



Mouvement syndical



HesaMag+

Cet article est disponible en version originale italienne sur www.etui.org

Le sociologue italien Dario Fontana est en vacances en Sicile lorsqu'Angelo Ferracuti décide de l'interviewer à sa manière par visioconférence depuis son bureau de Fermo, dans les Marches en Italie, pour une discussion passionnante sur l'économie des plateformes, la réalité de nouveaux travailleurs et l'avenir du capitalisme de surveillance.

Angelo Ferracuti
Écrivain

Avant que la machine contrôle les travailleurs

Avec son livre *Le dernier kilomètre. Voyage dans le monde de la logistique et du e-commerce en Italie* (...), le journaliste Angelo Mastrandrea présente un reportage magistral, déjà publié dans l'hebdomadaire *Internazionale* sous le titre "*Le regole di Amazon*" (Les règles d'Amazon). Il y met en lumière la mystique gendarmesque de la grande multinationale américaine, qu'il définit comme étant "aseptique et militariste, inhumaine dans sa scientificité". Une telle entreprise "fait preuve d'efficacité, d'efficacité et instaure une soumission sans possibilité de réponse". Une travailleuse de Passo Corese (petite ville dans la région italienne de Lazio, ndlr) qui travaille sur les étagères de la Robotic Storage platform, avec un bras opéré, encore gonflé, et une cicatrice de dix centimètres de long, raconte à l'auteur : "Je suis restée bloquée à cause de la tension musculaire provoquée par les mouvements répétitifs que j'exécutais pour prendre les marchandises dans les rayons." Elle faisait le même geste 500, voire 600 fois par heure. Nous sommes ici sur la nouvelle frontière du capitalisme mondial, qui rappelle pourtant au journaliste l'usine fordiste et sa manière d'organiser le travail des ouvriers. C'est le cas, par exemple, de la "ville du livre" de Stradella (Lombardie),

avec ses 80 000 mètres carrés d'usine et ses 100 millions de livres prêts à être distribués, et où pour réclamer le respect de leurs droits, les travailleurs s'étaient mis récemment en grève, une grève réprimée par de violentes charges policières. "On retrouve l'aliénation et l'exploitation, comme dans une mine de charbon des années 1950 ou dans un sous-sol créé par la délocalisation productive de l'Extrême-Orient en Italie même, qu'il s'agisse d'un *Chinatown* toscan ou d'un bidonville de Bangladais au pied du Vésuve." Mastrandrea qualifie ces phénomènes de "capitalisme autoritaire", "en attendant que la révolution technologique concrétise de plus en plus le rêve inavoué de tout capitaliste : se passer des travailleurs".

Dans la quatrième révolution industrielle, le conflit entre le "savoir du travailleur" et le "savoir de l'entreprise" tourne aussi autour de la notion de temps, alors que la rationalité numérique, au travers de l'algorithme, a remplacé le caporalisme du contrôle exercé par les contremaîtres et que la société communautaire a fait place à l'individualisme. Ce qu'on appelait au XX^e siècle la classe ouvrière, aujourd'hui fragmentée, précarisée et délocalisée, subit "l'insécurité sociale" évoquée par le sociologue Robert Castel dans un essai bien

connu². La numérisation, en particulier dans l'industrie, a entraîné une nouvelle rationalisation du temps, une augmentation de la productivité et une intensification du travail, une augmentation des charges et des rythmes, et l'élimination des temps morts : tout ce que l'ingénieur Taiichi Ohno chez Toyota, inventeur de la méthode Lean Production, décrivait cyniquement comme "un système capable d'extraire l'eau d'une serviette sèche". Ce système produit donc une automatisation des travailleurs : de fait, "les travailleurs sont fréquemment représentés comme des éléments de rouages du processus de production", comme l'explique le sociologue Dario Fontana, de

1. Mastrandrea A. (2021) *L'ultimo miglio. Viaggio nel mondo della logistica e dell'e-commerce in Italia tra Amazon, rider, portacontainer, magazzinieri e criminalità organizzata*, Manni, 172 pages.
2. Robert Castel (1933-2013) est un sociologue et philosophe français auteur, entre autres, d'un essai paru en 2003 au Seuil : *L'Insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé?*

l'université de Turin, dans son étude de terrain intitulée *La numérisation industrielle*. Les exemples de dispositifs de contrôle des travailleurs dans le secteur de la logistique ne manquent pas, à commencer par le bracelet électronique utilisé par Amazon et l'algorithme de suivi sur les smartphones des coursiers, et ils favorisent, en envahissant toujours plus la vie privée, la "distorsion néo-autoritaire" pratiquée par Facebook, Google, Alibaba, ce que Shoshana Zuboff, professeur à la Harvard Business School, a appelé dans un essai le "capitalisme de surveillance". La recherche, entamée en septembre 2018 et clôturée en mars 2020, visait les personnes qui travaillent quotidiennement dans le cadre de l'industrie 4.0 (convergence du virtuel avec les opérations financières et marketing).

40 000 licenciements

La relation avec l'algorithme se développe dans l'usine avec la machine industrielle numérisée et dans les bureaux à travers l'ordinateur. Cette relation provoque un véritable bouleversement, la vitesse augmente de façon spectaculaire, comme cela avait déjà été le cas avec l'arrivée du métier à tisser dans l'industrie textile ou avec l'introduction du fordisme, et elle modifie radicalement le rapport entre l'homme et la machine. Nous sommes confrontés à des travailleurs "pratiquement dépourvus d'autodétermination".

De fait, dans l'industrie, le contrôle s'effectue par un suivi analytique du processus de production, tandis que dans le secteur bancaire, par exemple, il prend la forme d'un suivi à distance des opérations de travail, ou de *chats* qui sont activés brusquement sur l'écran lorsque la productivité ralentit. Ce secteur financier a déjà enregistré 40 000 licenciements en dix ans, à cause précisément des effets de l'utilisation de la technologie dans les processus de travail, ce qui sera l'un des problèmes du futur. L'essayiste britannique John Lanchester, dans un article paru dans *Internazionale* intitulé "Le capitalisme des robots", imagine les scénarios futurs du monde du travail, et le scénario est assez inquiétant : "D'ici une vingtaine d'années, 47 % des emplois entreront dans la catégorie des postes à haut risque. C'est-à-dire qu'ils seront potentiellement automatisables. Il est intéressant de noter, même si cela n'est pas particulièrement réconfortant, que les emplois les moins bien payés sont les plus menacés. Au cours de ces dernières décennies, le marché du travail s'est polarisé, avec une

"Avant, on voyait le patron, on lui criait dessus, ce n'est plus possible avec la machine."

augmentation de l'emploi aux extrémités supérieure et inférieure de l'échelle des salaires et une diminution des emplois intermédiaires. Notre modèle prédit qu'à l'avenir, au lieu de réduire le nombre d'emplois de niveau intermédiaire, comme cela a été le cas au cours des dernières décennies, l'informatisation fera disparaître principalement des emplois moins spécialisés et peu rémunérés. En revanche, les emplois plus spécialisés et à salaire élevé sont moins susceptibles de disparaître."

Troubles musculo-squelettiques

Dans le monde numérique, à l'heure où la distance n'existe plus, il est possible de parler comme si l'on se trouvait réellement en face l'un de l'autre, même si Dario Fontana est en vacances en Sicile lorsque je l'interviewe et que je suis dans mon sombre bureau de Fermo, entouré et protégé par des livres, une certaine empathie naît tout de suite entre nous. Parfois la connexion est interrompue, je perds une partie de ses propos, les mots sont avalés par le réseau, mais alors il reprend patiemment avec le sérieux d'un érudit, recommence, la conversation reprend. Son travail cherche à actualiser l'ancienne "enquête sur les travailleurs" et suppose des visites sur les lieux de travail et des entretiens préliminaires avec les délégués syndicaux. "J'ai eu l'occasion de voir comment ils travaillent, m'explique-t-il, de parler avec les travailleurs, d'assister à une présentation des processus de production et de suivre ainsi le travail en direct. La tendance est à une relation de faible autodétermination, où c'est la machine qui contrôle le travailleur, dit-il, surtout pour les ouvriers; on constate plus de liberté parmi les travailleurs de la maintenance, ceux qui dirigent la production, mais il ne s'agit encore que d'une autonomie très relative. Aujourd'hui, il y a des télécommandes, alors qu'avant il y avait des fiches de travail, explique-t-il. Le travail avec la machine entraîne une intensification des rythmes, un travail plus solitaire, moins de coopération entre les travailleurs. La volonté et la capacité de gestion sont entièrement entre les mains de l'entreprise", conclut-il. Je le vois clairement devant moi sur l'écran du PC, avec ses épais cheveux bouclés, ses lunettes à monture noire et son regard vif. Il dit que

tout cela est très dangereux : "Cette intensification du travail génère des troubles musculo-squelettiques, à quoi s'ajoutent les troubles liés au stress, qui sont en augmentation." Son livre aborde cette question, ainsi que celle de la discrimination de genre. En effet, les femmes sont toujours plus désavantagées par rapport à leurs collègues masculins. Et puis le discours néolibéral a fait de l'action active des travailleurs une relique du passé; il condamne sans ménagement les conflits, en tant qu'obstacle au progrès, et limite le rôle des syndicats à une participation formelle ou fonctionnaliste", explique-t-il dans un passage de son essai. "Il y a un changement de perspective politique, précise-t-il, tant que l'université n'est pas indépendante, ceux qui la financent influencent la recherche et le système de valeurs. L'enquête sur les travailleurs a bien fonctionné grâce à l'élan politique et social qui existait certaines années, mais ce cycle se termine parce que la notion de travail a perdu sa place centrale."

Selon Dario Fontana, la matrice est plus politique qu'industrielle, "plus on passe de temps à travailler, plus on génère de profit, la rentabilité du temps réside dans la dialectique entre le travailleur et le producteur". Je le vois sur l'écran, me regardant avec perplexité, puis esquissant un sourire et reprenant son discours fluide et intense à la fois : "Un des canons de l'idéologie du monde capitaliste entend tout déléguer à l'entreprise, le bien commun à préserver, en prétendant que le travailleur ne s'émancipe que si l'entreprise s'émancipe."

Crainte du chômage

Voilà le contexte historique, voilà ce qu'on appelle les rapports de force "dans un système mixte combinant le travail humain et celui de l'instrumentation électronique qui alimente les équipements, plus je fais travailler une machine, plus elle produit, et le travailleur ne pourra pas toujours suivre le rythme de la machine, c'est l'algorithme qui produit l'impondérabilité des flux de production, l'occupation du temps est donc une question politique". Au contraire, selon lui, le syndicat est encore très lié aux salaires et à la protection sociale, alors que la production est une question plus complexe qui n'est que partiellement prise en compte lors des négociations,

qui négligent toutes les questions techniques, technologiques liées au temps, aux charges, aux rythmes, aux conditions psychologiques et aux contraintes du travail. "Si vous ne contrôlez pas totalement l'ensemble de l'organisation du travail, vous ne contrôlez pas non plus totalement les négociations salariales", souligne-t-il. Chez IG Metall, le syndicat national des métallurgistes en Allemagne, il y a eu une tentative en ce sens. Les négociations ont commencé en partant de la base et en s'appuyant sur l'enquête, avec des experts techniques capables de lire les processus de production et de comprendre les besoins des travailleurs. "Il faut repartir de la connaissance scientifique, et le rôle du représentant des travailleurs pour la sécurité est très sous-estimé, alors qu'il pourrait être formé correctement pour remplir une tâche plus importante de recherche interne, d'enquêtes, y compris sur les maladies – il y a toujours une relation très forte entre l'intensification des flux de production et les maladies."

Quoi qu'il en soit, l'insécurité dans le monde du travail ne cesse de croître, comme le montre également l'étude : entre 55 et 70 % des personnes interrogées craignent d'être au chômage ou d'être remplacées par la technologie, de ne pas trouver un nouvel emploi, d'être délocalisées ou remplacées par des travailleurs d'autres pays ou par des travailleurs temporaires. Cette crainte, née d'une ère post-fordiste marquée par une flexibilité et une précarité grandissantes, atteint aujourd'hui des niveaux paroxystiques.

Mais quelle est la relation entre les travailleurs et les machines ? Je repose la question à Dario Fontana. Je suis curieux de connaître certaines conditions typiques, de comprendre comment les choses se passent en réalité. "J'ai été frappé par certaines situations dont je pensais qu'elles n'existaient que dans les livres de science-fiction", dit-il, partagé entre l'inquiétude et l'amusement. C'est ainsi le cas du travail "sous contrôle vocal" dans la logistique. Il me parle d'un entrepôt de Modène lié à la grande distribution, en particulier à une grande chaîne

"L'intensification du travail génère des troubles musculo-squelettiques, à quoi s'ajoutent les troubles liés au stress."

↳ Des robots pour remplacer les travailleurs, un scénario de science-fiction devenu réalité.

Photo : © Belga



de supermarchés, où "les travailleurs ont des écouteurs sur la tête et un micro, ils sont isolés les uns des autres, ils ne peuvent pas se parler. Toutes les 30 secondes ils reçoivent un ordre d'une voix féminine douce qui leur dit : *Prenez la boîte 5 sur l'étagère 2, la boîte 5 sur l'étagère 2*, et pendant 8 heures d'affilée ils doivent répondre : *Pris, je confirme*, puis tout cela se retrouve dans leurs rêves, où cette voix vient les tourmenter la nuit", poursuit-il. Les travailleurs deviennent des machines ou des mécanismes. Le contrôle est à la fois omniprésent et impalpable : "Avant, on voyait le patron, on lui criait dessus, mais ce n'est plus possible avec la machine. Des travailleurs de cette entreprise m'ont dit que parfois, usés par ce rythme épuisant, ils crient sur la machine ou insultent la voix, mais la voix est comme un mur de caoutchouc, elle continue à répéter les mêmes ordres." Ce sont des dynamiques de travail qui provoquent des maladies, comme dans une entreprise d'assemblage de produits alimentaires que Dario Fontana a visitée : "Tout est fait par des robots, à côté d'eux il y a des travailleurs qui ramassent le produit fini, 120 pièces sortent par minute, beaucoup de ces travailleurs ont des douleurs dans les épaules, dans les mains, le turnover est très élevé, m'explique-t-il.

Là où il n'y a pas de négociation collective, là où il n'y a pas de contrôle syndical, l'entreprise intensifie toujours les charges et les rythmes." Nous continuons à nous regarder, face à face. Il poursuit : "C'est une tendance, un processus qui est en train de se mettre en place, la technologie est un instrument et il faut comprendre comment elle est utilisée, ses objectifs et ses fonctions. La numérisation a intensifié les processus de production, il y a quelque chose de nouveau à comprendre, la machine est nouvelle mais l'orientation est la même, la même que toujours : la volonté de réduire la capacité des travailleurs à contrôler les systèmes de production." Avant de nous quitter, de disparaître de l'écran de l'ordinateur et de retourner à nos occupations, Dario Fontana veut me dire encore une dernière chose : "Le problème n'est pas la machine, j'espère qu'un jour l'homme pourra se libérer du travail en usine, qui n'est pas une chose agréable. La technologie pourrait développer une émancipation plus nette, la machine pourrait rendre le travail moins stressant, mais elle entre en conflit avec la mission historique des producteurs. Il y a une volonté politique de ne pas le faire. L'entreprise n'est pas obligée de protéger la dimension humaine", dit-il avant de prendre congé. ●