la proximité culturelle, mais on aimerait en savoir plus sur les façons dont sont évaluées les prestations de modération, la nature des contrats et des échanges entre donneur d'ordre et prestataire, les différentes modalités de l'évaluation de la qualité du travail par les firmes. De même, les situations concrètes de travail sont abordées à travers les récits qu'en font les interviewés et insistent sur le rapport des personnes aux contenus qu'elles doivent modérer ; l'absence de description plus systématique des contextes laisse dans l'ombre les capacités éventuelles des travailleurs à atténuer la taylorisation du travail, les formes de circulation au sein des espaces de travail, les échanges informels entre collègues qui caractérisent des activités

commerciales similaires telles que celles des webconseillers, tout comme les stratégies managériales pour contrôler ces espaces d'autonomie. Enfin, le livre n'analyse pas les différences entre les terrains très variés qu'il lie dans son récit, alors que les enjeux et les contenus modérés sont sans doute différents selon que le client est un média social généraliste, le site d'un grand journal national ou un site de rencontres. L'accent mis sur les personnes plutôt que sur l'activité tient sans doute à la difficulté, voire l'impossibilité, d'accéder à l'observation directe des terrains ; mais l'absence de présentation méthodologique systématique ne permet pas de deviner ce qui, dans ses zones floues, relève des difficultés de l'enquête et du choix éditorial. Rien n'est dit du nombre total de personnes rencontrées, ni des refus essuyés. Ces limites, inhérentes à une enquête défrichant un nouveau terrain, n'enlèvent rien à l'intérêt du livre de S. T. Roberts et sont autant de questions pour les travaux en cours et à venir sur les logiques du travail caché du numérique.

Jean-Samuel BEUSCART

*Numérique, Organisation et Société (NOS)
Institut interdisciplinaire de l'innovation (i3)
Télécom Paris-Institut Mines-Télécom*

Cochoy (Franck), *Si l'économie m'était contée. Huit histoires de marché.*

Aix-en-Provence, Ref.2C Éditions, 2020, 239 p., 24 €.

En ce temps où l'édition en sciences sociales est si souvent triste et ennuyeuse, félicitons d'abord l'auteur de nous offrir un ouvrage attrayant et foisonnant d'humour et, surtout, l'éditeur d'avoir pris le risque d'une telle publication, qui reprend de façon ramassée et ordonnée un ensemble de travaux publiés entre