

Université Catholique de Louvain (UCLouvain)
Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication (ESPO)
Institut d'Analyse du Changement dans l'Histoire et les Sociétés Contemporaines (IACCHOS)
Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, État, Société (CIRTES)
Chaire Travail – Université (CTU)

Le rapport au travail marchandisé et organisé numériquement par des plateformes

Une approche fonctionnelle du phénomène d'ubérisation du transport rémunéré de personnes à Bruxelles

Dissertation doctorale réalisée en vue de l'obtention du grade de
Docteur en Sciences politiques et sociales
par

Laurent Wartel

Membres du jury de thèse

Pr. Patricia Vendramin (Promotrice)	Université Catholique de Louvain (Belgique)
Pr. Laurent Taskin	Université Catholique de Louvain (Belgique)
Pr. Monique Ramioul	Katholieke Universiteit te Leuven (Belgique)
Pr. Sophie Bernard	Université Paris-Dauphine-PSL (France)
Pr. Mircea Vultur	Institut National de la Recherche Scientifique (Canada)

Décembre 2021

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier l'ensemble des personnes qui ont permis, de près ou de plus loin, la réalisation de cette recherche doctorale.

En premier lieu, je remercie mon centre de recherche, le CIRTES ainsi que tous mes collègues chercheurs et chercheuses. Je salue en outre tous les membres de la FOPES avec qui j'ai partagé d'excellents moments de travail.

Merci également au MOC et à ses membres qui ont permis, grâce à leur soutien, que cette thèse aboutisse dans les meilleures conditions. Au sein du MOC, je remercie particulièrement la CSC pour ses nombreuses invitations à discuter de mes résultats, ainsi que pour les possibilités qu'elle m'a offertes de diffuser mon travail. Enfin, je remercie évidemment la Chaire Travail-Université qui, grâce aux moyens qu'elle a mis à ma disposition, a rendu cette thèse possible.

Je remercie ma famille et tous mes amis, avec une pensée particulière pour Louise qui a pris le temps de relire ce travail pour réaliser des corrections et suggérer des améliorations.

Merci également à tous les travailleurs qui ont accepté de me rencontrer en entretien. J'ai une pensée particulière pour Bruno, Elvis, Joël, Oussama, Fernando et Michel.

Je remercie aussi Simon Vivier de m'avoir accueilli en stage doctoral et de m'avoir inspiré plusieurs pistes et idées concrètes. Même s'il ne le sait pas, nous lui devons quelques digressions dans ce travail.

Merci à Monique Ramioul et Laurent Taskin, membres de mon comité d'accompagnement, d'avoir pris le temps de lire régulièrement mon travail afin de m'orienter et de m'offrir de précieux conseils. Merci également à Sophie Bernard et Mircea Vultur d'avoir accepté de faire partie de mon jury de thèse.

Enfin la dernière, mais non des moindres, je remercie infiniment Patricia Vendramin pour l'opportunité qu'elle m'a offerte de devenir Docteur, ainsi que pour son accompagnement tout au long de ce travail. Grâce à elle, je me suis ouvert à des champs entiers de connaissances et j'ai acquis ma maîtrise du processus de recherche scientifique.

Table des matières

Introduction générale.....	17
Première partie – Qu’est-ce que le rapport au travail ?	25
Chapitre I. Le concept de travail.....	25
1. Le travail, l’emploi et le salariat	26
1.1. La valeur-travail et la rémunération.....	26
1.2. L’emploi et le salariat	28
1.1.1. Le travail comme activité non-topographiée dans un emploi	29
1.1.2. L’institutionnalisme, une brève histoire du salariat.....	31
1.3. Le problème de la réification du concept de travail.....	35
2. Valeur travail et valorisation du travail.....	39
2.1. Qu’est-ce qu’une V/valeur ?.....	39
2.2. La valeur travail comme catégorie sociohistorique	41
2.3. La thèse de la valorisation du travail par sédimentation	44
2.4. Le travail comme devoir selon la sociologie wébérienne	48
2.4.1. <i>Beruf</i> et esprit du capitalisme.....	48
2.4.2. <i>L’ethos</i> de la besogne	51
2.5. Weber, chaînon manquant dans le processus de valorisation du travail ?.....	53
Synthèse Chapitre I	57
Chapitre II. Le rapport au travail.....	59
1. Les finalités et attentes du travail.....	60
1.1. Le travail comme moyen ou comme fin ?	60
1.1.1. La phénoménologie marxiste, ou l’affirmation que les conditions d’exécution du travail peuvent dégrader son essence	60
1.1.2. La perspective marxiste-égalitariste, une inversion de la pensée antique-élitiste.....	64
1.1.3. Un cas d’école de la neutralité axiologique.....	68
1.2. Les finalités et attentes du travail	71
1.2.1. La dialectique entre finalités instrumentales / expressives ou extrinsèques / intrinsèques du travail.....	72
1.2.2. La socialisation comme troisième finalité	77
2. Définir et comprendre le rapport au travail.....	83
2.1. Collecter deux types de données (subjectives et objectives)	83

2.2.	Le processus biographique : carrière, parcours ou trajectoire ?.....	86
2.3.	Un schème d'intelligibilité temporaire du rapport au travail	89
	Synthèse Chapitre II	92
	Deuxième partie – Qu'est-ce que l'économie des plateformes ?	95
	Chapitre III. Les plateformes numériques	95
1.	Comment définir le concept de plateforme numérique ?.....	96
1.1.	Les plateformes définies comme des outils / services numériques d'intermédiation .	96
1.2.	Le développement historique du concept	99
1.3.	La variété des typologies scientifiques.....	101
1.3.1.	Une approche par les activités	102
1.3.2.	Une approche par les données numériques	104
1.3.3.	Une approche par la logistique	108
2.	Proposition de typologie pour les plateformes de travail.....	111
2.1.	Les caractéristiques-clés d'une typologie des plateformes de travail	111
2.2.	Le travail dématérialisé et globalisé	117
2.2.1.	<i>Crowdworking</i> , fermes à clics et prosomation : le <i>digital labour</i>	117
2.2.2.	Le <i>e-lancing</i> , un travail davantage complet	121
2.3.	Les plateformes-marchés et les plateformes-cadres	122
2.4.	Employeur et <i>gate keeper</i> , vers une approche originale de recherche	125
2.4.1.	La subordination dans « l'ubérisation »	125
2.4.2.	La plateforme comme <i>gate keeper</i>	129
2.5.	L'organisation numérique du travail	134
2.5.1.	Une dimension informationnelle (la division numérique du travail)	134
2.5.2.	Une dimension technologique (l'application et le smartphone permettant le couplage fort)	137
2.5.3.	Une dimension managériale (le management algorithmique)	138
	Synthèse Chapitre III.....	144
	Chapitre IV. L'ubérisation en Belgique	147
1.	Les plateformes au prisme des rapports sociaux de production en Belgique	148
1.1.	Les rapports sociaux régulés	148
1.1.1.	Le salariat et la stabilisation du travail	148
1.1.2.	Les rapports sociaux d'intérim	150
1.2.	Clés de lecture du phénomène des plateformes LVC en Belgique.....	152

1.2.1.	Les principes légaux du LVC et l'instabilité juridique autour du travail avec des plateformes	153
1.2.2.	Quelques données concernant les chauffeurs de plateformes	160
1.3.	Les rapports sociaux selon la propriété des moyens de production.....	163
1.4.	Conditions d'accès aux licences et au compte Uber	169
1.5.	Comparaison avec les acteurs historiques du secteur (les taxis et les « limos ») et affinage de la problématique	172
1.5.1.	Caractéristiques générales et principe des licences.....	172
1.5.2.	Maraude physique et maraude numérique, l'innovation « <i>disruptive</i> » dans le mode d'appariement du travail.....	173
2.	Le management algorithmique des plateformes LVC	178
2.1.	Les pics d'activités	179
2.2.	La fixation des prix.....	180
2.3.	Mode d'appariement des courses et description de l'algorithme	185
2.4.	La notation et l'évaluation des chauffeurs.....	192
2.5.	Les stratégies d'incitation et de fidélisation au travail.....	195
	Synthèse Chapitre IV	203
	Troisième partie – L'analyse et les résultats de la recherche	207
	Chapitre V. Modèle d'analyse et collecte de données	207
1.	Le modèle d'analyse : schème d'intelligibilité, originalité de l'approche, question définitive et opérationnalisation de la recherche	208
1.1.	Définir l'objet de recherche (« qu'est-ce que le rapport au travail ? »).....	209
1.2.	Problématiser et identifier un contenu du travail (« qu'est-ce que l'économie des plateformes numériques ? »)	212
1.3.	Schème d'intelligibilité final et question de recherche définitive.....	215
1.4.	Opérationnalisation de la question de recherche	217
2.	L'observation empirique	224
2.1.	Méthode d'observation : sources primaires et sources secondaires.....	224
2.2.	Échantillonnage et accès au terrain	232
2.2.1.	Premières tentatives et difficultés d'accès.....	232
2.2.2.	Accéder au terrain directement par la rue.....	235
2.2.3.	Coronavirus et confinement.....	238
2.3.	Traitement des données empiriques	239
	Synthèse Chapitre V	241

Chapitre VI. Profils et trajectoires professionnelles des chauffeurs	243
1. Les trajectoires-types	244
1.1. Caractéristiques générales et comparaison avec les taxis	246
1.2. Les trajectoires accidentées	250
1.3. Les trajectoires instables	258
1.4. Les trajectoires réorientées.....	262
1.5. Les trajectoires maîtrisées.....	268
1.5.1. Le travail de plateforme en synergie avec une autre activité LVC	269
1.5.2. Le transport rémunéré de personnes comme activité complémentaire	274
2. Poursuite des trajectoires et perspectives futures.....	277
2.1. Très peu de chauffeurs souhaitent quitter ce travail : une limite de la recherche ?..	277
2.2. L'évolution professionnelle des chauffeurs de plateformes.....	280
2.2.1. Devenir partenaire : acheter une voiture et avoir un compte actif	281
2.2.2. Rester partenaire ou devenir patronnaire : accepter le risque financier de perdre l'outil de production.....	285
2.3. Les exploitants de limousines, un modèle précurseur des plateformes.....	288
2.4. De la <i>disruption</i> du mode d'appariement à un idéal professionnel.....	293
2.4.1. Une frontière pré-ubérisation claire entre deux segments du marché	293
2.4.2. De « taxi Uber » à l'opportunité de « faire du limo » sans plateforme	296
2.5. L'espoir d'une libération du travail	298
2.5.1. Tenter d'intégrer le segment des limos : un effet collatéral de l'ubérisation.....	300
2.5.2. Trois formes de libertés cumulatives et une liberté de rupture	300
2.5.3. Le cycle de l'évolution professionnelle	302
2.5.4. Quelques exemples de perspectives professionnelles.....	304
Synthèse Chapitre VI	307
Chapitre VII. Les finalités du travail et un « droit à travailler »	311
1. Les attentes et finalités du travail.....	312
1.1. Une faible valeur intrinsèque du travail	312
1.2. La finalité extrinsèque-instrumentale comme condition <i>sine qua non</i>	316
1.2.1. Les partenaires, une attente salariale relativement satisfaite	317
1.2.2. La relation entre simple chauffeur et patronnaire, une situation d'exploitation « pure » ?.....	320
1.3. Liberté <i>dans la voiture</i> et liberté <i>avec la voiture</i> , finalité extrinsèque d'autonomie..	326
1.4. L'attente de relations humaines comblée par des clients jugés prestigieux	329

1.5. Être inclus	335
2. Chauffeur, un droit au travail (?)	339
2.1. La valorisation de la responsabilité professionnelle	339
2.1.1. Un constat et ses limites	339
2.1.2. Responsabilité et <i>locus</i> d'attribution.....	342
2.2. Les plateformes et les taxis, facteurs d'inclusion et d'exclusion de l'emploi.....	344
2.3. La lutte des plaques.....	349
2.4. Une approche par les capacités (ou capacités).....	355
Synthèse Chapitre VII	364
Chapitre VIII. Organisation et contrôle numériques du travail	367
1. Organisation numérique du travail.....	368
1.1. Sécurité de l'emploi : entre dépendance, confiance, « faute grave » et logique de seuil	369
1.2. Dimension informationnelle et rapports sociaux.....	376
1.2.1. Smartphone, taximètre et niveau de couplage de l'information.....	377
1.2.2. Une partie de la gestion externalisée vers la plateforme	382
1.2.3. La diminution des frictions avec le client et la qualité du service	386
1.3. Identité professionnelle et rôle de la plateforme	388
2. Technologie, pouvoir et plateforme	396
2.1. Néolibéralisme et / ou innovation destructrice	397
2.1.1. Du nouvel esprit du capitalisme à « l'entreprise de soi »	397
2.1.2. Différence de diagnostic entre la situation française et bruxelloise	399
2.1.3. Le cas de « Voitures Jaunes »	404
2.2. La gouvernamentalité disciplinante	407
2.2.1. Le concept de « panoptique »	407
2.2.2. La métaphore de <i>Big Brother</i>	409
2.3. La société de contrôle	413
2.3.1. La dimension informationnelle des sociétés de contrôle	413
2.3.2. À l'origine du système de crédit social en Chine, une question de confiance et de données numériques.....	417
2.4. Contrôler-créditer, une proposition concernant la gouvernamentalité à l'œuvre avec les plateformes	424
Synthèse Chapitre VIII.....	435
Conclusion générale	439

1.	Conclusion de la recherche	439
2.	Limites et perspectives de recherche	451
Bibliographie		455
Annexe i.	Guides d'entretien	477
Annexe ii.	Arborescence de codage Nvivo.....	484

Table des figures & des tableaux

Figure 1 – La pyramide des besoins de Maslow selon la thèse (post-)matérialiste d’Inglehart	74
Figure 2 – Position relative de la Belgique sur la Carte Inglehart-Welzel (6ème édition) (WVS Database, 2015).....	74
Figure 3 – Schème d’intelligibilité temporaire du « rapport au travail ».....	91
Figure 4 – Schéma synthétique des approches antique-élite et marxiste-égalitaire.....	92
Figure 5 – Schème d’intelligibilité temporaire du « rapport au travail ».....	94
Figure 6 – Exemples de plateformes selon l’activité de consommation (DGE, 2015)	103
Figure 7 – Typologie des plateformes selon leur rapport à la production et consommation de données (Manokha, 2018)	108
Figure 8 – Typologie des plateformes selon leur modèle logistique (Carbone et al., 2016)..	109
Figure 9 – Proposition d’une cartographie des plateformes selon la forme de la contrepartie, la base et l’orientation relationnelle de l’échange (Mallargé et al., 2017, p. 71)	113
Figure 10 – Typologie temporaire du travail dans l’économie des plateformes (inspirée d’ Amar & Viossat, 2016)	116
Figure 11 – Classification temporaire des modèles d’affaires des plateformes de travail	117
Figure 12 – Exemple de test CAPTCHA par reconnaissance d’image.....	120
Figure 13 – Schématisation temporaire de la place des plateformes-cadres dans l’économie des plateformes	124
Figure 14 – Évaluation clients de l’application "PickmeApp" sur le Play Store (application Android)	143
Figure 15 – Typologie des plateformes de travail selon la standardisation du travail et le niveau local / international.....	145
Figure 16 – Récapitulatif des formes de travail selon la distribution entre les trois formes de division du travail.....	146
Figure 17 – Schématisation des rapports sociaux du travail intérimaire.....	152
Figure 18 – Schématisation du montage de la « Plateforme rider association » (PRA)	156
Figure 19 – Comparaison des notes relatives aux demandes d’autorisations d’exploiter un service de location de voitures avec chauffeurs pour la Région Bruxelloise (avant et après le 24 / 02 / 2021)	159
Figure 20 – Évolution du nombre d’exploitants LVC / Taxis en Région bruxelloise entre 2014 et 2020 (Bruxelles Mobilité, 2020a; Ed-Denguir, 2020).....	161

Figure 21 – Manifestation en soutien aux chauffeurs LVC poursuivis à Bruxelles (Photo Belga)	162
Figure 22 – Exemples de recherche de partenaires LVC sur les réseaux sociaux (source : Facebook)	165
Figure 23 – Les rapports sociaux du modèle Uber dans le cadre de la propriété de l’outil par le travailleur (chauffeur-partenaire)	167
Figure 24 – Les rapports sociaux du modèle Uber dans le cadre de la séparation entre financement (patronnaire) et force de travail (simple-chauffeur)	168
Figure 25 – Tableau synthétique des conditions d'activation Uber selon la réglementation bruxelloise	171
Figure 26 – Catégorie d'exploitants de taxis (Deloitte, 2020, p. 9)	173
Figure 27 – Exemple de zone d'appariement de l'offre (taxi) et de la demande (passager) dans le modèle classique des taxis (gare centrale de Bruxelles)	174
Figure 28 – Exemple de spoutnik permettant la pratique du hélage (source : Google image)	175
Figure 29 – Schématisation du système des licences selon le mode d'appariement	177
Figure 30 – Courbe d'évolution de la demande des courses LVC un soir du Nouvel An à New York (Stone, 2014)	179
Figure 31 – Tarification Uber en vigueur à Bruxelles (mai 2020)	181
Figure 32 – Illustration de l'évolution dynamique des prix des courses en fonction de la demande par zone géographique (heatmap). Dans cet exemple, la situation à Bruxelles le 20 septembre 2020 (journée sans voiture).	183
Figure 33 – Message informant le client de l'augmentation temporaire des tarifs (pic d'activité) (Google image)	184
Figure 34 – Illustration comparative des structurations de prix fixes et dynamiques dans le transport rémunéré de personne (Musielak, 2014)	184
Figure 35 – Exemple d'acceptation à l'aveugle avec indication d'un long trajet (45+ min) et la distance d'approche vers le client (6 min). La ligne blanche en bas indique le temps restant pour accepter / refuser (15 sec) (Uber Technologies inc., 2020c)	186
Figure 36 – Exemple de taux d'annulation des courses (HeetchBlog, 2020)	187
Figure 37 – Exemple de message de rappel de la politique Uber concernant les annulations (source : forum de discussion uberzone.fr)	191
Figure 38 – Messages de monitoring Uber à destination des chauffeurs (Rosenblat & Stark, 2016)	193

Figure 39 – Distribution des chauffeurs aux USA selon leur notation générale (Cook, 2015)	194
Figure 40 – Risques de déconnexion pour les chauffeurs selon leur notation générale (Cook, 2015).....	194
Figure 41 – Exemples de pop-up incitants au travail (source : Google image)	196
Figure 42 – Exemple d'email d'incitation vers plus de « professionnalisme » des chauffeurs (Rosenblat & Stark, 2016).....	197
Figure 43 – Exemples de messages Uber pour inciter à la connexion (Rosenblat & Stark, 2015, 2016).....	198
Figure 44 – Échelle de niveaux (rank) du programme UberPro (Uber Technologies inc., 2020a)	199
Figure 45 – Programme "UberPro" de fidélisation des chauffeurs (Construction d'une typologie selon Uber Technologies inc., 2020a).....	200
Figure 46 – Schématisation du système des licences selon le mode d'appariement	204
Figure 47 – Pratiques de management algorithmique identifiées dans les entreprises de LVC (cas Uber)	205
Figure 48 – Schème d'intelligibilité du rapport au travail des chauffeurs de plateforme, version finale.....	216
Figure 49 – Distribution des risques par profil de chauffeur	221
Figure 50 – Opérationnalisation du rapport au travail, version définitive	222
Figure 51 – Tableau des entretiens semi-directifs réalisés.....	230
Figure 52 – Exemple de message envoyé sur les réseaux sociaux pour réaliser des entretiens	233
Figure 53 – Exemple d'une plaque d'immatriculation de LVC	236
Figure 54 – Schème d'intelligibilité du rapport au travail des chauffeurs de plateforme, version finale.....	241
Figure 55 – Schématisation des quatre trajectoires-types identifiées.....	245
Figure 56 – Exemple de publications pour vendre des « sociétés Uber ».....	283
Figure 57 – Schématisation du secteur du transport rémunéré de personnes pré-uberisation	294
Figure 58 – Schématisation de la progression professionnelle type des taxis et des limos (pré-uber)	296
Figure 59 – Cycle d'évolution professionnelle idéal des chauffeurs de plateforme.....	302
Figure 60 – Représentation des quatre trajectoires-types.....	307

Figure 61 – Cycle complet et idéal de l'évolution professionnelle des chauffeurs de plateformes	309
Figure 62 – Tableau temporaire des sentiments en fonction de locus d'attribution et de la situation professionnelle (inspiré de Larivey (2011) et Rotter (1966)).....	343
Figure 63 – Distribution des sentiments des chauffeurs concernant les autres acteurs impliqués dans l'ubérisation	354
Figure 64 – Image d'un chauffeur de plateforme "utilisant" une zone d'appariement de taxi	362
Figure 65 – Distribution des sentiments des chauffeurs concernant les autres acteurs impliqués dans l'ubérisation	365
Figure 66 – Exemple de reporting de l'activité d'un simple chauffeur vers son patronnaire	379
Figure 67 – Exemples d'annonces sur les réseaux sociaux pour trouver de simples chauffeurs avec des comptes actifs	383
Figure 68 – Illustration d'un panoptique (Google images).....	408
Figure 69 – Comparaison du classement d'un système de crédit social chinois et de l'algorithme Heetch.....	423
Figure 70 – Échelle de niveaux (rank) du programme UberPro (Uber Technologies inc., 2020a)	424
Figure 71 – Cycle complet et idéal de l'évolution professionnelle des chauffeurs de plateformes	443
Figure 72 – Schéma analytique du rapport au travail dans le transport rémunéré de personnes avec des plateformes	447
 Tableau 1 – John R. Commons (1862-1945)	 33
Tableau 2 – Le cas de PickmeApp ou lorsque le management algorithmique, le service qualité client et l'effet de réseau font défaut	142
Tableau 3 – L'accès privilégié aux aéroports, un service rival-exclusif	202
Tableau 4 – Portrait-type d'un chauffeur « accidenté ».....	258
Tableau 5 – Portrait-type d'un chauffeur « instable »	262
Tableau 6 – Portrait-type d'un chauffeur « réorienté ».....	268
Tableau 7 – Portrait-type d'un chauffeur en situation de synergie	273
Tableau 8 – Portrait-type d'un chauffeur ayant ce travail comme activité complémentaire ..	276

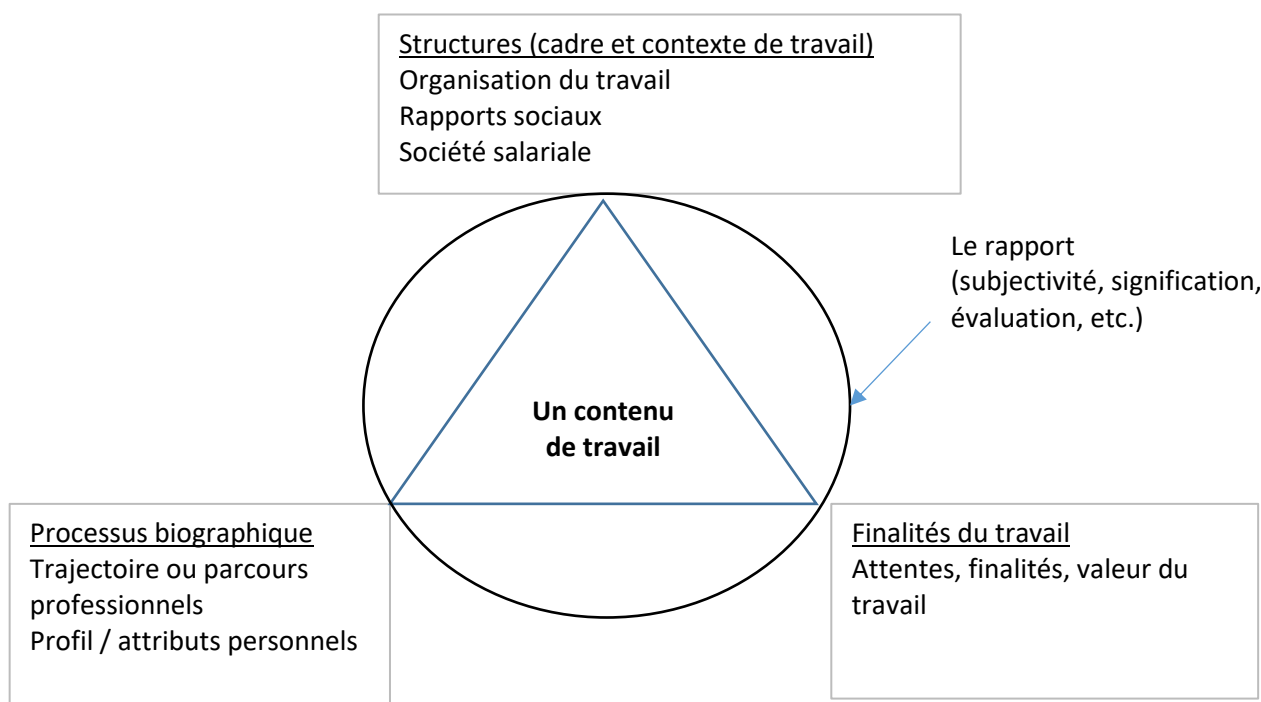
INTRODUCTION GÉNÉRALE

Depuis quelques années a émergé un phénomène qualifié d'« économie des plateformes », c'est-à-dire l'usage d'outils numériques, les plateformes, qui permettent de mettre en relation une offre et une demande en court-circuitant les professionnels, les producteurs, les prestataires, les réseaux et les modèles classiques d'une activité. Parmi les plateformes les plus connues, il est possible d'évoquer Airbnb, qui met en relation une offre et une demande de logement, Blablacar sur le marché des transports, ou encore Tinder qui permet à des célibataires de se rencontrer dans un jeu d'offre et de demande de séduction.

L'originalité de certaines de ces plateformes est de mettre en relation une offre et une demande de travail. Parmi celles-ci, des opérateurs tels qu'Uber ou Deliveroo proposent en outre d'organiser ce travail, ce qui implique de subordonner le prestataire (l'offreur) tout en laissant la loi du marché générer les tâches (la demande). Or, il y a quelque chose de subversif dans ce modèle puisque nos sociétés s'appuient largement sur un principe selon lequel « le travail n'est pas une marchandise ». Cela se traduit notamment dans le droit social, qui considère que celui qui subordonne un travailleur est son employeur et que le pouvoir de ce dernier doit être contrebalancé par la législation et le contrat de travail. Ces principes, qui sont ceux du salariat, ont notamment pour objectifs de protéger le travailleur en sécurisant les revenus et en évitant que l'employeur n'abuse arbitrairement de sa position. C'est au point de la convergence de ces différents éléments (marchandisation numérique du travail, subordination, rémunération variable selon la demande et absence de salariat) que se situe un phénomène qu'il est possible de qualifier d'« ubérisation ».

Cette brève description de l'économie des plateformes, et l'identification en son sein du phénomène particulier d'ubérisation, permet de mettre en évidence la première originalité de cette recherche. En effet, la récence du phénomène implique que peu d'études, en Belgique du moins, ne se soient intéressées à comprendre l'expérience du travail « uberisé ». Pour atteindre cet objectif de connaissance, nous nous sommes appuyés sur la littérature autour du concept de « rapport au travail », c'est-à-dire la question de la subjectivité portée sur l'activité de production. Le premier apport original de cette thèse est donc la mise en application de ces cadres théoriques du rapport au travail sur cet objet spécifique, l'ubérisation. Pour ce faire, il a été nécessaire de mieux définir le champ d'études et donc de sélectionner des plateformes

spécifiques. Le choix s'est porté sur les plateformes qui, à Bruxelles, intermédiennent une offre et une demande de transport, entre des chauffeurs et des clients, c'est-à-dire des plateformes qui échangent des tâches de type « chauffeur de taxi ». En Belgique, les deux principaux opérateurs sont les entreprises Uber et Heetch. Enfin, à partir de la littérature il a été possible d'identifier différents facteurs qui influencent ce rapport au travail : son contenu, les attentes et finalités placées en lui, la trajectoire professionnelle et les perspectives d'avenir, le contexte et l'organisation du travail. Il est possible de proposer un schéma qui permet de comprendre l'agencement de ces dimensions dans le concept de rapport au travail.



Dans ce schéma, les trois pointes du triangle sont les trois dimensions qui permettent à la fois de comprendre le rapport au travail et d'en rendre compte. Si ces différents éléments vont être largement discutés dans le cadrage théorique de cette recherche, ceux associés à la dimension structurelle méritent qu'on s'y intéresse davantage, puisqu'ils mènent vers la seconde originalité de cette recherche.

En effet, si l'ubérisation soulève différents enjeux, l'un des plus clivants est sans aucun doute le fait qu'elle remette en question le compromis salarial, notamment en créant un écart entre le statut « indépendant » des travailleurs et la situation concrète de subordination. Or il apparaît que, du fait de la puissance subversive qu'implique cette situation, la plupart des études se concentrent sur cet écart à la norme afin d'analyser les rapports sociaux dans l'ubérisation. L'idée qui nous anime est que cette perspective, bien que tout à fait légitime et pertinente, tend

à cristalliser le débat sur cet aspect normatif au détriment d'autres dimensions qui ont aussi un impact sur l'expérience de travail. Pour le formuler différemment, il apparaît qu'à force de se concentrer sur l'enjeu de la fausse indépendance, la recherche en sciences sociales en vient à minorer les dimensions technologique et numérique. Afin de combler cette lacune de connaissance, la perspective choisie dans cette recherche est donc ne pas considérer prioritairement les rapports sociaux en terme d'écart à la norme (« ce qui devrait être »), mais comme découlant du rôle concret que chaque acteur endosse dans la production, et notamment à partir d'un clivage entre « apporteur en travail » (le chauffeur) et « apporteur en clients » (la plateforme). De telle manière, la thèse que nous défendons est qu'au-delà des questions de dumping social et de la fausse indépendance, il y a des aspects fondamentalement innovants dans l'ubérisation et qui permettent d'assurer cette fonction d'intermédiaire sur le marché, qui elle-même détermine les rapports sociaux et donc le rapport au travail. Concrètement donc, nous proposons d'établir un lien inédit entre technologie numérique des plateformes, rapports sociaux de production et rapport au travail.

Cette approche par l'innovation sera étudiée sous deux prismes : l'accès numérique au marché, qui renvoie donc à la fonction d'« apporteur en clients », et l'organisation numérique du travail qui entretient aussi des liens avec les logiques de marché. En ce qui concerne cette organisation numérique du travail, nous verrons aussi que la littérature considère finalement assez peu les aspects techniques pour se concentrer sur le constat de l'existence d'un « management algorithmique » – celui-ci renvoyant d'ailleurs aux lectures plus juridiques, puisqu'il permet d'illustrer la situation de subordination du travailleur par la plateforme. De telle sorte, il est possible de séquencer l'originalité de cette recherche de la manière suivante :

- 1) Il s'agit d'abord d'appliquer un cadre théorique existant, celui du rapport au travail, sur un objet émergent, l'économie des plateformes numériques, qui porte en son sein le phénomène d'ubérisation (croisement d'une situation de marchandisation et de subordination hors du salariat).
- 2) À partir de ce cadre théorique sur le rapport au travail, nous montrerons que les rapports sociaux et l'organisation du travail sont des dimensions centrales pour comprendre l'expérience de travail.
- 3) La perspective choisie pour analyser ces rapports sociaux sera « fonctionnelle », c'est-à-dire que la relation entre la plateforme et les travailleurs sera d'abord considérée comme découlant de deux fonctions dans la production : « apporteur en clients » (accès au marché) et « apporteur en travail » (chauffeur). En outre, il sera aussi nécessaire de

soulever l'enjeu de l'« apporteur en capital » (l'outil de production, la voiture pour transporter les clients) dans les rapports sociaux de production.

- 4) En ce qui concerne la subordination du travailleur (« le management algorithmique »), elle sera associée à cette fonction d'apporteur en clients à travers le concept de « *gate keeper* » – c'est-à-dire que le pouvoir de l'opérateur de plateforme est contenu dans sa capacité à ouvrir ou fermer son marché à un travailleur incapable, lui, d'accéder de manière autonome au marché.
- 5) Il sera possible d'argumenter que cette position de *gate keeper* découle de véritables innovations technologiques. Pour étayer cette proposition, il sera alors nécessaire de forger de nouveaux concepts : « maraude numérique », « division numérique du travail » et « organisation numérique du travail ».
- 6) Enfin, nous tenterons d'analyser les données récoltées à partir de cette grille de lecture originale.

Cette séquence permet de décrire le caractère inédit par lequel le phénomène d'ubérisation sera appréhendé. Toutefois, ceci reste au service d'un objectif de connaissance plus vaste et qui est de mieux comprendre le rapport au travail des chauffeurs ubérisés.

Afin de faciliter l'appropriation de cette thèse par le lecteur, il est possible de présenter ce qui fut son fil rouge. Le point de départ de cette recherche est une question générale : « quel est le rapport au travail dans l'économie des plateformes numériques ? » Cette question peut être subdivisée en deux sous-questions, « qu'est-ce que le rapport au travail ? » et « qu'est-ce que l'économie des plateformes numériques ? »

La première partie de cette dissertation vise donc à répondre à la sous-question « qu'est-ce que le rapport au travail ? » au travers de deux chapitres. Le chapitre I cherchera à comprendre ce que désigne au fond le concept de « travail », tout d'abord pour le distinguer d'autres notions proches (emploi, activité, salariat, etc.), puis en cherchant à comprendre la place et la valeur du travail dans nos sociétés. Ce premier chapitre abordera aussi l'enjeu de la réification et de la marchandisation du travail, ainsi que les débats sur sa « substance ». Une fois ces éléments posés et discutés, le chapitre II réalisera la jonction entre ce concept de « travail » et celui de « rapport au travail », notamment en définissant les différentes dimensions qui le constituent : le contenu du travail, les attentes et finalités placées en lui, la trajectoire professionnelle et les perspectives d'avenir, le contexte et l'organisation du travail.

Après avoir refermé cette première partie, il sera possible d'aborder la seconde en s'attachant à répondre à l'autre sous-question : « qu'est-ce que l'économie des plateformes numériques ? » Tout d'abord, le chapitre III tentera de définir au mieux l'économie des plateformes et exposera les typologies existantes. À partir de ces typologies, il sera possible d'en construire une spécifique et, grâce à elle, de mettre en lumière deux aspects qui apparaissent centraux pour appréhender le rapport au travail. Tout d'abord, celui des relations sociales de production, puis nous forgerons le concept d'« organisation numérique du travail » qui repose sur trois piliers : l'information, la technologie et le management. Le chapitre IV permettra lui d'identifier plus précisément l'étude de cas, c'est-à-dire l'ubérisation du secteur du transport rémunéré de personnes à Bruxelles (secteur dit des « taxis / LVC »). C'est à partir de ces éléments qu'il sera possible d'étayer la thèse du caractère innovant des plateformes de type Uber, notamment en distinguant deux moyens historiques d'accès au marché du transport rémunéré de personnes (la maraude physique et la prospection de clients privés) et un modèle innovant (la maraude numérique).

Le chapitre V doit permettre la transition entre ces deux premières parties de cadrage théorique et la troisième partie d'analyse et de présentation des résultats. Ce cinquième chapitre permet donc de faire aboutir le processus de problématisation à travers la construction d'un modèle d'analyse. Ce modèle est constitué d'un schème d'intelligibilité du rapport au travail et d'une question de recherche qui prend en compte l'originalité de notre approche, ceux-ci étant ensuite opérationnalisés afin de rendre la problématique observable. C'est aussi dans ce chapitre V que seront abordés les aspects méthodologiques de la collecte de données.

Ainsi équipé conceptuellement et méthodologiquement, il sera possible de mener les analyses et de présenter les résultats. Le chapitre VI tout d'abord, concerne les profils et les trajectoires professionnelles des chauffeurs et permettra de mettre en lumière leurs caractéristiques générales ainsi que les quatre trajectoires-types identifiées qui mènent à ce travail. Ces quatre trajectoires (« accidentée », « instable », « réorientée » et « maîtrisée ») peuvent être distribuées sur un prisme allant d'une situation « choisie » à une situation « subie ». Pour autant, nous verrons que cette distinction ne correspond pas à un clivage entre situation « satisfaisante » et « insatisfaisante » mais que plutôt, la majorité des chauffeurs sont dans une relative satisfaction vis-à-vis de leur situation professionnelle. De plus, il sera possible de montrer comment l'approche originale par l'innovation numérique permet de comprendre pourquoi les chauffeurs considèrent que les plateformes sont des ressources réduisant le coût d'entrée dans ce travail. À partir ce chapitre VI vont alors se dessiner les contours des facteurs qui vont

permettre de comprendre le rapport au travail des chauffeurs « ubérisés » : ceux de la rivalité avec les chauffeurs qui étaient présents, avant eux, sur le marché (les chauffeurs de taxi) et de la désirabilité de devenir véritablement indépendants (« être un exploitant de limousine »). Enfin, nous verrons qu'il existe pour les chauffeurs des perspectives professionnelles, souvent idéalisées et difficilement atteignables, mais qui donnent du sens au travail.

Le chapitre VII abordera la dimension des finalités et attentes du travail, et montrera que ce travail est globalement valorisé – cette valeur devant néanmoins se comprendre relativement aux résultats du chapitre précédent sur les trajectoires, l'employabilité, etc. En croisant ensuite les théories d'Amartya Sen et de Joseph Schumpeter, nous analyserons comment les (opérateurs de) plateformes sont perçues par les chauffeurs comme étant au service de leur liberté et de leur capacité à travailler. Par cette analyse nous montrerons aussi l'existence, aux yeux des chauffeurs, d'une « lutte des plaques » opposant des forces progressistes défendant un « droit au travail » et des forces réactives protégeant, elles, leur situation de monopole. Cette lecture permettra alors de comprendre qu'à Bruxelles, le rapport au travail des chauffeurs est davantage structuré par des enjeux de droits commerciaux, et assez peu par ceux du droit social. Il sera alors possible de saisir pourquoi ces chauffeurs ont un discours globalement positif à propos des plateformes, du principe de libre concurrence et de la loi du marché.

Le chapitre VIII poursuivra la compréhension de ce rapport positif en montrant que dans ce cadre bruxellois, les chauffeurs associent aux plateformes un sentiment de sécurisation de l'emploi. Pour étayer ce résultat inattendu, il sera possible d'évoquer deux piliers sur lesquels repose ce sentiment : celui de la confiance en la capacité de la plateforme à assumer sa fonction d'« apporteur en clients », ainsi que ce qu'il est possible de qualifier de « logique de seuil ». Cette logique souligne le fait que le système de contrôle et d'évaluation du travail par la plateforme – qui pourrait potentiellement mener à l'exclusion du chauffeur – n'est pas considéré comme arbitraire ou injuste, mais au contraire légitime et objectif. Par contre, les chauffeurs associent à ceux qu'ils désignent comme une conjuration de forces réactives (corporation de taxis, syndicat, législateur, justice, etc.) un risque pour leur « droit au travail » et donc, pour la sécurité de leur emploi. Dans le même mouvement, il sera alors possible de montrer que les chauffeurs tendent à requalifier leur situation objective de subordination en une éthique professionnelle, et le contrôle étroit qu'ils subissent comme une forme de reconnaissance symbolique de leur travail. À l'inverse, la situation de rivalité les amène à requalifier la situation de plus grande liberté du secteur des taxis, permise par un contrôle plus faible, de manière négative et ainsi, de dégrader la valeur de l'organisation du travail des taxis, au profit de leur

propre organisation, pourtant largement imposée par les opérateurs de plateforme. De telle sorte, nous défendrons l'idée que l'organisation numérique du travail et la situation de contrôle et d'évaluation entraînent une identité professionnelle positive et compréhensible grâce à cette opposition aux chauffeurs de taxi. Ce huitième chapitre sera enfin l'occasion de mener une discussion autour des thématiques foucaldienne du « néolibéralisme » et de la « gouvernementalité », schumpeterienne de l'« innovation destructrice » et deleuzienne de la « société de contrôle ». Grâce à cette discussion, nous verrons comment ce rapport au travail globalement positif des chauffeurs fonctionne aussi à partir d'une forme d'illusion, voire d'aliénation, vis-à-vis du modèle des plateformes.

La conclusion générale permettra alors de synthétiser les réponses que cette thèse apporte aux deux objectifs de connaissance, c'est-à-dire :

- 1) mieux comprendre les travailleurs de plateformes et leur expérience en appliquant un cadre théorique existant (le rapport au travail) sur un objet émergent (l'ubérisation) ;
- 2) distinguer parmi ces résultats ce qui est le produit des singularités du modèle d'Uber, dont nous faisons l'hypothèse qu'elles se situent au niveau de l'innovation dans la manière d'accéder au marché et dans une « organisation numérique du travail ».

PREMIÈRE PARTIE –

QU’EST-CE QUE LE RAPPORT AU TRAVAIL ?

Chapitre I. Le concept de travail

Pour débiter le premier chapitre de cette recherche, il est nécessaire de s’atteler d’abord à définir le concept de « travail ». Si celui-ci peut sembler relativement facile à aborder, la revue de littérature va en réalité mettre en évidence une notion complexe et polysémique. Tout d’abord, parce qu’il faut pouvoir le distinguer d’autres concepts proches mais aussi, et surtout, parce que le travail peut être compris de manière plus ou moins extensive.

L’objectif de ce premier chapitre est donc de clarifier ce concept selon deux angles d’approche. Tout d’abord, en proposant une première définition économique du travail et en le distinguant d’autres notions proches comme « activité », « emploi » ou « salariat ». Cette distinction va aussi nous amener à discuter de la place du travail dans nos sociétés, et plus spécifiquement la marchandisation du travail dans une social-démocratie comme la Belgique. Enfin, cette première section abordera aussi la critique de la « réification » de cette première définition économique du travail.

Il sera alors possible, dans un second temps, de partir de cette critique pour ressaisir le concept de travail. Il s’agira alors d’aborder la question de sa substance (son contenu) et de sa valeur.

1. Le travail, l'emploi et le salariat

La première section de ce chapitre vise à ouvrir la revue de littérature de cette recherche doctorale en définissant les premiers concepts du cadre théorique – le travail, l'emploi et le salariat. Cette section permet également d'inscrire ces concepts dans une historicité et de les articuler entre eux.

Dans un premier point il s'agira de poser une définition du travail, temporaire et principalement économique, sur laquelle s'appuyer afin de commencer la discussion. Dans un second temps, ce sont les concepts d'emploi et de salariat, ainsi que les enjeux sous-jacents, qui seront abordés. Enfin, dans un dernier temps, une approche critique de la définition économique du travail sera abordée. Cette approche critique doit permettre de saisir les limites de cette première définition pour répondre à la sous-question « qu'est-ce que le rapport au travail ? », ce qui ouvrira la voie vers la seconde section de ce chapitre.

1.1. La valeur-travail et la rémunération

Dans une première acception économique usuelle, le travail est un concept qui désigne l'activité humaine qui permet la production de biens et services. Cette acception est héritée de la place particulière accordée à cette activité chez les économistes classiques – notamment Smith, Say, Ricardo ainsi que Marx. Ces auteurs partagent l'hypothèse que la valeur d'une marchandise, c'est-à-dire d'un bien ou d'un service sur un marché, est fondée sur la quantité de travail nécessaire pour le produire. C'est à partir de cette idée commune que s'est forgé le concept de « valeur-travail »¹.

Cette approche soulève indirectement une question : puisqu'il produit de la valeur économique, est-ce que pour être considéré comme tel, le travail doit être une activité rémunératrice ? Ou, en recomposant la formule consacrée, « est-ce que tout travail implique salaire ? » Cette question de la (non-)monétarisation du travail alimente la littérature et embrasse de nombreuses thématiques comme, par exemple, celles de la justice sociale ou du travail domestique (Harribey, 1998). Pour les tenants d'une définition extensive du travail, se trouvent ainsi de plus en plus incluses dans cette notion à la fois les activités humaines de production formalisées, et celles qui relèvent de la sphère domestique ou d'activités quotidiennes (tâches ménagères, éducation

¹ Attention, il ne faut pas confondre ce concept ni avec la « Valeur travail », ni avec la « valeur du travail » qui renvoient à une perspective morale et philosophique, comme nous le verrons dans la seconde section.

des enfants, soins familiaux, etc.). L'argument principal avancé est que ces activités participent de fait à la production humaine, mais ne sont pas pour autant socialement comprises comme un travail parce qu'elles ne s'inscrivent pas dans un cadre formel d'emploi, ne sont pas comprises dans le PIB, ne renvoie pas à la population dite « active », etc.

Certains auteurs vont plus loin et proposent également d'associer les passions (le sport, la cuisine, le bricolage, etc.) et le travail productif dans le champ commun de « l'activité » (Bidet, 2011b ; Flichy, 2017 ; Ughetto, 2018). Par exemple, Flichy appuie cette position en avançant que, à partir du moment où l'on ne s'intéresse plus à la question de la création de valeur sur un marché (valeur-travail), la distinction entre le travail et la passion, le bénévolat, les tâches domestiques ou le loisir n'est pas aussi importante qu'il n'y paraît. L'auteur souligne qu'il s'agit en fait d'autant d'autres façons de réaliser un objectif, de rendre un service ou de produire un objet. Enfin, les passions ou l'activité se réaliseraient souvent de manière plus complète, c'est-à-dire moins « divisée », que dans le monde professionnel (Flichy, 2017).

Dans cette approche, le travail productif rémunéré est relégué au rang d'une activité parmi d'autres, une manière d'utiliser son temps de vie. Mais une activité, c'est aussi « accomplir des tâches domestiques, lire, écrire, chanter, jouer, discuter, intervenir socialement et politiquement, parler avec ses enfants, aimer [...]. C'est la notion la plus générale et globale qui n'implique pas de jugement sur sa nature puisqu'elle comprend aussi bien les tâches de production [au sens des classiques], les tâches domestiques, que les loisirs et les actes de sociabilité. La notion dépasse donc bien sûr celle d'emploi salarié, mais aussi la notion d'activité économique au sens habituel du terme quand on parle de la population dite active. » (Harribey, 1998, p. 29).

On perçoit ici à la fois toutes les perspectives, mais aussi toutes les difficultés, de mêler dans le même champ les notions classiques du travail rémunéré et d'autres activités exercées hors du champ du marché. Chez Flichy, cette conception extensive du travail se justifie par l'intérêt de ses recherches, qui l'amène à étudier le phénomène des personnes qui, sur internet, partagent leur passion afin de s'y épanouir et, peut-être, d'en faire un travail rémunéré (Flichy, 2017, 2019).). De plus, comme cela sera montré à travers les concepts de *digital labour* et de prosommation, une acception encore plus extensible du travail est possible. Selon les tenants de ces concepts, sur internet le moindre clic, le moindre « like », le moindre commentaire peut s'apparenter à du travail (Casilli, 2019 ; Graham et al., 2017).

À l’opposé de ces perspectives, il est fait le choix dans cette recherche de circonscrire la notion de travail dans le champ de l’activité productive échangée sur un marché *en vue d’obtenir une rémunération*. Ce choix est commandé par différents éléments. Tout d’abord, par le constat qu’en s’inscrivant dans le cadre théorique du « rapport au travail » cette condition s’avère, implicitement ou explicitement, validée par les auteurs sollicités². La cause sous-jacente est le principe selon lequel, lorsqu’une activité humaine de production est rémunérée, la nature de la relation que l’individu entretient avec elle change. Nous pourrions aussi dire qu’elle n’a plus le même sens. En effet, que ce soit en termes d’intégration sociale, de rapport à la collectivité, de capacité d’autonomie financière, d’expérience de vie, de statut social ou d’identité, cette activité est, parce que rémunératrice et socialement reconnue d’une nature particulière (« un *vrai travail* »), différente des autres activités (Ferreras, 2007 ; Nicole-Drancourt & Roulleau-Berger, 2001). Or, cette différence s’avère décisive dans une recherche qui porte sur le sens et le rapport des individus à leur travail. Enfin, comme nous le verrons également, le fait de prendre comme acquis la dimension rémunératrice du travail est aussi commandé par un choix heuristique lié à un autre concept-clé de la problématique qu’est *la plateforme numérique*. En effet, nous verrons que cette dimension de « monétisation » du travail est en fait une condition nécessaire pour circonscrire le champ des plateformes qui agissent comme des « intermédiaires entre une offre et une demande de travail ».

1.2. L’emploi et le salariat

Cette sous-section va présenter la différence entre le concept de « travail », « d’emploi » et de « salariat ». Elle reviendra aussi sur la fonction, dans les social-démocraties contemporaines, de l’institutionnalisation de la question sociale au sein de ce salariat.

² Par exemple, chez Méda : « Ce contre quoi je lutte, c’est bien une définition extensive du travail. Car si tout est travail – ce que font les femmes à la maison (car malheureusement ce sont encore elles qui assument majoritairement ces activités), le travail scolaire, etc., on n’arrive plus à sauvegarder la diversité *des finalités des activités* humaines. Des activités qui consistent à aimer, à soigner, à s’occuper... Si tout est travail, je crains que la logique économiciste et instrumentale qui gît au fond de l’idée de travail ne finisse par contaminer toutes les activités humaines. Or, et pour moi cela est essentiel, les activités humaines sont diversifiées. On ne peut pas rassembler toutes les activités humaines sous le concept de production ni sous le concept de travail. Ce que je tente de faire, c’est de sauvegarder cette diversité : passer du temps avec ses enfants, participer à des activités politiques, ce n’est pas produire, ce n’est pas mettre en forme pour l’usage d’autrui quelque chose qui sera approprié par quelqu’un ; les logiques à l’œuvre, *les finalités*, n’ont rien à voir. » (Méda, 2013, p. 80)

1.1.1. Le travail comme activité non-topographiée dans un emploi

En parallèle à cet enjeu de la rémunération, il est aussi essentiel de souligner le caractère non topographique du travail, c'est-à-dire que le concept de travail n'est pas rapporté à un type d'emploi particulier. La notion d'emploi désigne *la traduction de l'activité de travail en termes de statuts et de rôles sociaux qui accompagnent l'exercice d'une activité reconnue socialement comme du travail* (Muruani & Reynaud, 1993). Pour cette raison, la notion d'emploi est plus intimement liée aux enjeux d'(in)sécurité économique et sociale.

L'emploi renvoie donc au cadre institutionnel formel défini par la loi, et c'est la division entre emploi « salarié » et « indépendant » qui structure le contexte belge. Cette connexion entre « cadre institutionnel national » et « emploi » tend donc à produire des spécificités belges qui peuvent avoir un impact sur notre recherche. Par exemple, selon Paugam « la précarité professionnelle n'a pas le même sens d'un pays à l'autre. Alors que les chercheurs français et allemands étaient sensibles à l'instabilité de l'emploi, les chercheurs anglais accordaient plus d'importance à la faiblesse du salaire et aux mauvaises conditions de travail. En réalité, la précarité relevait avant tout du rapport à l'emploi pour les premiers et essentiellement du rapport au travail pour les seconds. Être précaire signifiait vivre dans l'insécurité permanente pour les uns, et avoir un *bad job* – c'est-à-dire un travail dévalorisé et peu rémunérateur – pour les autres. On peut comprendre cette différence d'approche par la nature de l'État-providence et le fonctionnement du marché du travail dans ces pays. [...] Dans le premier cas, ne pas avoir un emploi stable est un risque majeur puisque cela entraîne inévitablement une moindre protection sociale, dans le second, l'enjeu est moindre puisque de toute façon les salariés restent faiblement protégés. » (Paugam, 2007, p. 16).

Cette question de la non-topographie, *a priori*, du travail dans le cadre salarié, n'est pas anecdotique puisque la prise en considération de l'emploi indépendant par la sociologie du travail semble être une perspective relativement récente. En effet, durant la seconde moitié du 20^e siècle, le salariat a tellement été la forme dominante du travail (il a culminé à plus de 90 % de l'emploi total d'après Méda (2015)) que la sociologie, et spécifiquement la sociologie française du travail, a eu tendance à associer les deux objets « travail » et « emploi salarié » – ou « travailleur salarié » et « travail » – en un seul (Vatin, 2008). Certains éléments propres à l'emploi salarié apparaissaient alors comme des axiomes de la sociologie du travail : le contrat de travail, l'opposition des intérêts du travailleur / employeur, l'entreprise capitaliste, le clivage entre propriété des moyens de production et exécution du travail, etc. (Rolle, 1987). En outre,

nous constaterons qu'une topographie rigide du travail dans l'emploi salarié n'est pas opérante pour notre propos. En particulier, dans sa définition juridique, la distinction entre emploi « salarié » et « indépendant » se fait principalement sur base de la relation de subordination (ou non) du travailleur à un donneur d'ordre (employeur). Cette subordination est définie comme l'autorité, c'est-à-dire le pouvoir, de diriger (« dire comment faire ») et de surveiller l'exécution du travail (pouvoir de contrôle et pouvoir disciplinaire).

Or, lorsqu'il s'agit des plateformes, nous verrons que la dichotomie entre l'emploi salarié et le statut d'indépendant est peu opératoire. En effet, du fait de la matérialité même de la situation d'emploi des travailleurs de plateformes qui échangent et subordonnent *de fait plutôt que de droit* leur force de travail hors du cadre salarié, il n'est pas possible de faire correspondre un statut d'emploi particulier aux travailleurs. Pour autant, constater que le travail n'est pas topographié dans un type d'emploi particulier ne signifie pas que l'espace juridique et institutionnel est sans intérêt pour saisir le rapport au travail. Mais plutôt qu'il n'y a pas, *a priori*, de critère juridique pour considérer une activité de production comme du « véritable » travail. À la place, il s'agit de comprendre que les travailleurs de plateformes sont avant tout des personnes qui échangent leur force de travail contre une rémunération, sans postuler au préalable un statut d'emploi.

Sur base de ces éléments, il est possible de proposer une première définition du travail qui s'inscrit dans une perspective « classique », c'est-à-dire qui réserve ce concept de « travail » aux seules activités productrices valorisées financièrement :

Le travail désigne toutes les activités humaines consacrées à la production de biens et services, et dont l'activité en elle-même, ou le produit de cette activité vise, à être valorisé par son prestataire sur un marché.

Dans cette définition du travail, celui-ci est donc considéré indépendamment de la forme juridique d'emploi dans laquelle cette activité s'exerce. Or, cela rend compte d'une conception particulière, mais déterminante, pour la suite de cette recherche. En effet ces deux éléments – marchandisation et non-topographie – pris ensemble s'opposent frontalement à l'approche du travail défendue (historiquement) par les partenaires sociaux et dont le salariat est le fruit (Cassiers & Denayer, 2009). En effet, au sortir de la Deuxième Guerre mondiale, dans les social-démocraties naissantes, patronat et syndicats vont jeter les bases d'un grand compromis dont l'un des principes-clés est d'affirmer que justement, *le travail n'est pas une marchandise*.

Cet élément, loin d'être anecdotique, est en fait absolument fondamental dans la perspective des partenaires sociaux de l'époque. En effet, « le travail n'est pas une marchandise » est affirmé en tant que premier point du premier article de la Déclaration de Philadelphie, cette dernière posant les bases des relations sociales telles qu'elles sont appréhendées par l'Organisation Internationale du Travail (OIT, 1944). Les motivations derrière cette déclaration sont multiples : lutte contre l'esclavagisme, le déclasserement, la pauvreté, la misère, les abus de la mise en concurrence, la lutte du « moins offrant », etc. En somme l'OIT – à l'instar du pacte social belge de 1944 – pose la question sociale comme un problème générique que les sociétés capitalistes doivent arbitrer, au risque de ne pouvoir être des sociétés pacifiées. Ces ambitions peuvent être résumées comme un souci de la justice sociale en tant que facteur indispensable d'une paix durable (Supiot, 2019).

À travers cette affirmation, « le travail n'est pas une marchandise », l'OIT souligne que la mise en œuvre de cette justice sociale suppose que le travailleur ne soit pas délaissé au marché et à la loi de l'offre et de la demande. Or, dans l'esprit du compromis social-démocrate qui a caractérisé la seconde moitié du 20^e siècle, ce qui doit justement garantir la non-marchandisation du travail, source d'injustice, est qu'il se localise au sein de l'emploi salarié. C'est-à-dire qu'il doit être régulé par des normes protectrices (sur les conditions d'emploi et de travail) et par un contrat de travail qui assure une stabilité de revenu au travailleur (Arcq & Reman, 1996). L'idée est de faire du salariat un « tampon » entre la rationalité de concurrence du marché (du travail) et les individus. À ce titre, le salariat est conçu comme un outil permettant d'éviter cette marchandisation « sauvage » du travail.

1.1.2. L'institutionnalisme, une brève histoire du salariat

Les social-démocraties reposent donc sur la reconnaissance de la question sociale, c'est-à-dire l'existence du conflit entre capital et travail. Pour tenter de régler cette question, ces sociétés *institutionnalisent* ce conflit de façon à ce que les deux partis adhèrent à un compromis négocié – c'est le compromis social-démocrate. Cette institutionnalisation du conflit doit permettre le fonctionnement des relations sociales du travail dans l'intérêt général (Cassiers & Denayer, 2009). Sur cette base, on peut qualifier « d'institutionnalisme » cette position qui tend à formuler des propositions normatives dans une perspective de rendre le capitalisme « raisonnable ». Cette formule du « capitalisme raisonnable » est celle de John R. Commons,

l'un des pères de l'institutionnalisme comme courant de pensée en économie politique³. Du fait de son étude des problèmes du travail il est l'un des premiers, au début du 20^e siècle, à poser l'institutionnalisation des relations de travail comme fondement de la stabilisation du capitalisme, soit une « troisième voie » entre le libéralisme et le marxisme.

De ce fait, il est précurseur de la théorisation du salariat en tant qu'institution social-démocrate essentielle à la paix et la justice (Hallée, 2002). Plus précisément, il part du constat que le contrat de travail, comme tout contrat, est un accord qui implique l'échange de promesses, créant des droits et des obligations mutuelles. Cependant, Commons distingue ce contrat, la face juridique, et les conditions de transaction réelle – ce sur quoi porte l'échange, la face économique et l'inégalité structurelle entre capitaliste et travailleur. Si cette stricte distinction peut sembler être un lieu commun aujourd'hui, elle le pousse au début du 20^{ème} siècle à constater, au contraire de la tradition libérale, que le travail n'est pas une marchandise comme les autres puisqu'elle ne peut être séparée du travailleur. Commons écrivait ainsi « ce que le travailleur vend lorsqu'il vend son « travail » est sa volonté d'utiliser ses capacités en suivant un but qui a été décidé en dehors de lui. Il vend sa promesse à obéir aux ordres. Il vend sa bonne volonté. » (Commons 1924, traduit par Bazzoli, 2000, p. 144). Cependant, à l'opposé du marxisme, Commons va théoriser que la relation salariale n'est pas en soi indésirable, mais plutôt que *du fait de la nature spécifique de la marchandise échangée, le contrat de travail doit lui-même répondre à d'autres principes que les contrats commerciaux*.

C'est dans cette non-séparabilité de l'objet échangé (le travail) et de la personne qui l'échange (le travailleur) que s'est bâtie la conception selon laquelle il faut un type de contrat spécifique pour la « marchandise-travail ». En effet, si en tant que contractants, les deux parties ont la

³ Sur base de l'épistémologie poppérienne, il apparaît essentiel de faire une distinction entre ce qui relève de l'économie politique et des sciences (économiques, politiques ou sociales). En effet, les positions d'ordre normatives (l'économie politique), visent « divers problèmes extrascientifiques comme celui, par exemple, du bien-être, ceux, tout différents [...] du développement industriel ou de l'enrichissement personnel. Il est évidemment impossible d'éliminer ce genre d'intérêts *extrascientifiques* de la recherche [...] ce qui est possible et important, et qui confère à la science son caractère spécifique, ce n'est pas l'élimination des intérêts extrascientifiques, mais la distinction entre les intérêts qui ne relèvent pas de la recherche de la vérité [par exemple, le militantisme] et l'intérêt purement scientifique pour la vérité » (Popper dans Berthelot, 2000, p. 408-409). C'est sur ce principe que repose la démarcation entre d'une part, une activité normative visant au développement humain (l'économie politique) et, d'autre part, les différentes disciplines des sciences sociales qui s'appuient, en principe, sur un fondement positiviste. L'économie politique allant alors puiser la légitimité de son argumentation normative dans les sciences. Enfin, il faut garder à l'esprit que cette dichotomie est imparfaite dans la mesure où la définition même de l'objet scientifique se fonde sur des clivages profonds qui font écho eux-mêmes à des visions de l'Homme et du social.

même liberté juridique de s'engager ou se désengager, d'un point de vue de la transaction socio-économique leur pouvoir de négociation est inégal (Supiot, 2019). Du fait de ce rapport social inégal entre le travailleur et l'employeur, un contrat dont les termes seraient conclus dans un cadre purement dérégulé (« un marché du travail de concurrence pure et parfaite ») porte en germe les sources de l'injustice sociale. Un grand problème pour la pacification de la relation capital / travail résiderait alors dans le fait qu'un contrat « marchand » ne protège pas les travailleurs des risques économiques et sociaux (licenciement arbitraire, maladie, vieillesse), ce qui les place dans une situation réelle d'inégalité pour négocier les termes du contrat « marchand ». À l'inverse, les contrats de travail « salariés » sous-tendent une protection contre la coercition économique et les risques sociaux, ce qui est jugé indispensable à une véritable contractualisation libre (Bazzoli, 2000).

Tableau 1 – John R. Commons (1862-1945)

Peu connu dans les sciences humaines de langue française, ce théoricien d'économie politique est pourtant considéré comme à l'origine des mouvements intellectuels en faveur de l'état providence aux USA (Bazzoli, 2000). Parmi les acquis majeurs qui peuvent être approchés de sa pensée, on peut citer le New Deal, la législation du travail et la sécurité sociale (da Costa, 2011). John Maynard Keynes disait être tout à fait en accord avec les propositions pratiques de Commons (l'institutionnalisme), le qualifiant d'éminent économiste et ira même jusqu'à affirmer « Il me semble qu'il n'y a pas d'autre économiste avec lequel je me sente en si proche accord avec la façon de penser » (Keynes cité par Thabet, 2008, p. 77). De fait, leurs positions sont très proches, notamment dans leurs assauts communs contre le « laissez-faire » en économie (Keynes, 2017). Ensemble, Keynes et Commons se positionnent comme deux réformistes aux propositions politiques visant à la « stabilisation du capitalisme » au service du social. « S'il fallait retenir ne serait-ce qu'un seul domaine dans lequel les visions de Keynes et celle de Commons se rejoindraient pour ne faire qu'une, la politique serait incontestablement le thème majeur. [...] Pour Keynes comme pour Commons, il y a donc d'abord une vision politique, fondée sur une éthique pragmatiste à laquelle est subordonnée l'analyse économique. Cette vision est éclairée par un horizon : celui d'un capitalisme régulé par l'action collective. » (Thabet, 2008, p. 88-98).

Le marché de concurrence parfaite, un exercice de pensée qui fonde une part de l'économie politique libérale, est donc perçu, dans le cas du marché du travail, comme une source de conflit social et de maux sociaux. Bien qu'il ne soit pas le premier à voir dans le travail une

marchandise particulière, et dans sa marchandisation un risque social⁴, l'originalité de ce théoricien à cheval sur le 19^e et le 20^e siècle est de rejeter l'approche de la lutte des classes, pour lui substituer une perspective de compromis, et donc ce qu'il appelle le « capitalisme raisonnable ». Durant une époque caractérisée par de grands mouvements révolutionnaires, Commons milite donc de manière avant-gardiste pour une « ère de stabilité » grâce à l'institutionnalisation du conflit capital / travail.

Pour convaincre, la doctrine institutionnaliste investit notamment le champ des affaires en affirmant qu'il est du bénéfice aussi des capitalistes d'institutionnaliser ce conflit. En effet, Commons argumente que, dans la mesure où il devient coutumier pour les travailleurs de lutter collectivement (syndicalisme), les conflits violents et ouverts ont des effets négatifs pour tout le monde et un coût sociétal supérieur au coût de la négociation salariale (Bazzoli, 2000). Cette perspective est d'ailleurs très proche de celle qui animera, par la suite, le pacte social belge (Cassiers & Denayer, 2009).

L'argument de fond se base sur le développement, à cette période et par cet auteur, de la notion de coût de transaction. En ce sens, Commons est un précurseur d'une approche que des économistes reconnus, comme les prix Nobel Douglass North ou Ronald Coase, défendront plus tardivement (Beaurain & Bertrand, 2009). Les coûts de transaction sont les « coûts indirects liés à un échange économique sur le marché ». En économie, des coûts de transaction existent toujours, sauf dans le cas de l'hypothèse d'information parfaite sur marché de concurrence pure (Saussier & Yvrande-Billon, 2007). Mais, puisqu'un tel marché est un exercice de la pensée, et plus encore dans le cas où, sur le marché du travail, la marchandise est un produit qui dépend de la bonne volonté d'hommes libres (le travailleur), il faut bien assumer ces coûts, au risque que la « mauvaise volonté » engendre des coûts supérieurs pour l'employeur⁵. D'après les auteurs se réclamant de la « troisième voie », l'institutionnalisation du conflit apparaît alors comme le moyen le plus rationnel de « compresser » ces coûts. Pour ces auteurs, une fois que les employeurs ont accepté la réalité de ces coûts (c'est-à-dire, lorsqu'ils se sont débarrassés du mythe du marché parfait), il est dans leur intérêt de s'investir dans certaines institutions qui permettent, *in fine*, de diminuer ces coûts et donc de favoriser le

⁴ Le travail n'est d'ailleurs pas l'unique objet de cette approche qui fait de certaines marchandises potentielles des biens spéciaux. On peut par exemple citer l'eau potable, les soins de santé ou le logement qui sont autant d'objets que l'on tente, politiquement, de prévenir d'une pure logique de marchandisation.

⁵ Cette « mauvaise volonté » se manifeste collectivement par l'arrêt de travail et la grève du zèle, mais aussi plus prosaïquement par un manque de motivation individuelle.

développement de marchés efficaces (Prevost, 2010). C'est, par exemple, le cas de la négociation collective dans la mesure où elle permet de mieux garantir les droits de propriété des capitalistes sur l'outil de production et donc de prévenir les coûts qu'engendrent les luttes sociales.

D'après cette économie politique, le développement de la négociation collective est donc une situation « *win-win* » et les freins pour la négociation collective semblent davantage être d'ordre idéologique que rationnel. Cette conception de la relation sociale est donc éloignée de la lutte marxiste selon laquelle toute relation de subordination, même salariée, est au fond une inacceptable compromission. C'est en ce sens que l'économie politique « institutionnaliste » est donc plutôt une « troisième voie » pragmatique entre libéralisme et socialisme, et qui reconnaît la subordination dans le cadre du droit (Bonnechère, 2008).

Concrètement, ce modèle normatif est pragmatique dans la mesure où il implique la reconnaissance de conflits d'intérêts pluriels au sein des sociétés. Son fondement consiste à montrer l'insuffisance des seuls principes du prix et de la liberté individuelle de contractualiser pour aboutir à un ordre social. Pour autant, il ne vise pas à mettre fin à ces conflits (à l'inverse d'une perspective marxiste), mais à les conjuguer au travers de la régulation collective du travail. En outre, cette régulation du travail s'appuie sur un instrument particulier, le salariat. En ce sens, l'économie politique de John R. Commons rejoint tant les principes de l'OIT que ceux du pacte social belge.

1.3. Le problème de la réification du concept de travail

Au regard des principes du compromis social-démocrate il apparaît que, définir comme cela est fait ici le travail comme « activité humaine marchandisée », et dans le même temps « non-topographiée » dans le salariat, relève donc d'une remise en question du modèle social et institutionnel hérité de l'après-guerre. Cependant, cette subversivité ne manifeste ici aucun engagement, mais se situe dans une perspective heuristique conséquente à la réalité effective du travail de plateforme. En effet, il a été souligné en introduction que les plateformes de travail agissent comme des intermédiaires entre l'offre et la demande. Or, nous pouvons déjà souligner ici que les opérateurs de cette économie tendent à ne (presque) jamais salarier les travailleurs qui intermédient leur force de travail via les plateformes. Sans entrer dans un jugement de valeur ou une position normative, il faut simplement souligner ici que ces plateformes participent, de

fait, à un mécanisme de marchandisation du travail et que, pour pouvoir étudier le phénomène, il est nécessaire de constater pragmatiquement cet état de fait.

Pour illustrer ce modèle d'affaires, et sa subversivité par rapport au modèle social-démocrate, il est possible de citer Lukas Biewald, le fondateur d'une de ces plateformes de travail, qui déclarait en 2010 : « avant internet, il était très difficile de trouver quelqu'un, de le faire s'asseoir et travailler pour vous pendant dix minutes, puis de le virer après ces dix minutes. Mais avec la technologie, vous pouvez à présent trouver ces personnes, les payer un très faible montant, puis les renvoyer quand vous n'avez plus besoin d'eux » (De Stefano, 2014, p. 4). De fait les plateformes de travail, selon les opérateurs et les modèles d'affaires concrets, peuvent entrer plus ou moins frontalement en conflit avec la conception du travail héritée de l'OIT.

Pour rappel, *Le travail désigne toutes les activités humaines consacrées à la production de biens et services, et dont l'activité en elle-même, ou le produit de cette activité vise, à être valorisé par son prestataire sur un marché.* Or, si de manière heuristique cette définition permet d'identifier « ce qui est échangé par les plateformes de travail », dans le même mouvement elle réifie le travail humain en une marchandise et dès lors, pose un problème épistémologique. En effet, elle n'offre pas de possibilité d'interroger le rapport au travail puisqu'elle fige en tant qu'un « objet échangeable sur un marché » ce qui, par nature, est une activité humaine. Pour le dire autrement, en distinguant l'acte de travailler et l'humain qui l'exécute, et donc en vidant le travail de sa « substance », cette définition ne permet pas l'étude du rapport que peut entretenir un individu vivant avec son activité de travail.

De manière symbolique, si c'est des études des économistes classiques que découle la première définition du travail, c'est à partir de Marx, « dernier des classiques », qu'émerge une seconde définition. En effet, le problème que pose cette approche est de ne considérer le travail que comme une marchandise échangée sur un marché. Or « c'est la première et peut-être la plus fondamentale des critiques que Marx adresse aux économistes, y compris les plus grands (Adam Smith, David Ricardo), de confondre travail concret et travail abstrait⁶ » (Bihr, 2010, paragr. 2). Cette dichotomie entre travail abstrait et concret désigne l'opposition entre, d'une part le travail social moyen dépensé pour la production d'une marchandise (bien ou service) – qui fait *abstraction* des formes particulières de production – et, d'autre part, *les formes concrètes de travail humain sous lesquelles cette dépense a lieu* (Faes, 2003 ; Vincent, 1977). Le concept de

⁶ Marx accusant par exemple Smith « d'indifférence à l'égard des hommes » (Marx, 1979).

travail chez les classiques « n'est pas le résultat d'une analyse *des situations vécues*, mais [...] est construit pour les besoins de la cause, et plus particulièrement déduit des définitions de la richesse donnée par les auteurs [pour qui] le travail n'est que « ce qui produit la richesse » » (Méda, 1994, p. 336). Pour autant, comme le précise Bihr (2010, paragr. 3) « on aurait tort de considérer que le travail abstrait est une pure et simple abstraction mentale, un concept [économique] construit simplement pour élucider la catégorie de valeur. Tout comme la valeur dont il constitue la substance, le travail abstrait doit se comprendre comme *une abstraction concrète, pratique, sociale* [...] le rapport marchand *homogénéise ces travaux, les uniformise, en les réduisant à de simples quantités d'un même travail abstrait* ».

Marx, probablement parce qu'il est autant sociologue qu'économiste, est celui qui mobilisera en permanence cette dichotomie. « Au cœur de la définition générale du travail [marxiste] se trouve toujours une tension entre les deux aspects, objectif-productif [la valeur-travail, le travail abstrait] et subjectif-crétif [la substance du travail, le travail concret]. Suivant que l'on met l'accent sur un aspect ou sur l'autre, voire que l'on hypostasie l'un des aspects au détriment de l'autre, l'interprétation que l'on cherche à donner de l'œuvre de Marx est différente. C'est ce qu'a bien repéré Raymond Aron [1970], formulant ainsi la thèse que les interprétations de Marx peuvent finalement toujours se partager en deux grands types de lecture : la lecture structuraliste – qui privilégie l'angle objectif-productif – et la lecture *phénoménologique* – qui privilégie l'angle subjectif-crétif » (Sobel, 2011, p. 192).

Ainsi, avec la définition du travail dont nous sommes actuellement équipés, celui-ci est réifié afin d'en faire une marchandise. C'est donc une définition qui privilégie l'angle objectif-productif (le travail abstrait) et qui a, avant tout, une fonction heuristique permettant d'identifier l'objet échangé avec la plateforme de travail. Cependant, réifier le travail a pour conséquence de nier que « le marché du travail met aussi en relation des rapports concrets des travailleurs entre eux, à leurs objets et instruments de travail ou encore leurs rapports aux finalités concrètes de leur activité de production. [Les activités réifiées] sont des activités appréciées pour leur seule capacité de produire de la plus-value [...] Comme le fait remarquer Marx, le travail de l'individu prend la forme abstraite de la généralité, il n'est qu'une participation isolée à une masse de travail social abstrait qui se coagule sans l'intervention des producteurs immédiats. » (Vincent, 1977, p. 21)

Cette conception abstraite du travail appuie, du point de vue de l'économie politique, sa marchandisation. Mais dans le même temps elle pose problème, car « le travail n'est pas

séparable de la personne du travailleur et son exécution mobilise un engagement physique, une intelligence et des compétences qui s'inscrivent dans la singularité historique de chaque vie humaine » (Supiot, 2019, p. 23). Or, puisque l'objet de cette recherche est justement de penser le rapport au travail des « producteurs humains », il est impossible de se suffire d'une définition abstraite du travail. Le travail est aussi une activité humaine singulière, productrice de sens pour l'individu qui l'exerce.

Il est donc possible d'affirmer que les critères de monétisation et de non-topographie sont des conditions nécessaires pour situer ce qui est échangé dans le champ des plateformes de travail, mais non suffisantes pour comprendre le rapport à cette activité. C'est pourquoi il est nécessaire de jeter les bases conceptuelles permettant de poser une définition qui prend en considération le travail en tant qu'activité concrète – c'est-à-dire qui permet d'en mesurer la valeur non-économique.

2. Valeur travail et valorisation du travail

Cette distinction entre travail abstrait (point de vue économique) et travail concret mène à poser la critique de la réification du travail. Mais plus fondamentalement, dans le concept de travail sont unifiées différentes activités concrètes : être écrivain, infirmier, chauffeur ou professeur, assistant social, caissier, etc., toutes relèvent du travail. Or, pour saisir l'implication de ce regroupement dans la même catégorie « travail » de tous ces contenus ou « substances », il est possible de s'interroger sur la valeur du travail, c'est-à-dire en évaluer ses fonctions sociales et son contenu.

2.1. Qu'est-ce qu'une V/valeur ?

La question « qu'est-ce qu'une V/valeur ? », sous-entendu une V/valeur morale⁷, est une question éminemment philosophique et religieuse. D'ailleurs, ce n'est pas un hasard si Méda, sociologue du travail reconnue sur le sujet et souvent associée au débat depuis son ouvrage « Le travail, une valeur en voir de disparition ? », souligne elle-même qu'elle est d'abord une philosophe (Méda, 2013, p. 16). Dans une première perspective « radicale », nous pouvons remonter l'Histoire de la philosophie occidentale jusqu'à son origine, c'est-à-dire l'Antiquité. Le mot grec pour valeur est « *aksioma* » et il signifie « proposition évidente » (Larousse, 2021b). En français contemporain, ce terme est principalement utilisé comme un préfixe. L'*axiologie* est, par exemple, la rencontre entre « axio » (valeur) qui, avec le « *logos* » forment le nom d'une science (comme « sociologie », « biologie », « épistémologie », « psychologie », etc.). L'*axiologie*, c'est donc la science des valeurs qui s'intéresse aux jugements moraux (le bien et le mal ; le bon et le mauvais), aux préférences, aux inclinaisons en termes de valeurs, à leurs configurations ou hiérarchies. Par exemple, le célèbre principe épistémologique wébérien de la « neutralité axiologique » invite le chercheur, en sciences humaines, à éviter les biais que peuvent induire ses jugements de valeur sur les valeurs elles-mêmes. De la même manière, un « axiome » en science est une proposition évidente, une vérité admise sans démonstration, qui « se suffit à lui-même » (Larousse, 2021b). La valeur renvoie donc à l'origine la morale et à la question du bien et du mal. Une valeur vaut alors parce qu'elle est associée au bien et au bon, de manière souvent évidente.

⁷ La morale vise à répondre à la question « qu'est-ce qui est bien et mal, bon et mauvais ? ». Cette question est donc différente (quoique liée) à « qu'est-ce que la valeur » au sens économique par exemple.

En plus de concerner la philosophie, la morale et les valeurs sont également des sujets centraux de la théologie et de la religion. La raison en est très simple : par définition, Dieu est le Bien et le Bon. Or, saisir Son enseignement, c'est-à-dire la morale religieuse, c'est donc saisir Sa volonté qui guiderait l'Homme vers le bien, le bon et le protégerait du mal. En ce sens on peut penser, dans une perspective théologique, Dieu comme l'unique valeur vers laquelle il faudrait tendre. Dès lors, les préceptes de la religion sont la voie tracée vers cette valeur-Dieu, qui nous préserve du mal et mène vers le salut. Pour cette raison, la question de valeur dans la théologie est souvent *transcendante*, c'est-à-dire pensée en termes de *devoir*. En effet, lorsque l'on « remplit son devoir », on sert un intérêt supérieur à soi-même et considéré comme ayant de la valeur : la patrie, l'humanité ou, dans ce cas, Dieu. Nous verrons plus loin avec Weber et le « devoir de la besogne » comment il est possible d'associer ces éléments pour servir le propos de cette thèse.

A contrario de cette approche religieuse par la transcendance, dans la perspective philosophique d'*axiome*, la valeur est donc *immanente* et réflexive. Elle désigne alors ce qui vaut *pour soi*, ce qui est « bon » en soi ; la valeur contient donc sa propre finalité (Comte-Sponville, 1995). On comprend bien d'ailleurs, dans le mot français lui-même, que quelque chose qui a « de la valeur » peut se comprendre dans cette réflexivité. Une question qui a traversé la philosophie est alors de trancher si les Valeurs, avec majuscule, sont objectives (des *Vérités*) ou s'il s'agit de valeurs subjectives et relatives. Cette question peut sembler contre-intuitive, puisque si quelque chose a « de la valeur en soi », est sa propre finalité, qu'importe la subjectivité des individus ? Le courage, la responsabilité, le bonheur, l'amour ou l'honnêteté ne sont-ils pas bons « par nature » ? Si une Valeur se vaut pour elle-même, c'est son ontologie qui doit compter. Pour Aristote, mais aussi pour Kant par exemple, la chose est entendue en ce sens : ce qui est « bon » l'est ontologiquement.

À l'inverse, dans la philosophie morale de Nietzsche, les valeurs sont indissociables de ceux qui les posent et y adhèrent. « L'un des apports majeurs de Nietzsche *est donc d'éclairer les valeurs d'une lumière très inhabituelle avant lui* [dans la philosophie]. *Au lieu d'y voir des vérités unanimement partagées et des repères valables pour tous, il y discerne l'expression de sentiments particuliers, le résultat d'instincts souvent opposé à ce que les Valeurs proclament* » (Droit, 2011, p. 295-296). Dans la philosophie nietzschéenne, ce qui est bon ou mauvais ne l'est pas intrinsèquement, ontologiquement, mais c'est *ce qui est désigné comme tel* par des êtres humains. Avec cette approche, il n'y a donc pas de *Vérités* bonnes, mais seulement des croyances, contingentes et historiques, de « ce qu'est le bien, ce qu'est le mal ». Dans des

œuvres comme « La généalogie de la morale » ou « Par-delà le bien et le mal », le philosophe allemand « lance une invitation à agir sans se conformer aux *valeurs* établies, à faire fi du code moral dominant, à agir librement en son propre nom. C'est aussi une invitation à se libérer du carcan des *vérités* établies » (Sautet dans Nietzsche, 2000, p. 7). Par exemple, Nietzsche affirme que le courage ou la force ne sont pas des Valeurs⁸, mais que ce sont des croyances – généralement produites par et pour les « aristocrates » – sur ce qui est bon. De telle manière, ce ne sont des valeurs que relativement à la subjectivité des individus (Nietzsche, 2000). Toujours d'après ce philosophe, la hiérarchie des valeurs est ré-évaluable par tous et c'est d'ailleurs l'objet même de l'axiologie. On constate d'ailleurs également dans le terme « évaluation » qu'on se retrouve face à la même racine que *valeur*. Évaluer, c'est donc fixer ou apprécier la valeur de quelque chose, dire si elle procède du bon / bien ou du mal / mauvais⁹.

On comprend dès lors que poser la question « le travail est-il une V/valeur ? » suppose donc d'abord de prendre position dans le débat autour de la Valeur : est-elle objective, universelle et intemporelle (perspective de la philosophie antique) ou faut-il parler de valeur subjective et relative (perspective moderne et nietzschéenne). Pour ce faire, il est possible de remonter l'histoire de la valeur accordée au travail – l'*évaluation* portée sur le travail – et voir dans quelle mesure celle-ci est plus ou moins stable.

2.2. La valeur travail comme catégorie sociohistorique

Tout d'abord, il faut souligner qu'il est en réalité anachronique de concevoir le « travail », dans l'Antiquité, comme un concept unifié désignant l'activité humaine générale de production de biens et services (Faes, 2003 ; Méda, 2010b ; Vatin, 2008). Par exemple pour les Grecs le boucher, l'artiste, l'agriculteur, le politicien, le militaire ou l'artisan ne partageaient pas de référentiel social commun, à la manière de ce que peut être le travail dans nos sociétés. Cela ne signifie pas qu'il n'y avait pas de métiers, de tâches ou d'activités durant l'Antiquité, mais plutôt qu'aucun concept ne les unifiait dans un même rapport à la production. En un sens, c'est

⁸ Alors même que l'étymologie latine est « *valor* », qui signifie être « fort, puissant, vigoureux », renvoie à la dimension de ce qui est physiquement « bien », « désirable » (Larousse, 2021b).

⁹ Néanmoins, même si une valeur ne l'est qu'en fonction de celui qui y adhère (approche subjective), Nietzsche ne pense pas que toutes les valeurs sont équivalentes, ou pareillement désirables pour l'Homme. La tradition nietzschéenne pose ainsi la question « quelle est la valeur de tes valeurs ? » De fait, si les valeurs sont, d'après le philosophe, inégalement distribuées entre les individus, il y a une opposition entre de « fausses valeurs » (ou « anti-valeurs »), qui émergent du ressentiment, de la faiblesse, de la peur ou du « nihilisme », et les valeurs qui émergent et génèrent de la « volonté de puissance » – c'est-à-dire l'affirmation de soi. C'est alors au processus axiologique de les distinguer et les hiérarchiser.

la substance des différentes activités, leur contenu, qui primait sur l'unification catégorielle dans un concept désignant l'activité humaine de production. Si l'on se fie néanmoins à l'étymologie, durant l'Antiquité, travailler signifiait en fait « peiner » et tant sa racine latine de *tripaliere* – torturer avec un *tripalium*, un instrument à trois pieux – que celle de *labor* – qui donne à la fois le mot anglais « labor » et en français des mots comme « labeur », « laborieux » ou le « labourage agricole » – manifestent bien cette conception du travail comme une peine. Pour les Grecs anciens, il est avant tout une activité de (re)production des besoins terrestres et, à ce titre, nous rapproche de notre nature animale. En même temps, en tant qu'activité pénible et répétitive de lutte pour la survie, il n'offre pas l'opportunité de s'élever en tant qu'humain. Pire, il abaisse l'Homme. Pour ces raisons, le travail asservit et doit donc être réservé aux esclaves¹⁰. Dès lors, même si « nous appliquons à des sociétés passées une catégorie qu'elles ne connaissaient pas en tant que telle. Assurément, l'origine esclavagiste de ces sociétés les conduisait à associer une idée de servilité à ce que nous appelons communément le travail » (Vatin, 2008, p. 19). Aristote distingue d'ailleurs le travail d'autres activités qu'il considère comme plus humaines : la philosophie, la politique ou la guerre. Elles le seraient davantage, car elles élèvent plutôt qu'elles n'avilissent.

La conceptualisation des activités de production par Arendt (2017), construite justement à partir de la pensée aristotélicienne, illustre l'esprit antique où le travail est une activité dégradante. D'après Arendt, la vie active se situe dans une triple perspective hiérarchisée : le travail, l'œuvre et l'action¹¹.

- 1) Le travail est la perspective de *l'animal laborans* qui vise à assurer les besoins physiologiques, notamment en produisant ce que la vie consomme. Dans cette idée de « consommation » réside le fait que la production issue du travail est temporaire, qu'il n'est pas destiné à perdurer dans le temps. En ce sens, il renvoie à ce qui est éphémère, qui éloigne de « l'immortalité » et nous rapproche de notre dimension de mortel – les thématiques de l'immortalité et de la postérité étant importante durant l'Antiquité. L'auteure conceptualise d'ailleurs bien « *animal* » plutôt que « *homo* », ce qui marque cette conception du travail comme rapprochant de l'animalité. Dans la perspective

¹⁰ Ces esclaves sont d'ailleurs généralement des étrangers, par exemple capturés lors de guerres. Implicitement, les esclaves sont donc « non-membres » de la communauté et, à ce titre, ne peuvent être égaux aux citoyens.

¹¹ Dans le même temps, ces trois dimensions doivent être plus ou moins associées à l'espace public ou privé ; nous ne reviendrons cependant pas sur cette perspective de la théorisation de Arendt.

antique, en exerçant ce type d'activité, on rabaisse donc son humanité plutôt que de tenter de s'élever vers la déité.

- 2) L'œuvre est, elle, l'horizon de l'*homo faber*. Elle renvoie à une dimension beaucoup plus permanente que le travail – dont les fruits sont périssables et doivent être consommés rapidement. L'œuvre produit des outils, des choses qui ont un usage plutôt que d'être juste consommés : bâtiments, institutions, œuvre d'art laissent des traces. Dans le même temps, les œuvres participent à l'émancipation de l'Homme sur la nature.
- 3) L'action du *zoon politikon*, l'être politique. L'action doit être comprise ici dans une perspective de liberté. Agir, c'est « poser » un acte, librement, et donc manifester son identité, son individualité parmi ses pairs. L'action est un concept qui doit se saisir comme un « accouchement » de sa singularité, une sorte de *dévoilement du soi*. Pour cette raison, elle est fortement liée à l'acte politique dans l'espace public, car agir suppose un espace où sa singularité peut être vue et reconnue, avoir un impact (politique) sur le monde et dès lors, atteindre l'immortalité par la postérité.

De fait, la conception sociale du travail à l'œuvre dans l'Antiquité semble découler d'une approche anthropologique. Puisque l'homme ne peut, objectivement, vivre sans chercher à produire ses moyens de subsistance, il faut bien qu'une fraction de l'humanité prenne en charge cette production. Cependant, cette activité est jugée comme peu noble et désirable, car elle nous rapproche de notre animalité. En ce sens elle n'est pas « bonne » puisque l'Homme ne se distingue pas par le travail productif, mais il s'abaisse dans la reproduction des besoins naturels. Dans le même mouvement, le dépassement de ces besoins naturels, c'est-à-dire le surplus que le travail peut engendrer (l'accumulation de richesses), ne semble pas reconnu dans la conception du « travail » des antiques (Faes, 2003). Pour autant, cela ne signifie pas qu'il n'y a pas au sein de l'Antiquité l'idée que l'activité productive peut être une valeur, mais ce n'est pas le terme de « travail » ou le « labeur » qui désigne cette activité mais celui, aristotélicien, de *praxis*. La *praxis* désigne chez Aristote l'action qui mène à la transformation morale, « vers un mieux », du sujet qui agit. Il est en ce sens une activité qui fait progresser l'Homme. C'est donc une action qui a sa finalité en elle-même et c'est pourquoi il a de la valeur au sens moral et axiomatique du terme. Ce terme de *praxis* peut alors aussi se retrouver dans l'idée de la « pratique » d'un art, d'un sport, d'un instrument, qui se suffit à elle-même.

Au regard de ces éléments, si l'on considère qu'une Valeur est une Vérité absolue et objective, alors le travail, tel qu'il a été défini jusqu'ici, n'est pas une Valeur. Cependant, nous l'avons vu avec Nietzsche, on peut définir une valeur comme un jugement moral du « bon » relativement

aux individus, c'est-à-dire qu'une valeur ne l'est pas ontologiquement, mais est posée comme telle par des individus. Ainsi, les valeurs ne renvoient pas à la Vérité objective, mais procèdent d'une croyance : si une valeur est posée subjectivement, c'est qu'il y a « croyance » que ce qui est posé comme une valeur est le « bien », le « bon », le désirable (Schwartz, 2006).

Cependant, et c'est sur ce point que la sociologie se réinvite dans le concept de valeur, si l'individu pose subjectivement ses valeurs, il faut prendre en considération le fait qu'il est aux prises avec une situation sociohistorique, socioéconomique et culturelle. Dès lors, si l'on accepte qu'une valeur est relative, alors la question de savoir si le travail peut être, pour certains, une valeur, doit être posée au regard des circonstances sociales dans lesquels sont pris les individus. En effet, au niveau macrosocial et d'après ce principe de relativité de la valeur, l'activité humaine de production dans le cadre des sociétés occidentales, modernes et capitalistes ne peut pas signifier la même chose que dans d'autres contextes historiques et / ou culturels. Ces contextes ont forcément un impact sur la capacité à évaluer – ou non – positivement le travail. *C'est-à-dire que le contexte macrosocial a un impact sur le processus axiologique porté sur le travail.* En effet si le travail est, par exemple à la manière antique, une activité socialement méprisable et haïssable, seuls les marginaux peuvent en faire une valeur. De fait, le jugement individuel porté sur le travail apparaît dépendant – et en partie déterminée – par sa signification macrosociale (Gorz cité par Harribey, 1998).

Pour cette raison, il faut explorer les mécanismes qui ont procédé, depuis l'antiquité, à une valorisation de l'activité de travail. Nous proposons de nous arrêter sur deux thèses :

- 1) Celle de « la sédimentation des couches de significations » principalement défendue par Méda. Cette thèse s'intéresse au travail comme une *valeur* au sens *axiomatique* et relève donc d'une approche par *l'immanence*.
- 2) Celle du travail comme une « vocation sociale » héritée de la religion. Cette thèse de Weber voit le travail davantage comme un devoir, en référence à Dieu et relève d'une approche par la *transcendance*.

2.3. La thèse de la valorisation du travail par sédimentation

Tout en mettant en garde contre une lecture trop simple de la notion de travail au Moyen Âge, Le Goff (1990) fait le constat que les choses évoluent relativement peu durant cette période. Un indicateur de cela serait que, dans le système féodal, le sommet de l'échelle sociale est occupé par le noble qui se définit justement comme « celui qui ne travaille pas ». Soit parce qu'il a pour

fonction de défendre le territoire, exercer le pouvoir politique et faire la guerre (Moyen Âge), ou parce qu'il se revendique même comme oisif (Ancien Régime) (Ferry, 2008 ; Le Goff, 1990). Ensuite parce que dans le christianisme et le catholicisme, déterminants pour comprendre la notion de travail au Moyen Âge, ce n'est qu'à la suite du péché originel que l'Homme dut travailler. Dans la genèse, Adam pouvait se contenter de cueillir dans le jardin d'Eden, mais le travail devient une punition à sa faute, car « c'est à la sueur de ton front que tu gagneras ton pain ». Enfin, le catholicisme défend davantage l'austérité et ne prône pas l'enrichissement – au contraire du protestantisme comme nous le verrons ci-après avec Weber.

De nombreux auteurs s'accordent à constater que c'est au sein des lumières et de la révolution industrielle que réside un profond renversement qui va redéfinir la signification du travail dans les pays occidentaux (Faes, 2003 ; Lalive d'Épinay, 1998 ; Méda, 2010b ; Vatin, 2008). Comme nous l'avons vu précédemment avec la valeur-travail en économie, c'est à ce moment que va émerger une conception du travail comme unifiant des activités consubstantiellement différentes. C'est à partir de ce point que, selon Méda (2010b), débute un processus de sédimentation de différentes couches de significations qui va valoriser le travail. L'auteure montre comment, sous l'impulsion de l'économie politique libérale, débute l'idée que le travail est un « facteur de production ». Cependant, il faut entendre ici la production non plus comme une dimension négative, avilissante pour l'Homme à la manière de l'Antiquité, mais en tant que la source de prospérité, et donc de son bien-être matériel. On voit là poindre une différence, par rapport à la conception catholique et moyenâgeuse, car l'enrichissement va petit à petit devenir la source de bien-être collectif, plutôt que quelque chose de répréhensible. C'est dans le sillage d'Adam Smith et des lumières écossaises que le travail, pour la première fois unifié (LE travail), va connaître un véritable processus de valorisation. En effet, l'amélioration des conditions matérielles d'existence de l'humanité va petit à petit devenir un enjeu central, une fin en soi. Or, selon Smith, ce qui permet la prospérité, c'est justement le travail. Ou plus spécifiquement, c'est la division du travail qui est la cause et la nature de la richesse des nations (Smith, 1843).

La spécialisation des métiers permet d'assurer un accroissement du rendement du travail, et sert ainsi le bien commun en générant de la richesse. Dès lors, celui-ci se verra attribuer deux fonctions sociales extrêmement importantes : il est non seulement l'activité qui permet de fabriquer la production, source de développement national et donc de prospérité ; mais il est également l'élément qui fonde la stabilité de l'ordre social. On retrouvera d'ailleurs plus tard, dans la sociologie naissante, cette même idée chez Durkheim (Méda & Vendramin, 2013).

À cette première signification qui découle de la « valeur-travail », soit le travail pensé comme *abstrait* et purement instrumental, va s'ajouter, sous l'impulsion de Marx et de l'hégélianisme, une seconde signification du travail vu comme « essence de l'Homme ». Selon l'analyse proposée par Méda, Marx va en quelque sorte décroïsonner le travail de sa simple fonction d'activité productrice de richesses (valeur-travail), et en faire l'activité « libératrice-créatrice » de l'Homme ; celle qui va lui permettre d'aménager le monde et de le transformer à son image. L'activité de travail n'est plus que « reproduction des besoins de consommation », mais elle est aussi source de transformation de l'Homme et du monde, une « intervention énergétique sur l'environnement, une force qui en se déployant transforme l'Homme et féconde la nature » (Vatin, 2008). Évidemment cette transformation, ce changement, est considérée comme un mieux et en ce sens, le travail est synonyme de *progrès*. Marx procède donc d'une double négation de la conception antique : d'abord celle qui suppose la hiérarchie entre travail (labour), œuvre et action. Ensuite, et surtout, celle qui sépare le travail de la *praxis*. Travailler, c'est se transformer et transformer le monde pour un mieux ; travailler c'est donc *progresser*. Or, dans la définition aristotélicienne donnée ci-dessus, *praxis* veut justement dire « une activité qui fait progresser » et qui, pour cette raison, a une valeur en soi.

Ce serait alors à partir de Marx qu'on peut situer l'idée que le travail – comme concept unifié – a une valeur *immanente*, une fin en soi. « Hegel ne réduit pas l'ensemble de l'histoire de l'humanité au travail. Travailler, mais aussi lire, inventer des institutions politiques, faire des œuvres d'art, écrire sont des manières diversifiées de mettre le monde en valeur et tout cela, toutes ces activités ne sont pas réductibles à la catégorie de travail, au travail. *C'est Marx qui opérera ce saut logique* et qui, reprenant entièrement à son compte le mouvement [...] appellera l'ensemble de ce processus *travail*. » (Méda & Vendramin, 2013, p. 20).

Pour paraphraser Méda, si le 18^e siècle invente le travail comme catégorie unifiée et source de richesse, ce sont les 19^e et 20^e siècles qui ont « inventé » l'idée que le travail est source de réalisation de soi et de lien social, c'est-à-dire qu'il devient pensé comme pouvant être une valeur, « bon en lui-même ». Cela, non pas seulement parce qu'il permet de produire les moyens de subsistance physiologique, mais parce qu'à travers l'acte de produire, l'Homme se transforme et transforme la nature, s'élève et fait le monde à son image (Ferrerias, 2007 ; Méda, 2013).

Enfin, le 20^e siècle va voir émerger une troisième couche de signification. En opposition aux prescriptions de Marx, le lien salarial va se renforcer et devenir, comme cela a été souligné, le

lieu où s'ancrent les différents droits : droit du travail, droit à la protection sociale, mais aussi droit à consommer (Castel, 2007). Le travail est alors le canal par où se répandront les richesses et par le biais duquel un ordre social plus juste se met en place (Méda & Vendramin, 2013). Le salariat devient le rapport social dominant et petit à petit va se créer dans les sociétés occidentales un système de distribution des revenus, des droits et des protections qui repose sur le travail salarié. Ainsi va se sédimenter, via ce salariat, une troisième couche de signification selon laquelle doit découler du travail une sécurité face aux risques sociaux (inactivité, maladie, vieillesse). Le salariat est donc ce tampon entre la rationalité du marché et l'individu et il permet la démarchandisation du travail ; soit la déclaration de l'OIT selon laquelle « le travail n'est pas une marchandise ». Or, si nous avons déjà abordé ce sujet sous l'angle de la social-démocratie et de l'institutionnalisation des relations de travail (théorisation par Commons), en sociologie de langue française, ce sont surtout les analyses proposées par Castel qui sont mobilisées (voir par exemple Castel, 2007, 2009).

Méda (2015) souligne que la « démarchandisation » et l'élargissement du rôle de l'État au-delà des fonctions régaliennes se sont faits à partir de l'arbitrage de la question sociale. Or, l'économie politique de Commons avait anticipé cette situation puisqu'il avait théorisé qu'une société qui institutionnalisait ce clivage passerait d'une « ère d'abondance » (« la richesse des nations ») à « l'ère de la stabilité », c'est-à-dire une ère où un « nouveau libéralisme » permettrait de mettre en place un capitalisme raisonnable et protecteur, grâce aux institutions du travail. Selon Commons « Les coutumes qui émergent du travail salarié marquent une rupture avec les coutumes des affaires ; alors que celles-ci ont fondé le capitalisme sur l'exécution et la négociabilité des contrats, les coutumes salariales sous-tendent une recherche de protection contre la coercition économique, et donc une remise en cause des inégalités de pouvoir, à travers l'organisation collective du salariat¹² » (cité par Bazzoli (2000, p. 145)).

La thèse de Méda est donc que si le travail a pris une position centrale et valorisée dans nos sociétés, c'est du fait d'un mouvement de sédimentation de ces trois couches de significations : (1) facteur de la richesse collective et de la prospérité (valeur-travail, travail abstrait) ; (2) facteur de progrès pour l'Homme par la transformation de lui-même et de la nature (immanence

¹² Le texte continuant « les coutumes du travail sont aussi différentes des coutumes des affaires que celles-ci l'étaient des coutumes féodales [...] les prérogatives actuelles sont celles des affaires alors que la loi commune visant à une reconnaissance s'ancre dans les coutumes des travailleurs sans propriété [...] la période de stabilisation, qui commence avec les mouvements collectifs d'organisation des capitalistes puis des travailleurs à la fin du 19^e caractérise le 20^e siècle qui voit la constitution politique de régulation qui subordonne, en partie ou totalement, les individus à l'action collective. »

de la valeur du travail, fin en soi) ; (3) source de droits et de sécurité des revenus par l'arbitrage du clivage capital / travail (emploi topographié dans le salariat). Du fait de cette sédimentation, la notion de travail va être totalement bouleversée en comparaison aux périodes précédentes de l'humanité. À partir de la révolution industrielle, petit à petit le travail va être valorisé au point que le fait de ne pas en avoir deviendra une source de souffrance et d'exclusion de la vie collective (Castel, 2007 ; Paugam, 2007).

On le voit, la thèse de l'auteure ne défend pas l'idée que le travail est une Valeur (vérité universelle). Par contre, elle avance que la phénoménologie marxiste fait la proposition de l'immanence de la valeur du travail et que cette conception – sédimentée entre « le travail comme facteur de richesse » et « l'emploi comme source de protection et de droit » – a amené à une plus grande reconnaissance sociale du travail. La thèse de l'auteure est alors plutôt le travail est devenu une valeur au sens social (*et non moral*) du terme, c'est-à-dire comme une activité socialement valorisée – soit que *l'évaluation collective posée sur le travail est positive*. Reprenant la formule d'Habermas, la sociologue parle aussi de *sociétés fondées sur le travail*, c'est-à-dire des sociétés où l'activité productrice est au centre de l'organisation sociale.

2.4. Le travail comme devoir selon la sociologie wébérienne

En plus de cette approche de Méda, il est possible de présenter la thèse de Weber qui manifeste d'un autre type de valorisation du travail : la valorisation par la transcendance. Plus précisément, il s'agit de présenter l'analyse wébérienne du travail dans « l'éthique protestante et l'esprit du capitalisme ».

2.4.1. *Beruf* et esprit du capitalisme

Comme cela a été introduit précédemment, la morale et les valeurs sont également des sujets centraux de la théologie et de la religion. Néanmoins, ils sont plutôt compris dans une logique transcendante, c'est-à-dire dans une perspective de « devoir » vis-à-vis de l'Entité supérieure qu'est Dieu. C'est à partir de ce point de départ qu'il faut comprendre la manière dont s'articulent devoir, morale, valeur et religion dans la thèse de Weber (2009).

À l'origine de sa fameuse thèse sur l'éthique protestante et l'esprit du capitalisme, un double constat posé par Weber. Entre le 17^{ème} et le 19^{ème} siècle, dans les régions du monde où les religions sont mixées, les protestants calvinistes gagnent mieux leur vie et performant plus, économiquement, que les protestants luthériens, qui eux-mêmes sont plus performants que les

catholiques. En outre, les colonies du nord des USA (la Nouvelle-Angleterre) sont plus dynamiques que celles du sud. Or, les premières ont été fondées à l'origine par des colons Européens en quête de liberté religieuse, par exemple les « Pères pèlerins » du Mayflower, alors que les secondes l'avaient, elles, été pour des raisons principalement commerciales¹³. Le constat est donc celui d'une corrélation positive entre les espaces géographiques où certaines formes de puritanisme protestant se sont établies, et les performances du capitalisme industriel. De plus, Weber observe également l'existence de termes spécifiques au protestantisme pour qualifier le travail comme un devoir, une mission divine : le *beruf* allemand et le *calling* anglais. Weber défendra alors la thèse qu'une vocation au travail et aux affaires a été, dans ces espaces protestants, générée à partir d'une morale religieuse propre à ces milieux.

Cette célèbre étude consiste donc à comprendre comment la culture et un idéal moral protestants, construits socialement et intériorisés, ont des effets concrets sur les individus. Sa méthode s'intéresse donc d'abord aux significations et au sens des actions en fonction de cet idéal, et vise à compléter les lectures plus matérialistes et positivistes de la sociologie. La sociologie compréhensive de Weber reprend alors à son compte cette idée nietzschéenne que les valeurs et l'axiologie sont relatives aux individus, tout en situant la construction de ces valeurs dans un héritage social via le processus de socialisation (Fleischmann, 1964 ; Hennis, 1996)¹⁴.

Les valeurs ne sont donc ni éternelles, ni immuables, et elles ne peuvent exister en dehors des contextes sociohistoriques donnés – le protestantisme du 17^{ème} dans ce cas-ci. Or, c'est un fait bien connu que la Réforme est intimement liée à la critique du commerce des indulgences, c'est-à-dire au droit que s'octroyait l'Église catholique de « laver les âmes » contre rétribution. Plus généralement, le protestantisme s'oppose à l'idée que l'Église catholique puisse user de la « magie des prêtres » (sacrement, absolution, etc.) comme d'un « instrument pour combler les déficiences individuelles des chrétiens » (Weber, 2009, p. 115). Cependant, si le modèle institutionnel de l'Église est remis en cause par la Réforme, l'angoisse religieuse concernant le

¹³ « Dans *ce cas précis*, le rapport de cause à effet est donc exactement inverse à celui qu'on devrait postuler d'un point de vue matérialiste. » (Weber, 2009, p. 44)

¹⁴ Concernant cette influence, on peut notamment citer la déclaration de Weber : « L'honnêteté d'un intellectuel d'aujourd'hui, et avant tout d'un philosophe d'aujourd'hui, peut se mesurer à son attitude face à Nietzsche et à Marx. Celui qui ne concède pas qu'il n'aurait pu mener des parties essentielles de son œuvre sans le travail que ces deux-là ont accompli se trompe lui-même et les autres. Le monde dans lequel nous existons nous-mêmes intellectuellement est en bonne partie un monde formé par Marx et Nietzsche ». Sans surestimer la portée de ce propos, on ne saurait contester que ces deux maîtres ont inspiré Weber [...] Ainsi, pour qui connaît les échos nietzschéens dans la pensée de Weber, la conjonction entre les noms de Weber et de Nietzsche tend du coup à se prononcer aujourd'hui sur le ton de l'évidence. » (Fleury, 2005, p. 807-808).

salut de l'âme est, elle, toujours bien vivante au 17^{ème} siècle. Or, nous dit Weber, c'est dans l'exercice rigoureux du travail que va alors se situer, pour ces religieux, la nouvelle voie d'élection de l'âme. « *Le travail d'un métier exercé sans répit* était présenté comme le moyen le plus probant d'accéder à la certitude de soi. Le travail et lui seul était censé dissiper le doute religieux et donner la certitude de l'état de grâce. Que le travail du métier temporel ait été jugé capable de réaliser pareille performance – qu'il ait pu être regardé, pour ainsi dire, comme le moyen adéquat d'une abréaction¹⁵ des affects d'angoisse religieuse – s'explique cependant par certaines particularités fondamentales de la sensibilité religieuse cultivée par l'Église réformée. [...] le calvinisme apporta un élément positif : l'idée de la nécessité d'une *confirmation de la foi dans la vie professionnelle temporelle*. » (Weber, 2009, p. 109)

Dans la division sociale du travail au Moyen Âge, la société dégageait vers les *oratores*, l'ordre religieux, la charge d'assurer le salut de l'âme. Par contre, nous dit Weber, pour les réformés la responsabilité de cette charge est déplacée de l'Église et ses prêtres vers chaque chrétien (notamment via le principe du libre examen). Il s'agit alors de créer soi-même son salut par le *devoir* ou la *vocation* du travail, soit le *beruf* protestant¹⁶. Ce *beruf* – parce qu'il est action plutôt qu'oisiveté et jouissance – est le devoir qui permet d'augmenter la gloire de Dieu sur terre. Dans cette notion de *beruf* se situe donc bien une logique de transcendance : lorsque l'on remplit son devoir, on sert d'abord Dieu. Cependant, comment passe-t-on d'une éthique protestante à un « esprit du capitalisme » ? La thèse défendue est qu'en même temps, la richesse matérielle ne va plus être considérée comme immorale. Évidemment, le stupre ou l'oisiveté que permet la richesse sont toujours prohibés. Mais par contre, les faits de posséder, d'accumuler et de réinvestir des richesses ne sont pas mauvais en eux-mêmes. Au contraire, ils deviennent justement une démonstration que l'on prend son devoir de travailler au sérieux. Il ne s'agit pas de gagner pour dilapider, mais de gagner pour manifester, démontrer que l'on met son cœur dans l'ouvrage. Plus encore, il s'agit de se prouver à *soi-même*, de se rassurer de l'angoisse de

¹⁵ Brusque libération émotionnelle, extériorisation d'un refoulement.

¹⁶ Cette capacité du travail à élever l'âme trouverait sa source dans la bible et l'imitation, dans la vie quotidienne, du comportement des saints. La figure du moine était alors l'exemple à imiter. « La pratique de certaines institutions ecclésiastiques, celle des indulgences en particulier, qui, à l'époque de la Réforme, n'était pas perçue comme un abus marginal, mais comme le fléau majeur, allait constamment à l'encontre des projets d'ascèse intramondaine systématique. La différence décisive était cependant celle-ci : l'homme de la vie méthodique au sens religieux était et restait *par excellence le moine et lui seul* [...] la signification de la Réforme était d'imposer à chaque chrétien d'être un moine tout au long de sa vie. » (Weber, 2009, p. 119-120)

la damnation en se démontrant que l'on agit correctement. La prospérité économique devient alors un indicateur que l'on est, dans sa quête de salut, sur la bonne voie.

D'après Weber, le devoir de métier est – au regard des « attentes » de Dieu – d'abord un critère moral : il s'agit de bien faire son travail. Ensuite, si cette assiduité au travail mène à la richesse, cela n'est pas en soi répréhensible. Bien évidemment, c'est cette seconde dimension qui a eu, d'un point de vue pratique, le plus d'importance sur le développement du capitalisme. De plus, on assiste bien ici à une inversion morale de la richesse par rapport à l'idéal catholique, et donc à un renversement axiologique. Le profit n'est plus immoral, mais est au contraire un indicateur du fait que l'on prend la tâche de Dieu nous a assignée au sérieux. Il n'y a alors plus de limite morale dans la recherche du profit, de l'accumulation et du réinvestissement en vue de toujours plus performer. Pour reprendre la terminologie freudienne, l'interdit du « surmoi » moral s'estompe. En ce sens, la capacité à prospérer grâce à son métier devient une vertu et « l'esprit du capitalisme » serait donc à l'origine, entre autres, lié à un changement des codes moraux¹⁷.

2.4.2. *L'ethos* de la besogne

Il y a quelque chose de l'ordre de l'immatériel qui se joue là puisque, au cœur de cette thèse, il y a l'idée que quelque chose de spirituel, un idéal ou une morale puisse être à l'origine de comportements sociaux. Nous nous trouvons donc dans une lecture à la fois compréhensive et non-matérialiste du monde. D'un point de vue épistémologique, le fait que cet idéal ascétique vienne de l'intériorisation, par la socialisation calviniste, est évidemment central. Cependant, cette attitude morale intériorisée va aussi être à l'origine du comportement concret. C'est ce que la tradition wébérienne qualifie d'*ethos* de la besogne. Le concept d'*ethos* signifie « l'endroit habité », le lieu où on habite, mais en même temps, « ce qui nous habite » (Vultur, 2002). La tradition wébérienne semble souligner à travers ce concept trois éléments :

- 1) l'origine religieuse-éthique de la valorisation du travail dans la bourgeoisie américaine ;

¹⁷ « Benjamin Franklin, dont l'extraordinaire sincérité de son autobiographie porte témoignage, et le fait qu'il attribue sa découverte de « l'utilité » de la vertu à la révélation d'un Dieu soucieux de l'encourager par là à la vertu, montrent *qu'il ne s'agissait pas seulement pour lui de couvrir d'un vernis de moralité des principes purement égoïstes*. Ajoutons surtout que le *summum bonum* de cette « éthique », l'obligation de gagner de l'argent, toujours plus d'argent, en proscrivant avec la dernière sévérité toute jouissance immédiate, ne s'inscrivait aucunement dans un projet eudémoniste ni même hédoniste ; *présenté comme une fin en soi*, il transcendait absolument le « bonheur » ou « l'utilité » individuelle et apparaissait comme un objectif proprement irrationnel. » (Weber, 2009, p. 41-42)

- 2) la tendance à la sécularisation / laïcisation de cette éthique vers cet *ethos* de la besogne¹⁸;
- 3) le lien qui existe entre les inclinaisons vis-à-vis du travail « qui nous habitent » et les valeurs encastrées dans ces attitudes. C'est-à-dire une approche sociologique par « l'idéal » et les significations plutôt que par la « structure ».

Pour le formuler autrement, l'*ethos* renvoie donc à l'idée d'un comportement conforme à un système de valeurs, c'est-à-dire un référentiel de croyances et d'opinions que l'acteur juge bonnes, c'est-à-dire auxquelles il attribue de la valeur¹⁹. Lorsque cette éthique est sécularisée, intégrée comme un système de valeurs laïque et engendre concrètement des réponses comportementales, elle peut être désignée comme un *ethos* (Fusulier, 2011).

D'après Lalive d'Épinay, cet *ethos* de la besogne, qu'il associe à la figure du bourgeois conquérant (entrepreneur, commerçant, financier et industriel) a trouvé des synergies avec les masses populaires dans une grande morale de transformation et de progrès par le travail (Lalive d'Épinay, 1998). Pour autant, cette synergie ne sortirait pas du néant, mais trouverait son origine dans une autre éthique, paysanne, dont sont issus la plupart des ouvriers des grands exodes ruraux. Selon sa description du monde paysan, les travaux quotidiens de l'homme et de la femme à la campagne sont ancrés dans un grand rituel qui « chante l'harmonie du monde en la reproduisant chaque jour et chaque saison. Ici, les gestes doivent être accomplis quand bien même la nature aride et revêche les refuse [...] Car les gestes eux-mêmes, et non les produits qui en résultent, signalent la participation de l'homme à l'ordre voulu par Dieu et procurent à celui qui les exécute la conviction du sens des choses. Le travail est liturgie, comme l'oraison est travail. *Ora et labora*, la maxime de la règle bénédictine est le noyau de cette morale paysanne, catholique à l'origine, mais adoptée en pays luthériens et réformés. » (Lalive d'Épinay, 1998, p. 77)

¹⁸ À la fin de sa démonstration Weber affirme que « l'une des composantes majeures de l'esprit capitaliste moderne, et pas seulement de ce dernier, mais aussi de la civilisation moderne, à savoir la conduite rationnelle de la vie fondée sur *l'idée de métier*, est issue – comme on espère l'avoir montré – de l'esprit de l'ascèse chrétienne. Qu'on relise à présent le texte de Franklin cité au début de cette étude : on verra que les principaux éléments de la mentalité, désignée alors comme « l'esprit du capitalisme », étaient précisément ceux qui, nous avons pu le constater, sont contenus dans l'ascèse puritaine du métier, à *ceci près qu'ils ont perdu le fondement religieux qui avait déjà disparu chez Franklin*. » (Weber, 2009, pp. 185-186)

¹⁹ La définition que Lalive d'Épinay propose va aussi dans ce sens « j'adopte la définition suivante : l'*ethos* est un système de croyances, valeurs, normes et modèles qui constitue le cadre de référence du comportement individuel et de l'action sociale au sein d'une collectivité définie. Ce système est un produit sociohistorique » (Lalive d'Épinay, 1998, p. 68).

Le travail selon l'éthique paysanne n'est donc pas tant une question de salut de l'âme, de rendement, de performance ou de succès social, mais il célèbre l'harmonie entre l'homme, la nature et Dieu. Contrairement à la tradition protestante-bourgeoise, c'est donc l'action en tant que telle, le geste de travailler qui est célébré. La thèse de Lalive d'Épinay est alors qu'il y a un consensus, dans les deux groupes sociaux qu'il identifie, pour considérer que le travail a une signification sociale positive. Plus encore, l'homme au travail incarne l'homme par excellence. À l'inverse, l'absence de travail et l'oisiveté produisent l'homme déchu. On retrouve alors ici les thématiques nietzschéennes du relativisme des valeurs et de l'inversion axiologique puisque, dans l'Antiquité et l'Ancien Régime, le fait de ne pas devoir travailler était en fait un privilège des élites.

Enfin, Lalive d'Épinay précise que si le travail comme devoir fonde un socle de signification pour vivre et développer la société, il ne propose pas de modèle de société. C'est-à-dire que cette morale de l'homme laborieux ne propose pas de doctrine politique ou économique précise. En effet, la nature des échanges commerciaux et du marché, la place et les fonctions de l'État, l'organisation de la production restent des sujets dont on peut et doit débattre dans une démocratie. Comme déjà évoqué, c'est à partir des années 1950, autour du consensus social-démocrate et du salariat, que va s'institutionnaliser le conflit social. Mais le libre marché ou l'économie planifiée, l'état providence ou la collectivisation, la division du travail ou le travail « complet » sont différentes options sociales et politiques toujours compatibles avec cette morale du travail.

2.5. Weber, chaînon manquant dans le processus de valorisation du travail ?

Il est frappant de constater comment, tant la théorie de Méda que celle de Lalive d'Épinay, fonctionnent sur une opposition dialectique qui aboutit à une synthèse. D'un côté, on observe un clivage libéral / marxiste qui débouche, sous un prisme matérialiste, au consensus social-démocrate. De l'autre, le même clivage vu sous l'angle idéaliste-religieux des figures bourgeoise / paysanne se synthétise dans la même éthique de la besogne.

Dans le même temps, on peut s'interroger sur la continuité entre la thèse wébérienne et la valeur-travail des économistes classiques. Tout d'abord parce que, chronologiquement, il existe une continuité entre les deux. Mais de plus, ce développement concernant le *beruf* montre que ce n'est pas le métier qui se suffit à lui-même, mais relativement à Dieu – c'est donc Lui qui en

garantit, de manière transcendante, la valeur. Or, Weber soutient que ce *beruf* se sécularise au fil du temps en un *ethos* de la besogne. Mais par ce processus de sécularisation, il y a tautologiquement une disparition de Dieu, qui est pourtant le référentiel transcendant qui donne sa valeur au travail.

Cet apparent paradoxe entre d'une part, la disparition du référentiel qui garantit « la valeur du travail » et d'autre part, cette continuité dans le processus de valorisation du travail avec les lumières écossaises du 18^{ème} siècle, peut se comprendre par le fait que la sécularisation amène, en même temps, à basculer dans un autre référentiel philosophique. Lorsque l'éthique protestante se sécularise en *ethos*, la morale religieuse se dissout en même temps dans une philosophie dite « utilitariste ». Pour le dire simplement : lorsque Dieu est mort, il reste l'individu et son intérêt personnel à prospérer. On bascule donc dans une axiologie utilitariste où l'intérêt personnel est le sommet des valeurs individuelles. À ce propos, ce passage de Weber est particulièrement éclairant :

« L'honnêteté est *utile* parce qu'elle donne du crédit, de même que la ponctualité, l'ardeur à la besogne et la tempérance – c'est pour cela qu'elles sont des vertus [...] les vertus ne sont des vertus *que dans la mesure* où elles sont concrètement *utiles à l'individu* et que l'expédient de la simple apparence est suffisant dès lors qu'il rend le même service – une déduction qui s'impose en effet d'un point de vue *strictement utilitariste*. Les Allemands perçoivent communément un fond « d'hypocrisie » dans les vertus américaines [...] L'homme est tributaire du profit qui devient la finalité de sa vie : ce n'est plus le profit qui est subordonné à l'homme, *comme un moyen destiné à satisfaire ses besoins matériels*. Tout bonnement impensable d'un point de vue naïf, ce renversement de l'ordre que l'on pourrait dire « naturel » est manifestement un leitmotiv du capitalisme : *ceux qui n'ont pas été touchés par son souffle ne peuvent le saisir*. Il implique cependant une sensibilité qui entretient un lien étroit avec certaines représentations religieuses. [...] *Dans l'ordre économique moderne*, le gain d'argent – dans la mesure où il s'effectue par les voies légales – est le résultat de l'expression de l'assiduité au métier et c'est cette assiduité qui est véritablement l'alpha et l'oméga de la morale. » (Weber, 2009, p. 40-42)

Puis, un peu plus loin : « Un état d'esprit comme celui qui s'exprime dans les citations de Benjamin Franklin et qui rencontra l'approbation de tout un peuple aurait été proscrit dans l'Antiquité comme au Moyen Âge : on aurait vu en lui *l'expression de l'avarice* la plus grossière et d'une mentalité particulièrement indigne, comme c'est encore souvent le cas

aujourd'hui chez tous les groupes sociaux qui sont le moins impliqués dans l'économie capitaliste spécifiquement moderne ou les moins adaptés à celle-ci. » (Weber, 2009, p. 45)²⁰

Dans le mouvement de sécularisation de l'éthique protestante en *ethos* se situe donc en même temps le basculement de la valeur finale de référence : ce n'est plus le devoir vis-à-vis du Seigneur qui compte, mais l'utilité, le confort matériel ou l'intérêt individuel qui deviennent les finalités. Or, l'utilitarisme est une doctrine d'obédience libérale et, en ce sens, on ne sera pas étonné de la retrouver dans l'approche smithienne : le travail est *utile* parce qu'il est facteur de production, donc de richesse de nation, donc de prospérité et de confort matériel. Il contribue donc au développement et au bien-être (*welfare*). Toujours chez Smith, l'idée de la main invisible, c'est-à-dire « la recherche des intérêts particuliers qui aboutit à l'intérêt général », manifeste également de cette morale utilitariste et instrumentale, constituée de la somme d'intérêts individuels. C'est en ce sens que l'on peut parler d'une axiologie qui place l'intérêt individuel comme la plus haute valeur, et qui donc évalue le travail positivement dans la mesure où il contribue à cet intérêt personnel. C'est d'ailleurs dans le chapitre de la richesse des nations dédié à la division du travail que l'on retrouve la célèbre citation : « Ce n'est pas de la bienveillance du boucher, du brasseur ou du boulanger que nous attendons notre dîner, mais plutôt du soin qu'ils apportent à la recherche de leur propre intérêt. Nous ne nous en remettons pas à leur humanité, mais à leur égoïsme ; et ce n'est jamais de nos besoins que nous leur parlons, c'est toujours de leur avantage. » (Smith, 1843, p. 19)

Ainsi, et même si ceci mériterait davantage de développement, on peut se demander si ne se situe pas avec Weber un maillon dans le processus de valorisation du travail entre le Moyen Âge catholique et la valeur-travail des lumières libérales, qui mène ensuite à Marx et au passage de la transcendance vers l'immanence de la valeur du travail.

Pour conclure ce chapitre, il est possible de souligner que ce clivage entre transcendance et immanence renvoie à un ensemble d'autres formulations. Car au fond, cette dichotomie désigne « le lieu d'attribution de la valeur » et pour cette raison on pourrait aussi, par exemple, parler

²⁰ Peut-être que se situe ici la paternité du concept de « neutralité axiologique ». En effet, Weber s'éloigne dans sa thèse de l'idéalisme ou le romantisme, caractéristiques de son époque et de la nation allemande, et procède à une proposition qui suppose la compréhension de l'utilitarisme anglo-saxon. Ainsi, dans la mesure où « comprendre, c'est justifier », l'auteur tentait peut-être de prévenir les critiques sur son travail qui pouvait être perçu comme une habilitation de l'égoïsme et de l'avarice, c'est-à-dire une inversion des « bons » idéaux moraux.

de valeurs exogène et endogène²¹, d'intérêts extrinsèque et intrinsèque ou encore du travail comme « un moyen » ou « une fin en soi ». Or, c'est à partir de ce débat sur « où situer la valeur du travail ? », « le travail est-il un moyen ou une fin ? » qu'il va être possible, dans le second chapitre, de construire une définition du « rapport au travail ».

²¹ Évidemment, une valeur (*axiome*) a toujours sa fin en soi. La « valeur endogène » est donc un pléonasme et la « valeur exogène » est un oxymore. Mais il semble toutefois que dans la continuité du propos, cette terminologie peut être utilisée afin de servir la compréhension.

Synthèse Chapitre I

Dans une première définition principalement économique, le travail désigne « *toutes les activités humaines consacrées à la production de biens et services, et dont l'activité en elle-même ou le produit de cette activité vise à être valorisé par son prestataire sur un marché.* » Il se distingue alors de l'emploi, c'est-à-dire les différentes topographies institutionnelles possibles du travail, et du salariat, la topographie dominante dans les social-démocraties. Ce salariat est alors une forme d'emploi institutionnalisée à partir d'un rapport de force capital / travail.

Dans une perspective de recherche sur le rapport au travail, cette définition du travail pose au moins deux problèmes. Tout d'abord, celui de la marchandisation du travail, c'est-à-dire que lorsque le travail est injecté sur un marché sans ce « tampon » salarial, il est considéré, d'un point de vue social-démocrate toujours, comme une source de risques sociaux. Évidemment, dans certains cas de figure cette marchandisation peut être volontaire (vrai indépendant), mais dans d'autres elle est subie (faux indépendant). Cette question du vrai / faux indépendant est généralement arbitrée sous l'angle de la subordination, ou non, du prestataire à un donneur d'ordre qui prescrit, contrôle et sanctionne. Le second problème de cette définition est qu'elle réifie le travail, c'est-à-dire qu'elle en fait quelque chose d'abstrait, sans substance. Au contraire, poser la question du « rapport au travail », c'est aussi poser la question de ce qu'il fait « en tant que phénomène concrètement vécu par l'être humain ».

Il ne s'agit pas ici d'adopter une posture normative sur la question de la marchandisation, mais bien pragmatique et heuristique. Il faut ainsi accepter de considérer que le travail, dans la pratique et malgré les principes de la social-démocratie, peut potentiellement être traité comme une marchandise.

En ce qui concerne le second problème (réification / abstraction du travail), celui-ci a été abordé par l'angle de la valeur *morale* accordée au travail, soit poser la question « le travail est-il bon ou mauvais » ? Cela amène alors à trois enjeux d'analyse. Tout d'abord, cette valeur doit-elle être pensée comme universelle et intemporelle (Valeur, Vérité) ou conjoncturelle (valeur du travail). Face à ce premier enjeu, la littérature nous amène à penser que la valeur du travail est historicisée, c'est-à-dire qu'elle va dépendre de sa signification sociohistorique et socioéconomique. Or, le travail a connu ces derniers siècles un processus de valorisation – il est donc une *valeur sociale* à notre époque contemporaine – dans le sens où nos cultures

attribuent une valeur positive au travail. Le travail est socialement estimable, car il est un instrument utile à la prospérité, à la cohésion sociale, et à la sécurité d'existence des individus. C'est ce que désigne l'idée de *société fondée sur le travail*.

Ensuite le second enjeu est celui de l'unification, au sein du même concept, de « substances » dont on peut se demander si elles sont, ou non, véritablement de même nature. La distinction entre *labor* et *praxis* est sans doute ce qui illustre le mieux cette problématique. En somme, cela revient à poser une « *critique de la critique de la réification* », c'est-à-dire que peut-être, cela n'a effectivement pas véritablement de sens d'unifier dans un même concept autre chose que la valeur économique du travail.

Enfin, le troisième enjeu que pose la question de la valeur du travail est celui de *situer* cette valeur. À partir du clivage transcendance / immanence, nous avons conclu ce chapitre en formulant l'idée que ce clivage pouvait se traduire autrement, dans une dichotomie entre « le travail comme un moyen » et « le travail comme une fin ».

Le chapitre suivant reprendra à partir de ces deux enjeux (unification de la substance et localisation de la valeur).

Chapitre II. Le rapport au travail

Dans ce chapitre, il s'agira de faire aboutir le développement initié sur les concepts (travail, emploi, salariat, valeur du travail) vers celui de « rapport au travail ». Soit, voir de quelle manière les éléments amenés jusqu'à présent peuvent être liés et enrichis afin de répondre à la première sous-question, « qu'est-ce que le rapport au travail ? », de la question de départ, « quel est le rapport au travail dans l'économie des plateformes numériques ? »

Pour autant il ne s'agit pas, ici et dès à présent, d'arrêter le modèle opératoire qui servira à l'analyse, mais bien d'ouvrir les différentes dimensions constitutives du rapport au travail afin de le rendre compréhensible. Il sera alors question plus tard, et définitivement outillé conceptuellement, de construire un modèle d'analyse capable de le questionner (chapitre V).

En vue donc de proposer des catégories conceptuelles pour aborder le rapport au travail, ce chapitre reprendra deux sections : l'une concernant les finalités du travail et qui s'ouvrira sur la question « le travail est-il un moyen ou une fin ? » À partir d'une première approche phénoménologique (par la « substance »), nous avancerons au fur et à mesure vers une perspective en sociologie. La seconde section du chapitre proposera ensuite de définir le rapport au travail grâce aux éléments de littérature mobilisés.

1. Les finalités et attentes du travail

Dans cette section, nous allons aborder la dimension sociologique des finalités, ou attentes, du travail. Toutefois, avant d'avancer concrètement sur ce point, il faut d'abord faire aboutir le débat phénoménologique concernant le travail comme « moyen » ou comme « fin ». En effet, c'est là que se situe le point de départ pour comprendre les différentes finalités qui sont recherchées dans le travail, et qui sont elles-mêmes une dimension du rapport au travail.

1.1. Le travail comme moyen ou comme fin ?

Cette sous-section va aborder la question phénoménologique du travail en présentant d'abord le point de vue marxiste de la valeur immanente du travail. Ensuite, il sera possible de comparer cette approche marxiste avec l'approche antique pour montrer que cette comparaison débouche sur un cas d'école du principe de neutralité axiologique.

1.1.1. La phénoménologie marxiste, ou l'affirmation que les conditions d'exécution du travail peuvent dégrader son essence

Comme déjà souligné, il apparaît évident qu'il faut rejeter la conception du travail comme Valeur objective et indépendante du contexte sociohistorique – une Vérité permanente. Pour autant, dans une approche subjective et conjoncturelle de la valeur, celle-ci doit tout de même renvoyer à un principe de bien c'est-à-dire, dans son sens axiomatique, qu'elle doit se suffire en elle-même, être une évidence du bon *pour celui qui pose la valeur*. Dans le cas du travail, cela signifie qu'il doit être recherché pour lui-même, l'activité de production doit avoir et / ou être une fin en soi. Or, dans la littérature explorée au chapitre précédent, force est de constater que la plupart des auteurs mobilisés mènent plutôt à l'idée que le travail n'est pas une valeur *au strict sens axiomatique du terme* :

- 1) À partir d'Arendt et dans l'approche antique, il existe différentes substances dans les activités unifiées sous le concept contemporain de « travail ». Il conviendrait donc, plutôt, de maintenir la distinction entre différents types de travail. D'une part, celle entre le *labor* et la *praxis* ou, d'autre part, la hiérarchie entre travail, œuvre et action.
- 2) Dans une perspective wébérienne qui met l'accent sur le spirituel, le travail est valorisé en référence à Dieu et au salut de l'âme, et non réflexivement, en lui-même. La valeur

du travail doit donc être comprise comme assujettie à ce qui le transcende et, en ce sens, le travail est plutôt un devoir qu'une valeur morale²².

- 3) Chez Smith, les libéraux et l'utilitarisme, il est bon parce qu'il est utile et sert l'intérêt individuel, et par là aussi la richesse (collective) des nations. Pour autant, l'activité en elle-même reste un labeur et en ce sens, on pourrait aussi dire que la valeur du travail est toujours transcendante – il est bon non en lui-même, mais en tant que moyen vers la prospérité individuelle (et par répercussion collective) qu'il permet.
- 4) Dans la perspective de Commons et de la social-démocratie, il est bon parce qu'il est source de droits et facteur d'intégration sociale.
- 5) De plus, nous verrons aussi dans la section suivante (1.2.2) comment la thèse de la « solidarité organique » de Durkheim procède également d'une logique transcendante pour valoriser le travail.

Cette idée que toute activité de production a une fin en soi est en fait principalement présente chez Marx. En outre, elle n'est décrite par lui qu'en tant que potentialité qui suppose d'abord la fin de l'aliénation du travail. Cette potentialité est toute contenue dans ce célèbre extrait :

« Supposons que nous produisions comme des êtres humains : chacun de nous s'affirmerait doublement dans sa production, soi-même et l'autre.

- 1) Dans ma production, je réaliserais mon individualité, ma particularité ; j'éprouverais en travaillant, la jouissance d'une manifestation individuelle de ma vie, et, dans la contemplation de l'objet, j'aurais la joie individuelle de reconnaître ma personnalité comme une puissance réelle, concrètement saisissable et échappant à tout doute.
- 2) Dans ta jouissance ou ton emploi de mon produit, j'aurais la joie spirituelle immédiate de satisfaire par mon travail un besoin humain, de réaliser la nature humaine et de fournir au besoin d'un autre l'objet de sa nécessité.
- 3) J'aurais conscience de servir de médiateur entre toi et le genre humain, d'être reconnu et ressenti par toi comme un complément à ton propre être et comme une partie nécessaire de toi-même, d'être accepté dans ton esprit comme dans ton amour.

²² D'ailleurs, pour démontrer que dans cette perspective le travail n'est pas une valeur au strict sens axiomatique, mais dépend d'une valeur supérieure et transcendante, il suffit de réaliser un simple exercice de pensée : si la bible enseignait que le travail était mauvais et qu'il déplait à Dieu, il ne serait plus un devoir et encore moins une valeur, mais au contraire quelque chose à éviter.

- 4) J'aurais, dans mes manifestations individuelles, la joie de créer la manifestation de ta vie, c'est-à-dire de réaliser et d'affirmer dans mon activité individuelle ma vraie nature, la socialité humaine. Nos productions seraient comme autant de miroirs où nos êtres rayonneraient l'un vers l'autre. » (Marx, 1979, p. 22)

Ici, Marx procède donc à ce saut logique entre « travail = labeur » et « travail = *praxis* ». Nous l'avons vu avec Méda (2010b), c'est là que se situe pour la première fois l'idée que LE travail, comme concept unifié, a une valeur immanente. En effet, Marx en fait l'activité de transformation de l'Homme et du monde et, puisque cette transformation se fait pour un mieux, le travail devient synonyme de *progrès*. Mais, plus loin dans les mêmes Manuscrits, Marx précise que le travail réel est exactement l'opposé de cette potentialité :

« Or, en quoi consiste la dépossession du travail ? D'abord dans le fait que *le travail est extérieur à l'ouvrier*, c'est-à-dire qu'il n'appartient pas à son être ; que, dans son travail, l'ouvrier ne s'affirme pas, mais se nie ; qu'il ne s'y sent pas satisfait, mais malheureux ; qu'il n'y déploie pas une libre énergie physique et intellectuelle, mais mortifie son corps et ruine son esprit. C'est pourquoi l'ouvrier n'a le sentiment d'être à soi qu'en dehors du travail ; dans le travail, il se sent extérieur à soi-même. Il est lui quand il ne travaille pas et, quand il travaille, il n'est pas lui. *Son travail n'est pas volontaire, mais contraint. Travail forcé, il n'est pas la satisfaction d'un besoin, mais seulement un moyen de satisfaire des besoins en dehors du travail.* La nature aliénée du travail apparaît nettement dans le fait que, dès qu'il n'existe pas de contrainte physique ou autre, on fuit le travail comme la peste. Le travail aliéné, le travail dans lequel l'homme se dépossède, est sacrifice de soi, mortification. Enfin, l'ouvrier ressent la nature extérieure du travail par le fait qu'il n'est pas son bien propre, mais celui d'un autre, qu'il ne lui appartient pas, que dans le travail l'ouvrier ne s'appartient pas à lui-même, mais à un autre. » (Marx, 1979, p. 60)

Le saut logique de *labor* vers *praxis* ne se réalise donc pas en niant la dimension potentiellement avilissante du travail, mais en l'attribuant aux conditions dans lesquelles il s'exécute, c'est-à-dire à *l'organisation du travail dominé par une rationalité extérieure au travailleur*. En effet, le travail comme « essence de l'Homme » suppose d'abord que nous « produisons comme des Hommes », c'est-à-dire dans une organisation du travail libéré de la domination capitaliste. Chez Marx, *l'organisation précède donc l'essence* et ainsi, si le travail réel est dégradant, ce n'est pas du fait d'une nature immuable (*labor*), mais à cause de la subordination du travailleur à des intérêts extérieurs à lui-même. L'aliénation du travail procède alors d'une *dégénérescence* : l'activité de production et l'humain qui l'exerce – indissociables chez Marx

– perdent leurs qualités. On peut donc dire que, selon Marx, le travail (rendu aliénant dans le cadre de l'organisation capitaliste) subit un processus de *dévaluation* (« de destruction de sa valeur ») puisqu'il réalise un passage du bien / bon vers le mal / mauvais. Cette dégénérescence / dévaluation est alors l'exact opposé de ce que pourrait (devrait) être, toujours d'après Marx, le travail : un processus de *progression*, d'amélioration de l'Homme et de transformation de la nature. Pour cette raison le travail, qui pourrait être une fin en soi, ne devient plus qu'un moyen.

Donc, si l'expérience immanente du travail est ainsi corrompue pour devenir l'exact opposé de ce qu'il pourrait être (progression vs dégénération, fin vs moyen), ce serait du fait de la rationalisation économique de l'activité de production au service d'un capital qui domine les rapports sociaux²³. Cette situation crée une dissonance entre les finalités extérieures imposées et celles du travailleur. On retient alors, dans cette phénoménologie marxiste, deux éléments clés. D'une part une affirmation qui inverse, par rapport à l'Antiquité, l'évaluation posée sur toute activité de production : de *labor* elles deviennent toutes potentiellement *praxis* et, d'autre part, la justification de *pourquoi* le travail n'est pas ce qu'il devrait alors être : une fin en soi, une valeur immanente. Il y a donc ici une volonté de dévoilement de ce que « pourrait être le travail » et des raisons infrastructurelles qui font qu'il n'est pas cette valeur dont il a la potentialité.

Pour autant, peut-on se satisfaire de ce dévoilement marxiste ? En effet, pouvons-nous considérer *en soi* valide l'affirmation selon laquelle toute activité productrice, lorsqu'elle s'exerce dans une organisation du travail libérée, est une valeur en elle-même ? Car de fait, cette affirmation oblitère complètement la question des différences de contenu entre les activités

²³ Smith, bien que prédécesseur de Marx, n'ignorait pas cette critique de l'aliénation. En effet, si la vie n'est plus simple « lutte contre la nature » du fait de l'abondance que permet la division du travail, l'activité productive (surtout divisée) reste essentiellement une source de souffrance et d'asservissement. « Un homme qui passe toute sa vie à remplir un petit nombre d'opérations simples, dont les effets sont aussi peut-être toujours les mêmes ou très approchant, n'a pas lieu de développer son intelligence ni d'exercer son imagination [...] il perd donc naturellement l'habitude de déployer ou d'exercer ces facultés et devient, en général, aussi stupide et aussi ignorant qu'il soit possible à une créature humaine de le devenir [...] sa vie sédentaire le corrompt naturellement et abat son courage [...] elle affaiblit même l'activité de son compte et le rend incapable de déployer sa force avec quelque vigueur et quelques constances, dans tout autre emploi que celui pour lequel il a été élevé. Ainsi, sa dextérité dans son métier particulier est une qualité qu'il semble avoir acquise aux dépens de ses qualités intellectuelles, de ses vertus sociales et de ses dispositions guerrières. Or, cet état est celui dans lequel l'ouvrier pauvre, c'est-à-dire la masse du peuple, doit tomber nécessairement dans toute société civilisée et avancée en industrie, à moins que le gouvernement ne prenne des précautions pour prévenir ce mal. » (Smith, 1843, p. 442-443) L'économiste écossais pourrait aussi soutenir face à Marx la thèse selon laquelle, dans un monde concurrentiel, le « travail libéré, non rationalisé » ne pourrait peut-être pas maintenir effectivement la prospérité économique d'une nation. Soit, l'idée qu'il ne faut pas oublier que la prospérité est permise par l'organisation rationnelle du travail.

productives (professeur, manœuvre, assistant social, écrivain, chauffeur, etc.) et se concentre exclusivement sur les conditions d'exécutions du travail. Ou plutôt, elle postule que l'essence *praxis* ou *labor* n'est pas d'abord déterminée par la nature de ces différents contenus, mais que le travail se dégrade en labeur ou s'élève en *praxis* selon ses conditions d'exécution. En ce sens, Marx renverse bien la phénoménologie antique ; or il convient de discuter cette affirmation en revenant, justement, à cette perspective antique qu'il entend renverser.

1.1.2. La perspective marxiste-égalitariste, une inversion de la pensée antique-élitiste

Il est, d'une certaine manière, paradoxal d'opposer à Marx l'argument du « contenu du travail » puisque, nous l'avons montré dans le premier chapitre, c'est chez cet auteur que se situe la première critique du travail abstrait et de la « valeur-travail ». Pour rappel, Marx critique cette dernière catégorie économiciste qui réifie l'activité humaine de production et oppose à cette abstraction l'idée du « travail concret ». S'il est donc le premier classique à considérer le travail comme autre chose qu'une pure abstraction économique, dans sa phénoménologie du travail « essence de l'Homme », synonyme de progrès et donc de valeur morale, il attribue au travail toute une potentialité qui avant appartenait à l'*œuvre* et l'*action* (Arendt) ou de la *praxis* antique²⁴.

La force de la proposition marxiste repose alors sur son articulation systématique autour de l'idée que c'est parce que le travail n'est pas libre qu'il est aliénant, et donc dégradé. Or, ce qui est certain aujourd'hui d'un point de vue sociologique, c'est que le travail n'a pas connu un large processus de libération (Castel, 2007). De même, il existe de fait une « hiérarchisation »

²⁴ Sur ce point phénoménologique, nous aurions encore pu aborder la « sociologie de l'activité ». Celle-ci s'intéresse au travail « en train de se faire », c'est-à-dire l'exécution concrète d'une série d'actions (voir par exemple Bidet, 2011b, 2011a ; Tourmen, 2007 ; Ughetto, 2018). De manière simplifiée, cette sociologie de l'activité vise à réintroduire dans la compréhension sociologique la question de l'action *en train de se faire*, de s'éprouver de manière sensible. Il s'agit en fait de réhabiliter une acception plus qualitative en réaffirmant que travailler, c'est réaliser un ensemble hétérogène d'actions (Bidet, 2011b, 2011a). Cependant, nous n'avons pas davantage développé cette perspective parce que, d'une part, elle relève plutôt de la « microsociologie », qui n'est pas notre perspective, et que d'autre part, les contributions de cette sociologie de l'activité à notre problématique semblent également déboucher sur la critique de l'aliénation du travail. Néanmoins, pour aller plus loin avec un exemple d'expérience sensible du travail libéré, il est possible de recommander « Éloge du carburateur » de Crawford (2010). A contrario, pour une lecture qui approfondit la dimension aliénante et insensible du travail moderne, il est possible de se référer à « Bullshit jobs » de Graeber (2018).

de l'intérêt intrinsèque des métiers et que l'on pourrait, en simplifiant grossièrement, renvoyer aux « catégories socioprofessionnelles » (Paugam, 2007)²⁵.

Cette tension entre d'une part, « l'intérêt consubstantiel du travail » (contenu du travail) et d'autre part, les « conditions d'exécution du travail » (organisation et rapports sociaux) traverse indéniablement cette question de l'évaluation portée sur le travail. Dans le même temps, elle ébranle les tentatives d'unification du concept de travail au-delà de sa dimension socioéconomique et utilitariste. Par exemple, chez Galdbraith : « Le mot travail s'applique simultanément à ceux pour lesquels il est épuisant, fastidieux, désagréable et à ceux qui y prennent manifestement plaisir et n'y voient aucune contrainte, avec un sens gratifiant de leur importance personnelle, peut-être, ou de la supériorité qu'on leur reconnaît en plaçant les autres sous leurs ordres²⁶. Travail désigne à la fois l'obligation imposée aux uns et la source de prestige et de forte rémunération que désirent ardemment les autres, et dont ils jouissent. User du même mot pour les deux situations est déjà un signe évident d'escroquerie. Mais ce n'est pas tout. Les individus qui prennent le plus de plaisir à leur travail – on ne le soulignera jamais assez – sont aussi presque universellement les mieux payés. C'est admis. » (Galdbraith cité par Méda, 2010b, p. 6).

Ou chez Bourdieu : « l'expérience du travail se situe entre deux limites, le travail forcé, qui est déterminé que par la contrainte externe, et le travail scolastique, dont la limite est l'activité quasi ludique de l'artiste ou de l'écrivain ; plus on s'éloigne de la première, moins on travaille directement pour de l'argent et plus « l'intérêt » du travail, la gratification inhérente au fait d'accomplir le travail s'accroît – ainsi que l'intérêt lié aux profits symboliques associés au nom de la profession ou au statut professionnel et à la qualité des relations de travail qui vont souvent avec l'intérêt intrinsèque du travail. » (Bourdieu, 1997, p. 241)

²⁵ Par exemple : « S'il faut tenir compte de l'effet du sexe et de l'âge sur la satisfaction relative à l'*homo faber*, l'effet le plus fort reste incontestablement celui de la catégorie socioprofessionnelle » (Paugam, 2007, p. 48). Ou aussi : « l'intérêt intrinsèque du travail est plus important pour les personnes situées en haut de l'échelle des revenus et celles qui sont les plus diplômées [...] du point de vue de la place du travail dans l'identité, une frontière très nette sépare deux groupes, les cadres et les indépendants, pour lesquels le travail est un fort composant de l'identité, et les employés et ouvriers, pour lesquels il l'est moins. » (Méda, 2010a, p. 130)

²⁶ Cette affirmation renvoie tout à fait à la « division morale du travail » chez Everett C. Hughes, soit l'idée que les professionnels sont ceux qui peuvent rester les plus éloignés possible de la part de *dirty work* (la part de « sale boulot », de labeur) que contiennent les métiers. Ce qui rend alors une profession plus honorable qu'un travail, c'est la capacité du professionnel à déléguer son sale boulot vers le second.

On voit bien qu'il est possible d'opposer deux grilles de lecture à ces extraits. Celle de Marx qui expliquerait cette distinction à partir des conditions d'exécution du travail. Mais d'un autre côté, en s'arc-boutant sur une filiation « antique-élitiste », une seconde lecture pourrait se formuler ainsi : dans le processus d'agglomération des activités humaines dans la valeur-travail, les économistes classiques n'oubliaient pas de prendre en considération la substance du travail, mais l'ont niée parce que cette négation est une condition même pour faire du travail une catégorie utile et utilisable. *Cette agglomération n'est pas inachevée, elle ne doit juste pas aller plus loin.* Dans la mesure où toutes les activités productives ne se valent pas, c'est-à-dire qu'elles sont ontologiquement différentes, leur unification dans la valeur-travail doit s'arrêter au stade socioéconomique et utilitariste. La réification du travail abstrait n'est donc pas une limite conceptuelle à dépasser, elle est *la limite à ne pas dépasser* pour que le concept unifié de travail (LE travail) ait un sens, reste une catégorie opératoire. Pour cette raison, ce ne serait dès lors qu'un leurre d'unifier toutes des activités, de natures différentes, sous le même concept de « travail ». Le paradoxe des deux acceptions du travail souligné par Galdbraith ou Bourdieu serait alors le produit de cette extension du concept de travail au-delà de ses limites socioéconomiques.

Pour mieux marquer la différence qui anime la conception marxiste et antique, on pourrait dire que, selon cette dernière, s'il est possible de vivre quelque chose de l'ordre de la *praxis*, de l'œuvre ou de l'action dans ce que nous nommons aujourd'hui le travail, c'est parce qu'au sein de cette catégorie « inventée par les économistes » coexistent ces activités à côté d'activités ontologiquement *laborieuses*. Évidemment, le constat de l'aliénation fonctionne toujours face à cet argument : la valeur potentielle d'un travail peut être tout à fait annihilée par la domination des travailleurs. Mais pourquoi considérer que toutes différences phénoménologiques entre les activités productives peuvent être réduites à cette question de l'organisation et des rapports sociaux ? Car rappelons-le, c'est aussi Marx qui opère – unilatéralement – le saut logique de *labor* vers *praxis* et qui du même coup *égalise* différentes substances au sein du travail. Mais ne peut-on maintenir que cette différence existe, peu importe l'organisation du travail ? S'il paraît évident que l'aliénation dévalue le travail, pourquoi accepter en soi que toutes les activités productives aient une véritable valeur immanente ?

En fait Marx renverse l'ordre établi, par ceux qui le précèdent, en affirmant que c'est l'organisation du travail en détermine l'essence (le travail synonyme de dégénération ou de

progrès, de moyen ou de fin)²⁷. Mais on pourrait refuser cette inversion et affirmer qu'il est plus acceptable pour certaines activités de se faire dominer *parce qu'elles n'ont de toute façon que peu, ou pas, de valeur immanente*. Là, l'idée est exactement opposée : c'est l'essence qui précède l'organisation du travail. De racine antique et aristocratique, cette perspective soutient donc bien qu'il y a une hiérarchie dans l'intérêt des activités de production et que, pour cette raison, celles-ci ne produisent pas les mêmes attentes. Pour donner un exemple, et renverser de nouveau la rationalité marxiste-égalitariste vers le sens antique-élitiste, on peut se demander si un artiste ou un scientifique ne résiste pas mieux à la dépossession de son travail aussi parce que son activité est suffisamment riche pour qu'il puisse légitimement attendre d'elle quelque chose de l'ordre de la praxis. Alors que, à l'opposé, il serait plus acceptable de consentir à la rationalisation de son activité de labeur parce qu'elle est de toute façon peu recherchée pour elle-même ? D'autant plus d'ailleurs si, grâce à cette rationalisation, le travailleur prospère davantage ou du moins, s'assure une meilleure sécurité qu'en ne rationalisant pas son labeur dans une organisation du travail. Dans ce cas, le labeur n'est-il pas d'abord (dans son essence, avant l'organisation) principalement un moyen pour satisfaire d'autres attentes hors du travail ? Évidemment, cela revient alors à rendre recevable l'idée selon laquelle *ce que l'on obtient extrinsèquement d'un travail aliéné peut avoir plus de valeur que ce que ce même travail pourrait apporter de manière intrinsèque, y compris libéré*. Ce qui compterait alors dans ce type de travail, plus proche ontologiquement du *labor* que de la *praxis*, c'est ce qu'il permet *en tant que moyen* (gagner sa vie, être inclus, être protégé, etc.)²⁸.

On perçoit tout à fait le clivage profond entre l'égalitarisme de l'affirmation « tout acte productif est potentiellement essence de l'Homme », et le principe aristocratique qui défend la « hiérarchisation (sociale) entre des activités consubstantiellement différentes ». Évidemment,

²⁷ En effet, tant les positions « conservatrices » que « libérales » acceptent le principe de hiérarchie – même si les uns la pensent figée ou héritée et que les autres la construisent sur base de la compétition et du mérite. Par contre, s'il n'y a plus de hiérarchisation dans les substances professionnelles, il ne s'agit plus vraiment de progresser dans l'échelle sociale, mais d'égaliser les conditions d'exercice du travail entre ceux à la base et ceux au sommet de la hiérarchie. D'une certaine façon, on sort de l'« injonction » à l'élévation sociale pour entrer dans une « revendication » : celle de la reconnaissance de la valeur endogène de toute activité de travail. Cette reconnaissance serait déniée par ceux « au sommet ». Mais dès lors, on peut poser la question : est-ce que ce saut logique de Marx n'est pas aussi téléologique, afin de proposer des conditions – l'égalité des substances – au service de son projet politique ?

²⁸ Sans être normatif, il ne faut pas non plus être naïf : ce qui est sans doute le plus désirable pour l'Homme est que son travail soit à la fois libéré, intéressant et satisfaisant d'un point de vue instrumental. Mais avec Smith, il serait possible de s'interroger sur la capacité, dans un monde concurrentiel, à libérer le travail tout en maintenant la prospérité.

ceci est une mise en perspective de deux positions radicales que nous retrouverons, en sociologie, généralement plus complémentaires que véritablement opposées. Toutefois, il nous semble pouvoir avancer l'idée, à partir de ce développement, que le clivage « moyen / fin » du travail relève d'un cas d'école du principe épistémologique de la neutralité axiologique.

1.1.3. Un cas d'école de la neutralité axiologique

Cette phénoménologie marxiste, qui dénonce la dévaluation du travail du fait de son organisation, se retrouve – sans tout à fait s'y confondre – avec ce que Boltanski & Chiapello (1999) appellent la « critique artiste ». Celle-ci consiste, comme son nom l'indique, en une critique du capitalisme et du monde du travail qui détruiraient la créativité des individus, leur autonomie, leur aspiration à l'authenticité. Cette critique est appelée « artiste » car elle serait, dans sa radicalité (à sa racine), portée par le monde de l'art qui dénonce la perte du sens de ce qui est bon, du beau, du grand ou du sublime (Chiapello, 1998). Soit, comme avec Marx, un processus de dégénération ou de « dé-valuation » (perte de valeur) du fait des logiques marchandes. Boltanski et Chiapello distinguent alors cette critique artiste de la critique « sociale » qui s'articule, elle, autour d'une critique de l'exploitation du travail par le capital – c'est-à-dire une approche « marxiste-socialiste ».

Pour reformuler le propos en ces termes, l'approche antique amène donc l'idée que, dans certains cas, la valeur potentielle d'un travail (même libéré) est trop faible et que, dès lors, il est plus acceptable d'abandonner la critique artiste et de profiter des acquis que permettent les conquêtes de la critique sociale. Avec cette perspective principalement utilitariste du travail, on retourne en même temps sur la piste du consensus social-démocrate. Car en effet, la subordination salariale consiste justement à troquer le libre usage de sa force de travail contre une sécurité et des droits. Cette expression de « subordination salariale » le dit parfaitement : elle consiste en un échange de sa « subordination » contre un « emploi salarié ». Et bien que la « subordination réelle » soit très différente entre les catégories socioprofessionnelles, n'est-il pas plus facile d'accepter ce troc lorsque, de toute façon, le contenu du travail que l'on exerce n'a que peu de valeur immanente ? Mais troquer sa liberté pour plus de sécurité, c'est justement marchandiser sa liberté au prix de la sécurité – ce qui est fondamentalement une position contre lequel peut s'élever la critique artiste.

Si l'opposition faite ici entre « critique artiste » et « critique sociale » sous l'angle du contenu du travail peut sembler *ad hoc*, elle était en réalité déjà soulignée par Boltanski et Chiapello :

« En fait, ces deux critiques sont portées par des groupes distincts, même si elles peuvent faire alliance temporairement, et cela est dû principalement au fait qu'elles sont largement incompatibles, de même qu'elles renferment en leur sein une tension assez forte [...] Les tenants [de la critique artiste] devraient s'apercevoir que la liberté n'est pas réelle pour de très nombreuses personnes et que sa réalisation effective est impossible sans sécurité, c'est-à-dire sans statut, mais cette idée de « statut » est tellement associée à la bureaucratie qu'ils ont combattue que nous ne sommes pas sûrs qu'ils soient prêts à enfourcher ce cheval de bataille. Par ailleurs, il faut bien voir que la critique artiste est aujourd'hui surtout portée par des personnes placées en haut de la hiérarchie socioculturelle, qui ont fait des études supérieures, qui travaillent souvent dans les secteurs créatifs (le marketing, la pub, les médias, la mode, internet, etc.) ou encore sur les marchés financiers ou dans les sociétés de conseil, et que leur sensibilisation à ce qu'est, à l'autre bout de l'échelle sociale, la vie d'un ouvrier intérimaire, qui n'a lui, aucune espèce d'intérêt à la mobilité, n'est pas loin d'être nulle. *Mais la critique artiste, encore une fois, n'est pas spontanément égalitaire ; elle court même toujours le risque d'être réinterprétée dans un sens aristocratique : la liberté à laquelle prétend l'artiste, peut être considérée comme un moyen d'accomplir une créativité humaine. [...] la critique artiste s'est souvent accompagnée d'un mépris pour le « commun » [le peuple qui a] des préoccupations « terre à terre », « rétrograde », etc. [elle] refuse de voir la valeur des choses, historiquement des œuvres d'art et par extension du travail artistique, se résumer à leur valeur marchande, et au-delà le refus de voir le marché organiser des activités jugées trop nobles ou trop dignes pour être perverties par lui »* (Boltanski & Chiapello, 2000, p. 131-138).

À la lecture de cet extrait, on pourrait donc associer certaines formes de la critique artiste à la position antique-élitiste – car c'est bien *seulement certaines activités* qui sont jugées trop nobles pour être soumises à la rationalité economiciste. Évidemment, ces activités sont celles qui relèvent de la *praxis* (« pratiquer son art »). Toutefois, il est essentiel de souligner que cette critique artiste n'est pas incompatible avec l'idée marxiste que la valeur du travail dépend de ses conditions d'organisation. Au contraire, *cette critique est justement une attaque contre l'organisation du travail aliénante et qui empêche donc le travailleur de s'épanouir*. L'écart avec la phénoménologie marxiste survient seulement lorsque cette critique artiste est mobilisée sous le prisme aristocratique de la hiérarchisation des activités. Car en effet, si tout n'est pas « beau », tout n'a pas de « valeur » – c'est-à-dire, d'un point de vue antique-élitiste, si toutes les activités de production ne sont pas œuvre / action ou *praxis* –, alors tout travail ne peut pas dégénérer du fait de la logique marchande. Pour le dire simplement : seul ce qui a de la valeur

peut courir le risque d'être dévalué, « sali » par le capitalisme. Cela signifie donc que dans cette critique artiste d'inspiration aristocratique, *la libération du travail est une condition nécessaire, mais non suffisante, pour faire du travail une valeur*. Il faut en outre que l'activité en elle-même possède une certaine noblesse.

Boltanski & Chiapello (2000) n'hésitent d'ailleurs pas à déplorer cette perspective car, dès lors, la critique artiste en vient à ne plus défendre l'ensemble du travail et des travailleurs. Pour le dire autrement, elle n'est donc pas une critique universaliste et égalitariste. On le voit bien dans l'extrait précité, ces auteurs parlent d'un « risque de réinterprétation dans un sens aristocratique » de la critique artiste. Mais plus encore, la thèse de Boltanski et Chiapello est que, justement, cette critique artiste est instrumentalisée pour devenir le « Cheval de Troie » du libéralisme. C'est d'ailleurs exactement cela – cette récupération – que les auteurs appellent « Le nouvel esprit du capitalisme » (Boltanski & Chiapello, 1999). Pourtant, même si leur thèse montre de manière convaincante que cette critique artiste est belle et bien récupérée par le capitalisme, cela ne peut mener à en disqualifier l'approche aristocratique du « clivage » entre *labor* et *praxis*, c'est-à-dire la hiérarchisation des substances, sous prétexte qu'elle est « au service du système productif et porté par des élites ». Car ce faisant, cela reviendrait à intégrer des conceptions morales (égalitaristes) dans l'orientation d'étude de notre objet de recherche. Pour le formuler autrement, dans cette recherche portant sur le rapport au travail il n'est pas possible d'exclure, *a priori*, la proposition selon laquelle « une partie de la valeur d'un travail est irréductiblement dépendante de son contenu ontologique » sous prétexte qu'elle n'est pas égalitariste ou universaliste.

Plus concrètement encore, cela veut dire que si, lors de l'empirie, certains travailleurs parlent de leur activité en termes négatifs, il n'est pas possible d'exclure *a priori* l'idée que cette pauvreté du travail est (aussi) attribuable à *son contenu même et indépendamment de son organisation*. Car sinon, ce faisant, nous discriminerions en amont cette position à cause d'un point de vue moral qui place l'égalité au sommet de l'échelle axiologique. Cela revient donc, d'un point de vue pratique, à ne pas censurer l'hypothèse que certains métiers, certaines « substances de travail », peuvent être considérés comme pauvres en eux-mêmes. Pour reprendre les termes employés précédemment, cela revient à accepter l'idée que certains métiers (dans le sens d'un « travail spécifique ») ne sont peut-être pas porteurs d'une grande valeur endogène, d'une « finalité en soi ».

La conclusion logique de ce développement est donc que tant l'approche marxiste-égalitariste qu'antique-élitiste convergent sur l'idée que l'organisation du travail a un impact sur la valeur accordée au travail (sa potentialité à être *labor* ou *praxis*) ; mais qu'il n'est peut-être pas satisfaisant d'en faire, comme Marx, l'unique variable du passage entre « le travail comme un moyen » et « le travail comme une fin ». En adhérant à cette idée, il faut alors se prévenir d'arbitrer définitivement cette question phénoménologique de la « valeur du travail », car il nous semble qu'elle nous amène à un cas d'école de « neutralité axiologique ». À la place, nous proposons de retenir les deux positions afin de construire notre objet de recherche et notre expérimentation empirique. Plus spécifiquement, il s'agit de postuler deux choses pour la suite de cette recherche :

- 1) qu'il existe un axe sur lequel il est possible de penser la valeur du travail entre moyens (valeur exogène) ou une fin (valeur endogène) ;
- 2) que le positionnement du travail sur cet axe (*l'évaluation qui en est faite*) risque de dépendre à la fois de son contenu et de l'organisation du travail, inscrits dans des rapports sociaux.

Ce postulat pourrait également être formulé sous forme d'une question : comment considérer le contenu du travail et l'organisation du travail, inscrits dans des rapports sociaux, pour la compréhension du rapport au travail ?

Cette question nous emmène alors à nous éloigner des débats phénoménologiques pour avancer vers les apports de la sociologie du travail.

1.2. Les finalités et attentes du travail

S'il n'est donc pas question ici d'arbitrer le débat phénoménologique qui porte sur la question « le travail est-il un moyen ou une fin ? », nous proposons par contre de nous servir de cette dichotomie comme d'une ligne d'horizon pour continuer à construire le concept de « rapport au travail ». En effet, une fois qu'elle n'est plus un problème à résoudre, la dualité moyen / fin peut représenter deux pôles qui orientent la construction de notre objet de recherche. Or, à partir d'une revue de littérature, il est possible de constater que la sociologie est équipée pour approcher cette tension. En effet, la discipline interroge depuis longtemps les « finalités » du travail, aussi appelées « attentes » vis-à-vis du travail.

Concernant ces finalités du travail, l'enjeu auquel font face les chercheurs consiste généralement à définir, classer, et regrouper celles-ci. Deux grandes approches théoriques sont identifiées : celles qui privilégient une position sur un continuum qui oppose, *grosso modo*, les deux positions moyen / fin et celles qui distinguent en outre une troisième finalité, celle de la socialisation et de l'intégration sociale.

1.2.1. La dialectique entre finalités instrumentales / expressives ou extrinsèques / intrinsèques du travail

Les psychologues Morse & Weiss (1955) sont parmi les premiers à avoir publié des résultats au sujet des finalités recherchées dans le travail et l'emploi. Leur principale conclusion soutenait que des significations différentes émergeaient chez les travailleurs selon leur classe sociale. À la question « continueriez-vous à travailler si vous n'en aviez plus besoin pour gagner votre vie ? », tous les individus de l'étude répondaient positivement. Les auteurs en ont conclu que personne, dans leur échantillon, ne travaillait uniquement pour gagner sa vie. Cependant, lorsqu'il s'agissait de les interroger sur leurs motivations, ces chercheurs ont constaté une différence entre deux grandes catégories de travailleurs. Les classes moyennes et supérieures (employés et cadres) répondaient généralement que le travail donnait du sens à leur vie, un but, qu'il était un moyen d'accomplissement et d'expression de soi. A contrario, les travailleurs manuels des chaînes de production et les agriculteurs mettaient plutôt en avant le fait de « faire quelque chose », de rester occupé – en opposition à l'inactivité. Ces chercheurs, précurseurs sur la thématique des attentes liées au travail, en ont donc conclu que les finalités recherchées dans le travail étaient de deux ordres et que la distribution était corrélée au niveau socioprofessionnel des travailleurs.

D'autres approches font écho à la célèbre pyramide de Maslow (1943) relative à la théorie de la hiérarchie des besoins. Parmi celles-ci, il est possible de citer la thèse « post-matérialiste » de Inglehart (1977). Cette thèse prend également la notion de devoir comme point de départ de la compréhension du travail. Cependant, cet auteur soutient qu'à mesure que les sociétés se développent, le travail perdrait peu à peu sa caractéristique de devoir. Tout d'abord, parce que des valeurs individualiste et rationnelle se développent et que donc, les référentiels traditionnels et transcendants – Dieu, la nation, le collectif, ... – s'effacent. Le travail conserverait alors principalement une dimension instrumentale, c'est-à-dire qu'il trouve de plus en plus sa raison d'être dans le fait qu'il permet la sécurité financière. Cependant, au fur et à mesure de l'accroissement de la prospérité, la sécurité économique est de plus en plus assurée et l'intérêt

pour les biens matériels, la manifestation du succès par la richesse et la consommation (ostentatoire) irait en décroissant. À l'inverse, les attentes de bien-être, d'autonomie et d'expression de soi s'affirmeraient.

En somme, la thèse post-matérialiste de Inglehart est que le sens accordé au travail de manière dominante se reconfigure au fur et à mesure qu'une société se développe économiquement. Tout d'abord, c'est le travail comme devoir social qui est de moins en moins prégnant. Ensuite, c'est la rationalité instrumentale, de subsistance, qui diminue. Dans ce mouvement, ce sont alors ensuite les attentes davantage liées à l'épanouissement personnel qui se développent. Ou plus précisément, cette thèse affirme que lorsqu'une certaine garantie matérielle est atteinte, d'autres préoccupations liées au travail (un moyen vers le bien-être, l'épanouissement, etc.) émergeraient tout en se substituant à la dimension instrumentale. Si cette thèse se voit réaffirmée dans les décennies suivantes (Nevitte, 1996 ; Tchernia, 2005), Méda & Vendramin (2010) notent qu'elle a souvent été critiquée, soit pour son caractère simpliste, soit pour l'aspect mono causal de cette grille de lecture principalement économique, soit enfin parce que les attentes expressives ne se substituent pas aux attentes instrumentales, mais se sédimentent plutôt sur celles-ci.

En réponse à ces critiques, Inglehart et ses co-auteurs (avec Baker (2000) et avec Welzel (2005)), vont enrichir cette théorie. Le résultat de leur démarche peut se synthétiser en plan cartésien des « variations culturelles internationales ». Ce plan cartésien recoupe d'une part :

- 1) L'axe (x) qui oppose les valeurs de survie et la libre expression de soi. Cette dimension renvoie à la théorie des besoins fondamentaux de Maslow (1943) et se mesure dans une société au regard de la sécurité qui y est garantie, c'est-à-dire l'(im)probabilité qu'un risque se concrétise. Cela prend à la fois en compte la sécurité financière, et donc le niveau de garantie que la société peut apporter, ainsi que des dangers physiques, notamment l'(in)tolérance vis-à-vis de la diversité ou divergence, la possibilité d'exprimer sa différence, sa singularité, etc.

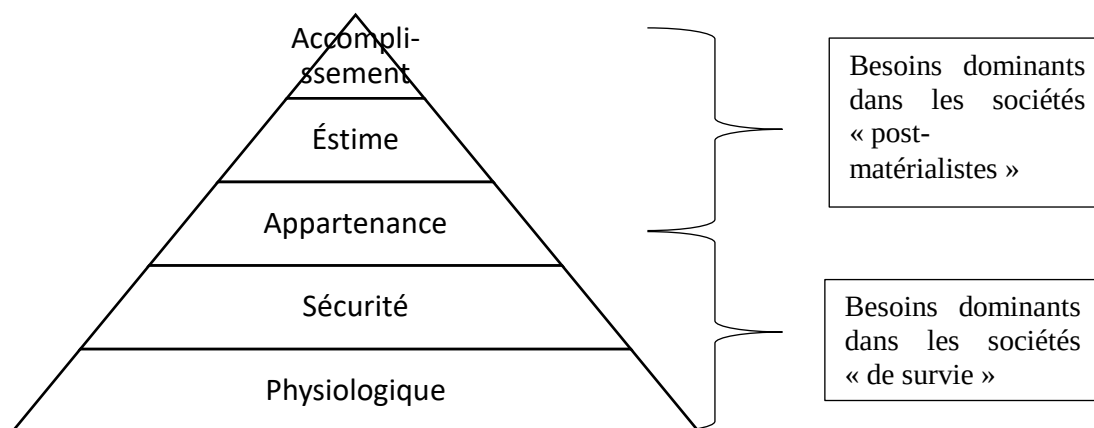


Figure 1 – La pyramide des besoins de Maslow selon la thèse (post-)matérialiste d'Inglehart

2) L'axe (y) qui oppose les valeurs de types traditionnel et moderne. Les valeurs traditionnelles s'articulent autour de la religion, de l'autorité de la famille, du nationalisme, etc. qui sont des dimensions importantes de la société. A contrario, les valeurs modernes accordent moins de place à la religion, à l'autorité familiale, à la patrie, etc. On pourrait aussi parler, dans une perspective wébérienne, de sociétés plus ou moins *désenchantées*. La disposition des pays sur ce plan cartésien donne alors la carte de Welzel-Inglehart

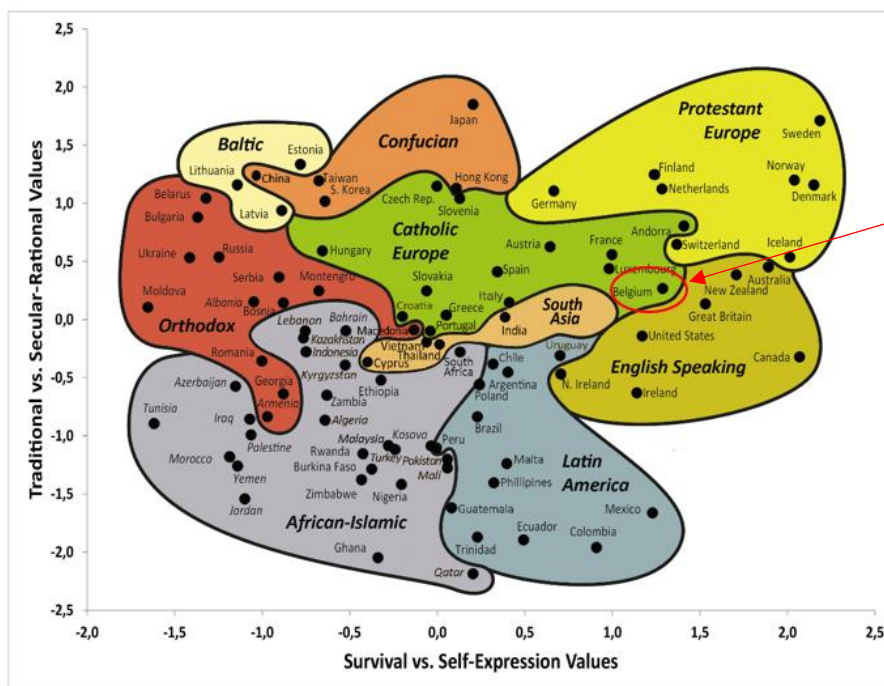


Figure 2 – Position relative de la Belgique sur la Carte Inglehart-Welzel (6ème édition) (WVS Database, 2015)

Les pays se distinguent alors à la fois selon leur niveau de développement au regard de la pyramide de Maslow (x) ainsi que sur leur niveau de modernité (y). Les pays aux plus hautes valeurs sur l'axe x et sur l'axe y (comme la Belgique) seraient alors les plus éloignés d'une conception du travail comme un devoir social, un moyen de survivre et les plus proches d'une conception post-matérialiste du travail, c'est-à-dire chargée d'attentes de nature expressive.

Néanmoins, si des enquêtes empiriques montrent effectivement une montée des attentes de réalisation de soi dans les pays les plus développés, cela va de pair avec une persistance des dimensions instrumentales liées au travail (Méda & Vendramin, 2013). En outre, deux autres critiques peuvent être adressées à l'approche post-moderniste : elle est généralement davantage construite sur un plan théorique qu'empirique et ne rend pas compte des aspérités au sein d'une même culture – notamment les effets des autres niveaux de socialisation (famille, enseignement, environnement professionnel, etc.). Enfin, si la binarité chez Inglehart et ses co-auteurs entre attentes « matérielles » et « post-matérielles » s'inscrit assez clairement dans la filiation de Morse et Weiss, psychologues comme Maslow, elle s'en différencie dans l'approche, se situant au niveau de la société entière plutôt qu'à la classe sociale des travailleurs ou au contenu du travail.

Dans une volonté d'enrichissement et de synthèse, Mercure & Vultur (2010) proposent de dégager deux finalités principales du travail qui sont elles-mêmes constituées d'un ensemble de « sous-attentes » du même ordre. Ils nomment ces sous-attentes des « finalités secondaires ». Les deux finalités principales sont perçues comme concurrentes. Certains individus auraient pour attentes principales « l'avoir » et d'autres un « vécu », soit une finalité économique, soit une finalité non-économique. Dans le premier cas, la finalité est l'avoir matériel. Cette situation ne renvoie alors pas, de façon dominante, à la nature de l'expérience vécue au travail. L'objectif est plutôt d'atteindre des moyens pour « être » à l'extérieur du travail (Mercure, 2019). Dans le second cas, les diverses attentes expérientielles « non-matérielles » renvoient à une finalité d'affirmation de soi et de reconnaissance au sein du travail. L'attente principale porte sur l'expérience vécue au travail : avoir le sentiment de servir la société, de se développer personnellement, être reconnu pour ses compétences, tisser des liens avec les autres, etc. Dans cette catégorie, les auteurs distinguent deux sous-ensembles. Le premier renvoie à une finalité principale de développement personnel (réalisation par soi et pour soi), le second regroupe les finalités de l'être dans le collectif, la communauté (réalisation avec autrui, dans la reconnaissance).

À la suite de ces différentes recherches, une grille de lecture générale, qui oppose deux types d'orientation, peut être forgée :

- 1) Les perspectives matérialistes et instrumentales du travail, liées à des enjeux extrinsèques. On peut aussi les désigner comme valeur exogène du travail. *Soit l'idée que le travail a de la valeur parce qu'il est un moyen en vue d'autres fins.* Les travailleurs attachent alors plus d'importance au salaire, au prestige, au statut ou à la sécurité de l'emploi afin d'atteindre des attentes remplies hors du travail.
- 2) Les perspectives post-matérialistes et expressives du travail, liées elles à des enjeux intrinsèques. On peut aussi les désigner comme valeur endogène du travail. *Soit l'idée que le travail a de la valeur en lui-même, qu'il a (ou est) aussi une fin en soi.* Les travailleurs valorisent alors davantage la poursuite de l'épanouissement personnel au travail : prendre du plaisir dans son travail, avoir un contenu riche, se reconnaître dans sa production, etc.

On constate bien ici comment le dialogue s'installe avec l'approche phénoménologique qui questionnait la « valeur travail » selon une perspective moyen / fin ; c'est-à-dire une perspective « utilitariste » et « essentialiste ». Néanmoins, la sociologie du travail contemporaine ne pense généralement pas ces deux perspectives comme des vases communicants – si les attentes expressives se développent, cela n'est pas nécessairement au détriment des attentes instrumentales qui peuvent rester fortes. Cela signifie que ces deux dimensions ne se substituent pas nécessairement l'une à l'autre, même si la finalité instrumentale peut être perçue davantage comme un prérequis d'un travail, et sa finalité expressive comme une potentialité plus ou moins accomplie. Toutefois, il est encore possible de souligner que pour certains auteurs, la majorité des travaux n'ont pas (ou peu) de finalités en eux-mêmes (Comte-Sponville, 2011 ; Vatin, 2008). Selon eux, la plupart des activités que l'on appelle « travail » restent *in fine* un moyen aux services des fins des individus²⁹. D'après Comte-Sponville (2011), le fait que l'on attend toujours que notre travail soit rémunéré, qu'il peut être source de souffrance, nous ennuyer ou nous frustrer, montre qu'il n'est pas « bon » et désirable en soi – qu'il n'est pas un *axiome*. Si

²⁹ « On inverse alors la fin et les moyens. En faisant du travail une fin en soi, une « valeur », et non une modalité de la production, on en détruit le sens même. » (Vatin, 2008, p. 193) et, plus loin : « le travail n'est pas d'abord une « valeur » ; c'est un acte productif qui se joue dans le rapport, plus ou moins complexe et médiatisé, de l'homme à la nature. » (Vatin, 2008, p. 201)

l'intérêt du travail n'est que rarement contenu en lui-même, et s'il n'est plus un devoir, il faut donc principalement s'interroger en termes d'attentes extrinsèques placées en lui.

Il ne faut cependant pas caricaturer ici cette position puisque l'auteur n'affirme pas que l'on ne peut pas avoir un rapport positif à la plupart des emplois. Cependant, à la manière antique, toutes les activités de produire n'aurait pas une valeur immanente. Pour un grand nombre d'entre elles ce serait ce qu'on en retire, extérieurement à l'acte, qui compte le plus : le salaire, le prestige ou la sécurité par exemple. Le travail serait alors plutôt *le principal moyen contemporain* au service des fins de l'individu. Mais si nous poussons encore plus le raisonnement, la plupart des éléments mobilisés généralement pour souligner l'intérêt intrinsèque du travail – comme par exemple le « défi intellectuel » –, ne permettraient pas de tirer la conclusion d'une « valeur endogène » du travail. Celui-ci serait plutôt un moyen, et LE moyen contemporain, qui permet de satisfaire ces « autres choses » qui ont leurs fins en elles-mêmes (Comte-Sponville, 2011). Dans cet exemple, c'est alors le défi intellectuel qui a de la valeur en lui-même, et lorsque le travail devient un moyen de l'assouvir, *il devient bon par procuration*. Dans cette approche radicale, le travail est donc systématiquement pensé comme un *medium* distingué de la finalité, et en ce sens cet auteur défend l'idée que le travail serait presque *toujours* un moyen en vue d'autres fins. En continuant sur cette voie, certaines activités seraient alors meilleures que d'autres parce qu'elles sont de « meilleurs moyens » d'arriver aux fins désirées par les individus.

Enfin, nous avons aussi évoqué en introduction que les attentes du travail pouvaient comprendre une dimension socialisatrice – en tant qu'activité permettant l'intégration sociale. Parfois, cette dimension socialisatrice est reprise dans une des deux finalités du travail³⁰. Pour d'autres auteurs (p.e. Méda & Vendramin, 2013; Nicole-Drancourt & Roulleau-Berger, 2001; Paugam, 2007) il faut plutôt y voir une attente indépendante et proposent de mieux en rendre compte en la distinguant comme une troisième finalité.

1.2.2. La socialisation comme troisième finalité

D'après Paugam (2007) c'est chez Durkheim que se situe en premier la prise en considération de la finalité socialisatrice du travail. « Sans prétendre être exhaustif, il me semble que l'on peut dire que ces recherches dérivent toutes plus ou moins de trois paradigmes : l'*homo faber*

³⁰ Par exemple, avec Mercure & Vultur (2010) elle est une attente de nature expressive mais, avec Comte-Sponville (2011), on peut plutôt la classer comme une dimension instrumentale.

[attentes essentialistes], l'*homo oeconomicus* [attentes utilitaristes] et l'*homo sociologicus* [attentes de socialisation]. [...] Marx, on l'a vu, a fait de l'*homo faber* et de l'*homo oeconomicus* le fondement de sa réflexion sur l'aliénation du travail. Les sociologues du XX^{ème} siècle, depuis Durkheim, sont sensibles aussi à la dimension sociale du travail. » (Paugam, 2007, p. 44)

L'auteur fait ici référence à la thèse de la division du travail social. Or, non seulement le père de la sociologie proposait déjà l'idée que la valeur sociale du travail dépendait du contexte sociohistorique, mais il soutenait aussi que la division du travail façonne l'Histoire en faisant passer nos sociétés du stade « traditionnel » à « moderne ». Pour Durkheim, ce qui donne un sens au travail divisé est le fait de participer à la cohésion sociale moderne en occupant sa place dans l'œuvre collective. C'est la fameuse thèse de la solidarité organique. Chez cet auteur, l'organisation du travail joue un grand rôle dans la cohésion sociale mais, par contre, ce n'est pas l'activité en elle-même, d'un point de vue phénoménologique, qui est le plus considéré. « La division du travail suppose que le travailleur, bien loin de rester courbé sur sa tâche, ne perd pas de vue ses collaborateurs, agit sur eux et reçoit leur action. Ce n'est donc pas une machine qui répète des mouvements dont il n'aperçoit pas la direction, mais il sait qu'ils tendent vers un but qu'il conçoit plus ou moins distinctement. Il sent qu'il sert à quelque chose. Pour cela, il n'est pas nécessaire qu'il embrasse de bien vastes proportions de l'horizon social, il suffit qu'il en aperçoive assez pour comprendre que ses actions ont une fin en dehors d'elles-mêmes. Dès lors, si spéciale [divisée], si uniforme que puisse être son activité, c'est celle d'un être intelligent, car elle a un sens et il le sait. » (Durkheim dans Paugam, 2007, p. 4)

On retrouve ici l'idée que le sens du travail se situe en dehors de l'action elle-même et, dans le même temps, c'est l'expérience communautaire qui est soulignée pour rendre compte du travail comme un devoir moral. Ce serait alors le fait d'être en coprésence qui permettrait de saisir la dimension « supérieure » du travail, sa contribution à la cohésion sociale – c'est-à-dire sa dimension transcendante. Dans cet extrait, ce qui compte, c'est que le travailleur constate qu'il se coordonne, dans la division du travail, avec d'autres pour produire quelque chose de plus grand et de collectif. Le sens du travail se retrouve alors dans le fait « d'être un organe de l'organisme », et c'est cet organisme commun qui est le référentiel du « bon », qui fait du travail un devoir. « Toute société est une société morale. À certains égards, ce caractère est même plus prononcé dans une société organisée. Parce que l'individu ne se suffit pas, c'est de la société qu'il reçoit tout ce qui lui est nécessaire, comme c'est pour elle qu'il travaille. Ainsi se forme un sentiment très fort de dépendance où il se trouve : il s'habitue à s'estimer à sa juste valeur,

c'est-à-dire à ne se regarder que comme la partie d'un tout, l'organe d'un organisme. »
(Durkheim, 2004, p. 207)

Il faut bien prendre en considération que Durkheim parle ici d'un travail divisé, c'est-à-dire organisé d'une manière spécifique³¹. Cette perspective durkheimienne fait alors évidemment écho à Smith, comme le soulignent Méda et Vendramin : « le rôle que joue le travail dans la société décrite par Émile Durkheim s'inscrit dans le droit fil de ce que nous avons vu à l'œuvre chez Smith : la fonction principale du travail est de garantir la cohésion sociale, d'assurer la solidarité, de produire de l'intégration sociale. Si la division du travail s'accompagne d'une intégration sociale toujours plus forte, c'est parce que chacun de nous dépend d'autant plus étroitement de la société que le travail est plus divisé. Cette dépendance se manifeste à la fois dans l'acte même de production, chacun ayant besoin pour développer sa compétence spécialisée de travailler avec d'autre, à côté d'autres, mais plus généralement dans le grand échange social, chacun ayant besoin pour subsister, de la convergence de la coordination des actes de tous les autres. Dans cette mesure, les développements théoriques de Durkheim font écho aux très belles pages que Smith consacrait un siècle auparavant à la description des milliers de personnes ayant dû apporter leur concours pour permettre la réalisation du mobilier ou du vêtement du dernier des manœuvres d'un pays florissant » (Méda & Vendramin, 2013, p. 25-26)

Si Durkheim est à l'origine de la compréhension sociologique de la fonction socialisatrice du travail, Paugam situe avec *l'ouvrier de l'abondance*, de Goldthorpe et *al.* (1972) une étape vers

³¹ Chez Durkheim, la souffrance que peut engendrer un « travail en miette », pour reprendre l'expression de Friedmann (1983), n'est pas au cœur du propos et ce n'est pas lui qui peut être source de pathologie au travail. Cela nous amène à la critique de Marx sur « l'indifférence à l'égard des hommes » que cette perspective, héritée de Smith et de la division du travail, suppose (Marx, 1979). Avec Durkheim, l'accent est mis sur l'idée que dans la division sociale du travail, il faut que « la bonne personne soit au bon endroit ». C'est-à-dire que les individus – d'inégales aptitudes – doivent, pour « s'épanouir » dans leurs positions sociales, être « distribués » dans le travail selon ces aptitudes et non par la force ou la contrainte. Sinon, il en résulte une amertume pour l'individu, source d'instabilité sociale (l'anomie). Cette perspective n'est pas non plus sans rappeler les critères de sélections des managers du « travail en miette » qui attribuaient les tâches les plus abrutissantes aux « moins intelligents » afin de générer le moins d'insatisfaction possible (Friedmann, 1964). Se positionnant vis-à-vis de cette perspective durkheimienne, Paugam affirme que « les insatisfactions au travail sont toujours très vives parmi les salariés et certaines d'entre elles relèvent toujours [à notre époque] autant de la discordance entre les capacités des individus et leurs conditions objectives de travail [...] La sociologie dispose aujourd'hui d'instruments que Durkheim ne pouvait utiliser à son époque, en particulier les enquêtes statistiques. Sa démonstration et ses conclusions peuvent paraître, par conséquent, démesurées par rapport aux faibles moyens de vérification empirique dont il disposait. Néanmoins, il n'en reste pas moins que cette thèse, qui a fait l'objet de nombreux commentaires critiques, constitue un point de départ privilégié pour étudier les mécanismes de l'intégration professionnelle. » (Paugam, 2007, p. 7-8)

la prise en considération de la « socialisation » comme une attente placée dans le travail. Ces auteurs se sont interrogés, dans la lignée de Morse et Weiss, sur l'hypothèse d'un embourgeoisement (*gentrification*) du rapport au travail des ouvriers de production. Plus précisément, il s'agissait de mesurer si, lorsque le niveau de vie et de consommation des ouvriers augmente (situation qu'ils qualifient « d'abondance »), ceux-ci intégraient la dimension expressive propre, selon Morse et Weiss, aux professions « supérieures ». En somme, la question à laquelle tentent de répondre ces auteurs est de savoir si – à contenu du travail égal – les attentes placées dans le travail évoluent lorsque la finalité instrumentale du travail est mieux satisfaite.

La conclusion de l'étude est que la majorité des ouvriers n'ont pas développé de nouvelles attentes liées à l'épanouissement de soi³². Les auteurs constatent par contre que l'orientation privilégiée est d'ordre *instrumentale*. « L'ouvrier de l'abondance a une *relation instrumentale* au travail, au sens où il oriente l'ensemble de ses comportements dans la sphère professionnelle en fonction d'une fin extérieure au travail lui-même. Ce qui compte avant tout pour lui, c'est la rétribution de son travail et non la valeur intrinsèque de celui-ci. Son accomplissement personnel passe par la possibilité qui lui est offerte d'améliorer son niveau de vie par une augmentation du salaire. Le travail correspond alors à une tâche ordinaire à accomplir non pour s'épanouir en la réalisant, mais pour atteindre des objectifs de consommation et de bien-être. Les ouvriers se sentent attachés à leur entreprise par un lien économique [...] ils adoptent une attitude très pragmatique vis-à-vis des syndicats en cherchant avant tout à obtenir d'eux des services adaptés à leur projet personnel. Autrement dit, on peut décrire l'orientation instrumentale comme un calcul rationnel qui traduit en termes économiques les contraintes du travail. Pour ces travailleurs manuels, obtenir une bonne rémunération était une compensation acceptable à un travail comportant une part de tâches répétitives et sans intérêt. » (Paugam, 2007, p. 10)

D'après Goldthorpe et *al.* (1972), l'ouvrier traditionnel (en situation « d'inabondance ») aurait lui davantage une *orientation solidariste* du travail. Pour lui, le travail est non seulement un moyen de parvenir à une fin de (sur)vie, mais est aussi une activité qui prend plus de sens à travers le groupe. Ainsi, bien gagner sa vie permettrait aux ouvriers de l'abondance, qui ne trouvent que peu de satisfaction intrinsèque dans le contenu de leur travail, d'apprécier la

³² Les auteurs qualifient ces attentes « d'*orientation bureaucratique* » et cette appellation renvoie aux emplois « de bureau », lieu où les auteurs observaient ce type d'attentes.

sécurité et le confort de vie permis hors du travail. Dans le même mouvement, cela les mènerait à plus facilement pouvoir se détacher du monde du travail, qui deviendrait un espace moins central dans leur vie. Par contre, pour les ouvriers traditionnels (en situation « d'inabondance »), le travail prend, relativement aux autres activités, plus de place dans la vie. Mais puisqu'en même temps ce travail est toujours considéré comme peu intéressant, cela les mène à chercher davantage de sens dans le collectif. Cela implique alors chez l'ouvrier traditionnel une plus grande importance accordée aux oppositions de type « endogroupe » VS « exogroupe » – les « chefs » face à « nous », unis par le même métier et les mêmes difficultés. Cette vision solidariste du travail ferait que la communauté professionnelle serait en quelque sorte une « seconde famille » solidaire, afin de combler l'insatisfaction générée par l'inabondance et la faible qualité du travail.

Dans « Le salarié de la précarité » Paugam (2007) – qui se revendique héritier de Goldthorpe et ses co-auteurs – va caractériser le travail de « satisfaisant » et « insatisfaisant » selon qu'il répond, ou non, aux attentes de l'*homo oeconomicus* (la dimension instrumentale, extrinsèque), de l'*homo faber* (dimension essentielle, intrinsèque) et de l'*homo sociologicus* (la dimension sociale). Ce qui distingue cet auteur, c'est l'attention particulière qu'il accorde à croiser « contenu du travail » (fonction de la catégorie socioprofessionnelle, du niveau d'expertise de la fonction, etc.) et « stabilité de l'emploi » (fonction du type de contrat et de la solidité économique de l'entreprise). L'auteur énonce alors aussi, dans ses trois « *homo* », trois formes d'attentes placées dans le travail. De plus, toujours selon cet auteur, la précarisation de l'emploi salarié aurait accentué la dimension sociale. En effet engagé, d'une part, dans une course plus importante à la performance afin de « garantir » leur place dans l'entreprise et, d'autre part, pris dans une diversification des fonctions qui entraîne un certain flou sur leur contenu réel, les salariés seraient devenus plus sensibles au regard que pose autrui sur eux et leur travail. La dimension d'identité sociale est donc accentuée. À l'inverse de Durkheim, le fait d'avoir un travail qui permet de « remplir son devoir vis-à-vis de la collectivité » ne suffirait plus à satisfaire le sentiment de participation sociale. L'objectif serait alors de se rassurer aussi sur l'utilité de son travail et sur son intégration professionnelle.

S'il serait encore possible de convoquer d'autres auteurs (par exemple Nicole-Drancourt & Roulleau-Berger, 2001), nous terminerons avec Ferreras (2007) qui détermine cinq formes d'attentes qu'elle classe selon trois dimensions : instrumentale, d'autonomie et endogène. Si la qualification « instrumentale » a déjà été largement abordée (le travail comme un moyen), Ferreras distingue les dimensions « non-matérielles » entre deux types d'attentes qu'elle

nomme « expressive autonome » et « expressive endogène ». L'autonomie renvoie aux attentes qui ne sont pas tant liées au contenu des tâches qu'à ce que permet, dans la vie, l'activité sociale de travailler. Il semble donc falloir comprendre par là à la fois « l'autonomie permise par le travail dans la vie » et, phénoménologiquement, les attentes « autonomes par rapport au contenu du travail ». C'est dans cette dimension que l'auteure situe la part socialisatrice du travail. Enfin, la dimension expressive endogène fait référence au sens même que peut avoir le contenu dans le travail – soit l'idée du travail comme une fin, une valeur au sens axiomatique. Ferreras formule sa classification de la manière suivante :

- la dimension instrumentale : travailler, c'est « gagner sa vie » ;
- la dimension expressive autonome :
 - travailler, c'est « être inclus » dans un tissu social ;
 - travailler, c'est « être utile » à la société ;
 - travailler, c'est « être autonome » dans sa capacité à mener sa vie ;
- la dimension expressive endogène : travailler, c'est « faire quelque chose d'intéressant ».

Enfin, une autre spécificité de cette auteure est d'avoir étudié particulièrement le travail dans les relations de services³³ et donc, d'un point de vue analytique, en mettant l'accent sur l'expérience de l'interaction client / travailleur.

À partir de cette dimension des attentes et des finalités du travail, héritière du clivage phénoménologique moyen / fin, il est possible à présent d'avancer vers une meilleure compréhension du concept même de « rapport au travail ».

³³ C'est-à-dire une activité dont la consommation du bien est indissociable de sa production.

2. Définir et comprendre le rapport au travail

Définir le rapport du travail est très facile, puisque ce concept désigne tout simplement la subjectivité (la signification, l'évaluation, l'opinion) qui est posée sur l'activité de production rémunérée. C'est le concept qui désigne l'activité de production, « le travail », qui est difficile à saisir. Cette section ne vise donc pas exactement à définir le rapport au travail – nous venons de le faire – mais plutôt à rendre ce rapport compréhensible, *intelligible*, sociologiquement. Il s'agit bien sûr de considérer le « rapport au travail » comme un produit social, et non pas comme une simple préférence individuelle ou une inclinaison psychologique.

Dans un premier point, il sera possible de voir comment les développements menés jusqu'ici doivent inciter, d'un point de vue plus heuristique, à croiser les informations subjectives (le « rapport au ») avec des données plus objectives sur le travail. Dans un second temps, il sera possible de constater que la littérature invite, pour rendre le rapport au travail intelligible, à s'intéresser de plus près à la biographie des travailleurs. Au-delà des profils et attributs individuels (l'âge, le niveau de diplôme, etc.), il s'agira de questionner plus spécifiquement les carrières, trajectoires ou parcours professionnels. Enfin, dans un troisième point, il sera possible de redéfinir plus précisément le « rapport au travail » et d'en proposer un schème d'intelligibilité temporaire permettant alors d'ouvrir la voie vers la suite de cette recherche et la seconde sous question de départ (« qu'est-ce que l'économie des plateformes numériques ? »)

2.1. Collecter deux types de données (subjectives et objectives)

S'il y aura une section dans le chapitre V dédiée à construire un modèle d'analyse complet, il est possible de préparer la construction de ce modèle en définissant le concept de « rapport au travail ». Cela a été dit en introduction, le « rapport au travail » désigne la subjectivité posée sur un objet, « le travail ». La littérature contemporaine sur le rapport au travail invite donc à mobiliser deux types de données, celles objectives et celles subjectives. Pour appuyer cette affirmation, il est possible de revenir sur quelques extraits directement tirés de cette littérature. Par exemple, Mercure a récemment proposé de définir le rapport au travail comme : « [(1)] la nature et les formes de liens que les individus entretiennent avec l'activité de travail et l'emploi. Pour l'essentiel une telle notion atteste de la place qu'occupe le travail dans la vie, de la valeur qui lui est accordée, de sa signification et, enfin, de la manière de s'y investir. Ces quatre traits de caractérisation participent des attitudes envers le travail et des comportements au travail – autrement dit, d'une manière de vivre le travail et de se le représenter. [(2)] Chacun des traits

de caractérisation évoqués est lié de près aux formes d'organisation du travail et de management propres à un modèle productif, à l'état du marché du travail, de même qu'aux différents aspects culturels et économiques qui distinguent une société. » (Mercure, 2020, p. 13-14)

On constate bien dans cette définition le fait que le rapport au travail relève d'une part, de la subjectivité (1) et d'autre part, de caractéristiques objectives extérieures au travailleur (2). L'auteur ne nous invite donc pas seulement à comprendre le rapport subjectif au travail, mais à enraciner ce travail dans une réalité sociale. De la même manière, Gasparini interroge : « Peut-on opposer aussi facilement le point de vue qui affirme que les individus au travail sont toujours engagés dans des relations sociales et des contextes particuliers qui déterminent leur manière de travailler, de penser et d'agir (dans la tradition durkheimienne et marxiste) à celui qui, au contraire, invite à appuyer l'analyse sur le comportement et les perceptions des acteurs (dans la tradition wébérienne et interactionniste) ? *L'analyse sociologique des situations de travail peut-elle concilier subjectivisme et objectivisme ?* [...] La relation de travail est le lieu d'une tension entre le jeu des salariés, la soumission à des contraintes d'une institution ayant ses lois propres et l'effet des normes sociales et économiques. Si l'on s'en tient à la seule analyse macrosociologique, on risque de passer à côté du travail réel et des relations sociales qui l'animent, en laissant ainsi le monopole de l'analyse microsociologique aux démarches individualistes ; à l'inverse, en se cantonnant à l'acte ou à la situation de travail, sans le reporter à son contexte économique et social, on prend le risque d'observer des effets de contexte sans en comprendre le sens. [...] Quelle que soit l'échelle d'analyse, une même question revient généralement dans les différentes contributions : comment étudier au plus près les acteurs-salariés des entreprises ou des administrations aujourd'hui *sans omettre ni les effets de structure et de conjoncture ni leur perception subjective au travail ?* » (Gasparini, 2007, p. 79)

De la même façon encore, selon Coté il faut prendre garde aux études sur le rapport au travail qui n'arrivent pas à faire interagir ces niveaux subjectif et objectif, car celles-ci « ne parviennent pas à bien rendre compte du fait que le rapport au travail est un processus *qui évolue dans le temps en fonction des attentes des individus, du cycle de la vie, des événements qui surviennent dans la sphère professionnelle et personnelle [(1)] et des contextes dans lesquels s'insèrent les expériences de travail [(2)].* » (Coté, 2013b, p. 183-184). Enfin, dans un article épistémologique, Méda indique que « La capacité des enquêtes à compléter la réponse brute par des retours sur des questions qui semblent n'avoir pas de rapport avec le sujet ou *par des considérations objectives sur les conditions de travail et d'emploi* apparaît tout à fait essentielle. [...] pour parvenir à dresser un tableau suffisamment riche du rapport des individus contemporains à leur

travail, susceptible de se tenir éloigné des pièges de l'illusion [...] ne peut-on que recommander le développement de vastes dispositifs d'enquêtes [...] *permettant de mettre en rapport données subjectives et données objectives concernant tant les individus* – leur situation familiale et professionnelle (salaire, temps de travail, contrat de travail, description fine de la profession, des rapports avec les collègues, caractéristiques physiques et psychologiques du travail) –, que leur entreprise (l'organisation du travail, les modes d'exercice de l'autorité, la participation aux décisions, l'ambiance de travail). » (Méda, 2010a, p. 137-138)

Le rapport au travail ne relève donc pas d'un pur principe de subjectivité, de la simple signification ou évaluation portée par un individu sur le travail, mais d'une conception ancrée dans la réalité sociale. Pour cette raison, il faut procéder à l'enracinement de cet objet « travail » dans un cadre objectivé. Quel en est le but ? Tout d'abord cela doit permettre, d'un point de vue scientifique, de renforcer la construction de la preuve. Il s'agit alors d'approcher davantage la « réalité », voir la « vérité », en entrant en résonance ou en dissonance – voire en opposition –, avec le déclaratif des individus qui peuvent toujours tricher, de manière plus ou moins consciente. Deuxièmement, du point de vue de la compréhension de l'objet, ce travail d'objectivation permet d'enrichir l'analyse. Par exemple, les finalités du travail ne se comprennent elles-mêmes pleinement qu'au regard d'une organisation objective du travail – ne serait-ce que pour mesurer l'écart entre attentes idéales et finalités véritables du travail ; ou la dimension déterministe des structures sur la subjectivité. En somme, l'encastrement du travail dans un contexte vise à relever le défi de saisir le rapport au travail en évitant les deux pièges que sont « d'une part, une interprétation trop fidèle, à « la lettre », prenant pour « argent comptant » ce que disent les individus, d'autre part, une ambition réduite à la prise en considération ou bien des seules « valeurs » comme si celles-ci pouvaient connaître une évolution autonome [de l'organisation], ou bien des seules « conditions objectives du travail ». » (Méda, 2010a, p. 136)

Objectiver la situation de travail, c'est donc à la fois éviter d'isoler socialement la subjectivité posée sur le travail et, dans le même mouvement, de rendre compréhensible cette subjectivité. Enfin, cela permet aussi de prendre en considération la complexité et la polysémie du concept de travail.

Ainsi outillé de ce principe heuristique qui consiste à collecter deux types de données (objectives et subjectives) pour interroger le rapport au travail, il s'agit à présent de poursuivre

la construction du cadre conceptuel du rapport au travail en abordant une dimension supplémentaire de ce concept : le processus biographique.

2.2. Le processus biographique : carrière, parcours ou trajectoire ?

Si la prise en considération du processus biographique n'a pas été abordée jusqu'ici, c'est sans doute parce qu'elle concerne « le travailleur » là où, jusqu'à présent, notre attention était focalisée sur « le travail ». Pourtant dans une définition du travail « concret », celui-ci est une « marchandise » particulière et indissociable de celui qui l'exécute. Dès lors, il est évident que l'évaluation posée sur le travail dépend de « qui est le travailleur qui pose cette évaluation ». Toutefois, avec cette affirmation, il faut se prévenir du risque de basculer dans une logique psychologique plutôt que sociologique. Donc, pour approcher ce niveau microsociologique (la biographie du travailleur), la littérature sur le rapport au travail invite, de manière quasiment unanime, à considérer la valeur heuristique de la trajectoire professionnelle (Coté, 2013b; Cultiaux & Vendramin, 2008; Fusulier, 2011; Lima, 2012; Linhart, 2008; Longo, 2018; Méda, 2010a; Méda & Vendramin, 2013)³⁴.

Cependant, si ces auteurs partagent ce constat, l'usage des différents concepts n'est pas systématisé. En effet les sciences humaines regorgent de termes qui renvoient à l'évolution professionnelle : parcours, carrière, itinéraires, trajectoire, cheminement, biographie, etc. Au fil des explorations de la littérature, ce sont néanmoins les termes de *carrière*, *trajectoire* et *parcours professionnel* qui semblent cristalliser le plus d'intérêt.

La carrière est probablement la notion la plus ancienne, ou au moins la plus courante dans le monde professionnel. Ce terme désigne principalement le développement d'une personne au sein de l'entreprise, et renvoie plutôt à une littérature en gestion. En effet, cette notion rend compte de l'évolution des individus au sein des organisations. Jusqu'à la fin des Trente Glorieuses, il était commun d'associer un individu à une entreprise précise et sa carrière était

³⁴ Par exemple, selon Méda & Vendramin (2013, p. 157) « le parcours [...] est apparu, au travers des entretiens menés dans six pays, comme un axe structurant du rapport au travail » ou « seuls de longs moments passés avec les individus interrogés et permettant de recueillir une information objective complète, mais aussi de revenir sur les différentes étapes d'une trajectoire et les perceptions associées à celles-ci sont en mesure de donner toute leur épaisseur et en fin de compte de permettre de comprendre au sens plein du terme les réponses qui peuvent être données dans une enquête quantitative qui n'est pas susceptible ni de rentrer dans les détails ni d'enregistrer l'infinie variété des expériences individuelles. » (Méda, 2010a, p. 137)

caractérisée par le couple stabilité (de l'emploi dans une entreprise) et progression (de la rémunération et/ou des responsabilités) (Paugam, 2007). Cependant, pour rendre compte des évolutions liées à l'instabilité professionnelle qui caractérise les périodes qui suivront, la littérature a mis en avant de nouveaux modèles. Pour cette raison, le concept a parfois évolué pour devenir la carrière « sans frontières » ou la carrière « nomade ». Néanmoins, la focale reste généralement l'entreprise, ne serait-ce que pour souligner un désengagement (supposé) du management dans la gestion des carrières. Le relatif déclin du consensus social-démocrate se traduit alors notamment par le passage d'une carrière gérée et (relativement) définie par l'employeur à un modèle dans lequel dominent les carrières gérées par les individus eux-mêmes. Au sein des entreprises, cette situation soulève des enjeux particuliers pour les ressources humaines (Ventolini & Mercier, 2015).

Ce contexte amène les travailleurs à modifier leurs perspectives quant à la carrière. Leur implication personnelle est davantage sollicitée et ils doivent plus qu'avant composer avec leur développement professionnel, avec l'accumulation de compétences et d'expériences (« l'employabilité ») au détriment d'un engagement vis-à-vis de l'organisation qui les emploie (Castel, 2009 ; Coyle-Shapiro & Kessler, 2000). L'une des principales conséquences est qu'il est de plus en plus commun de poursuivre une carrière en dehors des frontières organisationnelles. C'est au regard de cette évolution que s'est de plus en plus forgé le concept de trajectoire professionnelle. Celui-ci rompt avec l'héritage de la carrière comme approche ancrée dans une organisation donnée ou dans une succession de situations d'emploi dans le monde de l'entreprise.

Le concept de trajectoire est hérité de la balistique. Dans sa formulation mathématique, la trajectoire désigne l'ensemble des positions successives occupées par un point dans un référentiel au cours du temps. La trajectoire renvoie aussi, dans le langage commun, au « trajet d'un projectile dans un espace ». En sciences humaines, on appelle trajectoire la suite des positions sociales occupées par un individu. Ainsi, à la manière des diverses activités humaines, la trajectoire peut être qualifiée : trajectoire scolaire, sentimentale, professionnelle. Cette dernière désigne alors le continuum dynamique des situations d'emploi et de travail d'un individu. Celui-ci se déploie au cours du temps en référence à des objectifs plus ou moins explicites. De telle sorte, les trajectoires professionnelles ne sont pas systématiquement ancrées dans une organisation donnée ou dans une succession de situations d'emploi dans le monde de l'entreprise (Brillet, Coutelle & Hulin, 2012 ; Fimbel, Beaujolin-Bellet & Pesqueux, 2010).

Cependant, certains auteurs soulignent la dimension linéaire ou trop déterministe de la notion de trajectoire qui s'envisage comme une suite trop logique et ordonnée, dépendante de l'impulsion de départ, avec peu de prise en compte des capacités de l'individu à forger son futur. Ce qu'invite à analyser la trajectoire, c'est en fait avant tout la cohérence interne et la continuité de la vie professionnelle au risque de proposer une approche trop linéaire, de négliger les capacités à s'émanciper d'un « déterminisme » (Bouchetal, 2017 ; Coté, 2013b). Pour ces raisons Zimmermann (2011), comme d'autres, met en évidence un espace pour penser le parcours professionnel, qui se différencie tant de la trajectoire que de la carrière. En effet, la notion de parcours tente de conjuguer l'ouverture que permet un avenir non-linéaire, en rupture par rapport à la trajectoire. Concrètement, il s'agit d'introduire l'idée que la vie professionnelle n'est pas seulement la suite d'une l'impulsion originelle – dont la sortie du système éducatif est souvent considérée comme le moment clé –, mais s'inscrit en fait dans un parcours fait d'influences contingentes aux choix des personnes³⁵.

Si le concept de carrière semble inadapté pour cette étude, il ne s'agit par contre pas de trancher le débat entre « trajectoire » et « parcours », mais de nous inspirer de ces concepts pour opérationnaliser l'approche biographique de cette recherche. Bien que cette opérationnalisation sera concrétisée au chapitre V, on peut tout de même déjà souligner que la trajectoire (ou parcours) est un processus dynamique qui établit la cohérence temporelle de la vie professionnelle d'un travailleur. Cette temporisation se traduit dans une succession d'étapes qui forme un flux cohérent entre une *histoire passée*, une *histoire en train de se vivre* et des *implications futures* (c'est-à-dire des objectifs plus ou moins idéaux et identifiés). En même temps, il est aussi possible de souligner que d'autres dimensions d'une trajectoire (ou parcours) de vie – par exemple la famille ou la scolarité – ont forcément un impact sur la trajectoire (ou le parcours). Il sera question, lors de l'opérationnalisation, de revenir plus en détail sur ces éléments.

Pour conclure ce chapitre nous allons à présent, en mobilisant la littérature explorée jusqu'ici, voir comment il est possible de rendre compréhensif et intelligible le rapport au travail. Cela

³⁵ Le concept de parcours peut renvoyer à un second sens qui mène à une étude « généalogique » des choix et des réorientations, ce qui implique de comprendre chaque décision à chaque « nœud » de la vie (Longo, 2018). Il faut cependant exclure cette perspective, car elle poserait un double problème : d'une part la généalogie du parcours, la compréhension des motivations de chaque nœud, deviendrait une recherche en soi et un travail trop exhaustif qui nous éloignerait du rapport au travail. Ensuite, ce type de recherche implique une compréhension au-delà des limites de la sociologie et ferait, par exemple, appelle à la psychologie.

nous emmènera en même temps à orienter la suite du cadrage théorique, c'est-à-dire à ouvrir la seconde sous-question de départ « qu'est-ce que l'économie des plateformes ? »

2.3. Un schème d'intelligibilité temporaire du rapport au travail

Maintenant que le raisonnement est davantage avancé, on peut facilement comprendre pourquoi la littérature est aussi attentive à croiser « subjectivité » et « objectivité » dans le rapport au travail. En effet, en reprenant le développement de manière systématique : dans une première définition, *le travail désigne toutes les activités humaines consacrées à la production de biens et services, et dont l'activité en elle-même ou le produit de cette activité vise à être valorisé par son prestataire sur un marché*

Cette définition unifie donc ensemble différentes activités humaines de production. Mais en même temps elle réifie le travail, ce qui signifie que l'on ne prend pas en considération sa substance. Ainsi, il est possible de distinguer cette première définition du « travail abstrait » d'une seconde définition du « travail concret » – la distinction entre ces définitions pouvant notamment être située dans la prise en compte de deux ou trois dimensions dans le concept de travail.

- 1) D'abord, tout travail est un « facteur de production ». À ce titre, au niveau sociétal il est valorisé, car il permet la prospérité matérielle ; au niveau individuel le fait d'être actif légitimise le salaire, c'est-à-dire une dimension instrumentale du travail (le travail comme un moyen).
- 2) Ensuite, le travail salarié est la source d'un statut social, de droits sociaux et il permet l'intégration dans la collectivité. La normalisation de l'emploi salarié, dans notre société, trouve sa source à la fois dans sa capacité à pacifier les relations sociales entre capital / travail, mais aussi dans la situation favorable du marché du travail durant les Trente Glorieuses. Le salariat est donc en même temps un tampon entre l'individu et la rationalité du marché (marchandisation du travail). Toutefois, il faut rappeler que celui-ci reste une topographie d'emploi spécifique, ce qui signifie que même s'il s'est normalisé dans nos sociétés, il n'est pas synonyme de travail et ne peut être naturalisé en lui. Par contre, tout travail est bien sûr topographié dans des rapports sociaux et une organisation qu'il est possible d'objectiver.
- 3) Enfin, il est possible de prendre en considération une troisième dimension du travail, le travail concret ou « phénoménologique », c'est-à-dire « ce que fait l'activité de

travailler à l'Homme ». Selon la littérature explorée, il est possible de soutenir que cette phénoménologie peut dépendre du contenu du travail – ce qui pose la question de l'unification des différentes activités de production, les différents « métiers », sous le même concept (« LE travail ») –, de l'organisation et des rapports sociaux du travail.

Le concept de *rapport au travail* associe donc deux termes et exprime la vision subjective, la signification, l'évaluation, l'opinion (c'est-à-dire le « rapport ») qui se porte sur un objet (« le travail ») dont la nature est plurielle et dépendante, comme nous le postulons sur base de la littérature, de son contenu (sa substance, son intérêt ontologique), des finalités ou attentes placées en lui, de la biographie de l'individu, de l'organisation du travail et des rapports sociaux dans lequel il s'inscrit. Dès lors, poser la question du rapport au travail implique encore d'objectiver son contenu, son organisation et les rapports sociaux qui structurent « l'économie des plateformes ».

Pour autant, il est impossible (et insatisfaisant) de dire que « comprendre le rapport au travail », c'est procéder à une simple addition du « finalité du travail » + « le rapport à l'organisation » + « le rapport aux relations sociales » + « le rapport au contenu du travail » + « la situation du marché du travail » + « les dimensions biographiques », etc. Ce concept est donc pensé comme un corps entier qui relève de l'holisme, soit l'idée *qu'il est un tout qui est davantage que la somme de des différentes parties qui le compose*. Dès lors, nous pouvons en préciser la définition :

Le rapport au travail est un concept holistique qui désigne les significations, l'évaluation, l'opinion que pose un individu sur l'activité de production. Il relève donc du regard subjectif – le rapport – posé sur un objet – le travail.

Le rapport au travail se comprend en récoltant des données de deux natures, subjectives et objectives, et est rendu intelligible grâce à quatre dimensions (finalités, structures, processus biographique, contenu). En ce sens, ces dimensions sont celles constitutives de l'objet de recherche, *ce sur quoi il faut collecter les données* et c'est donc aussi celles-ci qui devront être opérationnalisées afin d'interroger le rapport au travail. Il est à présent possible d'intégrer ces éléments dans une matrice, appelée « schème d'intelligibilité » (Berthelot, 1990; Quivy & Van Campenhoudt, 2006), c'est-à-dire une représentation qui permet de systématiser la construction du modèle d'analyse. Ce premier schème d'intelligibilité n'est que temporaire, puisqu'il sera

amené à évoluer au cours du processus de problématisation et de précision des aspects structurels du travail dans l'économie des plateformes.

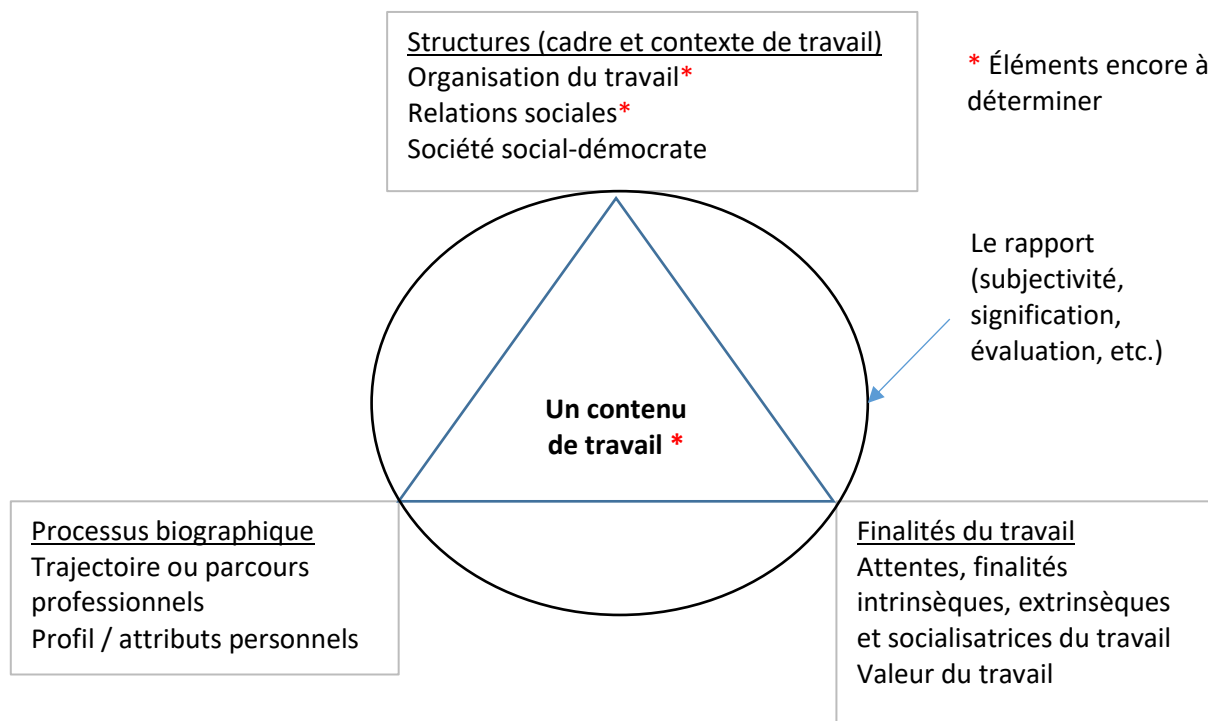


Figure 3 – Schème d'intelligibilité temporaire du « rapport au travail »

De telle sorte, par concept « holistique », il ne faut pas entendre que le rapport au travail est un concept « fourre-tout », mais bien l'idée qu'il doit se comprendre à travers ce schème d'intelligibilité. Or, si d'une part les dimensions des « finalités du travail » et du « processus biographique » ont été abordées, il n'a pas été discuté, concrètement ni du contenu ni des aspects structurels (exception faite du salariat en tant que norme sociale). C'est-à-dire que, pour l'instant, le « travail » est un objet hors sol, qui n'a pas encore été enraciné, ni dans un contenu ni dans une organisation et des rapports sociaux. Cela se fera à travers la seconde sous-question de recherche « qu'est-ce que l'économie des plateformes ? »

C'est donc à cette fin de *caractérisation du contenu du travail, de l'organisation du travail et des rapports sociaux de production dans l'économie des plateformes numériques* que va procéder la suite du cadrage théorique de cette recherche.

Synthèse Chapitre II

Ce chapitre a débuté à partir d'un enjeu, l'évaluation du travail, c'est-à-dire arbitrer la question « le travail est-il un moyen ou une fin » ? Pour répondre à cette question, il a été possible de se concentrer sur le clivage phénoménologique entre *labor* et *praxis*. Cela nous a mené à la conclusion que cette question relevait d'un cas d'école de la neutralité axiologique entre d'un côté une idée de « distinction » (antique-élitiste) selon lequel il y a des contenus du travail qui sont consubstantiellement du *labeur*, et d'autres potentiellement des *praxis* (à condition que le cadre organisationnel et des rapports sociaux s'y prêtent). D'un autre côté, il est aussi possible de défendre une idée « d'égalité » (marxiste-égalitariste) selon laquelle toute activité de production est *praxis* en puissance, et que c'est le cadre organisationnel et les rapports sociaux qui dégénèrent le travail en *labeur*. Il est possible de synthétiser ce débat dans un schéma.

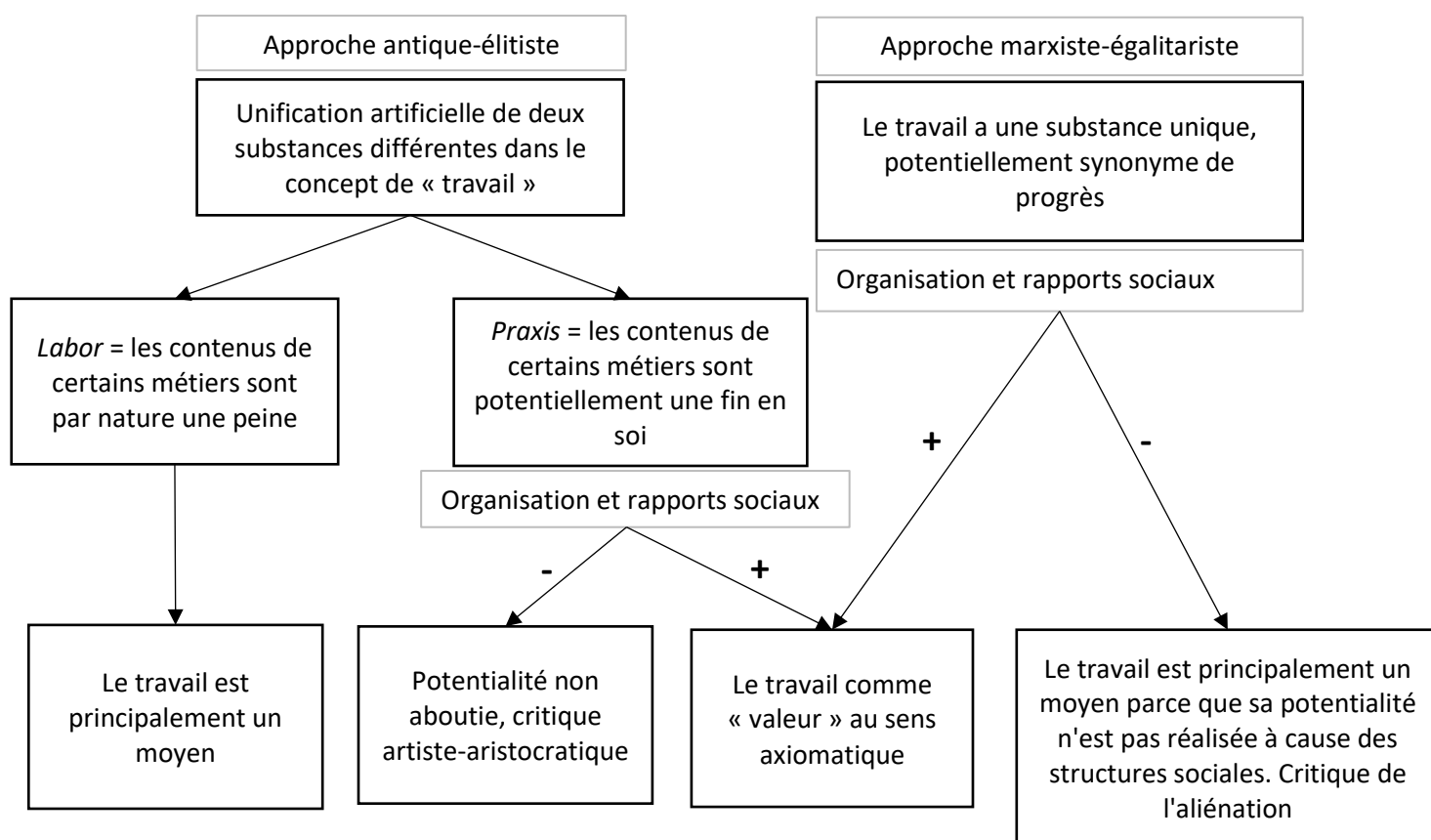


Figure 4 – Schéma synthétique des approches antique-élitiste et marxiste-égalitariste

Toutefois, en sociologie les pôles « moyen / fin » sont généralement pensés de manière complémentaire plutôt qu'opposée phénoménologiquement. De telle façon, il est possible d'approcher cette question, philosophique de la « valeur du travail » aux notions, davantage sociologiques, d'attentes et de finalités du travail (extrinsèque, intrinsèque³⁶ et socialisatrice). Enfin, ce développement par la « valeur du travail » a permis d'identifier que le rapport au travail doit être interrogé sous plusieurs angles, dont notamment :

- 1) le *contenu* du travail (l'activité spécifique) ;
- 2) le *cadre* de travail (organisation et rapports sociaux de production) ;
- 3) le *contexte* de travail (les sociétés occidentales fondées sur le travail salarié).

Enfin, une dernière dimension est identifiée dans la littérature. Il s'agit du « processus biographique », c'est-à-dire le processus de construction, à travers le temps et les expériences professionnelles, du rapport au travail. Pour en rendre compte, la littérature invite à prendre en considération les notions de « parcours » ou « trajectoire professionnelles » ainsi que les profils des individus, qui se traduisent dans des attributs personnels tels que l'âge, le sexe, le niveau de diplôme, etc.

Ce développement amène à conclure que le rapport au travail est un objet social qu'il faut comprendre en l'inscrivant dans un schème d'intelligibilité et, en ce sens, on peut dire qu'il est un concept holistique. Il convient de souligner cependant que cette approche nous emmène vers une perspective « à moyenne portée » du rapport au travail, bien loin de Marx ou Durkheim qui avaient une perspective beaucoup plus générale. Enfin, d'un point de vue plus heuristique, ce chapitre a aussi souligné comment le rapport au travail était un concept qui croisait deux types de données : subjectives et objectives.

³⁶ De telle manière, nous proposons de considérer que la formulation « endogène / exogène » renvoie plutôt à une lecture philosophique, là où la formulation « intrinsèque / extrinsèque » est davantage associée à la sociologie.

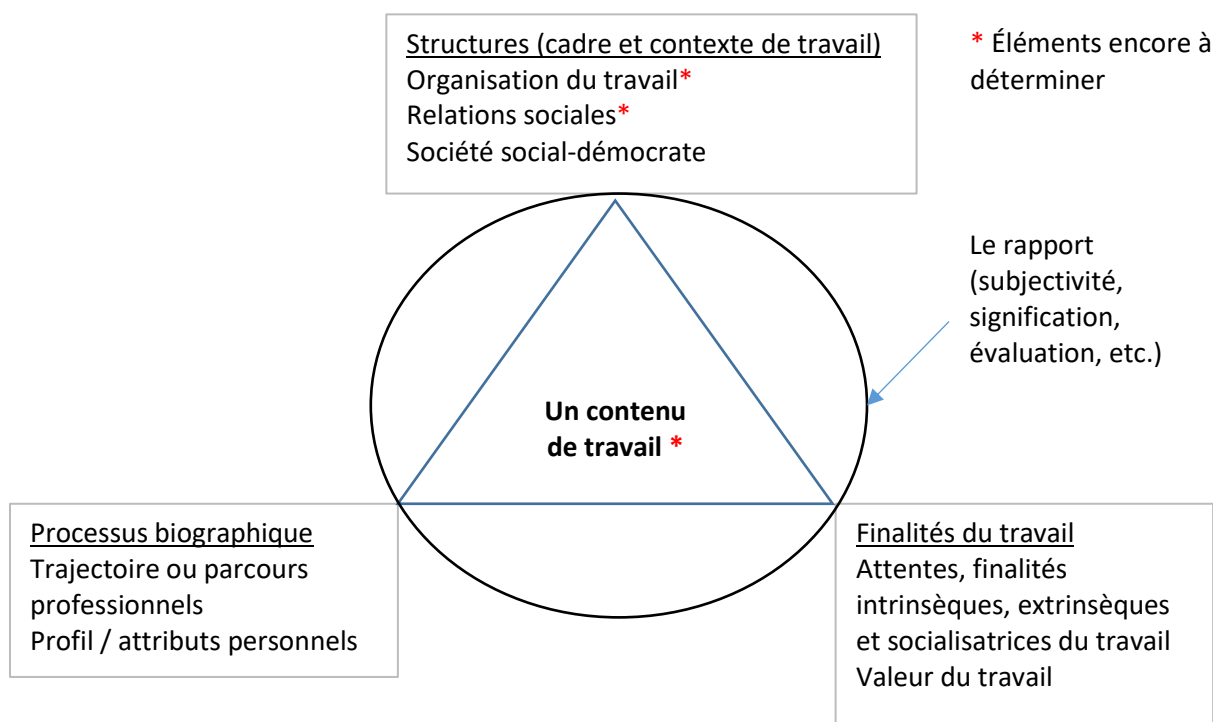


Figure 5 – Schème d'intelligibilité temporaire du « rapport au travail »

L'objectif est à présent d'identifier le contenu du travail étudié, ainsi que de décrire son cadre. Concrètement, cela consiste à enraciner ce contenu dans un cadre organisationnel et des rapports sociaux. Or, procéder à cet « enracinement » du travail consiste en fait à répondre à la seconde sous-question de départ « qu'est-ce que l'économie des plateformes numériques ? ».

DEUXIÈME PARTIE –

QU’EST-CE QUE L’ÉCONOMIE DES PLATEFORMES ?

Chapitre III. Les plateformes numériques

L’objet de ce troisième chapitre est de commencer à répondre à la seconde sous-question de départ « qu’est-ce que l’économie des plateformes numériques ? » Cette sous-question servira de fil conducteur pour avancer vers l’objectivation des aspects structurels permettant de comprendre le rapport au travail.

Pour ce faire il sera possible, dans une première section, de définir le phénomène des plateformes numériques et, dans une seconde, d’identifier la place qu’y prennent les activités de travail – c’est-à-dire, de proposer une typologie du travail dans l’économie des plateformes. À travers ces deux sections, il s’agira donc de mettre en lumière les enjeux, les tenants et aboutissants du phénomène de « plateformes numériques » afin, aussi, de pouvoir poser le champ d’analyse de cette thèse.

La volonté qui anime ce chapitre est de proposer de nouvelles idées et pistes de réflexion afin d’aboutir à une approche originale de recherche pour interroger le rapport au travail. Pour ce faire, il sera nécessaire de faire émerger ces nouvelles interprétations – ce que Quivy & Van Campenhoudt (2006) qualifient de revue de la littérature « pénétrante ». Cette approche pénétrante est d’autant plus pertinente lorsque, comme c’est le cas ici, le sujet de recherche n’est exploré que depuis peu de temps.

Concrètement, la première section de ce chapitre va exposer en détail ce qu’est une « plateforme numérique », l’historicité du concept et aborder quelques typologies existantes. À partir de celles-ci, il sera possible, dans une seconde section, de dégager une typologie des différentes « plateformes de travail ». Ce n’est qu’à partir de cette typologie définitive que nous commencerons l’exercice d’interprétation et de problématisation à travers les concepts, issus de la littérature, de « *gate keeper* » et de « couplage fort » ainsi que ceux, forgés par nous, de « division numérique du travail » et d’« organisation numérique du travail ».

1. Comment définir le concept de plateforme numérique ?

Afin de définir le concept de plateforme numérique, la première sous-section de ce chapitre reviendra sur les caractéristiques de ces plateformes numériques. Ensuite, un second point sera consacré à un retour sur l'historique du concept, notamment en le mettant en dialogue avec d'autres notions proches et parfois antérieures. Enfin une troisième partie visera à identifier, dans la littérature, les différentes typologies existantes afin d'ouvrir la voie vers une typologie originale pour identifier le champ d'analyse de cette recherche.

1.1. Les plateformes définies comme des outils / services numériques d'intermédiation

Une plateforme désigne un « *outil numérique d'intermédiation qui agit sur un marché multiface de mise en relation d'une offre et d'une demande en court-circuitant les professionnels, les producteurs, les prestataires, les réseaux et les modèles classiques d'une profession.* » De plus, ces outils sont mobilisés par les entreprises qui les développent, les opérateurs de plateformes, pour en faire des *services* numériques d'intermédiation et donc réaliser des profits – généralement par un système de commissionnement. Ainsi, on peut distinguer « outil » et « service » d'intermédiation en fonction du fait que l'on désigne plutôt la plateforme comme « application / software numérique d'intermédiation » ou comme son opérateur, c'est-à-dire « l'entreprise qui offre un service d'intermédiation » (grâce à cet outil).

Un marché multiface est un marché qui suppose au moins deux catégories d'utilisateurs, appelées des « faces », qui sont interdépendantes et qui présentent des effets de réseaux croisés (ou externalités de réseau)³⁷. Cela signifie que plus il y aura d'agents sur l'une des faces du marché, plus l'autre face sera intéressée par une mise en relation avec celle-ci en vue de réaliser une transaction commerciale (et parfois *vice-versa*). Or, sur certains de ces marchés multiface, des intermédiaires numériques appelés « plateformes » facilitent et stimulent l'interaction entre les différentes catégories d'utilisateurs. *Une plateforme, c'est donc l'un de ces intermédiaires qui tente de réunir ces différentes catégories d'utilisateurs, car c'est dans leur mise en relation qu'émerge le « produit » fourni par la plateforme, ou du moins sa valeur économique* (Wauthy, 2008).

³⁷ En fonction du nombre de faces, on pourra aussi parler de marché bifaces, trifaces, etc.

Pour le formuler plus simplement, une plateforme offre *un service de prospection numérique (en ligne) entre une offre et une demande*. Au plus une plateforme parvient à générer du volume d'utilisateurs sur ses deux faces, au plus l'une – ou les deux – catégories d'utilisateurs seront intéressées par ce service de prospection. Si le modèle d'affaires d'une plateforme est donc avant tout l'appariement entre ces agents, elle peut parfois offrir d'autres services afin de générer « artificiellement » du volume. C'est, par exemple, le cas du réseau social Facebook qui est une plateforme de mise en relation entre une audience et des annonceurs publicitaires. Facebook offre alors son service gratuit de « réseau social » car celui-ci permet d'augmenter son volume d'utilisateurs, donc son audience et donc l'attrait de son service d'intermédiation pour les annonceurs³⁸. Ce modèle est donc exactement celui d'une chaîne de télévision ou d'un média qui propose des programmes afin d'attirer de l'audience et de vendre, à des annonceurs, des espaces publicitaires.

Dans sa thèse intitulée « Les marchés numériques du travail : l'émergence de nouvelles technologies de coordination sur le travail intermédié en ligne », Mellet (2006) souligne que les intermédiaires agissants sur un marché du travail sont typiquement des plateformes agissant sur un marché multifaces. Il note à ce propos que « l'utilité du recours à l'intermédiaire sur un versant est une fonction du nombre et de la qualité des agents sur l'autre versant. On parlera d'externalités positives lorsque la relation entre l'utilité d'un individu et le nombre de ses partenaires potentiels d'échange est croissante. Ce phénomène caractérise sans aucun doute le marché du travail : *pour un chercheur d'emploi, l'utilité d'un site emploi [c'est-à-dire d'une plateforme] augmente avec le nombre d'annonces d'offres disponibles sur ce site ; réciproquement, un recruteur aura d'autant plus d'intérêt à diffuser son offre sur un site que ce site attire un grand nombre de chercheurs d'emploi.* » (Mellet, 2006b, p. 87).

Il faut donc saisir que les plateformes de travail, en tant qu'outils numériques de mise en relation d'une offre et d'une demande sur un marché du travail, agissent en vue d'augmenter au maximum le volume des interactions (ou transactions) entre les faces du marché. Comme le précise bien Mellet (2006b) ou Wauthy (2008) l'intérêt de la plateforme, et donc sa valeur économique, réside dans la quantité et la qualité des interactions qu'elle permet. Enfin, il faut

³⁸ La structuration du prix pratiqué par la plateforme est donc calculée afin d'avoir le maximum d'impact sur le volume de transactions. Dans l'exemple de facebook, le service gratuit permet d'augmenter le volume d'audience et le coût du service est facturé à l'annonceur.

aussi bien souligner que les plateformes sont les intermédiaires entre les faces, mais qu'elles n'en sont pas elles-mêmes une face du marché.

Donc, si l'on devait traduire ceci au travers de la question de départ « quel est le rapport au travail dans l'économie des plateformes numériques ? », cette interrogation porte alors sur le rapport au travail d'une face du marché, l'offreur, qui vend sa force de travail par l'intermédiaire d'une plateforme numérique.

Ces plateformes s'inscrivent dans le cadre plus général de l'« économie numérique », ou même de la « société numérique ». Si ce cadre est en lui-même un vaste champ d'études, il est possible de mettre en exergue trois éléments qui caractérisent la « grappe d'innovation » numérique (Schumpeter, 1939)³⁹ sur laquelle s'appuie le développement économique des plateformes (Degryse, 2016 ; Valenduc & Vendramin, 2016).

Un premier facteur est la croissance exponentielle de l'utilisation d'internet (fixe et mobile) et de la géolocalisation (GPS). En effet, selon les études menées par Eurostat (2020), le niveau d'accès à internet est passé de 48 % en 2005 à 90 % en 2019 dans l'Union des 27. Ensuite la production, l'échange et le stockage des données numériques – et notamment le *big data* – sont aujourd'hui exploités en tant que véritable ressource stratégique. Comme cela sera mis en avant, le modèle d'affaires des plateformes est très dépendant des données numériques, car il repose principalement sur la maîtrise de l'information. Dans ce cadre, la géolocalisation, les préférences d'utilisation, l'enregistrement (plus ou moins automatique) et l'exploitation des données personnelles sont autant d'informations mobilisées au service de l'économie de plateformes (Manokha, 2018). Enfin, un troisième facteur qui appuie le développement de l'économie des plateformes numériques est, bien évidemment, la massification du parc informatique mondial. Par exemple, il y avait dans le monde près de 3,2 milliards de smartphones en 2019 (Statista, 2019). Cet outil, en connexion permanente, est un véritable collecteur, émetteur et récepteur de données numériques ce qui en fait, comme nous le verrons, le socle sur lequel repose le travail de plateforme.

³⁹ Une grappe d'innovation désigne un « essaimage » d'innovations qui se produit lorsqu'émerge une nouvelle technologie de rupture. Dans le cas présent, il s'agit d'un ensemble d'innovations s'appuyant sur les technologies du numérique.

Ces trois facteurs (connexion et géolocalisation, collecte d'informations numériques, massification du parc informatique et des smartphones) sont trois paramètres clés dans le sens où ils sont les prérequis techniques à l'économie des plateformes.

1.2. Le développement historique du concept

L'économie des plateformes est mobilisée pour désigner tout un ensemble de phénomènes de production ou de consommation en ligne par des particuliers. Du fait que la littérature associe souvent les plateformes au phénomène d'« économie collaborative », ces deux termes peuvent être confondus. Comment expliquer cette association ?

La première utilisation attestée de ce concept d'économie collaborative est celle des sociologues américains Felson & Spaeth (1978), qui désignaient dans un article les pratiques de covoiturage en Amérique par l'expression *collaborative consumption*. Celui-ci désigne alors des pratiques de consommation émergente, en réalisant notamment une activité « en communauté ». On imagine en effet sans peine qu'avec l'émergence de la contre-culture, le partage de voiture ait pu être perçu dans ce pays, caractérisé par de vastes étendues et une industrie automobile stratégique, comme une petite révolution dans le modèle de consommation. Si ces auteurs ont vraisemblablement inventé le terme, il est cependant rapidement tombé en désuétude. Selon Pauwels (2015), bien que l'idée de partage, de co-consommation ou d'échange de biens et services existe depuis toujours (bibliothèques, laveries partagées, troc, etc.) il faut attendre l'explosion d'internet pour que le concept de « consommation collaborative » gagne en importance. Ce constat est d'ailleurs appuyé par le fait que sur la page française de Wikipédia, la paternité du concept est attribuée à Ray Algar, un consultant en marketing numérique qui ne reprendra pourtant la formule qu'en 2007, soit 30 ans après Felson et Spaeth.

Toutefois, ceux qui vont le mieux populariser l'expression sont sans doute Botsman & Rogers (2011) qui, dans leur ouvrage « *What's mine is Yours : The Rise of Collaborative Consumption* », ont bâti un mythe autour de la consommation collaborative en ligne. Ces auteurs vont en effet proposer une synthèse entre l'idéal post-consumériste contenu dans l'idée de consommation collaborative et les opportunités qu'offre la grappe d'innovation numérique. D'après ces consultants, en proposant une mise en relation directe des parties prenantes, la technologie permettrait alors un nouveau mode de consommation collaboratif basé sur l'échange, le partage, la location de biens et services privilégiant l'usage sur la propriété. C'est dans cette logique de mise en relation de « tout un chacun » que les concepts de

« consommation collaborative » et de « plateforme » sont généralement rapprochés. Plus concrètement encore, dans ces analyses, il est argumenté que les outils technologiques modernes, dont les plateformes font parties, ont rendu massivement opérantes les aspirations de consommation alternative identifiées par Felson & Spaeth⁴⁰.

Ces aspirations à une « consommation collaborative » semblent se traduire concrètement en trois axes : l'importance de l'accès au détriment de la possession, l'allongement de la durée de vie ou d'utilisation effective des biens et services ainsi que la force de la communauté en ligne, du réseau et de l'esprit de partage. Tout ceci permettant, *in fine*, une consommation plus altruiste, mélange d'éthique, d'écologie et de responsabilité sociale. Enfin, pour que la consommation collaborative soit possible, il faut que ce système de réseaux distribués (à l'opposé d'un réseau centralisé) soit autorégulé pour associer des agents fiables, c'est-à-dire de confiance. En effet, l'un des éléments essentiels pour le secteur est que des usagers qui ne se connaissent pas puissent accepter de partager ensemble leur logement, leur voiture ou leurs outils. Ceci est rendu possible grâce au rôle de « tiers de confiance » qu'endossent les plateformes. Celles-ci permettent, via un système de réputation virtuelle, de réduire l'incertitude liée à la transaction. C'est à ce titre que les plateformes proposent des systèmes d'e-réputation permettant d'assurer la confiance nécessaire à la relation (Lemoine, Guesmi & Hadhri, 2017 ; Montel, 2017).

Cependant cette association faite entre « collaboration » et « plateformes », présentées par les milieux d'affaires concernés comme une façon de consommer « moins, mais mieux » grâce à la technologie, va rapidement se voir opposer des critiques. Tout d'abord, avec une remise en question de la réalité effective de la démarche de consommation responsable et un débat entre les tenants, ou non, d'un véritable basculement de la propriété vers l'usage (Robert et al., 2014). Ensuite, d'autres débats vont porter sur la pertinence même du concept et celui-ci sera, par exemple, désigné comme volontairement naïf et instrumentalisé par les milieux d'affaires concernés (John, 2013).

⁴⁰ Cette perspective idéalisée sera alimentée par un ensemble d'autres travaux, plus ou moins scientifiques, et aux titres évocateurs : « *The Mesh : Why the Future of Business is Sharing* » (Gansky, 2010), « La vie Share » (Novel, 2013), « La nouvelle société du coût marginal zéro : L'internet des objets, l'émergence des communaux collaboratifs et l'éclipse du capitalisme » (Rifkin, 2014) ou rien de moins que « Sauver le monde : vers une économie post-capitaliste avec le *peer-to-peer* » (Bauwens & Lievens, 2015). Selon Pauwels (2015, p. 2), « en substituant au modèle de consommation basé sur l'accumulation de biens matériels un modèle axé sur l'échange (marchand ou non) et le partage de biens et de services [les plateformes participatives] sont en effet à l'origine d'une manière de consommer autrement, une sorte de révolution douce surnommée consommation collaborative. »

Dans le cas particulier des plateformes qui échangent du travail, des experts critiquent le fait que cette approche « collaborative » fait fi des enjeux de production. Comme l'expriment Huws, Spencer & Joyce (2016), à travers la question de la terminologie se joue alors également celle de la critique, ou non, du modèle d'affaires. De nombreux auteurs vont alors tenter de forger de nouveaux concepts et aboutir à une terminologie plus riche (Heeks, 2017). L'idée est notamment de renverser la logique : les plateformes ne seraient pas uniquement des outils au service de la consommation collaborative, mais il faut plutôt considérer que ce modèle de collaboration est *une possibilité, parmi d'autres*, offerte par les plateformes numériques. Les auteurs vont alors faire varier les concepts, parlant tour à tour d'économie de partage, d'économie à la demande, de capitalisme de plateformes ou user de concepts anglophones comme ceux de *gig economy*, *digital Labor*, *crowdworking*, *peer-to-peer economy*, etc.

Cette multiplication des termes manifeste au moins trois difficultés pour désigner le phénomène d'intermédiation du travail. Tout d'abord, les concepts liés à l'économie des plateformes numériques seraient encore en train d'évoluer et de se forger. À cela s'ajoute un grand nombre de notions connexes dont il est nécessaire de se démarquer – notamment, en plus de l'économie collaborative, ceux « d'économie circulaire », « d'économie de la fonctionnalité » et « d'économie des communs ». Enfin, une troisième difficulté trouve son origine dans l'hétérogénéité de ces pratiques et des modèles d'affaires associés. La suite de cette section vise donc à correctement poser ces concepts, et les modèles d'affaires associés, pour ensuite saisir à quel type de plateforme correspond le champ d'analyse de cette thèse.

1.3. La variété des typologies scientifiques

Avant d'avancer sur les différentes typologies, il est utile de se « débarrasser » des concepts proches de l'économie des plateformes mais qui ne sont pas pour autant ce que nous désignons comme tel. En effet, cela permet d'élaguer au préalable ce qui, sinon, pourrait mener à une imprécision ou à un basculement sémantique (Loussaïef et al. 2018).

Premièrement, il n'est pas question ici d'économie de la fonctionnalité (ou économie circulaire) qui désigne le passage – plus ou moins désiré – d'une consommation de propriété vers une consommation d'usage⁴¹. De la même manière, les services de location d'un bien dont

⁴¹ Le principe au centre de ce courant est que « la valeur d'un produit ne réside plus dans la possession d'un bien, mais dans les bénéfices de son utilisation. [...] Cette approche est étroitement liée à la notion d'économie circulaire, qui vise à minimiser les impacts environnementaux d'un bien ou service le long de son cycle de vie [...]. Parmi

l'opérateur est le propriétaire – telles que les trottinettes électriques (Lime, Dott) ou les voitures partagées (Poppy), mais aussi des pratiques plus anciennes comme les « Villo / Vélib » ou les espaces de co-working – s'inscrivent dans le courant de l'économie de la fonctionnalité⁴². De plus, l'économie des plateformes ne désigne pas non plus l'économie des communs, c'est-à-dire la volonté de producteurs de fonctionner sur un mode de management (ou de gouvernance) partagé et favorisant la création collective. Ce courant s'inscrit lui plus globalement dans une contre-culture libertaire de lutte contre les rentes et une gouvernance d'entreprise jugée illégitime (Acquier et *al.*, 2017).

Pour autant, il ne s'agit pas d'affirmer que ces concepts (économie de la fonctionnalité, circulaire et des communs) n'ont pas de liens avec l'économie des plateformes, car en réalité ceux-ci peuvent se recouper. Cependant, il faut saisir que les éléments avancés ci-dessus ne sont pas des caractéristiques essentielles pour appartenir au champ des plateformes tel qu'il est entendu ici.

Après ce premier élagage, nous proposons de voir de quelle manière il est possible de classer les différents modèles d'affaires de l'économie des plateformes, selon trois angles : une approche par l'activité, une approche par les données numériques et une troisième par la logistique.

1.3.1. Une approche par les activités

Une manière de catégoriser les plateformes consiste à les considérer comme des entreprises actives sur différents secteurs traditionnels. Une étude économique commandée par la Direction Générale des Entreprises en France propose une approche selon neuf champs d'application (DGE, 2015). Ceux-ci correspondent à neuf types de besoins remplis par les plateformes : se déplacer, transporter et stocker des biens, se loger, se divertir, se nourrir, s'équiper, s'habiller, se financer et enfin se faire aider (services et compétences). Dans cette perspective de la DGE,

les solutions mises en avant par l'économie circulaire, les modèles d'affaires fondés sur la location et la prestation de service apparaissent alors comme un moyen d'inciter à l'optimisation environnementale des produits, en rendant économiquement moins pertinentes des stratégies d'obsolescence programmée. De même, les démarches favorisant la revente ou la réutilisation des produits en fin de vie sont perçues comme des leviers de limitation des déchets et de réintégration des biens dans de nouveaux cycles d'usage. » (Acquier et *al.*, 2017, p. 34-36)

⁴² Certains auteurs affirment que cette démarche est surtout utilitariste de la part des clients, et que les « valeurs éco-sociales » de l'économie de la fonctionnalité sont un miroir aux alouettes (Bardhi & Eckhardt, 2012). En outre, il est possible de s'interroger sur la pertinence même du concept de plateforme pour désigner ces opérateurs dans la mesure où ils ne semblent pas agir sur un marché multifacettes et relier offreurs et demandeurs.

l'héritage de Botsman et Roger est prégnant, car l'approche est faite sous le prisme de « ce que les consommateurs collaboratifs peuvent s'échanger ». Néanmoins d'autres divisions par secteurs, plus éloignées d'une approche collaborative, sont également possibles. Manokha (2018) propose, par exemple, cette classification : la recherche internet (Google, Yahoo, Bing), les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Instagram, Snapchat), les ventes aux enchères et au détail sur internet (eBay, Taobao, Amazon, Alibaba), les services financiers et ressources humaines en ligne (Workday, Upwork, Elance, TaskRabbit), le transport urbain (Uber, Lyft, Zipcar / Poppy, BlaBlaCar), le tourisme (Kayak, Trivago, Airbnb), les paiements mobiles (Square Order, PayPal, Apple Pay, Google Wallet), le développement de logiciels (App Store d'Apple, Google Play Store, Windows App store) et la santé en ligne (23andMe, PatientsLikeMe, Parkinson mPower). En outre, des solutions basées sur des plateformes commencent également à être adoptées dans des secteurs tels que la production industrielle (GE, Siemens), l'agriculture (John Deere, Monsanto) et les énergies propres (Sungevity, SolarCity, EnerNOC).

Se déplacer : - Amovens - Blablacar - Cabify - ChangeYourFlight - ComparteTren - JoinupTaxi - Uber - Zipcar / Poppy - Getaround	Se divertir : - Nomaders - Good Spot - Nomaders - WWOOF	S'habiller : - Kind Exchange - Troc-tes-trucs - Vintage (Vinted ?) - Clothing Stores
Transporter/stocker des biens : - Piggybee - Deliveroo - UberEat - Amazon	S'alimenter : - CompartoPlato - Cookening - EatWith - ECO Agricultor - Groupon - Kitchen Party - Social Eaters - Supermarmite	Se financer : - Comunitae - Kantox - Kickstarter - Lanzanos - Trustbuddy
Se loger : - Airbnb - Alterkeys - BedyCasa - Knok - MyTwinPlace - OnlyAppartments	S'équiper : - eBay - Hall St - Maconverter - Pikeando - Segundamano	Se faire aider et apprendre : - Etece - Floqq - Sinergia 360 - Taskrabbitt - Uolala

Figure 6 – Exemples de plateformes selon l'activité de consommation (DGE, 2015)

Comme il est possible de le constater grâce aux exemples, l'une des difficultés de cette approche par l'activité est qu'elle tend à lisser les différences entre les modèles d'affaires. Or, dans le cadre de cette recherche sur le rapport au travail, il n'apparaît pas pertinent de regrouper des plateformes telles qu'Uber, Zipcar / Poppy, Blablacar, Getaround et ChangeYourFlight⁴³ dans la même catégorie. De la même manière, les plateformes qui permettent aux consommateurs de « s'alimenter » regroupent en fait un panel très vaste d'activités, allant des plateformes d'achats groupés à des services de cuisine à domicile, d'échange de recettes ou des cours particuliers de cuisine⁴⁴.

Généralement, la perspective sectorielle propose une classification qui tend à repousser l'idée que les plateformes soient fondamentalement des entreprises technologiques ou ayant un modèle « *disruptif* ». A contrario, une autre façon de classer les plateformes est d'épouser l'affirmation selon laquelle ces entreprises sont d'abord technologiques. Dès lors, des auteurs proposent de les distinguer à partir des données numériques.

1.3.2. Une approche par les données numériques

Cette seconde approche vise à mieux souligner le rôle important joué par les données numériques dans les économies modernes⁴⁵. Manokha (2018) propose alors de classer les plateformes selon le rapport qu'elles entretiennent avec la production et la consommation de données. Il identifie deux familles de plateformes : celles qui agissent comme consommatrices et productrices de données à part entière, c'est-à-dire qui génèrent leurs revenus grâce à l'information, sans s'associer à d'autres facteurs de production⁴⁶. Et d'un autre côté, les

⁴³ Getaround, anciennement Drivy, propose la location de voitures entre particuliers. Concernant ChangeYourFlight, la plateforme se présente comme un intermédiaire entre les compagnies aériennes, généralement *low cost*, et leurs passagers. La plateforme propose d'obtenir le remboursement partiel, ou l'échange, d'un billet qui ne sera pas utilisé. Il s'agit pour le passager de récupérer une partie de ses pertes et pour la compagnie aérienne de pouvoir limiter le nombre de sièges inoccupés.

⁴⁴ Pour autant, cela ne signifie évidemment pas que cette proposition soit sans intérêt, même pour les enjeux du travail. Les syndicats, par exemple, y voient généralement une manière d'interpeller les pouvoirs publics ou le management de certaines plateformes. Leur démarche consiste surtout à affirmer que malgré que les opérateurs se définissent comme des sociétés technologiques, celles-ci n'échappent pas – par principe – aux secteurs traditionnels et aux législations associées.

⁴⁵ Comme le pointent Valenduc & Vendramin (2016), certains soutiennent que les données numériques sont devenues tellement importantes qu'elles peuvent être considérées comme une ressource stratégique, au même titre que le pétrole par exemple.

⁴⁶ Dans une perspective marxiste, cette position peut être critiquée dans la mesure où les données en tant que telles ne sont pas par nature un facteur de production. À la place, celles-ci seraient d'abord produites par du travail humain. Pour un argumentaire plus développé, voir l'analyse ci-après du *digital labour*.

plateformes utilisant les données, mais associées à d'autres facteurs pour créer de la valeur. Dans la première catégorie, les plateformes ne sont pas considérées selon leur secteur d'activité, mais par le fait que tous les *inputs* (« matières premières ») et les *outputs* (« produits ») sont immatériels et généralement basés dans le cloud (à l'exception des serveurs). Srnicek (2017) propose de distinguer dans cette première catégorie les plateformes publicitaires et les plateformes de troc.

- 1) Les plateformes publicitaires proposent de l'espace pour de la publicité ciblée sur internet. Le modèle est le suivant : la plateforme récolte des données auprès de ses utilisateurs – on peut alors parfois les qualifier de *data-factories* – puis, grâce à ses algorithmes, elle transforme cette matière première en espaces publicitaires ciblés. Les données sont alors utilisées par ces algorithmes afin de trier les publics selon un ensemble de critères (*profilage*). Ceux-ci peuvent être plus ou moins vastes (genre, âge, hobbies, etc.), mais aussi plus ou moins profonds (*deep data*), jusqu'à intégrer des critères, connus ou inférés (on parlera alors de métadonnées), tels que les opinions politiques, les habitudes de déplacement, les revenus, les préférences sexuelles, etc. Le système de tarification de ces plateformes est alors généralement gratuit pour les utilisateurs. Ce type de tarification a un double avantage : premièrement elle permet, en augmentant le volume d'audience, d'assurer une largeur d'assiette suffisante afin de récolter le maximum de données numériques et a pour prétention de créer un couple *big / deep data* à « la hauteur de la diversité du réel » (Rouvroy & Berns, 2013). Deuxièmement, puisque le service est gratuit il permet de légitimer, auprès de l'utilisateur, à la fois le principe de récolte ainsi que la profondeur de celle-ci. A contrario l'autre face du marché (les annonceurs) est facturée pour accéder aux espaces publicitaires et aux tris effectués par les algorithmes, d'où l'adage « si c'est gratuit, c'est que vous êtes le produit » (Rochet & Tirole, 2003).

Sur le marché des plateformes publicitaires, il est possible d'indiquer que les deux poids lourds que sont Google⁴⁷ et Facebook avaient, en 2017, respectivement 86% et 98% de leurs revenus globaux qui sont issus de la publicité (Manokha, 2018). Enfin, bien que dans cette typologie de Srnicek ces plateformes sont désignées comme des plateformes

⁴⁷ Ainsi que d'autres sociétés, dont YouTube, propriété du même holding « Alphabet ».

publicitaires, le scandale Cambridge Analytica / Facebook a montré que la monétisation des données personnelles dépassait le simple cadre de la régie publicitaire⁴⁸.

- 2) Le modèle commercial des plateformes de troc consiste quant à lui à fournir un accès à un marché en ligne à des acheteurs et vendeurs de marchandises. Dans le cas d'eBay par exemple, la plateforme ne propose pas d'autre service que la mise en relation d'un acheteur et d'un vendeur et le site se rétribue sur base d'une commission prélevée sur chaque vente. Cependant depuis quelques années, l'entreprise tente de tirer davantage de profits de la publicité (9,3 % de ses recettes en 2017) (Manokha, 2018). Cette tendance semble se confirmer puisqu'un acteur comme Taobao (concurrent chinois d'eBay) a, dès son lancement, évité de prélever des commissions. De la même manière, le « Marketplace » de Facebook ne prélève pas de commissions puisqu'il est d'abord un service supplémentaire qui permet d'augmenter l'audience de cette plateforme (et donc les revenus publicitaires).

La typologie de Manokha distingue deux familles de plateformes. Nous venons d'aborder celles qui agissent comme consommatrices *et* productrices de données à part entière, c'est-à-dire qui génèrent leurs revenus grâce à l'information, sans s'associer à d'autres facteurs de production. La seconde catégorie identifiée par Manokha est celle des plateformes en tant que « moyen auxiliaire de production ». Cela signifie que les plateformes fournissent des outils et des données qui seront utilisés par d'autres, *en complément de leurs propres moyens de production*. Ce type de plateformes seraient beaucoup plus nombreuses que les premières.

Tout d'abord, il y a ce que l'auteur nomme les « plateformes de cloud », c'est-à-dire des entreprises qui offrent différents services en ligne qui peuvent être utilisés afin de créer et commercialiser d'autres produits et services. Il donne à titre d'exemple les écosystèmes

⁴⁸ D'après l'entrepreneur de la Silicon Valley Tariq Krim, le modèle d'affaires de ces plateformes ne se résumerait d'ailleurs plus simplement à un tri pour les annonceurs (« dis-moi qui tu es et je saurai ce que tu veux que je te vende ») mais également dans une tentative de modifier les comportements des individus. Ces modifications comportementales pourraient avoir comme objectif de mieux vendre mais aussi, dans le cas de Cambridge Analytica, d'induire un comportement à l'électeur. Concrètement, il s'agirait pour les plateformes de volontairement présenter certaines informations plutôt que d'autres afin d'agir sur les sentiments, puis de capitaliser sur ce changement dans la psyché des individus pour augmenter les chances que ceux-ci aient le comportement attendu (Krim & Benhamou, 2020). Ce constat s'accorde avec celui de Zuboff pour qui le moyen le plus sûr des GAFAM pour prédire le comportement reste d'intervenir à la source : en le façonnant, en infléchissant les conduites dans des directions particulières. Cette auteure prend alors l'exemple de Pokémon Go qui permet de faire bifurquer vers un point précis un ensemble d'individus pour créer un rassemblement. L'auteure soutient que l'application éditée par Google permettait par exemple, du fait d'accords commerciaux, de faire se concentrer les joueurs autour de fastfoods ou autres commerces (Zuboff, 2019).

d'Apple ou d'Android qui permettent aux programmeurs de créer des applications à commercialiser dans l'Apple Store ou Google Play. De la même façon, ces auteurs considèrent Uber ou Deliveroo comme des plateformes auxiliaires qui proposent, avec leurs algorithmes⁴⁹, la gestion des transactions entre offreurs et demandeurs de transport (de personnes ou de marchandises). L'application est alors considérée comme un « complément » aux moyens de production du chauffeur / coursier (moyen de locomotion et force de travail) sur cette face du marché, et à la prospection de clientèle classique pour les restaurateurs. De la même façon, Srnicek et Manokha considèrent que l'activité de Airbnb appartient à cette catégorie.

Enfin, toujours dans les plateformes « auxiliaires de production » se retrouvent des opérateurs qui mettent à disposition des services informatiques, des serveurs ou des espaces de stockage en fonction du besoin des entreprises clientes. Il s'agit généralement de services proposés par des géants du web comme Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure, Google Cloud ou IBM cloud computing : « ce type de plateforme dispense les autres entreprises d'investir du temps et de l'argent dans la construction de leurs propres systèmes, matériels, kits de développement de logiciels ou applications. Elles peuvent se contenter de les louer lorsqu'elles en ont besoin. Le parallèle dressé entre ce service et la fourniture d'électricité par le PDG d'Amazon, Jeff Bezos, est tout à fait pertinent : tout comme l'électricité fournie à la demande a remplacé les générateurs individuels jadis employés par les usines, Amazon fournit désormais une infrastructure numérique dont les industries ont de plus en plus besoin à un certain stade de la production. » (Manokha, 2018, p. 50-51) Cette activité, généralement peu connue du grand public, est pourtant extrêmement rentable pour les géants du web qui n'hésitent pas à se mener une concurrence acharnée. Dans le cas du leader mondial, Amazon avec AWS, le service représentait au dernier trimestre 2018 la moitié des bénéfices totaux du groupe, cela, notamment grâce à l'extrême rentabilité du service, dépassant les 31% (Randall, 2019).

⁴⁹ D'après Larousse (2021a), un algorithme est un « ensemble de règles opératoires dont l'application permet de résoudre un problème énoncé au moyen d'un nombre fini d'opérations. Un algorithme peut être traduit, grâce à un langage de programmation, en un programme exécutable par un ordinateur. » Un algorithme, c'est donc avant tout une *méthode*, une façon de procéder pour résoudre un problème (dans notre cas, réaliser le *matching*). Cette méthode est contenue dans le programme informatique et les « consommables » en sont les données numériques.

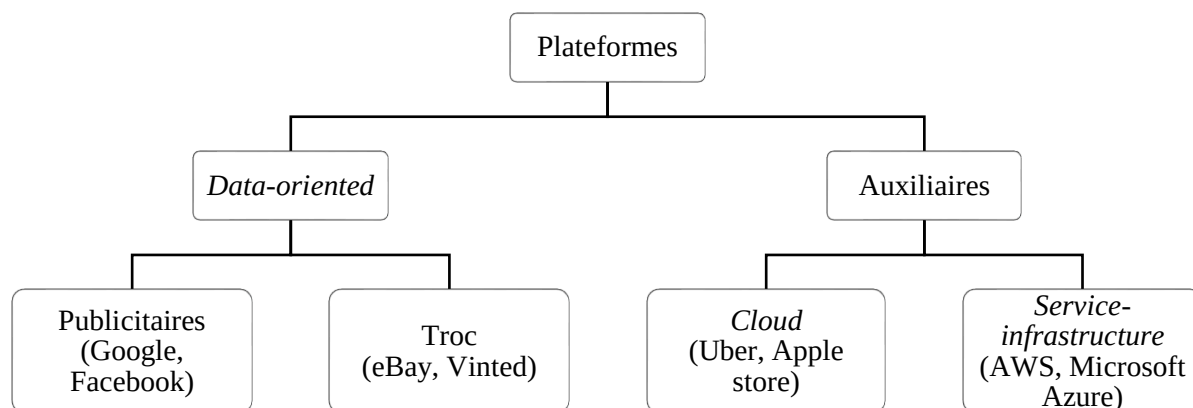


Figure 7 – Typologie des plateformes selon leur rapport à la production et consommation de données (Manokha, 2018)

1.3.3. Une approche par la logistique

Les sciences de gestion proposent également des grilles de classification des plateformes. Par exemple Carbone, Rouquet & Roussat (2016) ont développé une typologie originale des plateformes en proposant une approche logisticienne⁵⁰. Pour ce faire, les auteurs ont croisé deux variables jugées structurantes : d’une part, la place de la logistique dans l’interaction, qui peut être un simple soutien à la démarche ou plus fondamentalement l’objet même de la collaboration et d’autre part, la nature centralisée ou décentralisée du pilotage logistique. En croisant ces deux dimensions clés, quatre types de plateformes peuvent être distingués : les plateformes orientées *Peer-to-peer logistics*, *Business logistics*, *Crowd-party logistics* ou *Crowd-driven logistics*.

⁵⁰ Il est nécessaire de noter que du fait de cette approche logisticienne, les auteurs se limitent dans leur méthodologie aux situations impliquant des flux physiques de marchandises. Sont donc *de facto* exclus Facebook, YouTube ou d’autres plateformes ne générant pas de circulation physique.

	Pilotage logistique décentralisé	Pilotage logistique centralisé
Logistique = soutien à la collaboration	Peer-to-peer logistics C to C	Business logistics B/C to C to B/C
Logistique = objet de la collaboration	Crowd-party logistics C to B to C	Crowd-driven logistics B to C

Figure 8 – Typologie des plateformes selon leur modèle logistique (Carbone et al., 2016)

Toujours selon ces auteurs, le premier type *peer-to-peer logistics* renvoie aux plateformes au sein desquelles les particuliers échangent, donnent ou partagent des biens et services de gré à gré, en réalisant eux-mêmes la logistique nécessaire.

Cette logistique *peer-to-peer* est déployée fréquemment dans la consommation collaborative, qu'il s'agisse pour des particuliers de vendre et acheter sur eBay ou Vinted, de se prêter un objet sur Share Voisins, de récupérer les clés d'une voiture louée sur Getaround, de faire don d'un objet, etc. Dans ce cadre, la plateforme joue un pur rôle d'intermédiaire informationnel : elle met en relation les particuliers via (un site) internet, leur fournit éventuellement les informations nécessaires à la transaction, mais n'intervient pas dans la circulation des flux physiques qui sont et restent de type *C to C*.

Le second type, *business logistics*, est une logique qualifiée de classique par les auteurs. La plateforme collaborative prend en charge de manière centralisée (comme peut le faire une entreprise dans un circuit traditionnel) le pilotage des flux physiques en vue de concrétiser l'échange entre pairs. En plus d'être un intermédiaire informationnel, la plateforme est donc aussi un intermédiaire physique afin de soutenir les échanges entre particuliers. Les auteurs prennent pour exemple le site Vestiaire Collective (VC) qui vise à réaliser des transactions de produits de luxe entre particuliers. Contrairement aux plateformes comme Vinted ou eBay, VC s'inscrit dans la boucle de l'échange afin de pouvoir garantir au consommateur final la qualité du produit (absence de défaut, de contrefaçon, etc.). Les flux physiques sont alors de type *C to B to C*.

Le troisième type de plateforme proposé par les auteurs est la *Crowd-party logistics*. À la différence des deux types précédents, où la logistique n'était qu'un moyen dans la collaboration, elle devient l'essence même de la démarche. Dans ce cas, le service proposé par la plateforme est de faire appel à la foule (crowd) pour réaliser des prestations de logistique. Celles-ci peuvent être du transport de marchandises comme le propose Piggybee, ou son stockage, comme

Costackage ou Jestocke. L'objectif de la plateforme est donc de mobiliser des moyens logistiques (véhicules, espaces, etc.) pouvant faire l'objet de démarches de mutualisation en lieu et place d'un service professionnel tiers ou intégré. La logique de flux est alors de type *B/C to C (crowd) to B/C*⁵¹. Enfin, le quatrième type de plateforme est le *Crowd-driven logistics*. Comme au sein de la *Crowd-party logistics*, la logistique constitue l'objet de la démarche collaborative. Cependant, l'objectif n'est pas ici, pour la plateforme, de tirer parti des ressources logistiques de la foule, mais de lui permettre de reprendre le pouvoir sur les choix logistiques liés à l'approvisionnement et à la distribution de certaines marchandises (Carbone et *al.*, 2016). Cette perspective est donc proche de l'économie des communs avec des initiatives telles que, par exemple, la plateforme « La Ruche qui dit Oui ! » dont le flux est de type *B to C*.

Cette proposition de Carbone et ses co-auteurs concluent le tour d'horizon des typologies des plateformes. Si les trois approches explorées sont pertinentes (secteur d'activité, données numérique, logistique), elles n'apparaissent pas satisfaisantes dans la perspective de cette thèse, puisqu'elles n'accordent pas d'éclairage particulier au travail. Pour ces raisons et dans une perspective heuristique, il convient de proposer une typologie *ad hoc* du travail dans l'économie des plateformes reposant sur le croisement – ou plus précisément la juxtaposition – de différentes classifications existantes. Il est question ainsi de passer d'une perspective générale, l'économie des plateformes, vers l'angle particulier des *plateformes locales de travail*.

⁵¹ De manière assez surprenante, des plateformes médiatisées comme Deliveroo ou UberEat n'apparaissent pas dans l'analyse des auteurs, même si elles semblent pouvoir être classées dans ce type de plateformes *crowd-party logistics*

2. Proposition de typologie pour les plateformes de travail

Dans cette section, il ne s'agit pas à proprement parler de construire une nouvelle typologie originale, mais bien d'associer des typologies existantes afin de faire émerger une catégorisation des différentes plateformes de travail. Tout d'abord, il sera question de présenter encore quelques typologies qui se concentrent, elles, sur la question du travail dans l'économie des plateformes. Nous verrons alors que le travail de plateforme peut être « local » ou « international » ainsi que « physique » ou « dématérialisé ».

En partant des plateformes dont le travail est commandé en ligne puis exécuté hors-ligne, *localement et physiquement*, nous verrons qu'il est encore possible de distinguer les plateformes selon qu'elles encadrent, ou non, la relation entre le prestataire et le client. Concrètement, il s'agit de différencier les « plateformes-cadres » et les « plateformes-marchés » selon qu'elles subordonnent, ou non, le travailleur.

Suite à cela, il sera possible d'aborder l'originalité de notre approche par rapport à la littérature. Il sera alors possible d'ouvrir des pistes originales pour aborder d'une part, la question des rapports sociaux entre plateforme et chauffeur sous l'angle du « *gate keeping* » et d'autre part, forger le concept d' « organisation numérique du travail ».

2.1. Les caractéristiques-clés d'une typologie des plateformes de travail

La typologie qui va être développée se base tout d'abord sur celle de Mallargé et *al.* (2017) qui propose une cartographie, à visée exhaustive, des plateformes collaboratives croisant trois caractéristiques :

1. La première dimension concerne les éléments relatifs à la contrepartie. Selon ces auteurs, chaque opérateur peut être catégorisé selon l'une des quatre formes *de contrepartie pour l'offreur* : une contrepartie monétaire (Blablacar, Airbnb, Uber) ; une contrepartie en nature, sous la forme de la prestation d'un service (comme les systèmes d'échanges locaux - SEL) ; une contrepartie sous forme de mise à disposition d'un bien (les plateformes de troc, par exemple) et enfin les plateformes sans contrepartie formelle (Couchsurfing).

2. La seconde dimension est ce que les auteurs appellent la base de l'échange, c'est-à-dire ce que reçoit le demandeur. Celle-ci peut être tangible (un bien matériel) ou intangible (un service) et correspond donc au contenu de l'échange⁵².
3. La troisième dimension concerne l'orientation relationnelle de l'échange, c'est-à-dire l'intensité des interactions entre offreur et utilisateur, mais aussi le fait que le relationnel soit au cœur de l'échange. Cette dimension relationnelle peut être faible, modérée ou forte.

⁵² Les services, même s'ils sont essentiellement intangibles, contiennent une partie tangible (par exemple un plat dans un restaurant). Les auteurs considèrent comme intangibles les services pour lesquels la production et la consommation sont en majeure partie simultanées (une offre de covoiturage) et tangibles dans le cas contraire (hébergement payant).

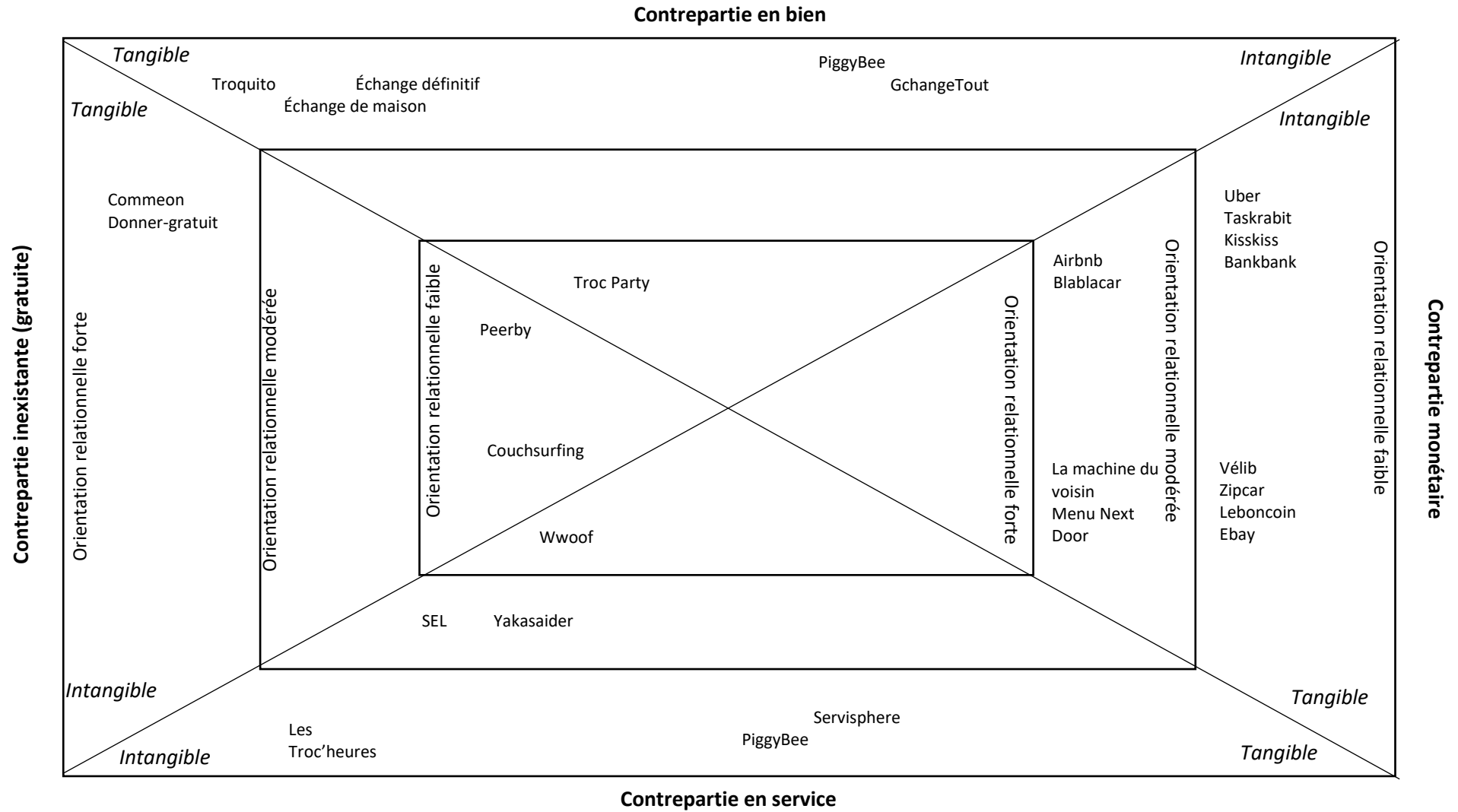


Figure 9 – Proposition d'une cartographie des plateformes selon la forme de la contrepartie, la base et l'orientation relationnelle de l'échange (Mallargé et al., 2017, p. 71)

En lien avec les caractéristiques du concept de « travail » posées au premier chapitre, la valorisation financière est un critère déterminant pour distinguer le travail d'autres activités humaines de production. Pour cette raison, il convient de confirmer que *la première caractéristique d'une plateforme de travail est que les offreurs de ce travail sont rétribués financièrement, c'est-à-dire obtiennent une contrepartie monétaire*. Ainsi, toutes les plateformes de travail sont implicitement situées dans la partie droite de la cartographie de Mallargé et al. Pour le dire avec la terminologie de ces auteurs, *les plateformes de travail sont toutes des plateformes monétaires*.

Toutefois, cela ne signifie évidemment pas que toutes les plateformes monétaires sont des plateformes de travail. Tout d'abord, certaines s'apparentent à l'économie de la fonctionnalité (Zipcar / Poppy), alors que d'autres sont des plateformes de vente en ligne (eBay). Cela vient du fait que ces auteurs s'attachent davantage à la dimension « numérique » de l'outil qu'à l'aspect multifaces du marché. Pour cette raison, il n'est pas possible de se suffire de ce critère pour la construction de notre typologie. Par contre Farrell & Greig (2016), dans une étude sur la diversification des sources de revenus aux États-Unis, s'intéressent particulièrement à ces plateformes proposant un échange financier dans une perspective multifaces :

*« We define the Online Platform Economy as economic activities involving an online intermediary that provides a platform by which independent workers or sellers can sell a discrete service or good to customers. [...] we distinguished between labor and capital platforms within our analysis. Labor platforms, such as Uber or TaskRabbit, often referred to as the “Gig economy,” connect customers with freelance or contingent workers who perform discrete tasks or projects. Capital platforms, such as eBay or Airbnb, connect customers with individuals who rent assets or sell goods peer-to-peer. »*⁵³ (Farrell & Greig, 2016, paragr. 4)

Ces auteurs distinguent donc les plateformes « de travail » de celles « de capital » sur base du produit de l'échange. Cette proposition appelle à davantage de développement, d'autant plus que certaines plateformes hybrides peuvent à la fois échanger l'un et l'autre. C'est le cas, par

⁵³ Nous pourrions traduire ceci par : « nous définissons l'économie des plateformes en ligne comme les activités économiques impliquant un intermédiaire en ligne (la plateforme) par laquelle un travailleur indépendant ou un vendeur peut vendre un service ou un bien à un client. Dans notre analyse, nous distinguons les plateformes de « travail » et les plateformes de « capital ». Les plateformes de travail, comme Uber ou TaskRabbit, souvent renvoyé à la « gig economy », relient des clients avec des indépendants ou des travailleurs occasionnels qui exécutent des tâches ou des projets distincts. Les plateformes de capital, telles qu'eBay ou Airbnb, mettent en relation les clients avec des particuliers qui louent des actifs ou vendent des biens d'égal à égal ».

exemple, de YouTube avec qui il est possible de valoriser à la fois l'une ou l'autre ressource (capital ou travail). Par exemple, un influenceur⁵⁴ qui monétise auprès d'annonceurs, par l'intermédiaire d'une plateforme, un contenu original peut être considéré comme un travailleur de plateforme. A contrario, des ayants droits d'une œuvre non originale à la plateforme seront plutôt classés hors du champ du travail. En outre, des plateformes agissant dans un secteur commun ne seront pas forcément classées dans la même catégorie. Par exemple, Blablacar est à appréhender comme une plateforme de capital dans la mesure où ce qui est valorisé est une ressource qui, sans la plateforme, serait restée « dormante ». La plateforme transforme donc un « siège vide » lors d'un trajet déjà prédéfini en un *asset*, c'est-à-dire un actif économique.

De la même manière, Getaround ou Airbnb proposent des locations de voitures ou de logements entre particuliers. Il s'agit donc bien de valoriser un capital, une ressource qui n'est pas du travail. À l'inverse, avec Uber ce qui est valorisé est bien la commande d'un service de transport dédié. Dans le premier cas, la transaction est conclue parce que l'offreur propose d'activer la voiture qu'il n'utilise pas (Getaround), ou encore une place libre (Blablacar) vers une destination qu'il a lui-même établie. Dans le second cas, il s'agit pour le client de commander, à un professionnel indépendant (UberX) ou à un travailleur occasionnel (UberPop), un trajet spécifique qui ne préexiste pas à l'interaction.

De manière synthétique, en plus de l'objet spécifique de l'échange qui est un travail, il existe trois caractéristiques-clés pour définir les plateformes de travail :

- La tripartie (minimum) : il s'agit d'un service en ligne de mise en relation (intermédiaire) d'une offre et d'une demande de travail sur un marché multifaces.
- La monétisation : la contrepartie à cette offre de travail est de type financier.
- La non-topographie : la relation de travail *peut être* hors du champ de l'emploi salarié.

Pour continuer à construire une typologie, il est aussi possible de s'appuyer sur un rapport d'Amar & Viossat (2016) réalisé pour le compte de l'inspection générale des affaires sociales du gouvernement français (IGAS). D'après celui-ci, le travail des plateformes peut être classé en fonction de la taille géographique du marché (local ou international) et par la nature de la prestation (bien et service physique ou service dématérialisé). En reprenant cette approche dans

⁵⁴ Il s'agit d'une activité d'une personne qui, par son statut, sa position ou son exposition médiatique, est capable d'être un relais d'opinion influençant les habitudes de consommation dans un but marketing. Sur internet, on qualifie généralement ces personnes sur base de néologismes tels que Youtubeur, Streamer ou Instagrammer. La monétisation de leur activité peut être gérée de manière plus ou moins intégrée par la plateforme.

notre analyse, et en l'enrichissant du concept de division horizontale du travail, il est à ce stade possible d'identifier trois types de travail avec des plateformes. Il s'agit du *crowdworking*, du *e-lancing* et du travail local de plateforme (TLP).

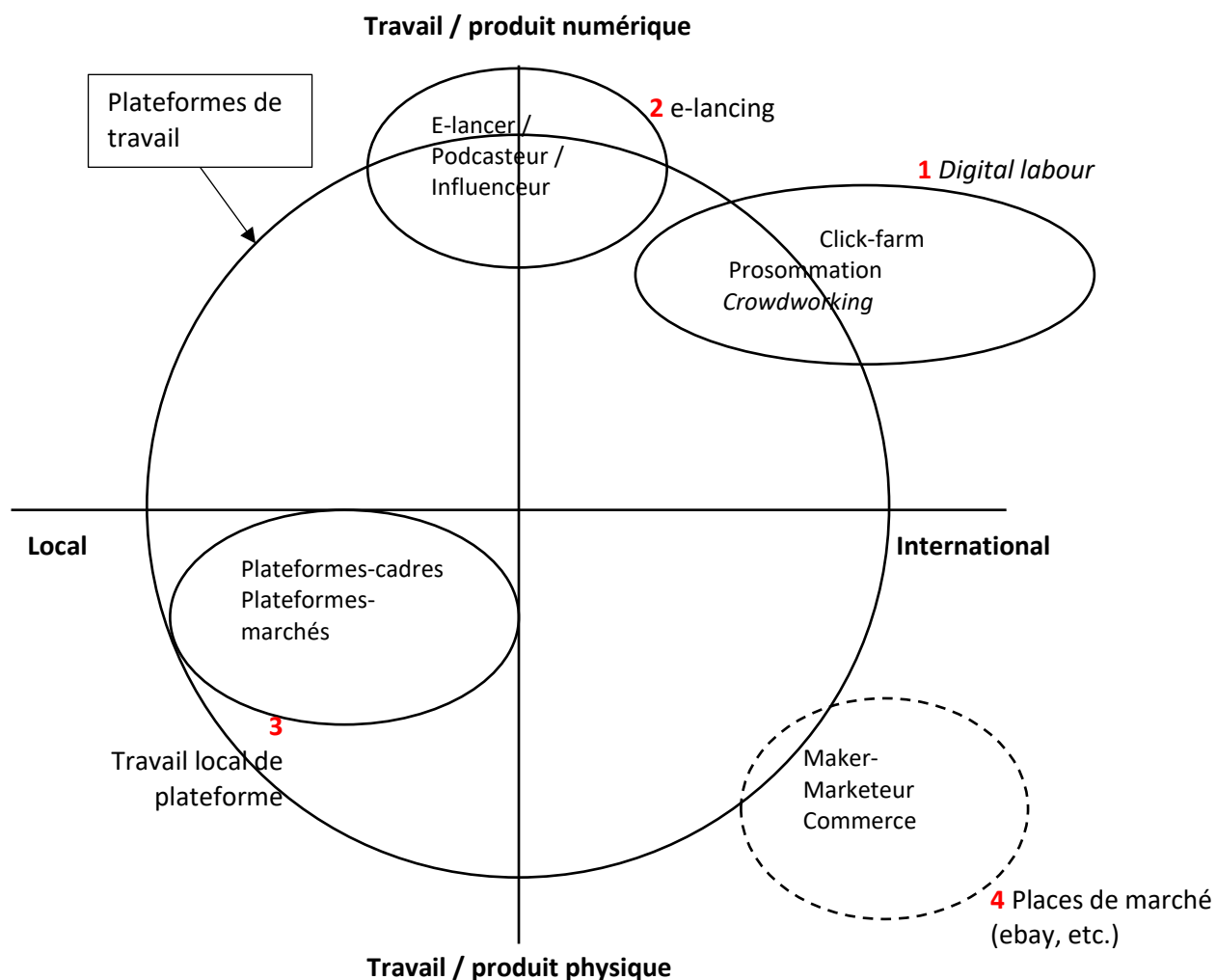


Figure 10 – Typologie temporelle du travail dans l'économie des plateformes (inspirée d' Amar & Viossat, 2016)

Type de travail échangé		Exemple de plateformes	Appellations courantes
Travail réalisé en ligne (dématérialisé)	Travail divisé en tâches ⁵⁵	Clickworker, Crowdfower, Amazon Mechanical Turk (AMT)	<i>Crowdworkers</i> , cybertariat, <i>digital labour</i>
	Travail complet	Upwork, Hopwork, PeoplePerHour, Youtube, Twitch	E-lancers, podcaster, youtubeurs, influenceurs
Travail réalisé hors-ligne (physique)	Force de travail	<u>Plateformes-cadres</u> : Uber, Lyft, Deliveroo <u>Plateformes-marchés</u> : Taskrabbit, Oxilia, Bricoleurs.be	Travailleurs locaux des plateformes

Figure 11 – Classification temporaire des modèles d'affaires des plateformes de travail

Nous allons revenir à présent en détail sur les spécificités de chaque modèle ainsi que sur certains enjeux sociaux marquants. Ensuite, il sera question de saisir ce qui différencie deux types de TLP : travail local avec des plateformes-cadres ou avec des plateformes-marchés. Enfin, suite à cette analyse, nous proposerons de ressaisir cette typologie temporaire – issues de la littérature – afin d'en proposer une définitive et d'arrêter le champ de cette thèse.

2.2. Le travail dématérialisé et globalisé

Cette sous-section abordera les deux types de travail qui sont dématérialisés et globalisés : le *crowdworking* et le *e-lancing*. Bien que ceux-ci soient hors champ de recherche, ils concernent toutefois l'économie des plateformes et c'est à ce titre qu'ils sont présentés ici.

2.2.1. *Crowdworking*, fermes à clics et prosommation : le *digital labour*

Le *crowdworking*⁵⁶, approximativement traduit en français par le terme de « travail de foule » ou « tâcherons du web », se réfère aux (micro-)tâches effectuées pour le compte d'un client (dont l'identité n'est pas toujours affichée), rencontré par l'intermédiaire d'une plateforme et souvent rémunérées avec quelques centimes.

Il faut souligner, à la suite de la classification retenue, que le *crowdworking* est directement réalisé en ligne de manière dématérialisée. Il s'agit, par exemple, de faire de l'identification

⁵⁵ Une tâche désigne une activité de travail de faible complexité et spécialisée, voire hyperspécialisée. La notion de tâche renvoie à une forte division horizontale, c'est-à-dire technique, du travail (Leplat, 1997).

⁵⁶ Nous préférons ici ce terme à celui de *microworking* dans la mesure où les tâches des travailleurs ne doivent pas forcément être considérées comme des tâches microscopiques.

d'objets sur des photos ou des vidéos, de dupliquer des données, de « liker », d'évaluer un produit sur le web, mais aussi de coder une ligne de programmation ou faire une retouche d'image (Cardon & Casilli, 2015 ; Graham, Hjorth & Lehdonvirta, 2017). Pourtant, le caractère atomisé et numérique de ce travail n'est pas toujours un gage qui permet de catégoriser le travail de *crowdworking*. En effet, différents auteurs associent au *crowdworking* des tâches relativement plus complexes, voire professionnelles, telles que traduire un texte, retranscrire un enregistrement ou participer au design d'un logo (Eurofound, 2015 ; Huws & Joyce, 2016). Toutefois, dans la pratique, il est possible de constater que c'est en fait souvent le travail proposé par certaines plateformes bien identifiées (Clickworker, Crowdfunder ou Amazon Mechanical Turk) que les auteurs désignent comme du *crowdworking*.

Selon un rapport d'Eurofound de 2015, le *crowdworking* se caractérise par le fait qu'il s'agit à l'origine d'un plus grand projet, atomisé en tâches puis exécuté en ligne au travers d'une plateforme. Même si la tendance est au travail peu qualifié, il existe une multitude de profils de travailleurs. Toujours selon Eurofound, il s'agit généralement de jeunes qui cherchent un revenu d'appoint. Ils n'envisagent que rarement de faire ce travail de manière permanente. Il y a également une forte polarisation mondiale, avec la majorité des acteurs venant du monde anglo-saxon ou de l'Asie. Enfin, ce travail mêle à la fois particuliers et professionnels (Eurofound, 2015 ; Graham et al., 2017). Le rapport pointe aussi un système d'enchères favorable aux travailleurs qui demandent le moins.

Le *crowdworking* s'apparente donc en fait à du travail sur appel, avec de nombreux répondants du fait de la dimension numérique et internationale du marché. D'un point de vue juridique, le cadre légal – lorsqu'il existe – est celui du droit commercial et non pas du droit social. Il est d'ailleurs opportun de rappeler que la conquête de droits salariaux fût, aussi, portée par l'inefficacité croissante de la rémunération à la tâche sur les lignes de production. Or, pour certains auteurs, ce serait à nouveau de cela qu'il s'agit : l'ouverture et la fermeture d'un nouveau contrat pour chaque tâche atomisée⁵⁷. Ce type d'analyse fait alors souvent référence au phénomène de « cybertariat » décrit par Huws (2003) et certains auteurs, tel De Stefano

⁵⁷ Les déclarations, déjà citées, de Lukas Biewald sont à ce propos toujours aussi éclairantes « avant internet, il était très difficile de trouver quelqu'un, de le faire s'asseoir et travailler pour vous pendant dix minutes, puis de le virer après ces dix minutes. Mais avec la technologie, vous pouvez à présent trouver ces personnes, les payer un très faible montant, puis les renvoyer quand vous n'avez plus besoin d'eux » (De Stefano, 2014, p. 4).

(2014), qui concluent que le *crowdworking* ravive une ancienne pratique du capitalisme industriel pré-salarial qu'est le paiement à la tâche.

De par la nature de leurs activités et de leur dispersion géographique, ces travailleurs ne sont (pratiquement) pas organisés et ont de grandes difficultés à défendre leurs intérêts collectifs. De fait, on constate que les intérêts des *crowdworkers* sont principalement représentés via deux axes. Modestement tout d'abord, grâce à la création de communautés en ligne (Lehdonvirta, 2016). À un niveau plus global ensuite, via la coopération internationale entre syndicats du Nord et du Sud, ou à travers d'autres organismes comme l'Organisation internationale du travail (OIT) (Vandaele, 2018).

Sur base de ces éléments de définition, force est de constater que le phénomène de *crowdworking* est extrêmement marginal en Belgique. Chaque mois, seulement 6 à 50 offreurs différents acceptent des prestations de travailleurs localisés en Belgique⁵⁸ et l'étude indique également que moins de 10000 \$ transitaient par mois sur les plateformes vers des travailleurs belges.

Deux autres modèles se rapprochent fortement du *crowdworking* sans y être incorporés. D'une part, ce que l'on désigne par les fermes (ou usines) à clics (*click-farms*). Il s'agit de bureaux, généralement dans des pays en voie de développement, où s'entassent des travailleurs. Leurs tâches consistent, selon Casilli (2019), à propulser la viralité des marques, filtrer les images pornographiques et violentes ou saisir à la chaîne des fragments de textes pour faire fonctionner des logiciels de traduction automatique. Certes, le contenu de ce travail s'apparente à celui du *crowdworking*. Cependant, ces travailleurs ne se retrouvent pas intermédiés dans une relation tripartite en ligne, mais exécutent ces micro-tâches dans le cadre d'une relation employeur-employés (aux conditions locales de travail). D'ailleurs, le nom même de « ferme à clics » laisse entendre que les travailleurs sont réunis au même endroit⁵⁹.

Le second modèle qu'il ne faut pas confondre avec le *crowdworking* est celui du prosommateur. Ce mot-valise, composé à partir de « professionnel » et « consommateur », désigne le fait que par ses actions (cliquer, évaluer, encoder, etc.), le consommateur réalise des tâches de faible intensité qui sont ensuite exploitées par des plateformes (Cardon & Casilli, 2015 ; Valenduc &

⁵⁸ Ces offreurs sont d'ailleurs pratiquement toujours localisés hors de Belgique. Donc si la demande est belge, l'offre semble elle plutôt internationale.

⁵⁹ Si l'on s'autorise à faire appel à l'imaginaire collectif, les fermes à clics s'apparenteraient plutôt au travail délocalisé des centres d'appels où s'entassent des travailleurs.

Vendramin, 2016). Cardon et Casilli illustrent le travail du prosommateur par l'exemple du « CAPTCHA », ce test requis pour accéder à certains services sur internet et qui consiste à reconnaître une image ou une séquence de chiffres visibles à l'écran afin de différencier les utilisateurs humains des robots.

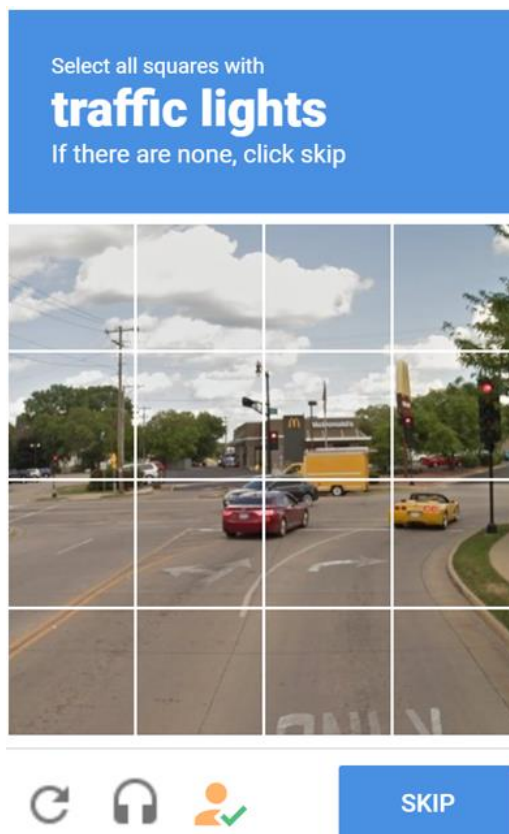


Figure 12 – Exemple de test CAPTCHA par reconnaissance d'image

Derrière cette action peut en réalité se cacher une micro-tâche exploitable dans la mesure où cette reconnaissance peut être réutilisée par des entreprises pour, notamment, former à leur tour des robots à la reconnaissance d'images. Ce concept de prosommateur n'est cependant pas propre aux entreprises du numérique. Par exemple, le métier de « pompiste » a lui aussi été remplacé par de la prosommation dans la mesure où, aujourd'hui, tout un chacun remplit lui-même son réservoir d'essence. En outre, puisque la prosommation n'est pas réalisée dans le cadre d'une relation tripartite, et ne vise pas plus à être monétisée par celui qui l'exécute, nous ne pouvons pas, sur base de notre définition, la considérer comme du travail.

Cet ensemble élargi comprenant le *crowdworking*, les fermes à clics et la prosommation peut être désigné par le concept de *digital labour*. Néanmoins, en considérant notre définition du

travail dans la configuration spécifique des plateformes, nous constatons que seul le *crowdworking* peut être reconnu comme tel.

2.2.2. Le *e-lancing*, un travail davantage complet

Le *e-lancing*, contraction de *electronic* et *freelancing*, désigne les *freelancers* qui trouvent, grâce à des offres sur internet, des opportunités de projets (Stanford-Smith et *al.*, 2002). Si les plateformes de *crowdworking* proposent donc une version moderne, mais surtout numérique, du travail sur appel très divisé ; les plateformes de *e-lancing* proposent de mettre en relation une offre et une demande de travail plus complète et, généralement, à l'attention d'experts. C'est le cas par exemple des entreprises Hopwork, Upwork ou PeoplePerHour. Ces plateformes sont les héritières d'une plus ancienne, « Elance », dont le modèle était de mettre en relation des *freelances* de différentes expertises (informatique, ingénierie, conseil juridique, graphisme, etc.) avec des entreprises (Flichy, 2019).

Ces travailleurs sont donc, en quelque sorte des, « nomades numériques⁶⁰ » intermédiés par une plateforme. Contrairement aux *crowdworkers*, ces travailleurs ne sont pas typiques des pays en voie de développement, mais concernent une plus grande diversité de pays à travers le monde – en ce compris les pays les plus développés (Amar & Viossat, 2018 ; Graham et *al.*, 2017). En outre, si l'activité est internationale, des auteurs constatent également que les donneurs d'ordre (c'est-à-dire les clients) et les prestataires peuvent se trouver géographiquement plus proches, voir se rencontrer physiquement (Amar & Viossat, 2016). Enfin, le niveau de qualification des prestataires diminue les risques sociaux qu'ils encourent par rapport aux *crowdworkers* (Flichy, 2019).

À côté de ces professionnels qui utilisent les plateformes comme un moyen d'obtenir des clients se trouve un autre modèle déjà abordé : celui des travailleurs visant à générer des flux de trafic sur les réseaux. De façon courante, on les désigne comme « podcasteurs » ou « influenceurs » et ils agissent sur des plateformes de « culture et de connaissance » telles que YouTube, Twitch ou Instagram (Flichy, 2019). Avec parfois, il faut bien l'avouer, une conception large de la

⁶⁰ Les nomades numériques (*ICT based mobile work*) sont des travailleurs qui n'ont pas pour lieu de travail principal les locaux de leurs employeurs (ou leurs propres bureaux dans le cas d'indépendants). Ils mobilisent à la place un ensemble de technologies afin de rester connectés à leur travail. En outre, la mobilité dans leurs métiers dépasse largement le travail itinérant traditionnel (livreurs, commerciaux, etc.), mais se base sur l'exploitation d'outils informatiques à des fins professionnelles. Il s'agit d'une variante du télétravail, dans laquelle le lieu fixe (le domicile) et la relation salariale se seraient effacés (Eurofound, 2015).

culture et de la connaissance, ces plateformes sont alimentées à la fois par des amateurs et des professionnels. Dans ce modèle, la question de l'audience est pratiquement indissociable de celle de travail dans la mesure où sans audimat, l'activité n'est pas rémunérée et ne pourrait donc pas être considérée comme une activité de travail (Flichy, 2017 ; Maire, 2019).

Pour générer ce flux, les (apprentis) professionnels vont proposer soit directement une prestation de travail⁶¹, soit un produit numérique (vidéo, photo, textes, etc.) afin d'essayer de drainer cette audience. Les activités sont extrêmement variées, comme « des gamers qui se filment en train de jouer à des jeux vidéos, dispensant conseils et commentaires. Viennent ensuite les sketches humoristiques. Au-delà se décline une multitude de sujets : mode et beauté, philosophie ou encore vulgarisation scientifique [...] les internautes sont leur seul juge [...] la plateforme mesure en effet le temps moyen de visionnage dont il est gratifié. Plus il est long, plus l'algorithme met en valeur ses vidéos. » (Maire, 2019, p. 24).

Ces travailleurs (influenceurs, podcasteurs, etc.) sont ici inclus dans le modèle des *e-lancers* pour différentes raisons. La première est qu'il s'agit généralement d'un travail qui n'est pas atomisé, mais plus complet (édition vidéo, écriture de scénarios, photographie, repérage de lieux de tournage, etc.). Ensuite, lorsque leur activité devient un travail (Flichy, 2017), lorsqu'ils sont un « partenaire » pour la plateforme, ils sont généralement amenés à devenir des indépendants. D'ailleurs, la rémunération est basée sur leur audience, c'est-à-dire leurs résultats. Sans résultats, pas de rémunération garantie. Enfin, lorsque l'on considère ce travail en termes de secteur d'activité (information, informatique et communication d'une part, culture et loisirs d'autre part), on constate que le *freelancing* y est de plus en plus la norme (Valenduc, 2017).

Il faut néanmoins préciser à nouveau que certaines plateformes sont hybrides dans l'intermédiation d'un « travail » et d'un « capital ». En effet, le contenu qui y est partagé ne relève pas toujours d'un travail original, mais de la valorisation d'un capital. C'est, par exemple, le cas avec les personnes possédant les ayants droit sur une œuvre musicale et qui la mettent à disposition sur Youtube.

2.3. Les plateformes-marchés et les plateformes-cadres

Les travailleurs locaux de plateformes (TLP), parfois désignés comme travailleurs à la demande ou de la *gig economy* (De Stefano, 2016 ; Graham et al., 2017), se démarquent des

⁶¹ Notamment les événements en « live ».

crowdworkers et des *e-lancers* par un travail commandé en ligne, mais exécuté hors ligne, localement. En somme, il s'agit de constater qu'à côté des activités numériques et dématérialisées existent des travaux commandés en ligne puis ensuite exécutés physiquement, hors-ligne. Il peut s'agir d'activités très variées comme conduire une voiture, livrer un repas, jardiner, bricoler, donner des leçons de mathématique, faire du baby-sitting, etc. Uber, Deliveroo, Listminut ou Youpijob incarnent ce type de plateformes.

Parce que ce travail est localisé sur un territoire, il s'inscrit dans une société déterminée, en présence d'un cadre institutionnel, de relations collectives, etc. Cela est particulièrement vrai du fait que l'institutionnalisation du travail s'est opérée au niveau national et que donc, les normes, le droit social et les lignes d'influence syndicales et patronales restent toujours très fortement attachés aux États. Pour cette raison, ces opérateurs de plateformes sont plus susceptibles de soulever des enjeux sociaux (la croissance nationale, les politiques publiques d'emplois, l'accès à la sécurité sociale, etc.) que les autres types de plateformes (Montel, 2017)⁶².

Il est possible, dans cette perspective d'encore distinguer deux types de plateformes de travail local. D'une part, celles qui agissent à la fois comme des intermédiaires et des parties prenantes de la production – intervenant dans la fixation du prix, dans le management du travail ou évaluant la qualité du produit – et d'autre part, celles qui se limitent à une fonction d'intermédiaire. La différence entre ces deux modèles est donc qu'un type de plateformes *définit le service et cadre* le travail, alors que l'autre agit principalement comme *une place de marché*. Pour cette raison, Flichy (2019) distingue la plateforme-cadre (Uber, Deliveroo, etc.) de la plateforme-marché (Taskrabbit, bricoleurs.be, etc.). En économie, Autenne & de Ghellinck (2019) réalisent la même distinction entre des « opérateurs purs », qui facilitent l'interaction entre groupes distincts d'utilisateurs sans intervenir directement dans la détermination du contenu des transactions réalisées sur plateforme, et les opérateurs hybrides qui arbitrent l'interaction entre individus.

Plus précisément, il s'agit de constater que ces modèles de plateformes-cadres et plateformes-marchés diffèrent sur au moins deux éléments décisifs pour le rapport au travail. Premièrement, par la nature de la relation tripartite. Dans le cas des plateformes-cadres, la subordination des

⁶² A contrario, le *crowdworking* semble moins relevant dans un cadre belge. Dans le cas des *e-lancers*, la plateforme apparaît avant tout comme un moyen moderne d'accéder à de nouveaux clients pour des professionnels déjà bien ancrés dans leur domaine (Eurofound, 2015). En outre, ce type d'activités apparaît trop éloigné du TLP pour permettre une analyse commune.

travailleurs à la plateforme est un enjeu majeur. Les plateformes-marchés offrent, au contraire, un service qui est plus proche de celui des petites annonces, ce qui n'en fait évidemment pas des employeurs pour autant (Lambrecht, 2016). Ces plateformes-marchés proposent des tâches variées, sans prescription de contenu, et le prix fixé reste à l'appréciation du travailleur (Prassl, 2018). Par contre, cette subordination du travailleur par les plateformes-cadres implique donc une organisation du travail tout à fait différente de celle des plateformes-marchés.

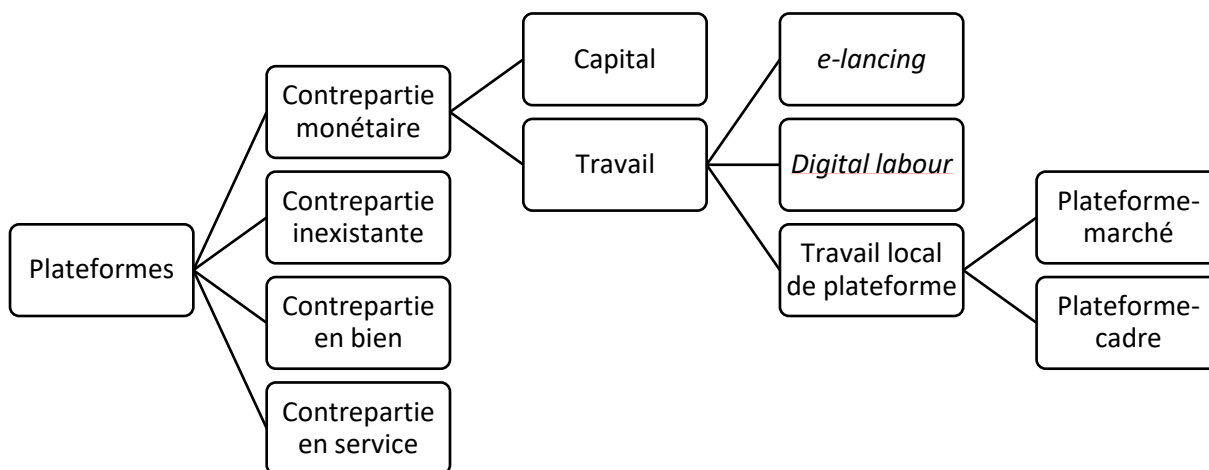


Figure 13 – Schématisation temporaire de la place des plateformes-cadres dans l'économie des plateformes

Des auteurs soulignent d'ailleurs le fait que de nombreuses plateformes-cadres tentent de jouer de la confusion avec les plateformes-marchés. L'objectif dénoncé serait d'éviter d'assumer les devoirs qu'implique une relation de travail subordonnée *de droit* tout en tirant avantage d'une subordination *de fait* (De Stefano & Aloisi, 2018). En outre, il faut aussi noter que le travail au sein des plateformes-cadres est plus souvent la source de revenu principal de ces travailleurs, ce qui amène à une professionnalisation rapide (Aguilera et al., 2018 ; Landier et al., 2016).

La seconde différence entre les modèles des plateformes-cadres et des plateformes-marchés s'inscrit dans la continuité de la première et est d'ordre opérationnel. Il s'agit de constater que les mécanismes de gestion sont différents. Des auteurs évoquent alors un « management algorithmique » (Rosenblat & Stark, 2016) que nous pourrions définir comme *la gestion et l'évaluation du travailleur et du processus de production à travers des algorithmes qui s'appuient eux-mêmes sur les informations générées numériquement*. Ce management algorithmique est, dans le cas des plateformes-cadres, plus directif : fixation des tarifs, standardisation des procédures, standardisation des moyens de production mobilisés, dirigisme

de l'algorithme pour faciliter l'interaction entre les faces du marché, sélection de l'itinéraire utilisé dans le cas d'une course ou livraison, etc. (Flichy, 2019 ; Montel, 2017).

Cette standardisation de l'offre et de l'interaction entre le travailleur et le client, par la plateforme-cadre, a notamment pour effet – et / ou objectif – que l'expérience ne peut que varier faiblement pour les clients. De cette manière, la plateforme ne propose dès lors pas le choix à ce client de choisir entre plusieurs travailleurs. Par exemple, il n'est pas possible de « choisir » son chauffeur ou son coursier avec Uber et Deliveroo et ceux-ci apparaissent, de fait, interchangeables. Au contraire, les plateformes-marchés laissent au client la possibilité de sélectionner le travailleur correspondant le mieux à son besoin. Eurofound, (2018) propose de parler des clients des plateformes-marchés en tant que « *selector for the work allocation* ».

Les deux éléments évoqués – relation tripartite et management algorithmique – s'inscrivent dans un débat plus large sur « l'ubérisation ». Ce débat renvoie notamment à la question : « est-ce qu'une plateforme-cadre est plutôt un intermédiaire ou un employeur ? »

2.4. Employeur et *gate keeper*, vers une approche originale de recherche

Cette sous-section va aborder la question des rapports sociaux entre la plateforme-cadre et le travailleur. Cela doit permettre notamment d'avancer dans la problématisation de cette recherche. Deux éléments vont alors structurer le propos : le principe de subordination et celui du *gate keeping*.

2.4.1. La subordination dans « l'ubérisation »

Il apparaît que la littérature en sciences humaines aborde généralement, et à juste titre, la question des plateformes-cadres sous l'angle de la subordination *de fait* des indépendants aux opérateurs. Il est alors devenu courant d'associer le terme « ubérisation », du nom de la plateforme « Uber », à cette situation de subordination⁶³. Cette expression peut donc être définie comme *le phénomène d'intermédiation numérique d'un travail subordonné hors du cadre salarial*. En d'autres termes, l'ubérisation désigne la rencontre entre d'une part, la

⁶³ Par exemple, le dictionnaire Larousse (2020) définit l'ubérisation comme la « remise en cause du modèle économique d'une entreprise ou d'un secteur d'activité par l'arrivée d'un nouvel acteur proposant les mêmes services à des prix moindres, effectués par des indépendants plutôt que des salariés, le plus souvent via des plateformes de réservation sur Internet ». En ce sens, le terme peut aussi prendre une connotation très sectorielle (« le secteur des taxis se fait ubériser »).

marchandisation numérique du travail et d'autre part, le pouvoir de subordination. La distinction entre « ubérisation » et « plateforme-cadre » tient alors dans le fait que les deux phénomènes désignent la subordination du travailleur par un intermédiaire numérique, mais seul le premier doit être entendu comme se passant systématiquement hors des institutions salariales (« marchandisé »). Pour les plateformes-cadres, cela est souvent le cas également, mais ce n'est ni une condition ni une règle⁶⁴.

Sur base du postulat posé au chapitre II, selon lequel le rapport au travail a un lien avec son organisation, les rapports sociaux et les conditions d'emploi, on imagine sans peine pourquoi cette question de la subordination est centrale pour l'objet de cette recherche. Toutefois, si l'ubérisation soulève des enjeux juridiques importants, la littérature semble peu interroger les reconfigurations sociales qui permettent le glissement des rôles, droits, et des devoirs historiquement associés au capital et au travail. En effet, l'institutionnalisation des relations professionnelles s'est construite sur base d'un clivage historique entre employeurs et travailleurs. Ce clivage est caractérisé par la distinction entre les différents moyens de production que chaque partie apporte, ainsi que sur la reconnaissance mutuelle du rôle et de la légitimité de l'autre. Cette situation est, en Belgique, actée dans le pacte social de 1944 (Cassiers & Denayer, 2009). Or, comme cela a été souligné également, l'apport fondamental d'une plateforme de travail dans la production n'est pas, en tant que tel, des outils de production, mais un service de mise en relation entre une offre et une demande sur un marché multifaces.

Or il est possible de constater, à travers la revue de la littérature, que beaucoup d'auteurs basculent de cette définition économique de la plateforme-cadre, un intermédiaire qui subordonne le travailleur, vers un traitement qui fait des plateformes-cadres des « employeurs ». Bien sûr ce glissement a du sens puisque, selon le droit social, celui qui subordonne est par définition un employeur et dès lors, l'émergence de ces plateformes-cadres amène à s'interroger sur l'écart entre le rapport de pouvoir *de fait* et celui *de droit* (la subordination effective du travail et l'absence de lien salarial) (De Stefano, 2014). En outre, cette perspective juridique est, par définition, normative et la recherche démontre régulièrement que les plateformes-cadres devraient respecter les principes de droit du travail et du salariat – c'est-à-dire les fondements de la social-démocratie.

⁶⁴ En ce sens, toutes les pratiques d'ubérisation se font au travers de plateformes-cadres, mais toutes les plateformes-cadres n'ont pas des pratiques ubérisées. Il est, par exemple, possible de citer le cas de l'entreprise Hilfr qui, au Danemark, a accepté d'intégrer les normes salariales dans son modèle (Jesnes, 2019)

Toutefois il apparaît que, sous l'effet de cette démonstration, plusieurs auteurs travaillant sur des sujets connexes à cette présente recherche (par exemple, Abdelnour & Bernard, 2019b, 2019a; Blancheton, 2018; Calo & Rosenblat, 2017; Lemozy & Le Lay, 2021; Pereira, 2019) en finissent par principalement se concentrer sur l'aspect « subordination », et à davantage laisser de côté la question de l'intermédiation, du marché et de la technologique. Or, il a aussi été montré que l'idée « le travail n'est pas une marchandise » ne constitue pas l'essence du travail. C'est-à-dire que cette affirmation est d'abord un principe relativement récent (Déclaration de Philadelphie pour l'OIT, ou le pacte social belge). Bien sûr, ce principe a du sens puisqu'il vise à institutionnaliser le conflit capital / travail dans le salariat à des fins de pacification sociale. Cependant il nous apparaît, à la suite de la revue de littérature, que sous l'effet conjugué de ce principe social-démocrate et des analyses en droit du travail, cet aspect politico-juridique tend à phagocyter la question de la fonction de la plateforme (« apporteuse en client ») de l'analyse. Pour le dire concrètement, à force de s'intéresser à la question de la subordination, à ses implications normatives et à l'effet de délitement du salariat, la littérature sociologique en arrive à appréhender les plateformes principalement en tant qu'employeur qui ne respectent pas les principes juridiques de la social-démocratie.

À partir de ce constat, il est possible d'avancer dans la construction de la problématique que l'on va adopter. En effet, nous proposons d'étudier le phénomène du rapport au travail dans l'économie des plateformes en renversant la perspective généralement établie concernant la nature des rapports sociaux entre opérateurs de plateforme et chauffeur. C'est-à-dire en partant du principe que *les opérateurs de plateforme ne sont pas considérés d'abord comme des employeurs qui prétendent agir comme des intermédiaires, mais au contraire comme des intermédiaires offrant un service innovant et qui mobilisent, pour cela, des compétences d'employeurs*. En somme, il s'agit de privilégier l'analyse fonctionnelle (les plateformes en tant qu'outils qui permettent d'offrir un service d'intermédiation) plutôt que juridique (l'opérateur de plateforme comme employeur). C'est alors à partir de cet aspect fonctionnel que nous proposons de faire découler les rapports sociaux.

Évidemment, il ne faut pas s'y tromper : par définition, les plateformes-cadres s'octroient des compétences patronales et donc elles subordonnent, au moins dans une certaine mesure, le prestataire. Mais faut-il pour autant voir dans les opérateurs de plateformes uniquement des employeurs « classiques » et, de telle sorte, ne considérer les rapports sociaux qu'à partir de l'écart entre droit social et situation de fait ? Pour le formuler autrement, faut-il forcément situer dans la conjonction entre « subordination » et « absence de contrat de travail » la perspective

par laquelle aborder les rapports sociaux et donc, par extension, le rapport au travail ? Car au fond, à force de se concentrer sur cet aspect, on en vient à considérer *a priori* la « fausse indépendance » comme étant l'élément qui structure les rapports sociaux. Or, au regard à la fois de l'absence du clivage « possédant / exécutant », de la littérature économique qui définit les plateformes comme des intermédiaires sur un marché et du fait que ce phénomène relève de l'innovation (au sens, nous le verrons, de Schumpeter), nous proposons au contraire de développer un nouveau cadre permettant de mener une analyse fonctionnelle qui considère les rapports sociaux à partir de l'apport de chaque partie dans la production.

Afin de bien illustrer l'originalité de l'approche de recherche, il est possible de la poser de manière « radicale » (Lièvre, 2016). En se prêtant à cet exercice, on peut dire que l'originalité de notre problématique est d'interroger le rapport au travail marchandisé par des plateformes en n'accordant non pas la primauté aux principes du droit social, lecture légitime par ailleurs, mais au principe fonctionnel de l'échange sur un marché. Cette problématique considère donc davantage les rapports sociaux en tant que produit d'un mode de fonctionnement, celui de l'économie des plateformes, et moins selon son écart à la norme juridique applicable, à « ce qui devrait être »⁶⁵. En ce sens d'ailleurs, les rapports sociaux ne sont pas pensés comme relevant d'une « justice » ou d'une « injustice » sociale, mais comme le produit de positions dans la production. Il convient d'ailleurs de souligner que cette approche de la problématique fonctionne parfaitement avec la définition « subversive » (par rapport à l'OIT) donnée au travail, c'est-à-dire comme « toutes les activités humaines consacrées à la production de biens et services, et dont l'activité en elle-même ou le produit de cette activité vise à être valorisé par son prestataire sur un marché ».

Afin de relever les défis que va poser cette perspective, il est possible de commencer par faire émerger une interprétation particulière de la configuration des relations sociales entre le travailleur et la plateforme qui prend en compte, justement, ce principe d'intermédiation sur un marché. Cette interprétation, qu'il est possible de qualifier de « *gate keeping* », permettra alors

⁶⁵ D'ailleurs un indicateur très significatif de cette différence d'approche vis-à-vis de la littérature est que, dans cette recherche, ce sont les formules « travailler *avec* des plateformes » ou « travail *de* plateforme » qui vont être privilégiées, là où la littérature parle généralement de « travailler *pour* des plateformes ». Pour autant, cela ne signifie évidemment pas que nous faisons une proposition normative de type « le travail peut être une marchandise ». Il est de fait évident que ces modèles, sans « tampon salarial » pour contenir l'arbitraire d'un *gate keeper* sur un marché, vont à l'encontre du principe qui sous-tend le compromis social-démocrate. Ce qu'il faut toutefois souligner ici, c'est que nous restons *dans une lecture fonctionnelle et évitons donc toute proposition normative* sur le modèle du travail de plateforme.

d'apporter du contenu sur la manière dont il est possible de concrétiser cette perspective pour problématiser la recherche.

2.4.2. La plateforme comme *gate keeper*

En tant qu'intermédiaire sur un marché multifaces, il est possible de voir l'opérateur d'une plateforme comme un *gate keeper*. Ce terme désigne *un acteur qui, grâce à sa grande maîtrise de l'information, peut contrôler ce qui rentre, se passe et ce qui ressort d'une transaction*. Sa traduction approximative pourrait être « le gardien de la porte », ou « celui qui garde l'accès » et est assez proche de l'idée d'acteur-pivot ou du marginal-sécant de Crozier et Friedberg⁶⁶ (Charue-Duboc & Gastaldi, 2016). Contrairement à cette notion de marginal-sécant cependant, le *gate keeper* n'est pas associé à l'analyse stratégique des organisations. Pour cette raison, il se mobilise plus naturellement pour désigner l'acteur qui gère l'accès à un marché.

La plateforme possède de fait une grande maîtrise de l'information : elle sait non seulement qu'il existe une demande et une offre, c'est-à-dire un potentiel de transaction, mais peut aussi faciliter la conclusion de la transaction grâce à d'autres informations : la disponibilité, la localisation géographique, le prix demandé, les informations bancaires, les moyens de contacts des offreurs et demandeurs, etc. Cette centralisation des informations, combinée aux calculs d'un *algorithme*, augmente la probabilité d'un appariement réussi. Cet appariement est souvent désigné par le verbe anglais *to match*, rendu d'ailleurs populaire en francophonie par une plateforme, Tinder et son célèbre système de *matching*. Cette facilité à faire *matcher* l'offre et la demande est aussi ce qui explique le succès de ce modèle d'affaires puisque les utilisateurs préfèrent recourir à la plateforme plutôt que d'interagir sur une autre place de marché où l'information est plus incertaine (Mellet, 2006a). Autenne & de Ghellinck (2019), se référant au coût de transaction, proposent de parler alors d'effet de « réduction des coûts de recherche ». Dans une terminologie plus commerciale enfin, il s'agit d'éviter les coûts (financiers et non-financiers) de la « prospection des clients » en sous-traitant ce travail à une plateforme qui possède l'information nécessaire.

Une plateforme n'apporte donc pas, en tant que tels, des moyens de production physiques, mais maîtrise l'information qui permet l'appariement sur un marché. On peut supposer,

⁶⁶ Dans l'analyse stratégique des organisations, le marginal-sécant est un acteur qui détient un pouvoir important, car il maîtrise à la fois les relations avec l'environnement et l'interaction ou le partage d'information. Le marginal-sécant est partie prenante dans plusieurs systèmes d'action et il connaît les réseaux internes et externes, ce qui lui permet d'avoir accès à des informations précieuses dans l'environnement.

comparativement aux rapports sociaux tels que considérés dans les entreprises classiques, que cette position de *gate keeper* procure alors un pouvoir dont la source est différente de celle de l'employeur traditionnel. Mais plus encore, le modèle des plateformes de travail a pour principe de connecter des demandeurs et des offreurs possédant eux-mêmes des actifs (du « capital »), plutôt que de détenir ces actifs. Dans le cas des plateformes-cadres, le fait que les actifs soient aux mains du travailleur (la voiture du chauffeur Uber, le vélo électrique du coursier), mais que dans le même temps celui-ci est subordonné *de fait* à la plateforme, amène à une redéfinition de la relation de travail standard qui repose sur une distinction entre apporteur d'actifs (employeur) et apporteur de travail. Or, nous avons largement développé au premier chapitre que c'est à partir de cette distinction que se sont bâtis, grâce au rapport de force entre ces acteurs, le compromis social-démocrate, le salariat et plus globalement les « sociétés fondées sur le travail ».

Concrètement il y a, comparativement au salariat, une déconnexion entre l'acteur qui supporte le coût financier d'exploitation et celui qui impose les standards, le processus d'exécution du travail et évalue ce dernier. Le prestataire accepte pourtant cette situation de subordination *de fait* et la commission de la plateforme (25 %, dans le cas d'Uber). Or, cette situation n'est pas construite sur le fait que l'entreprise apporte un moyen physique de production – et le risque financier lui afférant –, mais parce qu'elle ouvre, en tant que *gate keeper*, l'autre côté du marché bifaces. C'est-à-dire, tout simplement, *parce qu'elle prospecte numériquement des clients*.

Pour autant, cela ne signifie pas que les opérateurs de plateforme ne consentent pas à des investissements – ils sont d'ailleurs souvent très élevés et risqués. Ceux-ci ne sont juste pas orientés vers l'outil de production, mais principalement vers la conquête et le contrôle du marché multiface dont la caractéristique première est, pour rappel, que la valeur de l'intermédiation dépend du volume et de la qualité des interactions entre utilisateurs des faces connectées (Wauthy, 2008). Concrètement, cela signifie qu'au plus une plateforme est capable de générer du trafic d'offre et de demande, au plus elle devient intéressante pour au moins une face du marché, les deux dans le cas du marché du travail. Dans le cas, par exemple, des plateformes LVC⁶⁷, plus il y a de clients qui utilisent l'application, au plus des chauffeurs

⁶⁷ Le terme LVC désigne la « Location de Voiture avec Chauffeur », il est équivalent au terme français de VTC et correspond à l'activité professionnelle de transport de personnes sous une licence de type « limousine » qui se distingue des licences de taxi. Ce type de service a connu une croissance exponentielle avec l'arrivée des premières plateformes de travail de transport (notamment Uber). Pour plus de développement, voir le chapitre IV sur le champ d'analyse.

voudront utiliser la plateforme, et vice-versa. C'est ce mécanisme qui est désigné comme « l'effet de réseau sur un marché multifaces » (Mellet, 2006b). Dès lors, on comprend pourquoi « les opérateurs de plateforme digitale n'investissent que limitativement dans l'infrastructure matérielle [...] Dans sa phase d'émergence, la plateforme doit impérativement attirer les utilisateurs. Tant qu'une masse critique n'est pas atteinte dans les différents groupes [les faces du marché], la plateforme présente peu de valeur aux yeux des agents qui préféreront alors les contacts directs. » (Autenne & de Ghellinck, 2019, p. 277-280)

Grâce au développement mené jusqu'ici, il est possible de soutenir que ce modèle de relations sociales se démarque réellement de la firme capitaliste classique. En effet, les plateformes agissent comme un intermédiaire entre les demandeurs et les offreurs sur un marché, sans détenir elles-mêmes d'actifs. Encore une fois, cela n'est pas incompatible avec le constat juridique selon lequel l'opérateur subordonne le travailleur. Toutefois, cette capacité à subordonner repose, d'après la perspective proposée, sur *le pouvoir d'ouvrir ou de fermer le marché (gate keeping)*, et non pas sur la propriété des moyens de production. À partir d'une lecture juridique, il est possible de rétorquer que c'est *parce que* la plateforme ne respecte pas le droit qu'elle n'investit pas dans l'outil de production et délègue cet investissement au travailleur indépendant. Elle obtient donc « le beurre et l'argent du beurre »⁶⁸. Mais ceci est une position normative et juridique, car c'est « ce qu'elle devrait faire » au regard du droit du travail. Or, notre approche consiste justement à s'éloigner de cette position juridique. Et peut-être que l'arbitrage juridique de l'ubérisation aboutira à cela, mais en sortant de cette perspective juridique on revient alors à la logique des relations sociales bâtie selon des rapports de force entre parties prenantes ayant différentes fonctions dans la production.

D'un point de vue pragmatique, si les capitalistes « classiques » appuient leur domination sur la propriété ils endossent, en même temps et par définition, le risque financier. Or, c'est justement parce qu'ils supportent ce risque financier qu'ils sont exposés, dans un contexte de rapport de force, à des actions d'entraves de leurs actifs – on pensera bien évidemment ici au blocage « physique » par la grève. Donc, ce sur quoi repose le pouvoir du capitaliste « classique » est en même temps un levier exploitable dans le rapport de force travail / capital. Mais au contraire, selon le principe de *gate keeping*, ce qui donne une position de force à

⁶⁸ Le refus de salarier les travailleurs peut aussi se comprendre par le fait que cela impliquerait – de facto – de devoir fournir l'outil de travail, et donc de passer d'un modèle d'intermédiation à un modèle de propriété. Bien évidemment, cela n'implique pas une position naïve quant aux enjeux financiers que le dumping social peut représenter.

l'opérateur de la plateforme c'est de garder l'accès au marché ; voir même, tendanciellement, d'être « propriétaire du marché ». Donc, toujours en dehors de toute perspective normative, si un opérateur de plateforme arrive à maintenir son pouvoir, sa « domination » sur le travail, sans devoir investir dans un outil de production, il comble une faiblesse « historique » ; il obtient donc toujours le beurre et l'argent du beurre. Dès lors, combler une faiblesse tout en maintenant sa position dominante sur le travailleur, cela revient donc à *se renforcer* – ce qui est n'est pas négligeable dans un contexte, justement, de rapport de force. En outre, il serait sans doute possible de défendre l'idée que la plateforme est un outil de production. Toutefois, cela semble impliquer une vision extensive de « l'outil de production », là où la perspective théorique choisie nous amène, justement, à privilégier l'idée qu'elle est un outil dont la caractéristique n'est pas de servir à la production en tant que telle, mais l'accès au marché. On pourrait alors presque évoquer une « tertiarisation » de l'apport du capitaliste, qui passe de la propriété de l'outil de production *stricto sensu*, au sens physique, vers l'opérateur d'une plateforme comme outil numérique qui permet l'entrée du marché « *as a service* »⁶⁹.

Évidemment ce renforcement est relatif puisque, même s'il est difficile de faire peser un risque financier sur l'opérateur de plateforme, les pratiques de marchandisation numérique du travail expose ce même opérateur à une judiciarisation du conflit capital / travail. En effet, par définition les plateformes-cadres subordonnent les travailleurs et cela est, d'un point de vue juridique, la principale caractéristique des employeurs ; cette situation peut donc mener à terme à la requalification salariale. Mais dans le même temps, si le salariat protège les actions collectives des travailleurs c'est d'abord, selon la thèse de l'institutionnalisation des relations professionnelles, parce que des actions collectives ont permis d'institutionnaliser ces rapports sociaux (Bazzoli, 2000 ; Cassiers & Denayer, 2009). Dans une situation de relations professionnelles qui reposent sur le clivage entre possédants et travailleurs, un rapport de force s'établit lorsque les travailleurs peuvent bloquer la production et faire peser un risque financier sur le capitaliste.

⁶⁹ Toutefois, même en adoptant cette perspective, cela ne change pas le fait qu'avoir un impact sur cet outil numérique (« le bloquer », « faire peser un risque financier ») est très difficile sans « corrompre » les données. A contrario, il semble tout à fait justifié d'affirmer que le smartphone est, lui, un outil de travail. Mais on en revient alors au fait qu'il est la propriété du travailleur et pas de l'opérateur de plateforme. Enfin dans l'approche que nous privilégions, puisque la plateforme apparaît surtout comme une force de prospection commerciale, peut-être que l'algorithme pourrait être qualifié de « force de travail ». Toutefois, cela suppose que l'on accepte l'idée qu'un algorithme ou une IA puisse exécuter quelque chose de l'ordre du travail (qui serait, dans la terminologie marxiste, quelque chose de l'ordre du « travail mort » et forcément abstrait car non-humain).

Néanmoins, pour faire peser un risque équivalent à la plateforme et construire ce rapport de force, il faudrait idéalement pouvoir agir sur sa capacité à intermédiaire l'offre et la demande. Cela peut soit se faire en limitant la maîtrise de l'information par le *gate keeper*, soit en contrôlant l'interface d'intermédiation qu'est l'application. Dans les deux cas cependant, ceux-ci sont des actifs numériques et non physiques, ce qui pose un problème vis-à-vis de la grève qui est principalement construite comme une action collective de blocage physique. Cela ne signifie pas pour autant que les actions sont impossibles mais que, en « rendant » l'outil au travailleur et en ne consommant pas elle-même le travail, la plateforme diminue dans le même mouvement la capacité d'action collective – du moins telle qu'elle est pensée classiquement⁷⁰.

Enfin, du fait du contrôle du marché par quelques opérateurs (situation d'oligopole), la déconnexion expose le travailleur au risque que son investissement professionnel soit immobilisé – au sens propre comme au figuré. Ce que l'on peut qualifier de « risque de déconnexion » est en fait un acte de « fermeture » du marché par le *gate keeper*. Et évidemment, si le marché se confond pratiquement à la plateforme, cette fermeture a de lourdes conséquences en terme d'accès au marché. Mais en même temps, en acceptant cette idée que le pouvoir de la plateforme réside dans l'accès au marché, alors la conclusion logique est que *si un travailleur, possédant son outil de production, peut accéder par lui-même au marché, il se libère en même temps de la plateforme*. C'est-à-dire que l'(in)dépendance vis-à-vis de la plateforme se jouerait surtout sur ce point de l'accès au marché.

Cette place particulière qu'il semble possible d'accorder au marché, ainsi que le lien étroit que nous faisons entre subordination et marché (plutôt que celui « traditionnel » de subordination et propriété), nous amène à aborder un dernier élément, dans ce chapitre, concernant spécifiquement les plateformes-cadres. En effet, si le marché est aussi central, pourquoi ces plateformes-cadres ne tendent pas à n'être que des places de marché ? De plus, comment concrètement peuvent-elles organiser le travail ? Car la distinction faite entre ces deux types de plateformes de travail est d'abord une *constatation* de Flichy, mais elle n'explique pas, en elle-même, ni pour quelles raisons ni par quels moyens certains opérateurs (plateformes-marchés)

⁷⁰ Ceci n'est pas une règle, mais une tendance. Par exemple des coursiers peuvent, s'ils se fédèrent, accepter des commandes, les prendre en charge puis ne pas les livrer, ce qui leur permettrait de créer un rapport de force. Cependant, dans le même temps est impliqué le client et le restaurateur, ce qui n'est plus exactement la même démarche que la grève en tant que « simple » cessation concertée de l'activité économique. En outre, la situation hors du salariat et l'atomisation des travailleurs sont évidemment défavorables aux actions collectives.

sont limités à gérer l'information nécessaire au *matching* alors que d'autres (plateformes-cadre) contrôlent davantage l'interaction entre le client et le prestataire.

Pour le formuler différemment : comment et pourquoi certaines plateformes de travail poussent-elles la logique de pouvoir jusqu'à contrôler le processus de production ? Donc, comment et pourquoi certains opérateurs s'octroient le pouvoir de subordination typique du rapport social entre l'employeur et l'employé ? Car en effet, cela ne semble pas aller de soi ou être rationnel dans la mesure où elles risquent la requalification salariale. Pour le dire encore plus clairement : *comment et pourquoi organiser numériquement le travail plutôt que de réaliser seulement le matching ?*

2.5. L'organisation numérique du travail

Dans la continuité de la description des rapports sociaux plateforme / travailleur, cette double question (« comment et pourquoi l'organisation numérique du travail ? ») fait évidemment référence au postulat, posé dans la première partie de thèse (chapitre II), selon lequel le rapport au travail a un lien avec son organisation.

Il semble possible d'aborder cette question selon trois dimensions constitutives de cette « organisation numérique du travail » par les plateformes-cadres. Tout d'abord, une dimension « informationnelle », c'est-à-dire une entrée par les données numériques. Ensuite, une dimension « technologique » du fait que cette organisation s'appuie sur le support de l'application et du smartphone, des capteurs-émetteurs-récepteurs permettant de réaliser ce qu'il convient d'appeler un « couplage fort » entre les indicateurs numériques et l'activité de production. Enfin, une dimension « managériale » que des auteurs ont plus spécifiquement qualifiée de « management algorithmique ».

2.5.1. Une dimension informationnelle (la division numérique du travail)

Du fait du rôle central que jouent les données numériques dans l'économie des plateformes, il apparaît que, par définition, tous les opérateurs maîtrisent à minima l'information nécessaire pour jouer le rôle d'intermédiaire entre les faces du marché. Néanmoins, il est possible d'argumenter en faveur de l'idée que, dans le cas des plateformes de travail, *il existe un lien entre le niveau de maîtrise de l'information et la subordination du travail.*

Pour l'illustrer, partons de l'hypothèse que les plateformes-cadres, au contraire des plateformes-marchés, maîtrisent « profondément » l'information opérationnelle. Cette situation ne serait cependant pas due au fait que les premiers opérateurs sont plus intrusifs que les seconds, mais en lien avec la nature même de la tâche à effectuer. D'après cette hypothèse, la capacité d'une plateforme à maîtriser l'information opérationnelle serait alors directement liée au contenu du travail, c'est-à-dire aux actions concrètes nécessaires de la part du travailleur pour répondre au besoin du client.

Il serait possible, dans certains modèles d'affaires, de séquencer le processus de travail en un ensemble de variables-clés ou d'indicateurs. Pour le formuler différemment, dans certaines situations il serait possible de « diviser » le processus de production, la « manière » d'exécuter le travail, en différents indicateurs et de récolter numériquement les valeurs de ces indicateurs. Dans le cas du transport de personnes LVC, les variables-clés à maîtriser sont, notamment : la disponibilité de l'offreur de travail (en ligne / hors-ligne), l'existence d'une demande (le client), la géolocalisation du chauffeur et du client, la destination, l'horaire, le fait d'accepter ou de refuser la course, l'acceptation du prix de part et d'autre, le numéro de carte de crédit du client, la fiabilité du chauffeur (notation), le standing de la voiture, la disponibilité d'un siège enfant (oui / non), etc. De plus, comme il sera possible de le constater au chapitre suivant dans la section consacrée au fonctionnement concret d'un algorithme LVC, des indicateurs comme le taux d'acceptation ou d'annulation d'un chauffeur sont aussi utilisables – et utilisés – par l'algorithme pour optimiser le volume global de transactions (Heetch, 2020).

Cet éclatement du processus de production en variables, dont il est possible de récupérer la valeur numériquement – et souvent automatiquement –, est ce que nous proposons de retenir temporairement comme la *division numérique du travail* (DNT).

Évidemment, dans cette hypothèse, l'opérateur des plateformes ne connaît pas toutes les informations, mais identifie l'ensemble des indicateurs qui permettent de contrôler le processus de production. Il existe en effet des variables sans importance pour la production et l'échange marchand (par exemple la raison du transport (pour les vacances, pour une fête, etc.), la façon de s'habiller du client, etc). La plateforme n'a donc pas besoin de maîtriser parfaitement l'information, mais son séquençage numérique en variables-clés doit atteindre une certaine « largeur » (variété) et une « profondeur » (complexité). De ce fait, l'opérateur serait alors capable de stabiliser les relations entre offreurs et demandeurs grâce à la standardisation du travail et au contrôle numérique de son exécution – c'est-à-dire en le subordonnant. Dans cette

perspective, la notation du client est alors justement une variable de contrôle du respect, par le travailleur, des normes de la plateforme.

Pour les plateformes-marchés au contraire, les valeurs d'un ensemble de variables-clés à maîtriser pour prévoir le *design* du travail – c'est-à-dire réaliser une division verticale – restent des inconnues pour l'opérateur de plateforme. C'est, par exemple, le cas pour des rénovations à domicile puisqu'il est nécessaire de maîtriser, chaque fois, une situation spécifique : les détails sur les besoins du client, ses préférences, les matériaux adéquats, la livraison de ces matériaux, les imprévus qui peuvent survenir, la topographie du lieu, etc. *L'information générée numériquement n'est donc pas suffisante pour que l'intermédiaire puisse préconcevoir le travail.* Mais cette imperfection de l'information apparaît en outre irréductible pour l'opérateur de plateforme, car le contenu du travail semble difficilement séquençable en indicateurs numériques. Cette situation a pour conséquence que le travailleur doit, pour « remporter l'affaire », concevoir lui-même les tâches et le processus de travail – ou du moins exécuter une commande spécifique du client, et donc non standardisable en amont par la plateforme. Cela amène alors le travailleur à faire des propositions au client, choisir le matériel adéquat, négocier le prix, etc.

Dès lors, pour distinguer une plateforme-cadre et une plateforme-marché, il est possible de s'interroger sur la possibilité de diviser numériquement un travail. Si les actes opérationnels nécessaires à la production peuvent être traduits en indicateurs numériques puis récoltés, alors dans ce cas, c'est la plateforme qui valide l'appariement ; elle est le *gate keeper*. Si au contraire, du fait d'un ensemble de particularismes, le contenu du travail ne peut pas être divisé numériquement, c'est le client qui valide l'appariement et c'est donc lui qui a le pouvoir de sélection. Ce que nous qualifions de « division numérique du travail » est alors une proposition qui permet de saisir la logique qui relie « données » et « activité de travail » dans l'arrière-fond de l'organisation numérique du travail. Car pour rappel, un algorithme est une *méthode*, une façon de procéder pour résoudre un problème (Larousse, 2021a) (dans notre cas, réaliser le *matching*). Cette méthode est contenue dans le programme informatique et les « consommables » en sont justement les données numériques. Il est donc tout à fait logique que l'information numérique soit associée au management *algorithmique* dans le concept commun d'« organisation numérique du travail ».

Pour forger le concept de « division numérique du travail », on peut le définir comme :

La division du processus de production en variables qui permettent de rendre compte de l'activité de travail. Les valeurs de ces variables sont récupérées numériquement et souvent automatiquement (reporting). La qualité de la division numérique du travail est fonction du couplage plus ou moins fort qu'elle permet entre « l'activité de travail » et « les données numériques ».

À partir de cette définition, il convient de revenir sur une dimension particulière : le couplage plus ou moins fort, permis par la technologie, entre l'activité de travail et les données numériques.

2.5.2. Une dimension technologique (l'application et le smartphone permettant le couplage fort)

Lorsque cette division numérique est possible, c'est-à-dire lorsqu'un opérateur de plateforme peut récolter numériquement les données opérationnelles nécessaires, la prestation du travail est standardisée, les travailleurs apparaissent interchangeables et le client ne choisit pas entre des travailleurs qui sont appariés automatiquement et « objectivement » (selon les valeurs des variables-clés). De plus, le respect des prescriptions de production est contrôlé en continu sur base du *reporting* des indicateurs numériques, ainsi que par les notations des clients.

Si cette thématique de l'information descendante (prescrit du travail) et remontante (*reporting* pour la gestion) était déjà présente dans l'organisation scientifique du travail (OST et taylorisme), les proportions en sont aujourd'hui démultipliées par les capacités technologiques de captation des données. L'efficacité du *reporting* se mesure alors au « couplage » entre la « représentation de l'activité de travail » (son « image numérique » produite par l'information), et l'activité réellement exercée (Leclercq-Vandelannoitte, 2017). On parlera alors de « couplage fort » pour désigner une *grande correspondance entre les indicateurs numériques et l'activité de travail, c'est-à-dire que ces indicateurs sont fortement corrélés à la réalité qu'ils prétendent montrer*. Pour le dire plus simplement, un couplage fort signifie que les données numériques récoltées correspondent bien à la manière dont le travail est exécuté.

Dans le cas des plateformes-cadres, ces indicateurs manifestent si l'activité de travail répond aux standards de la plateforme. Si oui, les demandes continuent à être appariées. Si non, elles ne le sont plus et l'offreur est filtré par le *gate keeper*. Au contraire, dans le cas d'une situation d'information opérationnelle imparfaite (plateforme-marché), le client conserve le pouvoir de choisir le travailleur en fonction de ses besoins. Son pouvoir ne tient donc pas simplement à la

notation qu'il donne, mais il est contenu dans la nature même de sa demande puisqu'elle ne peut être réduite en variables-clés. Il reste donc ce « *selector for the work allocation* » (Eurofound, 2018), celui qui va valider l'appariement et donc choisir, à sa discrétion, le travailleur et selon un besoin personnalisé.

La qualité des données (*datas*) est essentielle pour effectuer un « couplage fort ». Cette qualité est elle-même dépendante de la loi des 4 V : les données doivent être *volumineuses*, *variées*, *véloces* (haut taux de rafraichissement) et *véridiques* (vraies, correctes, non-corrompues) (Hamel & Marguerit, 2013). Or, cette qualité des données est permise, technologiquement, par l'existence de *capteurs-émetteurs-récepteurs* de données numériques, c'est-à-dire l'application et le smartphone qui sont connectés en permanence. On retrouve alors ici les trois facteurs de la grappe d'innovation numérique : *data*, *hardware* et connexion au réseau.

Le volume et la vitesse sont alors rendus possibles par cette connexion permanente et l'instantanéité qu'elle permet. La véracité est garantie par le fait que les valeurs des variables sont récoltées automatiquement et, toujours, de manière instantanée. Une telle automatisation rend alors les données presque « incorruptibles ». La variété enfin est assurée par l'exhaustivité des indicateurs récoltables. Comme déjà évoqué, dans le cas des LVC il s'agit : de la disponibilité de l'offreur de travail (en ligne / hors-ligne), l'existence d'une demande (le client), la géolocalisation du chauffeur et du client, la destination, l'horaire, le fait d'accepter ou de refuser la course, l'acceptation du prix de part et d'autre, le numéro de carte de crédit du client, la fiabilité du chauffeur (notation), le standing de la voiture, la disponibilité d'un siège enfant, etc.

On le comprend bien, le principe de « couplage » est en fait transversal entre les dimensions informationnelle et technologique. Enfin, si ces éléments permettent de mieux saisir *comment* fonctionne l'organisation numérique du travail, ils n'expliquent pas encore *pourquoi* certaines plateformes *cadrent* l'interaction là où d'autres se limitent à être des places de marché. Pour le formuler clairement, il s'agit aussi de saisir pourquoi ces plateformes-cadres prennent le risque de la requalification salariale avec le management algorithmique.

2.5.3. Une dimension managériale (le management algorithmique)

La situation idéale pour un opérateur de plateforme, quel qu'il soit, est d'avoir le plus grand marché possible afin de générer un effet de réseau. Nous l'avons vu, la valeur d'une plateforme dépend directement de la quantité et de la qualité des interactions qu'elle peut générer. C'est ce

mécanisme qui est qualifié d'effet de réseau (Mellet, 2006b). En théorie, cet effet de réseau tend donc vers une situation de monopole. En effet, si l'intérêt d'une plateforme réside dans la quantité et la qualité des interactions générées, au plus la plateforme est utilisée, au plus sa valeur et l'intérêt des différents utilisateurs pour sa fonction d'intermédiaire grandissent. Cela est, théoriquement, encore plus vrai sur les marchés intermédiés numériquement, car le numérique fonctionne généralement selon la loi des rendements croissants : plus une entreprise a de clients, plus elle est productive, car elle peut offrir un meilleur service au même prix et sans accroître de manière trop importante ses coûts (Baraud-Serfaty et al., 2020). Cela contraste avec les entreprises traditionnelles, où les rendements sont plus souvent décroissants. Colin & Vitaud (2016) ont une formule pour illustrer cela : plus une entreprise traditionnelle court, plus elle s'essouffle pour finir par s'arrêter et consolider sa marge. De ce fait, elle abandonne le reste du marché à ses concurrents. Dans un contexte digital, c'est le phénomène inverse que l'on observe généralement : plus une entreprise numérique court, plus elle court vite. Peut-être finira-t-elle par plafonner, mais elle a virtuellement plus de chance d'atteindre 100 % de part de marché (un « véritable » monopole).

Pour comprendre ce phénomène, il faut prendre en compte le fait que les entreprises traditionnelles ont davantage de contraintes physiques à respecter. Ces contraintes se traduisent bien dans la notion du coût marginal – c'est-à-dire le coût supplémentaire qu'entraîne la production d'une unité de plus. À un moment, les coûts de fabrication et de distribution de la production supplémentaire finissent par dépasser le bénéfice qu'elle génère. Ces entreprises traditionnelles n'ont donc plus d'intérêt rationnel à conquérir des parts de marché et se concentrent sur des méthodes pour dégager de la marge (c'est-à-dire optimiser leur production). Dans le cas de l'économie numérique, les entreprises sont moins soumises à la problématique « physique » du coût marginal et les géants du web (GAFA et BATX) sont des exemples d'effets de réseau poussés à leur paroxysme : c'est ce qu'on appelle l'effet « *winner takes all* » ou « superstar » en français (Frank & Cook, 1996)⁷¹.

⁷¹ L'idée est la suivante : si une (petite) différence de qualité permet à un acteur d'être systématiquement préféré à ses concurrents, et qu'en même temps il n'a que peu de contraintes physiques à son extension (faible augmentation du coût marginal), alors il peut plus facilement remporter une très grande part du marché. Par exemple, les coûts de production de Netflix sont très importants, mais ceux de diffusion sont relativement faibles. Ces coûts de diffusion varient en effet peu en fonction du nombre d'abonnés numériques, ce qui n'est évidemment pas le cas pour la production « physique » de VHS, DVD ou Blu-ray. C'est d'ailleurs exactement pour cette raison que l'industrie du jeu vidéo tend à toujours plus dématérialiser ses produits.

Évidemment, la situation décrite est théorique et le modèle d'affaires des plateformes locales de travail n'est pas identique à celui des géants du web⁷². Toutefois, de la même manière que ces derniers, une plateforme de travail local cherche la meilleure formule possible afin d'atteindre le maximum d'utilisateurs sur les deux faces du marché. Dans le cas d'Uber ou de Deliveroo, nous développons l'idée que cette formule se trouve au sein de ce que les auteurs qualifient de « management algorithmique ». En effet, en s'appuyant sur la littérature des marchés multifaces, et au regard de l'expérience PickmeApp (cf. tableau 2), il est possible de soutenir que ces opérateurs perçoivent, à tort ou à raison, que la subordination du travail est un « service client » permettant de générer le plus d'effet de réseau. Dans une situation concurrentielle, cela permet de maximiser l'intérêt de sa plateforme : « garder les utilisateurs sur sa plateforme nécessite que les services offerts soient suffisamment attractifs et que les coûts d'utilisation soient compétitifs » (Autenne & de Ghellinck, 2019, p. 287). Or, afin d'avoir un service attractif qui attire et fidélise, les plateformes sont poussées à assurer la qualité et l'efficacité du service et à gérer les tarifs, c'est-à-dire à contrôler la prestation de travail.

Nous postulons donc que le marché des plateformes-cadres ne se construit pas « simplement » par l'investissement financier dans l'innovation numérique, mais aussi grâce à la subordination qui permet d'avoir un avantage concurrentiel par rapport à un « simple » service d'intermédiation. Ces enjeux sont d'ailleurs particulièrement exacerbés pour le travail local exécuté hors ligne, car cela implique que le client puisse accorder sa confiance à un parfait

⁷² Si la situation décrite théoriquement s'avère idéale, cependant dans le cas des plateformes de travail local, les chances d'atteindre une situation de *winner takes all* complète sont diminuées par le fait que l'effet de réseau ne s'applique qu'au niveau du marché du travail d'une ville (principe de travail « local ») et non pas, comme pour les géants du web, à une échelle mondiale. Même si une seule application peut être utilisée partout dans le monde, elle ne peut se limiter à être une simple « base de données » pour l'appariement. En effet, il n'y a pas d'avantage concurrentiel pour les entreprises de LVC à avoir 1000, 10000 ou 100000 chauffeurs à l'échelle mondiale si ceux-ci ne sont pas distribués localement, selon les besoins de chaque ville. En outre, il a été mis en avant que dans l'ubérisation, ces plateformes s'exposent davantage à devoir s'adapter aux différentes institutions locales pour développer leurs activités. Le modèle d'affaires ne peut donc pas être un simple copié-collé d'un marché à l'autre, mais implique des adaptations aux législations et spécificités locales, ainsi que des coûts d'accès au marché élevés (lobbying, conseils juridiques, coûts de procédures judiciaires, risques d'interdiction, etc.) (Sauviat, 2019). Nous montrerons d'ailleurs un effet concret de cela lorsque sera abordé la législation belge et bruxelloise. Enfin, même si ce ne sont pas les plateformes qui supportent ce risque financier, il existe bien une dimension physique à l'activité – alors que le modèle théorique s'appuie sur une activité totalement numérique (à l'exception des serveurs). L'effet *winner takes all* s'avère donc plus une tendance recherchée qu'une réalité concrète. Cette situation tend alors à produire des marchés oligopolistiques plutôt que monopolistiques (Uber ou Heetch par exemple du côté du transport rémunéré de personnes ou Deliveroo, Ubereat et Take-it-easy pour les entreprises de coursiers). Dans le même mouvement, l'émergence d'opérateurs locaux est possible du fait de l'avantage concurrentiel que peut offrir une meilleure maîtrise de l'environnement (Carelli & Kesselman, 2019).

inconnu rencontré grâce à internet. Dans cette perspective, les plateformes de travail local sont donc particulièrement attentives à réduire ces incertitudes et à offrir un service de qualité (Lambrecht, 2016). C'est pour cette raison d'ailleurs que l'on désigne également ces acteurs comme des *tiers de confiance*. D'un point de vue opérationnel, cette gestion de la qualité et de la confiance pour le travail local de plateforme suppose donc le « management algorithmique ».

Il est alors possible de soulever l'idée que le management algorithmique des plateformes-cadres (qui est donc en même temps un « service qualité client ») a, dans son modèle d'affaires, exactement la même fonction que les services gratuits que proposent des entreprises comme Facebook ou Google. En effet, ces services ont en commun de construire la meilleure expérience d'intermédiation possible afin d'augmenter le volume d'offre et de demande et d'engendrer l'effet de réseau. La différence entre Facebook ou Google et Uber ou Deliveroo est alors surtout la marchandise intermédiée : du « temps de cerveaux disponible » ou du « travail ». Enfin, puisque pour Facebook ou Google l'intérêt des deux faces n'est pas réciproque – c'est surtout les annonceurs qui veulent rencontrer l'audience – ces opérateurs doivent proposer des services gratuits aux utilisateurs. Par contre, avec les plateformes de travail, les deux faces cherchent à se rencontrer et le management algorithmique est là pour assurer la qualité de la prestation. Il n'est pas *en lui-même* ce qui génère le volume d'interactions, mais il permet dans un environnement concurrentiel de remporter plus de parts de marché. De telle sorte, les opérateurs peuvent accumuler plus de parts de marché et ainsi augmenter l'intérêt des faces du marché pour sa fonction d'intermédiaire.

Si l'on accepte ce postulat, c'est-à-dire si le management algorithmique a bien d'abord comme fonctionne la conquête et la conservation du marché par la qualité du service, mais qu'en même temps l'effet de réseau suppose de « séduire » les deux faces du marché pour augmenter le volume de transaction (Mellet, 2006a; Wauthy, 2008), alors il faut considérer ce management plus largement que comme un pur principe de « subordination »⁷³. Pour cette raison, et afin de mieux circonscrire les aspects qui pourront être repris pour comprendre le rapport au travail, nous proposerons au prochain chapitre de décrire plus précisément les pratiques de management des plateformes LVC retenues pour notre étude de cas.

⁷³ Nous évoquerons notamment les méthodes de fidélisation (*incentives*), de fixation du prix, etc. Toutefois, il est plus que probable que, au-delà du management algorithmique, le fait de fournir du travail est un élément structurant pour expliquer la fidélité des chauffeurs.

Tableau 2 – Le cas de PickmeApp ou lorsque le management algorithmique, le service qualité client et l’effet de réseau font défaut

Afin d’illustrer l’importance et l’interdépendance entre l’effet de réseau et le management algorithmique (le « service de qualité client » pour les plateformes-cadres) il est possible de prendre en exemple la tentative de l’opérateur PickmeApp (dont nous avons rencontré un fondateur) de s’insérer sur le marché des intermédiaires numériques LVC à Bruxelles.

PickmeApp est une start-up qui visait à proposer une alternative « 100 % locale » à Uber et Heetch. L’un des arguments de la plateforme était de permettre aux utilisateurs de payer, selon leur choix, en liquide ou par carte bancaire. L’application proposait également un système de frais fixes de 5 € si le client annule une course. Néanmoins ce modèle fut rapidement détourné par les chauffeurs. En effet, il arrivait à certains d’entre eux d’exiger d’être payé en argent liquide, et non au choix du client. Si celui-ci refusait cet accord avant la prise en charge, le chauffeur refusait d’annuler sa course et basculait vers les plateformes dominantes (Uber ou Heetch). Dans d’autres cas, les chauffeurs acceptaient la course sans ensuite se présenter pour l’embarquement du client, dans le but d’obtenir les frais d’annulation. Le design de l’application était en effet tel que ces abus étaient possibles et, en plus, les annulations des clients n’étaient pas négativement comptabilisées dans l’évaluation du chauffeur. Les clients ne pouvaient pas non plus évaluer le chauffeur puisqu’ils n’avaient pas réalisé la course.

Du fait de ces excès, le responsable de la plateforme a dû inviter les clients à contacter l’entreprise par email afin de récupérer leur argent, cette procédure n’étant pas intégrée dans l’application.

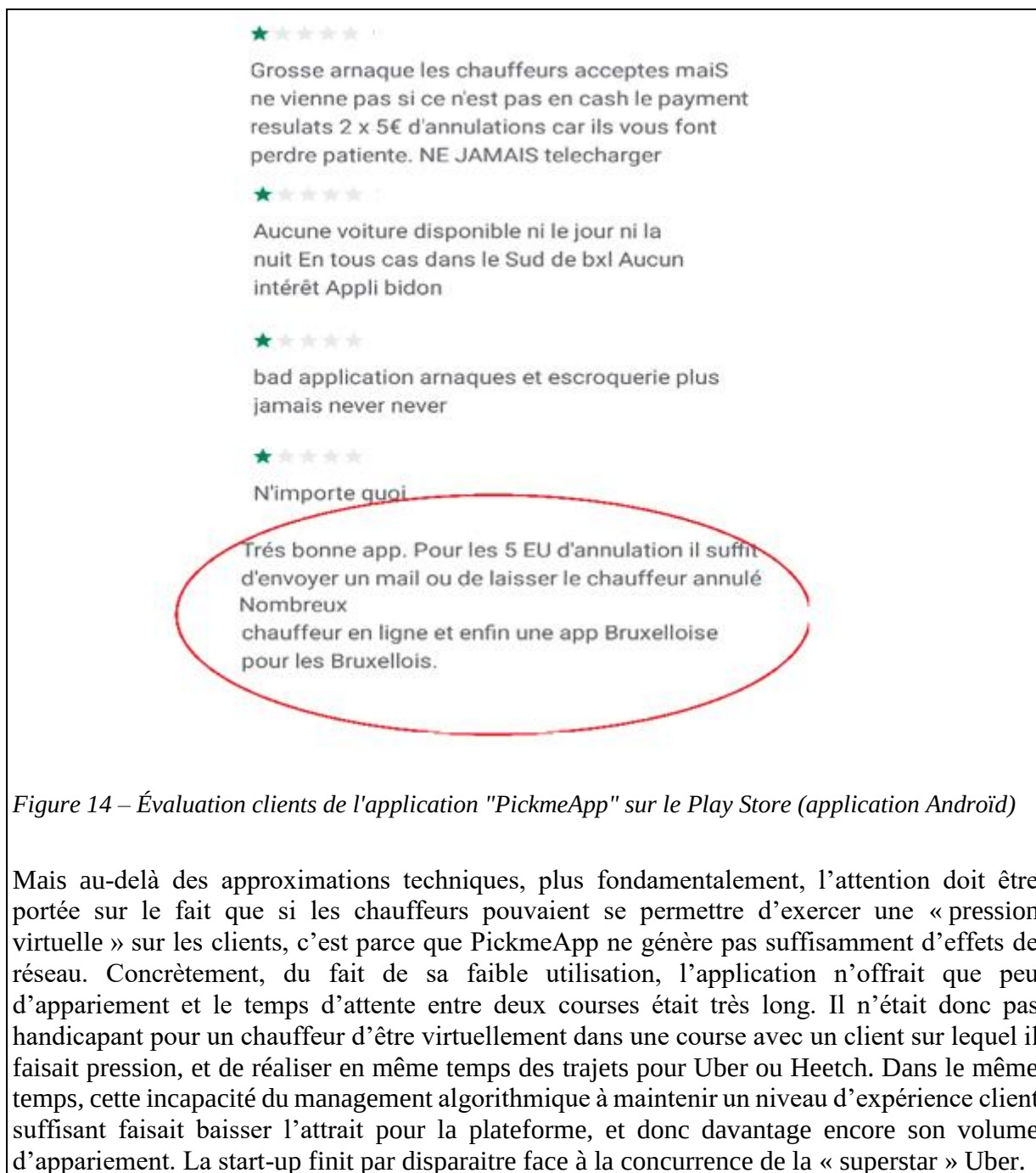


Figure 14 – Évaluation clients de l'application "PickmeApp" sur le Play Store (application Android)

Mais au-delà des approximations techniques, plus fondamentalement, l'attention doit être portée sur le fait que si les chauffeurs pouvaient se permettre d'exercer une « pression virtuelle » sur les clients, c'est parce que PickmeApp ne génère pas suffisamment d'effets de réseau. Concrètement, du fait de sa faible utilisation, l'application n'offrait que peu d'appariement et le temps d'attente entre deux courses était très long. Il n'était donc pas handicapant pour un chauffeur d'être virtuellement dans une course avec un client sur lequel il faisait pression, et de réaliser en même temps des trajets pour Uber ou Heetch. Dans le même temps, cette incapacité du management algorithmique à maintenir un niveau d'expérience client suffisant faisait baisser l'attrait pour la plateforme, et donc davantage encore son volume d'appariement. La start-up finit par disparaître face à la concurrence de la « superstar » Uber.

Synthèse Chapitre III

Une plateforme désigne un « *outil numérique d'intermédiation qui agit sur un marché multiface de mise en relation d'une offre et d'une demande en court-circuitant les professionnels, les producteurs, les prestataires, les réseaux et les modèles classiques d'une profession.* » De plus, ces outils sont mobilisés par les entreprises qui les développent, les opérateurs de plateformes, pour en faire des *services* numériques d'intermédiation et donc réaliser des profits – généralement par un système de commissionnement. Ainsi, on peut distinguer « outil » et « service » d'intermédiation en fonction du fait que l'on désigne plutôt la plateforme comme « application / software numérique d'intermédiation » ou comme son opérateur, c'est-à-dire « l'entreprise qui offre un service d'intermédiation » (grâce à cet outil).

Cette thèse va se concentrer sur l'échange d'une marchandise particulière, le travail, commandé en ligne puis exécuté hors ligne, localement. De plus, l'originalité de notre perspective de thèse consiste à effectivement traiter les plateformes de travail telles que cette définition les désigne. Cela signifie que nous considérons les opérateurs de plateforme d'abord comme des intermédiaires innovants et qu'ensuite, nous faisons découler de cette fonction les rapports sociaux. Cela manifeste une perspective globalement nouvelle par rapport à la littérature qui privilégie plutôt une approche juridique, c'est-à-dire le fait que l'opérateur de plateforme devrait, au regard du droit social, employer les chauffeurs.

Cette approche est construite de manière « pénétrante », c'est-à-dire qu'elle amène à faire émerger une nouvelle interprétation. Concrètement, cela conduit à reconsidérer à la fois le rôle central accordé à la question du droit social, ainsi que l'approche « orthodoxe » en science du travail selon laquelle les rapports sociaux se comprennent sur base du clivage entre ceux qui possèdent les moyens de production (les « capitalistes ») et ceux qui vendent leur force de travail. Dans le cas des plateformes, les opérateurs ne sont pas propriétaires de l'outil de production et le risque financier est assumé par le travailleur. Pour cette raison, il est proposé d'articuler les rapports sociaux entre plateforme et travailleur non pas sur la question de la propriété, mais sur celle du marché et plus spécifiquement autour du concept de *gate keeper*. L'opérateur de plateforme est donc considéré comme un « gardien » qui choisit, ou non, de laisser entrer le travailleur sur le marché. Ce choix est posé par l'opérateur à partir des données numériques récoltées. Dans le même temps, le travailleur est considéré comme dépendant de la plateforme dans la mesure où il a besoin d'elle pour obtenir des tâches sur le marché.

Certaines plateformes se limitent à ce rôle (plateformes-marchés) alors que d'autres subordonnent le travailleur, c'est-à-dire qu'elles *cadrent* l'interaction (plateformes-cadres). Enfin, lorsque cette subordination se passe hors du contexte salarié, il convient de parler d'« ubérisation ». Ce modèle d'ubérisation repose alors sur la « grappe d'innovations numériques » pour marchandiser, subordonner et transférer le risque financier vers le travailleur indépendant.

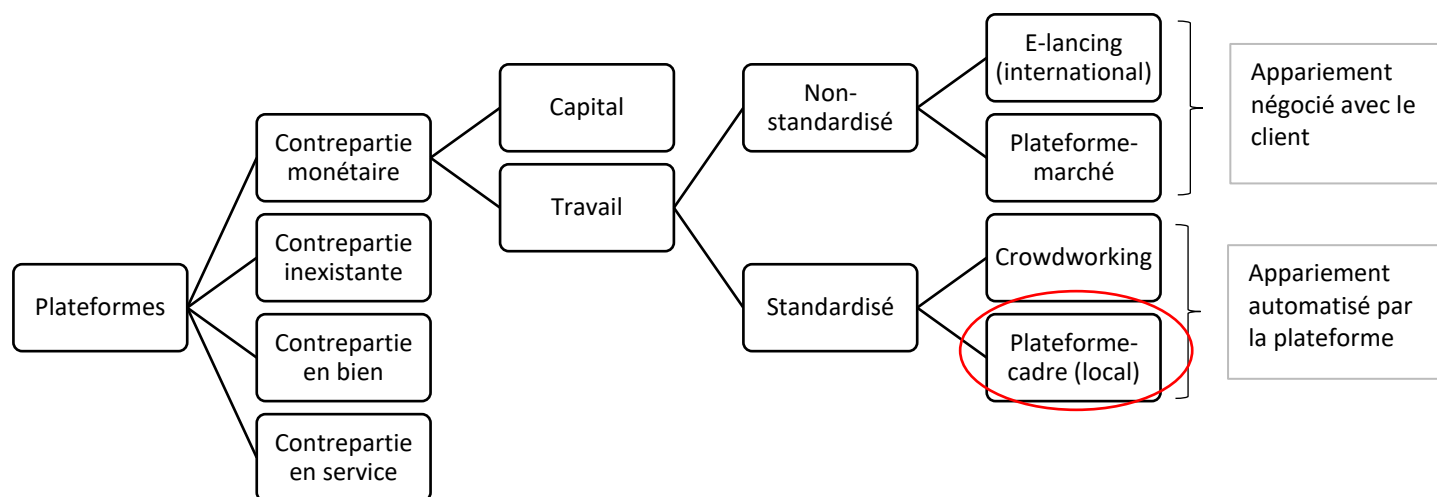


Figure 15 – Typologie des plateformes de travail selon la standardisation du travail et le niveau local / international

Puisque c'est uniquement du cas des plateformes-cadres qu'il sera discuté dans la suite de cette thèse, il est possible de désigner celles-ci sous le terme générique de « plateformes ». Enfin, afin de mieux comprendre pourquoi et comment cette subordination fonctionne, nous avons proposé une nouvelle lecture, qualifiée d'« organisation numérique du travail », et qui repose sur trois dimensions :

- 1) informationnelle, c'est-à-dire le rôle important accordé aux données numériques du fait du séquençage du processus de production en indicateurs numériques (le concept de division numérique du travail) ;
- 2) technologique, c'est-à-dire l'application et le smartphone en tant que capteurs-émetteurs-récepteurs permettant le couplage fort entre données numériques et activité de travail ;
- 3) managériale, ce que la littérature qualifie de « management algorithmique », c'est-à-dire la gestion et l'évaluation du travailleur et du processus de production.

Cette organisation du travail par la plateforme semble, d'après la littérature, avoir pour finalité la conquête et la conservation du marché (recherche de l'effet de réseau ou *winner takes all*). Pour ce faire, elle assure les fonctions suivantes :

- 1) automatiser au maximum l'appariement de l'offre et de la demande sur le marché du travail (l'opérateur de plateforme est le *selector for the work allocation*) ;
- 2) standardiser l'offre de travail, répondre aux attentes des clients et assurer la qualité du service ;
- 3) contrôler, grâce à l'information numérique, la bonne exécution de cette tâche et, éventuellement, sanctionner.

Division Verticale	Division Horizontale	Division Numérique	Formes-types de travail
+	+	+	Crowdworking
+	+	-	Ouvrier (taylorisme)
+	-	-	Employé, cadre intermédiaire
-	+	+	Prosommation
-	-	+	e-lancing, youtuber, influenceur ⁷⁴
-	-	-	Artisan, cadre supérieur, indépendant (plateformes-marchés comme opportunité)
-	+	-	Spécialiste, (hyper-)expertise
+	-	+	Uberisé (plateformes-cadres), télétravail contrôlé numériquement

Figure 16 – Récapitulatif des formes de travail selon la distribution entre les trois formes de division du travail

⁷⁴ Leur produit est numérique et s'évalue sur un ensemble d'indicateurs : nombres de followers, nombres de vues, minutage moyen par vidéo, etc.

Chapitre IV. L'ubérisation en Belgique

Si la question au centre de cette seconde partie de thèse est « qu'est-ce que l'économie des plateformes ? », alors ce chapitre vise à inscrire cette question dans le cadre belge. Plus précisément, il s'agit de partir d'un travail particulier, celui de chauffeur dans le transport rémunéré de personnes (LVC), pour décrire concrètement l'organisation des plateformes agissant sur ce marché (Uber et Heetch). De telle sorte, il sera possible de circonscrire le champ d'études de cette recherche.

En effet, il est postulé dans cette thèse que le rapport au travail est notamment dépendant d'un contenu, d'une organisation et de rapports sociaux. En même temps, le travail est localisé sur un territoire, il s'inscrit dans une société déterminée, en présence d'un cadre juridique et institutionnel national. Il s'agit donc, ni plus ni moins, que d'associer dans ce chapitre ces éléments – LVC, organisation, rapports sociaux et cadre belge – afin de circonscrire notre champ de recherche dans ses spécificités nationales.

Nous verrons, dans une première section, de quelle manière le cadre juridique belge est très important dans la mesure où il produit un second niveau de rapport sociaux pour l'analyse. Plus concrètement, il s'agira de voir comment la question de la propriété des moyens de production émerge à nouveau du fait du système des licences LVC en Belgique. De plus, en menant une comparaison entre le modèle des plateformes LVC et celui des acteurs historiques (les exploitants de taxis et de limousines), nous verrons qu'il est possible d'affiner notre approche en montrant en quoi la plateforme est véritablement une innovation – et pas seulement un employeur qui prétend être un intermédiaire. Ensuite, dans une seconde section, il s'agira de développer au mieux le mode de fonctionnement du management algorithmique des plateformes – soit de décrire le plus concrètement comment fonctionne cette dimension de l'organisation numérique du travail.

Enfin, avant de débiter, il convient de préciser que les éléments qui seront présentés dans ce chapitre ont possiblement évolués depuis qu'ils ont été écrits. En effet, le contenu ci-dessous repose sur une juridiction et des pratiques d'entreprises qui sont largement remises en cause en Belgique. Sauf précision contraire, le contenu de cette partie correspond alors à la situation politico-juridique et au modèle d'affaires en cours au moment du travail empirique de cette recherche (août-octobre 2020).

1. Les plateformes au prisme des rapports sociaux de production en Belgique

Jusqu'à présent, nous sommes restés au niveau général et théorique pour aborder les rapports sociaux de production dans l'ubérisation. Dans cette section, il convient de revenir plus spécifiquement sur la situation du travail LVC en Belgique. Nous verrons que la perspective théorique développée, une fois inscrite dans le cadre réglementaire belge, permet de révéler les configurations concrètes des rapports sociaux dans l'ubérisation.

Pour ce faire, nous allons tout d'abord brièvement revenir sur quelques principes du salariat et de l'intérim. Ensuite nous présenterons quelques clés de lecture du secteur du LVC en Belgique, puis nous verrons comment le cadre juridique conditionne à la fois l'accès au métier et l'organisation concrète des rapports sociaux. Enfin, il sera possible de mener une comparaison avec les deux autres acteurs du marché du transport rémunéré de personnes : les taxis et les « limos » – soit, les exploitants de limousines qui précédaient le système des plateformes et qualifiés de « grande remiser » en France. Cette comparaison permettra en outre de mieux circonscrire la problématique de recherche.

1.1. Les rapports sociaux régulés

Cette sous-section va reprendre quelques éléments des rapports sociaux dans le salariat et, à partir de ceux-ci, tenter de montrer qu'il ne faut pas résumer l'ubérisation à une simple dégradation des conditions de travail. Il semble possible de parler de véritable « *disruption* » numérique. De plus, un troisième point abordera le système des agences d'intérim en tant que rapports sociaux tripartites et régulés.

1.1.1. Le salariat et la stabilisation du travail

Selon la théorie classique de la valeur-travail, lorsqu'un « capitaliste » fait effectivement travailler celui qui a vendu sa force de travail, il consomme cette force (marchandise-travail) et c'est durant ce processus que se produit la création de la plus-value. Cependant, dans le cadre du salariat, le travailleur reçoit une rétribution non pas parce qu'il a effectivement déployé sa force de travail, mais parce qu'il a *vendu sa bonne volonté à travailler* (Bazzoli, 2000). Le consensus n'implique donc pas de travailler réellement toutes les heures rémunérées, mais d'être disposé à le faire sous la directive de l'employeur et dans les conditions définies par le contrat de travail. Pour le formuler clairement, en tant que salarié, je ne suis pas rémunéré pour

les tâches effectivement accomplies, mais sur base de cette promesse. Il s'agit, par contre, de la responsabilité de l'employeur d'apparier ces tâches au salarié. Donc, puisque ce n'est pas la logique de marché qui prévaut, si l'employeur n'a rien à faire faire à son travailleur, il sera tout de même rémunéré.

Dans cette optique et d'après Tronti (1977), la force de travail révèle sa nature particulière dans le fait que, lorsque le contrat entre l'acheteur et le vendeur est conclu, sa valeur d'usage n'est pas encore passée réellement entre les mains de l'acheteur. En effet, cette valeur d'usage, à la différence de celle des autres marchandises, n'est pas objectivement contenue dans son existence, mais naît seulement après, comme extériorisation d'une potentialité. Pour consommer cette potentialité, l'acheteur (l'employeur) doit faire travailler celui qui a vendu sa force de travail – c'est-à-dire lui apparier ses tâches. Dès lors, non seulement le salariat donne des garanties du respect des droits collectifs, diminue le risque pour le travailleur de subir des décisions arbitraires, mais a également pour caractéristique de pérenniser la consommation de travail. En effet, le salariat implique que la force de travail soit consommée par l'employeur selon une certaine stabilité, et non pas injecté sur un marché en fonction des fluctuations de l'offre et de la demande (« le travail marchandisé »). *Le salariat est donc intrinsèquement opposé au travail à la tâche et en fonction des besoins du marché.* Le modèle des agences temporaires de travail (intérim), comme cela va être développé, est alors une forme de flexibilisation (régulée) de ces principes.

Dès lors, du fait de la non-topographie du travail, l'opérateur de plateforme obtient un avantage concurrentiel. Dans le cas du travail local de plateforme, la concrétisation se fait grâce au meilleur appariement entre l'offre et la demande. Cela signifie que seule l'activité effectivement appariée, et donc la force de travail effectivement consommée, est rémunérée. C'est le principe de *la rémunération à la tâche plutôt qu'à la promesse*, et qui est donc l'opposition entre marchandisation et salariat⁷⁵. Pour autant, peut-on en conclure que l'unique apport de la plateforme est le dumping social, c'est-à-dire une « innovation » qui serait pure dégradation des protections sociales ? La thèse contraire, celle de l'existence également d'une véritable innovation, sera en tout cas défendue à la fin de cette section et grâce à une comparaison entre plateforme LVC et secteur historique du taxi.

⁷⁵ C'est d'ailleurs en ce sens qu'il faut comprendre le concept de *gig economy* : comme un travail à la tâche dans un contexte d'appariement numérique.

Afin de continuer à construire une perspective comparative, il est aussi possible de mettre en lumière la structure des rapports sociaux et de pouvoir au sein d'un marché du travail intermédié et régulé, celui des agences de travail temporaire (intérim).

1.1.2. Les rapports sociaux d'intérim

Entre le modèle des agences de travail temporaire et celui des plateformes, un ensemble de principes se recoupe, notamment le caractère temporaire et irrégulier du travail fourni, le principe de subordination et la relation tripartite. Si ces éléments font du système des agences d'intérim un bon point de comparaison avec les plateformes⁷⁶, l'analyse va plus spécifiquement se concentrer sur les relations professionnelles et de pouvoir entre les trois parties du marché multifaces (offreur – plateforme – demandeur).

Les relations sociales triangulaires dans l'intérim sont, depuis des dizaines d'années déjà, régulées en Belgique. En reprenant la description du rôle et des obligations de chaque partie, et en les faisant dialoguer avec les principes d'un marché multifaces, il est possible d'identifier les obligations des trois parties prenantes de la façon suivante (Mellet, 2006b; SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, 2020) :

- 1) L'intermédiaire, soit l'entreprise de travail temporaire qui engage l'intérimaire pour le mettre à disposition d'un utilisateur afin d'exécuter un travail temporaire.
- 2) La première face du marché (l'offreur), le travailleur intérimaire qui conclut un contrat de travail intérimaire avec l'entreprise de travail temporaire pour être mis à la disposition d'un utilisateur.
- 3) La seconde face du marché (le demandeur), l'entreprise utilisatrice (cliente) qui fait appel à une entreprise de travail intérimaire pour pouvoir disposer temporairement d'un travailleur.

Toujours d'après le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, si l'agence d'intérim est juridiquement l'employeur « pendant la mission intérimaire, l'entreprise de travail intérimaire transfère toutefois l'exercice de l'autorité patronale *de fait* à l'utilisateur. C'est donc l'utilisateur

⁷⁶ Il est possible de citer d'autres modèles tripartites, notamment les entreprises de consultance, SSII et sociétés de portage. Nous avons néanmoins rejeté ces modèles de la comparaison, car dans les deux premiers cas la situation d'emploi est tout à fait conforme à la norme salariale en CDI. Pour les sociétés de portage, celles-ci sont plutôt comparables à des plateformes-marchés pour des freelances. En outre, dans tous ces cas, le niveau de compétences généralement élevé des travailleurs n'en font pas des « bons candidats » pour une comparaison.

qui donne des instructions à l'intérimaire par rapport au travail qui doit être exécuté. Pendant la période où l'intérimaire travaille chez l'utilisateur, celui-ci est responsable de l'application des dispositions de la législation en matière de durée du travail et de sécurité au travail, applicables au lieu de travail » (SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, 2020, sect. 5). Selon Delbar & Léonard (2002), il faut retenir que, en Belgique, le principe général est que le travailleur intérimaire a exactement les mêmes droits et obligations que les autres travailleurs de l'entreprise utilisatrice, y compris en termes de salaire (direct et indirect) et de temps de travail. Il y a donc une déconnexion entre celui qui garantit les engagements salariaux de l'employeur (l'agence d'intérim) et celui qui organise et consomme la force de travail (entreprise cliente).

Ainsi, dans le travail intérimaire, l'exercice du pouvoir de subordination par l'entreprise utilisatrice est reconnu et encadré par le droit du travail. Si l'intermédiaire est l'autorité *de droit*, c'est le client, la face consommatrice du marché, le « demandeur », qui possède *de fait* les prérogatives de l'employeur et peut donc prescrire le travail. « Tel qu'il est défini par les législateurs en France et en Belgique, [le travail intérimaire] se traduit par une relation triangulaire qui lie une entreprise de travail temporaire (ETT), un salarié intérimaire en mission (SI) et une entreprise utilisatrice (EU) [...] Il n'existe pas de lien contractuel proprement dit entre l'entreprise utilisatrice et le travailleur intérimaire, mais l'entreprise utilisatrice est responsable des conditions d'exécution du travail fait sur ce dernier. Il s'établit ainsi entre l'entreprise utilisatrice et le salarié intérimaire une relation que l'on peut qualifier de relation d'ingérence [autorité *de fait*]. Celle-ci est reconnue par le droit, mais n'est pas qualifiée comme une relation de subordination juridique. Le pouvoir est donc partagé entre l'entreprise de travail temporaire qui exerce une relation hiérarchique (pouvoir reconnu par le droit) sur le salarié intérimaire et l'entreprise utilisatrice qui exerce une relation d'ingérence (influence *de fait*) sur le salarié intérimaire. » (Sobczak et al., 2008, p. 23)

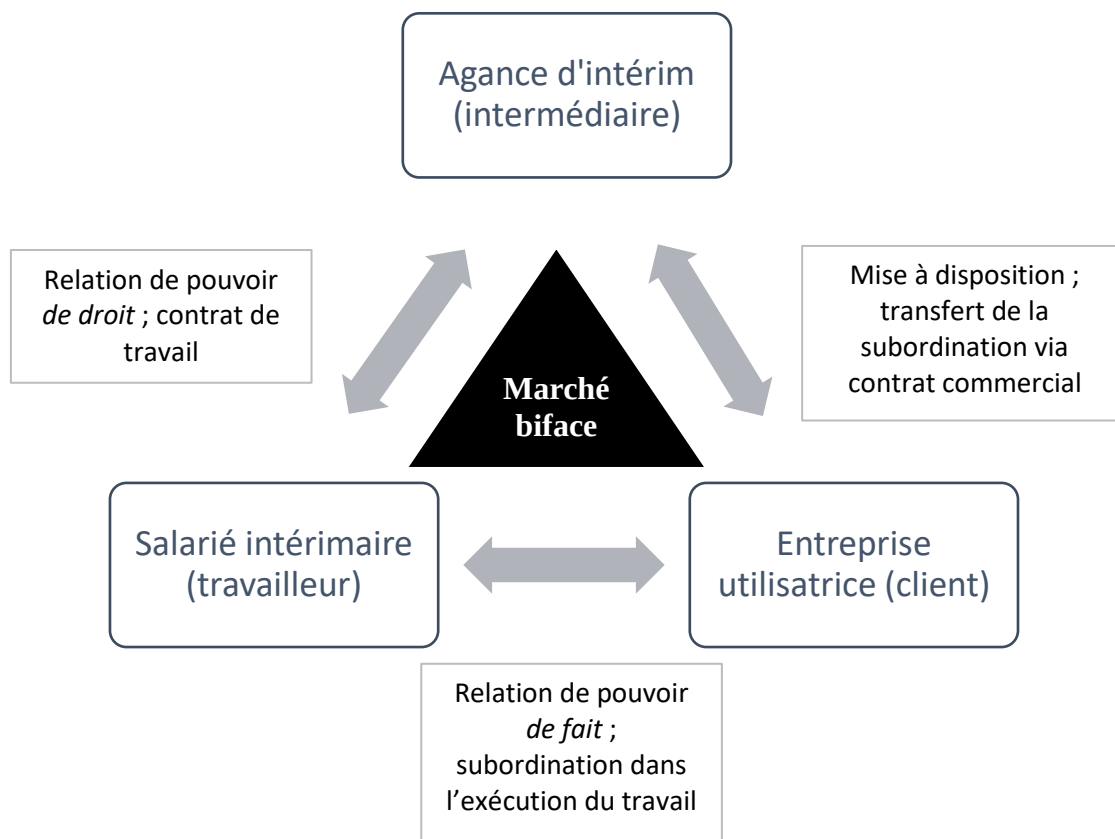


Figure 17 – Schématisation des rapports sociaux du travail intérimaire

En somme, la régulation du secteur de l'intérim s'est construite autour d'une distribution claire des rôles et des pouvoirs : l'intérim reçoit le pouvoir juridique *de droit*, et les devoirs salariaux, qui sont les conditions nécessaires pour proposer du travail temporaire dans un cadre régulé. L'entreprise utilisatrice conserve, elle, la subordination *de fait* nécessaire à l'activité de production. De telle sorte, il y a un double engagement vis-à-vis du travailleur en ce qui concerne le respect des normes d'emplois et des conditions de travail.

1.2. Clés de lecture du phénomène des plateformes LVC en Belgique

Cette section va présenter quelques clés de lecture pour comprendre le travail de plateforme LVC en Belgique. Plus spécifiquement, deux points seront abordés : les principes légaux du LVC et une présentation des données et autres informations disponibles sur le secteur.

1.2.1. Les principes légaux du LVC et l'instabilité juridique autour du travail avec des plateformes

Au regard de la saga juridique de l'opérateur Uber en Belgique, il est possible de distinguer l'activité des plateformes de transports rémunérés de personnes selon deux grandes périodes (De Borgraef et al., 2019). La première, que l'on peut qualifier d'irruption ou de période *C to C*, correspond à la mise en place en Belgique d'un service de transport de particulier à particulier, c'est-à-dire un système non-professionnel. Cette activité a été initiée vers 2010 par UberPop et le principe en était simple : des particuliers utilisent leur voiture privée pour transporter occasionnellement d'autres particuliers. Toutefois, le caractère « occasionnel » va susciter de nombreuses réactions sur le plan juridique de la part des corporations qui défendent les intérêts des taxis, et notamment la Fédération Belge de Taxis (FEBET). En Belgique, comme à l'échelle internationale, UberPop va être perçu comme un service de concurrence déloyale puisque celui-ci ne va pas se conformer aux règles du marché du transport de personnes, et notamment d'accès à la profession via les autorisations nécessaires (système des licences taxis et LVC). C'est sur cette base que le Tribunal de l'entreprise francophone de Bruxelles va ordonner, en mars 2014, la cessation des activités d'UberPop pour cause de violation de l'ordonnance bruxelloise⁷⁷ relative aux services de taxis et aux services de location de voitures avec chauffeurs (Marique, 2019).

La société Uber va alors mettre fin à son service de mise en relation de chauffeurs non-professionnels, UberPop, et réorganiser l'ensemble de son activité autour de son service professionnel de type *B to C*, appelé UberX⁷⁸, pour lesquels les chauffeurs doivent détenir une autorisation de service de location de véhicule avec chauffeur (licence LVC). Dès lors, l'accès et l'utilisation du service d'intermédiation vont être réglementés, sur le versant de l'offreur (chauffeur) par deux sources de normes : à la fois par le respect de la législation sur les licences LVC (régionalisée) et par les conditions générales d'utilisation de la plateforme. Enfin, le marché de l'intermédiation numérique du transport urbain *B to C* se partage principalement entre deux opérateurs : Uber donc, et l'entreprise française Heetch présentée comme un clone

⁷⁷ Jusqu'en novembre 2020, seule la région bruxelloise était desservie par les opérateurs de plateforme. C'est ensuite la Flandre qui s'est ouverte aux plateformes LVC. Néanmoins, le marché bruxellois reste actuellement le plus grand du pays.

⁷⁸ Ou UberVan dans le cas d'utilisation de véhicule permettant d'accueillir 6 personnes, et / ou UberBlack pour le service « grand luxe ». Le principe étant qu'il est possible, si les conditions sont remplies, d'accéder aussi aux services d'UberX avec les Van ou les voitures de luxe.

de l'application américaine, avec une plus faible part de marché⁷⁹. Il existe aussi la plateforme Husk dédiée au transport *B to B*.

La Belgique, en tant qu'État fédéral, a régionalisé les compétences de mobilité qui se retrouvent donc aux mains des pouvoirs publics de Bruxelles, de Wallonie et de Flandre. La première question qu'il faut se poser concernant la légalité du service est donc de savoir quelle législation est applicable. Il s'agit de celle de la région de départ du client (De Borgraef et al., 2019). Or, puisque jusqu'en novembre 2020 (ouverture du marché flamand) le service était seulement disponible en Région Bruxelles-Capitale, c'est donc sur la législation bruxelloise que les jugements ont porté. Le secteur est alors organisé par l'ordonnance du 27 avril 1995 relative aux services de taxis et aux services de Location de Voiture avec Chauffeur (LVC) ; ainsi que l'arrêté du 29 mars 2007 relatif aussi aux services de taxis et aux services de LVC (Bruxelles Mobilité, 2019).

Les articles 3 et 16 de l'ordonnance du 27 avril 1995 interdisent d'exploiter un service de taxi ou un service de location de voitures avec chauffeur, à moins de disposer d'une autorisation du gouvernement (licence taxi ou LVC). Ces services de location de voitures avec chauffeur sont définis comme « tous services de transport rémunérés de personnes par véhicules automobiles qui ne sont pas des services de taxis et qui sont assurés au moyen de véhicules de type voiture, voiture mixte ou minibus, à l'exception des véhicules aménagés en ambulance ».

Premièrement, il s'agit de déterminer si le service d'UberX n'est pas un service de taxi déguisé en LVC. Selon l'article 2 (1°, b) de l'ordonnance de 1995, le principal critère de différenciation est que pour le service de taxi, « le véhicule est mis à la disposition du public, soit à un point de stationnement déterminé sur la voie publique au sens du règlement général sur la police de la circulation routière⁸⁰, soit en tout autre endroit non ouvert à la circulation publique ». Deuxièmement, l'article 17 de l'ordonnance pose par ailleurs des conditions supplémentaires permettant de différencier un LVC d'un taxi. Notamment la conclusion d'un contrat écrit de location pour une durée minimale de trois heures et un prix minimum de 30 € (HTVA) par heure.

⁷⁹ Heetch se définit comme une plateforme plus « transparente » et « responsable » vis-à-vis de ses chauffeurs. Selon certains échos, cela pourrait être une stratégie de l'opérateur français visant à s'opposer moins frontalement au modèle social-démocrate afin de récupérer, en cas d'interdiction d'Uber, ses parts du marché du transport LVC.

⁸⁰ C'est-à-dire les espaces d'appariement historiques près des gares, aéroports, centres-villes, etc.

Dans un premier jugement du 16 janvier 2019, le tribunal de l'entreprise de Bruxelles, saisie par la FEBET, examine donc deux points :

- 1) Si le système UberX consiste à mettre des véhicules à la disposition des clients sur la voie publique, ce qui est le cœur de la définition d'un service de taxi.
- 2) Si la réglementation des 3 heures et des 30€/heure (HTVA) est respectée.

Or, Uber avait proposé un montage juridique permettant de se conformer à cette législation en créant la « Platform Rider Association » (PRA). Cette ASBL a pour but « de créer et de gérer une communauté de membres adhérents intéressés par :

- L'amélioration de la mobilité et de la sécurité routière en Belgique en promouvant et en facilitant l'accès de ses membres à des services de transport alternatif par l'utilisation de l'Application Uber ou d'autres moyens numériques.
- La création et la promotion d'une alternative à la possession d'un véhicule à moteur.

En particulier, l'Association assure la centralisation et l'agrégation de la demande de services de location de voitures avec chauffeur pour le compte de ses membres adhérents et facilite leur accès à ces services en concluant, au nom de ses membres adhérents, des contrats-cadres de location de voitures avec chauffeur (LVC) avec divers professionnels agréés (Sociétés LVC).

Plus largement, l'Association a également pour but de promouvoir les intérêts de ses membres adhérents en leur qualité de passagers-utilisateurs.

Afin d'atteindre ces objectifs, l'Association poursuit principalement les activités non lucratives suivantes : conclure des contrats-cadres de location de voitures avec chauffeur (LVC) sans but lucratif. » (PRA ASBL, 2019, paragr. 2)

Concrètement, la PRA est donc une ASBL qui génère pour ses membres (les clients transportés) des contrats de location de véhicules avec chauffeurs. Dès lors, les clients doivent accepter, avant de commander leur première course, de devenir membres de la PRA. Ce montage centralise la clientèle vers une seule entité et cela vise deux objectifs :

- 1) Faire en sorte que le service LVC ne soit pas accessible au public, *mais seulement aux membres de la PRA*, puisque « tout le monde » n'est pas membre de l'association, mais seulement les utilisateurs de la plateforme.
- 2) Respecter la législation concernant les 3 heures et 90 € (3*30€) par client. En effet, il n'est pas indiqué dans l'ordonnance bruxelloise que ces 3 heures doivent être exécutées consécutivement. Dès lors, en accumulant les courses avec différentes personnes, *mais toujours un seul client centralisé* (la PRA), la législation s'avérerait, selon le jugement, respectée.

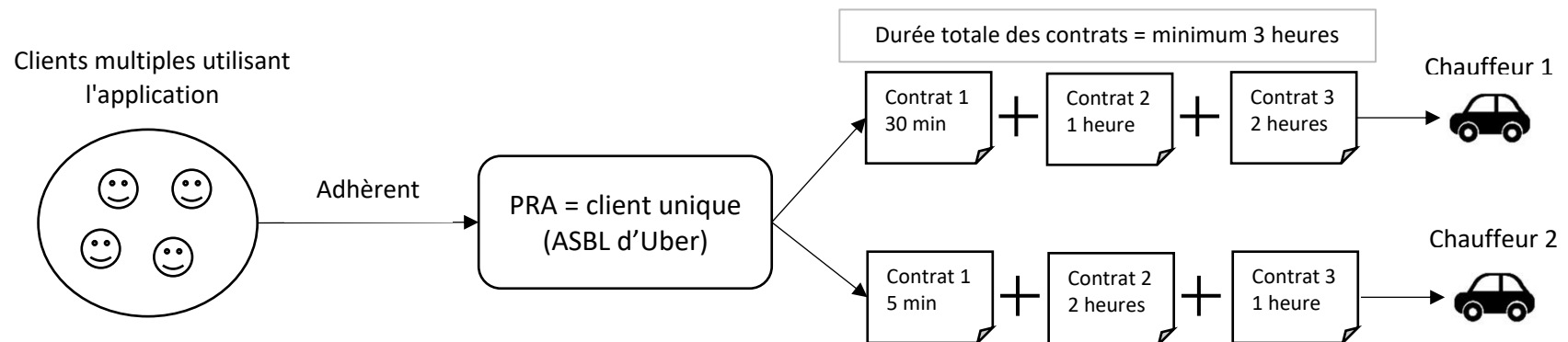


Figure 18 – Schématisation du montage de la « Plateforme rider association » (PRA)

Grâce à ce montage, le jugement du 16 janvier 2019 du Tribunal de l'entreprise de Bruxelles (francophone) va considérer que la législation est respectée et cette situation juridique était celle en œuvre lors de la réalisation du travail empirique de cette thèse (août-octobre 2020). Néanmoins, l'arrêt de la cour d'appel de Bruxelles (FEBET vs Uber) du 15 janvier 2021 va remettre en cause ce fonctionnement. Bien que cet arrêt ne soit pas public au moment d'écrire ces lignes (24/02/2021) il y serait déclaré, selon le Groupement national des entreprises de voitures de Taxis et de Location avec chauffeur (GTL-TAXI, 2021), qu'Uber viole la réglementation bruxelloise de 1995 puisque :

- Les contrats que les entreprises LVC concluent avec la PRA ont un caractère artificiel et n'ont d'autre but – frauduleux – que d'éviter certaines conditions d'exploitation qui encadrent leurs activités et qui sont des dispositions impératives ou d'ordre public. Il en résulte que les contrats conclus entre les entreprises LVC et la PRA doivent être tenus pour inexistantes.
- La violation de la réglementation bruxelloise, dans le chef des entreprises LVC titulaires d'une licence bruxelloise qui font usage du service UberX, est établie dès lors que leurs véhicules sont équipés d'un appareil émetteur ou récepteur de radiocommunications au sens de l'article 1,4°, de la loi du 30 juillet 1979 relative aux radiocommunications (art. 17, § 9° de l'ordonnance et article 88, §2 de l'arrêt). Il s'agit de la violation d'un des principes qui gouvernent les conditions d'exploitation d'un service LVC autorisé, fait passible de sanctions pénales (art. 35, §2 de l'ordonnance)⁸¹.

Si ce jugement est indéniablement une défaite pour Uber, la cour d'appel a aussi décidé d'interroger la Cour constitutionnelle sur deux points de l'ordonnance bruxelloise de 1995 :

- 1) La législation bruxelloise en matière de services de Taxi et LVC est-elle compatible avec la liberté d'entreprendre, en ce qu'il n'est actuellement pas possible pour les entreprises LVC bruxelloises de :
 - recevoir des courses via une application smartphone de type UberX ;
 - stationner ou circuler sur la voie publique à la recherche de courses, sans avoir conclu un contrat préalable avec l'utilisateur ?

⁸¹ Ce second point manifeste bien l'écart entre la législation et l'évolution technologique dans la mesure où toute entreprise LVC – y compris celles qui ne travaillent pas avec des plateformes – ne peuvent en principe pas faire usage de smartphone pour effectuer des communications entre l'exploitant et le chauffeur.

- 2) Les législations wallonne et bruxelloise en matière de services LVC sont-elles susceptibles d'entraver la liberté d'entreprendre et de créer une discrimination entre chauffeurs LVC bruxellois et wallons, en ce qu'il n'est actuellement pas possible pour les entreprises LVC wallonnes de stationner ou de circuler sur la voie publique à la recherche de courses (marauder) ayant pour point de départ la Région de Bruxelles-Capitale ?

Ces deux questions adressées à la Cour constitutionnelle renvoient donc la décision finale à 1 ou 2 ans. En attendant, la fédération des Taxis appelle la force publique à contrôler les sociétés de LVC quant aux respects de l'ordonnance bruxelloise et à rejeter, lors des contrôles, les contrats PRA puisque ceux-ci sont tenus pour inexistants (GTL-TAXI, 2021).

Enfin le 24 février 2021, le service public régional « Bruxelles-Mobilité » a édité la « note relative aux demandes d'autorisations d'exploiter un service de location de voitures avec chauffeurs (LVC) ». Cette nouvelle note précise que l'usage d'un émetteur-récepteur – tel que le smartphone –, *dans le but de recevoir des commandes de courses* est interdit. Ce changement, probablement en réaction au jugement de janvier 2021, montre bien l'instabilité juridique qui entoure le travail de LVC avec plateforme. En effet, cette interdiction est diamétralement opposée à la règle qui a précédé. Pour le constater, il suffit de comparer les deux mêmes sections, dans la note relative aux demandes d'autorisation, avant et après le 24 février 2021.

Conditions d'exploitation jusqu'au 24/02/2021

UTILISATION D'APPLICATIONS DE RÉSERVATION VIA SMARTPHONE

L'utilisation d'une application n'est pas illégale en soi.

Toutefois, chaque exploitant est tenu de respecter les règles applicables aux limousines en Région de Bruxelles-Capitale, et particulièrement le contrat préalable et ses mentions obligatoires, la durée des prestations (minimum trois heures) et les tarifs (minimum 90 euros HTVA pour trois heures, et minimum 30 euros HTVA par heure supplémentaire).

A défaut de respecter ces règles, l'autorisation peut être suspendue pour une durée limitée ou retirée définitivement, et en cas de contrôle sur le terrain, le véhicule pourrait être saisi.

Conditions d'exploitation à partir du 24/02/2021

CONDITIONS D'EXPLOITATION

Chaque exploitant est tenu de respecter les règles applicables aux limousines en Région de Bruxelles-Capitale, et particulièrement le contrat préalable et ses mentions obligatoires, la durée des prestations (minimum trois heures) et les tarifs (minimum 90 euros HTVA pour trois heures, + minimum 30 euros HTVA par heure supplémentaire). **Le contrat doit en outre mentionner la date et l'heure de début/fin de la prestation.**

L'utilisation d'un appareil émetteur ou récepteur de radiocommunications (smartphone, talkie-walkie, etc.) **dans le but de recevoir des commandes de courses est interdite.**

A défaut de respecter ces règles, **outre des poursuites pénales**, l'autorisation peut être suspendue pour une durée limitée ou retirée définitivement, et en cas de contrôle sur le terrain, le véhicule pourrait être saisi.

Figure 19 – Comparaison des notes relatives aux demandes d'autorisations d'exploiter un service de location de voitures avec chauffeurs pour la Région Bruxelloise (avant et après le 24 / 02 / 2021)

1.2.2. Quelques données concernant les chauffeurs de plateformes

Faute de littérature, il n'y a pas d'information concernant les profils des travailleurs de plateformes LVC en Belgique. En France, Abdelnour & Bernard (2019) décrivent les chauffeurs LVC comme étant généralement de jeunes hommes, plutôt issus de l'immigration africaine – et plus spécifiquement du Maghreb. Ils viendraient de quartiers populaires et seraient peu diplômés. D'après ces auteures, leurs parcours sont caractérisés par l'expérience du chômage ainsi que par une ou deux premières expériences professionnelles jugées décevantes, notamment dans des emplois pénibles et peu gratifiants. En France, l'activité de LVC serait généralement l'activité principale des chauffeurs, là où aux USA elle est plus secondaire. Cette recherche doctorale sera donc l'occasion d'observer quelle est la tendance en Belgique.

Puisque les plateformes de LVC opèrent principalement dans la Région de Bruxelles-Capitale, et qu'en même temps la mobilité est une compétence régionale, ce niveau de pouvoir est particulièrement concerné par l'émergence du phénomène. Comme développé, la légalité du service suppose que les chauffeurs obtiennent des licences LVC. Selon le service public régional de Bruxelles-Capitale, qui publie chaque année la liste des sociétés concernées, en juillet 2020 la Région dénombrait 856 exploitants avec 1,3 véhicule en moyenne par entrepreneur, soit 1090 véhicules au total (Bruxelles Mobilité, 2020a). Dans le même temps, il y a 780 exploitants de taxis pour 1260 véhicules, soit 1,6 voiture par exploitant. Pour une meilleure comparaison, il serait nécessaire ici de connaître l'écart-type, surtout dans la mesure où certaines écuries de taxis, centralisant véhicules et licences, peuvent fortement influencer sur la moyenne. Il est tout de même possible de rapporter ces données de manière longitudinale sur les années 2014-2020.

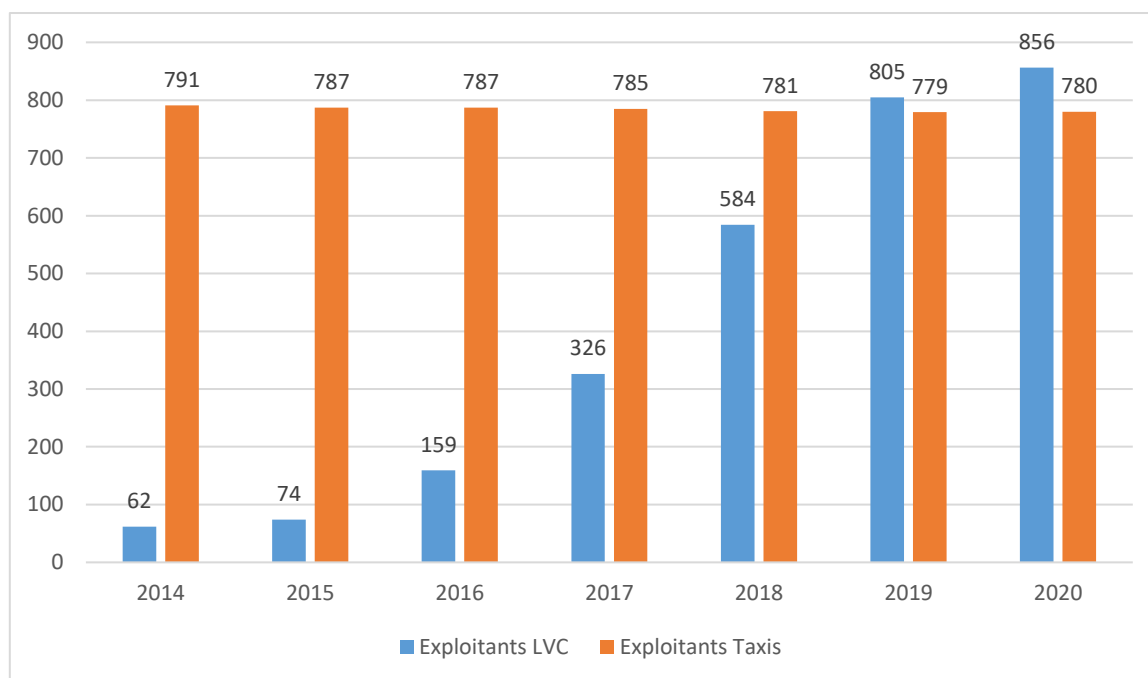


Figure 20 – Évolution du nombre d'exploitants LVC / Taxis en Région bruxelloise entre 2014 et 2020 (Bruxelles Mobilité, 2020a; Ed-Denguir, 2020)

La période 2014-2020 n'est pas un choix arbitraire puisqu'elle permet de comparer l'évolution de l'activité LVC entre le passage d'UberPop (sans licence) vers UberX (avec licence) à partir de fin 2015. L'effet Uber est bien au rendez-vous puisque la Région Bruxelloise passe de 62 à 856 exploitants LVC durant cette période.

À ces données, il faut également ajouter les véhicules (taxis et LVC) qui convergent depuis la Flandre et la Wallonie vers la capitale. Il n'y a pas de chiffres officiels dans la mesure où cette pratique, illégale en principe⁸², n'est que tolérée par les autorités. Dans une récente étude commandée par Bruxelles-Mobilité, il est estimé à +/-1000 le nombre de licences LVC non-bruxelloises opérant sur le marché (Deloitte, 2020). De la même manière, l'étude constate aussi que de nombreux taxis (wallons ou flamands) viennent de l'extérieur de Bruxelles pour exercer illégalement sur le territoire de la capitale, sans pour autant pouvoir quantifier ce phénomène.

D'après les chiffres apportés par Uber devant la 9^{ème} chambre de la Cour d'appel de Bruxelles, la plateforme aurait compté jusqu'à 2300 comptes actifs (juste avant la crise du covid). Dans le même temps, l'opérateur déclarait que « sur une semaine de septembre 2020, ce sont 1400

⁸² À moins de recevoir à l'avance et de manière expresse une commande, il n'est pas possible de prendre en charge un client dans une autre Région que celle de sa licence taxi ou LVC.

chauffeurs différents qui se sont connectés au moins une fois⁸³ » (Audiences FEBET vs Uber, 2020). Enfin, selon les chauffeurs LVC manifestants devant le Palais de Justice de Bruxelles en janvier 2020, ce sont 2000 entreprises qui seraient en danger si les services de transports fournis par l'intermédiaire des plateformes devenaient illégaux.



Figure 21 – Manifestation en soutien aux chauffeurs LVC poursuivis à Bruxelles (Photo Belga)

Concernant enfin la rémunération de ces travailleurs, encore une fois aucune donnée officielle n'existe pour la Belgique. Il est néanmoins possible de présenter, à titre indicatif, les chiffres d'une étude d'Uber France qui estime que pour 45,3 heures de connexion à l'application par semaine (soit l'équivalent du temps de travail des non-salariés), avec 5,2 semaines de congés par an (moyenne des non-salariés), le chiffre d'affaires horaire médian sur l'application Uber en 2018, après déduction de la commission Uber, est de 24,81 €. Le revenu net horaire d'un chauffeur (après coûts liés au véhicule, assurance, carburant, entretien, TVA, cotisations sociales) est de 9,15 € / h, soit 1617 € net par mois. À titre de comparaison, selon l'INSEE, le revenu médian pour les non-salariés dans le secteur du transport est de 1430 € par mois (1110 € pour le transport public particulier de personnes) et 1230 € pour les services aux particuliers (Uber, 2018).

⁸³ À cette période, la Belgique n'avait pas encore fermé ses établissements de l'HORECA, ni imposé de couvre-feu.

Cependant, on parle bien ici de « temps de connexion » de 45,3 heures, et non pas de « temps de travail effectif » puisque cela inclut le temps d'attente pour l'appariement. On retrouve donc encore une fois ici la distinction entre « rémunération à la promesse » (salarial) et « rémunération à la tâche ». De plus, ce revenu ne prend en compte ni les avantages d'un indépendant (par exemple, dans le cas présent, le bénéfice d'une voiture), ni le fait que les chauffeurs peuvent optimiser leur temps d'attente en étant connectés à d'autres opérateurs en même temps (Heetch en plus d'Uber, par exemple). Pour connaître le revenu réel, il faudrait dès lors additionner les profits dégagés grâce aux différentes plateformes.

1.3. Les rapports sociaux selon la propriété des moyens de production

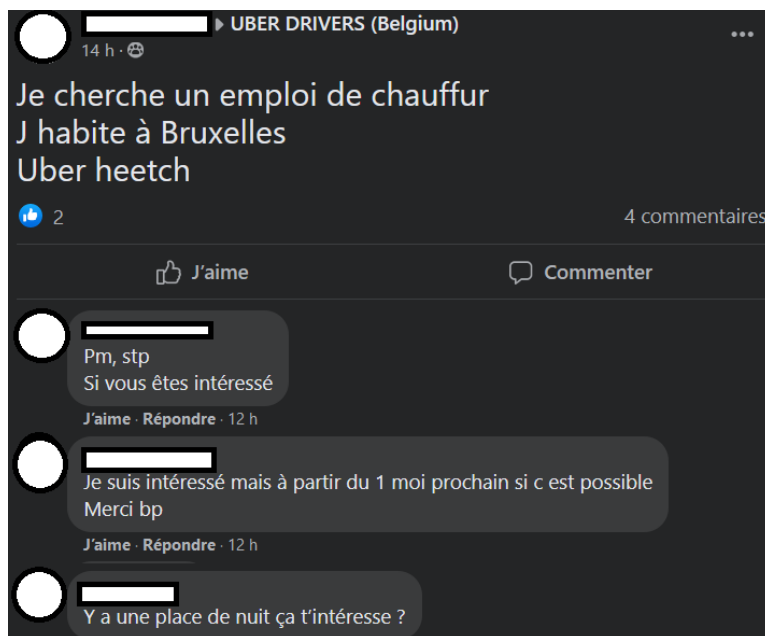
Contrairement à la première période UberPop, il existe désormais des normes juridiques qui conditionnent l'accès au métier. Dans ce contexte émergent deux possibilités concrètes pour rouler en tant que chauffeur (Uber Technologies inc., 2020d) :

- 1) Soit être exploitant et conduire pour soi-même, c'est-à-dire posséder son outil de production (la voiture), sa licence LVC et être « partenaire » de la plateforme avec la signature d'un contrat ou d'une convention de prestation de services.
- 2) Soit conduire pour le compte de quelqu'un exploitant un service LVC et ayant ce statut de partenaire avec la plateforme. C'est-à-dire en tant que chauffeur pour un « patron » – selon la terminologie utilisée dans la communauté. Dans ce second cas, le chauffeur est sous statut indépendant, pour le compte de ce patron possédant une licence et un véhicule. Ce patron peut lui-même être chauffeur ou « simplement » exploiter la société de LVC, sans conduire⁸⁴.

En Belgique, le statut d'indépendant désigne « toute personne physique qui exerce une activité professionnelle pour laquelle elle n'est pas engagée dans les liens d'un contrat de travail ou d'un statut est considérée comme « travailleur indépendant ». Il n'existe pas de lien de subordination. Le travailleur indépendant est assujéti à un statut social propre et bénéficie d'un régime de sécurité sociale spécifique. Le statut social des travailleurs indépendants ne prévoit

⁸⁴ Depuis la législature du Gouvernement Vervoort I (2014-2019), les pouvoirs publics ont la volonté d'adapter la législation à travers une profonde réforme du secteur (le « plan taxi »). Elle devrait notamment modifier le système des licences afin de les associer aux chauffeurs plutôt qu'aux exploitants et à leurs véhicules. Cette réforme n'est cependant toujours pas entrée en vigueur. Pour l'instant, le système en place est donc bien celui des licences de limousines « pré-ubérisation » et reposant sur l'ordonnance de 1995.

pas seulement des obligations, il prévoit aussi des droits. » (SPF Économie, 2020, paragr. 1). La relation entre chauffeur et patron pourrait aussi, de manière théorique, être une relation salariée. Cependant, d'après les différentes annonces d'emploi pour chauffeur Uber & LVC qu'il est possible de trouver sur internet, ainsi qu'aux informations récoltées de manière exploratoire, ce n'est pas ce statut de travail qui est privilégié.



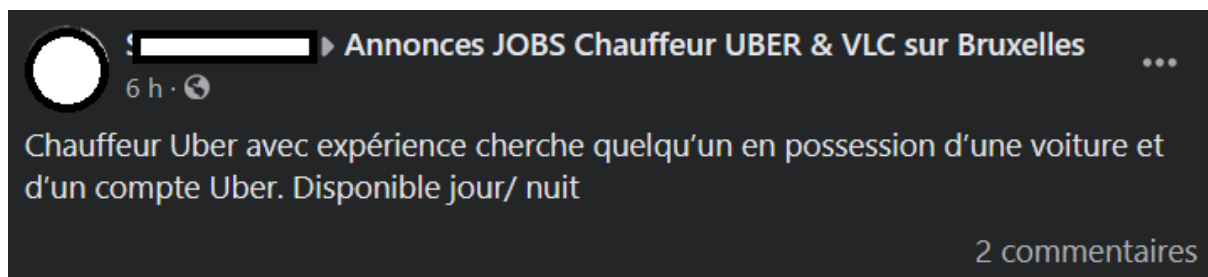


Figure 22 – Exemples de recherche de partenaires LVC sur les réseaux sociaux (source : Facebook)

Il est absolument essentiel d'intégrer ici que cette professionnalisation du secteur, via les licences LVC, a donc eu pour conséquence de modifier le modèle d'affaires des plateformes tel qu'il a été décrit jusqu'ici. Pour le formuler clairement, *au contact du cadre législatif bruxellois, les plateformes de transports ont dû s'adapter et cela a un impact sur les rapports sociaux de production.*

Les premières données issues des groupes de discussion sur les réseaux sociaux laissent penser que les revenus se partagent sur un mode « 50/50 », le patron ayant à sa charge les frais professionnels (voiture, essence, etc.). Cette situation législative belge réintroduit donc, du fait de la désynchronisation entre le chauffeur et l'autorisation d'exploitation, la figure du patron dans le rapport de production. Cette distinction entre des positions sociales de chauffeur et patron-partenaire, que nous pouvons qualifier de « patronnaire », est en outre une spécificité belge. Elle n'est en effet pas d'application dans le cas de la France ou des pays anglo-saxons. Sur le continent américain, le modèle UberPop est encore en vigueur et le système UberX est plus flexible pour les chauffeurs, ce qui fait que cette activité est plus souvent secondaire pour les travailleurs (Hall & Krueger, 2018). En France, la licence VTC (équivalente aux LVC) est personnelle, c'est-à-dire associée au chauffeur plutôt qu'à l'exploitant du véhicule⁸⁵.

En Belgique au contraire, le cadre juridique est construit dans ce sens, ce qui en fait potentiellement un système hybride entre le système américain (travail complémentaire) et français (travail principal). *Cela permet alors l'accès au travail sans investissement personnel du chauffeur dans l'outil, mais au prix d'un retour de la figure du patron « consommateur » de*

⁸⁵ Néanmoins, jusqu'en 2018 un système comparable à celui en place en Belgique, le statut « LOTI », permettait à des détenteurs de licences nominatives de faire travailler pour eux des chauffeurs sans licence professionnelle. Cependant, ce système a été jugé abusif et interdit (Abdelnour & Bernard, 2019b).

travail et donc, pour reprendre la terminologie marxiste, d'une spoliation du surtravail du fait de la propriété (de la licence LVC et de la voiture).

Enfin, du point de vue des intérêts d'Uber, ce système permet également d'augmenter l'offre de travail sur le marché comparativement à une situation où tout chauffeur devrait avoir une licence personnelle. Toutefois, cet argument peut être contrebalancé par le fait que la plateforme affiche une liste d'attente vertigineuse (le service d'aide d'Uber Belgique évoquant un délai pouvant aller jusqu'à trois ans). Il faut aussi noter qu'il n'y a, en principe, aucune limite légale quant au nombre de licences LVC délivrées par l'administration, même si elle peut toujours user de son pouvoir discrétionnaire.

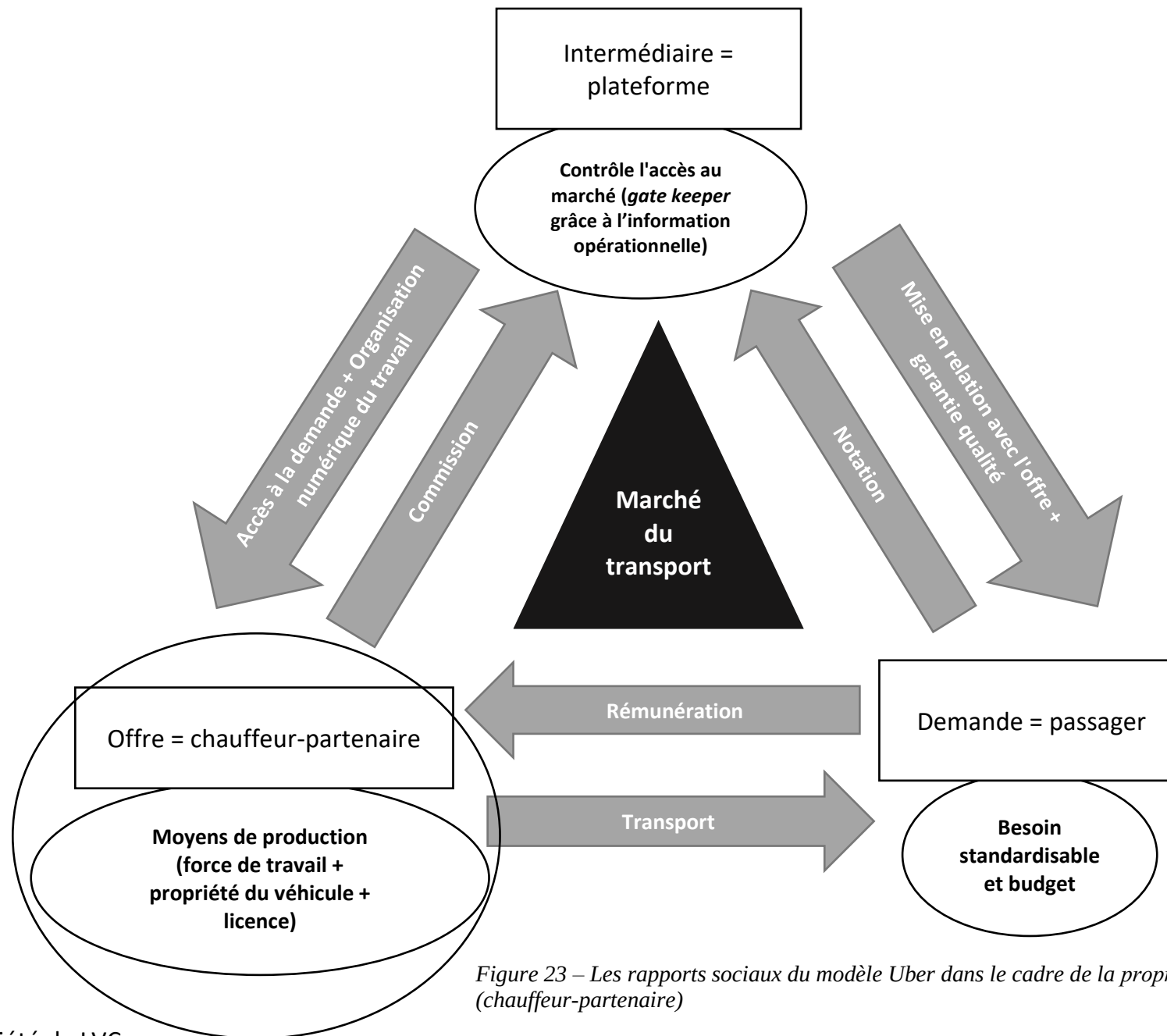


Figure 23 – Les rapports sociaux du modèle Uber dans le cadre de la propriété de l'outil par le travailleur (chauffeur-partenaire)

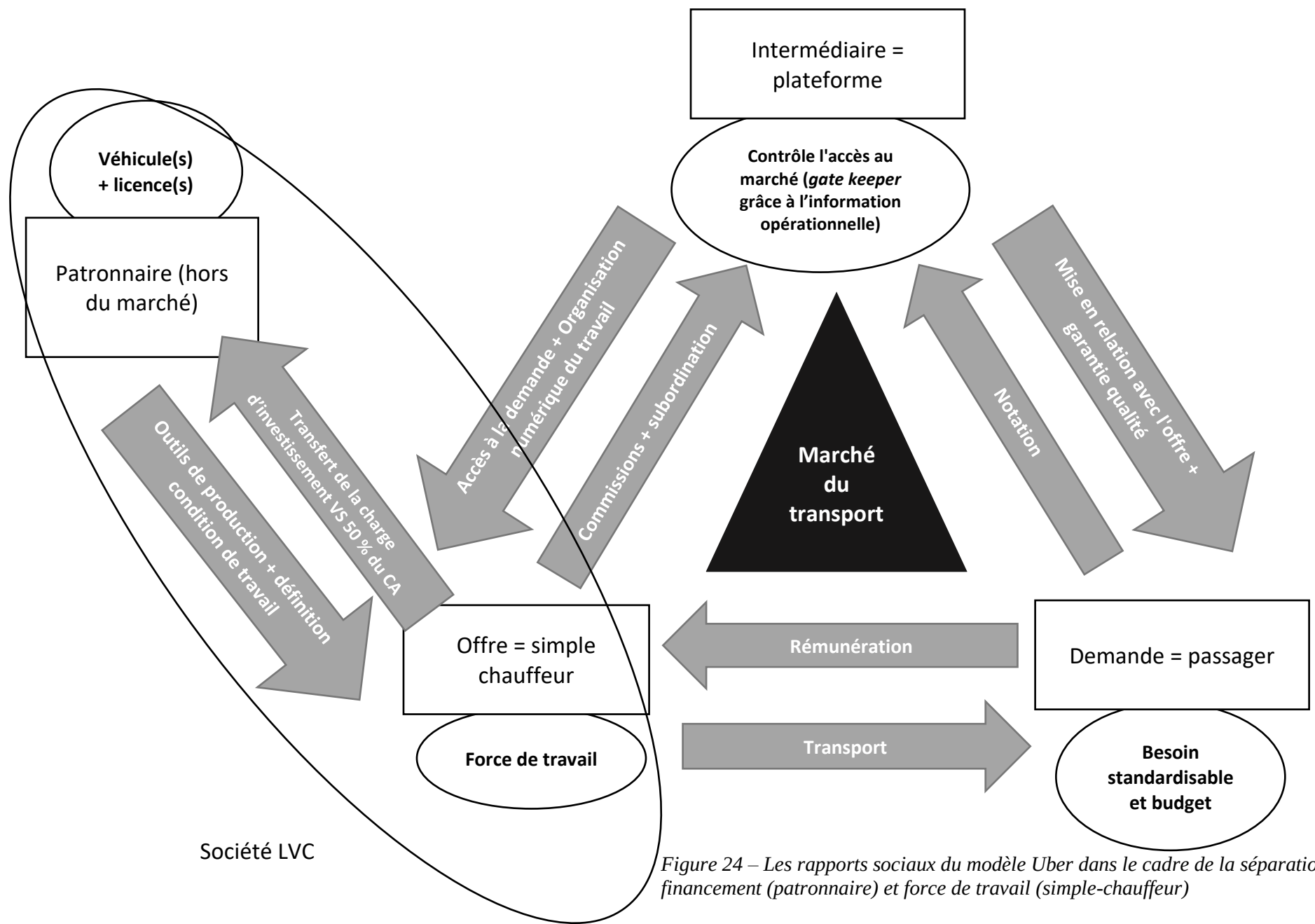


Figure 24 – Les rapports sociaux du modèle Uber dans le cadre de la séparation entre financement (patronnaire) et force de travail (simple-chauffeur)

Du fait de ces éléments, il est possible de distinguer trois acteurs qui articulent leurs rapports sociaux de production autour de la propriété des licences et des moyens de production :

- 1) Le *partenaire* ou chauffeur-partenaire, est celui qui conduit sa propre voiture et qui associe donc « force de travail » et « investissement en capital ». Ce terme vient du fait que ces chauffeurs sont « partenaires » d'Uber. Dans le milieu, et bien que cet usage soit impropre, « partenaire » tend à être utilisé comme synonyme d'exploitant (propriétaire d'une licence et d'un véhicule).
- 2) Le *patronnaire*, ce mot-valise désigne le propriétaire d'au moins une licence et une voiture, mais qui ne conduit pas (plus) lui-même. Il est donc un « patron » pour le simple chauffeur, et un « partenaire » pour la plateforme.
- 3) Le *simple chauffeur* est le chauffeur qui n'apporte que sa force de travail. Il travaille pour le compte d'un patronnaire et on peut donc aussi le qualifier de « chauffeur-exécutant » ou « chauffeur-subordonné »⁸⁶.

1.4. Conditions d'accès aux licences et au compte Uber

En ce qui concerne le processus d'activation du compte du chauffeur par ces plateformes, il va dépendre du statut de « partenaire » ou de « simple chauffeur ». Afin d'augmenter l'accessibilité au travail, les opérateurs de plateformes tentent d'assister au mieux ces personnes dans leurs démarches administratives tout en garantissant, via les conditions d'activation du service, qu'ils respectent la législation. Même si ce processus d'activation n'est pas à exactement du management algorithmique au sens de Resenbalt et Stark, il peut être rapproché d'une procédure de sélection des ressources humaines à l'entrée (Galiere, 2018).

La procédure pour devenir partenaire est à la fois plus lourde, mais aussi financièrement plus risquée puisqu'afin d'obtenir une autorisation LVC, l'exploitant posséder un (des) véhicule(s) qui respecte(nt) les critères d'une « limousine » (une « berline de luxe »). Ces critères sont, pour les licences de Bruxelles en 2020, un âge maximum du véhicule de 7 ans, un empattement (distance entre les roues avant et arrière) de 2,8 m et un prix catalogue (neuf) minimum de

⁸⁶ En réalité, il existe théoriquement une quatrième configuration, celle qui consiste à être à la fois « patron » et « chauffeur ». C'est-à-dire un partenaire qui partage sa voiture avec de simples chauffeurs. Cependant, ce cas semble (quasiment) inexistant dans la réalité, c'est pourquoi nous proposons de l'écarter de cette recherche.

33952,02€⁸⁷. Tous les véhicules doivent compter trois compartiments distincts et isolés (moteur, habitacle et coffre), être équipés d'air conditionné et d'un système lumineux permettant aux passagers arrière de lire dans le véhicule. Les aspirants exploitants doivent en outre satisfaire aux exigences administratives : un extrait de casier judiciaire datant de moins de 3 mois ne comportant aucune condamnation dans les cinq ans qui précèdent la demande, l'affiliation à l'assurance sociale pour indépendant, une attestation de maîtrise des connaissances de base en gestion et, si le demandeur est une personne morale, il doit également joindre à sa demande les statuts de sa société reprenant dans l'objet social le « transport rémunéré de personnes » (Bruxelles Mobilité, 2020). La demande de licence LVC (parfois qualifiée administrativement de « carte rose ») se fait ensuite simplement en déposant le dossier complet auprès de Bruxelles-Mobilité.

Bien que ces éléments risquent d'être modifiés par le nouveau « plan taxi », ces critères sont actuellement les seuls en vigueur, il n'y a donc pas de *numerus clausus* pour les licences LVC ni, au contraire des exploitants taxis, d'examen spécifique.

⁸⁷ 7 ans, 2,6 m et 27 288,54 € dans le cas des services minibus (UberVan) ; 10 ans, 2,9 m et 51 403,99€ pour le grand luxe (UberBlack).

Partenaire (exploitant)	Simple chauffeur pour le compte d'un patronnaire
Une pièce d'identité Un permis de conduire avec sélection médicale Un extrait de casier judiciaire Participer à une session d'information Obtenir un véhicule (33952,02€ prix catalogue) Obtenir un certificat TVA Une licence LVC (carte rose) Un certificat d'immatriculation (carte grise – plaque type « T-LAA-001 ») Un certificat de visite du contrôle technique Une preuve d'assurance pour le transport rémunéré de personne Assurance pour le véhicule (carte verte)	Une pièce d'identité Un permis de conduire avec sélection médicale Un extrait de casier judiciaire Participer à une session d'information + Trouver un patronnaire (« patron-partenaire »)

Figure 25 – Tableau synthétique des conditions d'activation Uber selon la réglementation bruxelloise

Une fois les chauffeurs approuvés par le système et associés à un véhicule, ils peuvent se connecter via une application pour smartphone (différente de l'application client) pour indiquer qu'ils sont disponibles pour recevoir des demandes de transports des clients. Les passagers paient un prix total pour chaque trajet par carte de crédit directement à Uber (ou possiblement en cash avec Heetch), qui reverse ensuite une fois par semaine ces montants, déduction faite des frais de service (commission de 25 % pour UberX, 18,15 % pour Heetch). En fonction des pays, certains accords entre la plateforme et le régulateur permettent le prélèvement direct de certaines taxes. Cela n'est pas le cas en Belgique et les partenaires assujettis doivent encore s'acquitter de la TVA (6% pour les prestations de transport de personnes (SPF Finances, 2015)), d'une taxe régionale annuelle (682 € par véhicule pour Bruxelles (Bruxelles Mobilité, 2020b) et, évidemment, de l'impôt sur les sociétés et / ou le revenu.

1.5. Comparaison avec les acteurs historiques du secteur (les taxis et les « limos ») et affinage de la problématique

Le premier point de cette sous-section va proposer une comparaison générale entre les acteurs historiques du transport rémunéré de personnes (les « taxis » et les « limos ») et le fonctionnement des plateformes. Dans un second temps, il sera possible d'avancer sur la construction de notre approche du phénomène en montrant concrètement en quoi les plateformes innovent (« *disruptent* ») les modes d'appariements historiques du secteur.

1.5.1. Caractéristiques générales et principe des licences

Avant l'arrivée des plateformes, le marché du transport rémunéré de personnes était divisé en deux segments. D'un côté, celui des exploitants et chauffeurs de taxis, de l'autre celui des exploitants et chauffeurs qualifiés de « limo » (pour « limousine »). Ces derniers offraient un service plus haut de gamme et renvoient, en France, au segment de « la Grande Remise » (Abdelnour & Bernard, 2019a). Chaque exploitant a besoin d'une licence, c'est-à-dire d'une autorisation, pour faire du transport rémunéré de personnes. Ceux qui possèdent une licence de taxi ont le droit de marauder, c'est-à-dire de prendre des clients dans la rue et sans contrats préalables. Au contraire, les exploitants de limousines qui opèrent avec des licences LVC – les mêmes que celles des partenaires d'UberX depuis qu'UberPop est interdit – n'ont pas le droit de marauder. Ils sont donc contraints de prospecter et de gérer un portefeuille de clients (par exemple en signant des contrats avec d'autres entreprises, des célébrités, des hommes politiques, dans le cadre d'un mariage, etc.). Cette différence explique pourquoi, malgré le fait que le nombre de licences LVC soit illimité, il n'existait que 62 entreprises de LVC, contre 856 exploitants en 2020 – ceci étant la conséquence de la professionnalisation du système UberPop en UberX.

Par contre, sur le segment des taxis, le nombre de licences en circulation est limité par un *numerus clausus* – c'est-à-dire qu'il n'y a que 1300 autorisations d'exploiter pour toute la Région de Bruxelles-Capitale. Ces licences de taxi étaient, à l'origine, offerte gratuitement aux exploitants. Cependant, du fait du principe de *numerus clausus*, il n'y a (presque) plus jamais de nouvelles licences qui sont mises en circulation. En outre, les détenteurs de licences peuvent les revendre lorsqu'ils cèdent leur société à un nouvel entrepreneur. Or, puisqu'il n'y a pas d'autre moyen d'obtenir des licences de taxi, celles-ci s'échangent à prix d'or. Si la valeur précise d'une licence est difficile à établir, notamment parce qu'elle n'est généralement pas

inscrite au bilan de l'entreprise, Pascal Smet, l'ancien ministre bruxellois des Transports, estime que celles-ci se revendaient, en 2017, autour de 80000€ l'unité (Direction des comptes rendus du Parlement bruxellois, 2017).

Ce système de *numerus clausus* a, évidemment, pour effet de limiter la concurrence sur le segment de la maraude. De plus, du fait de ces prix, dans la grande majorité des cas les exploitants de taxis ne possèdent qu'une licence et un véhicule.

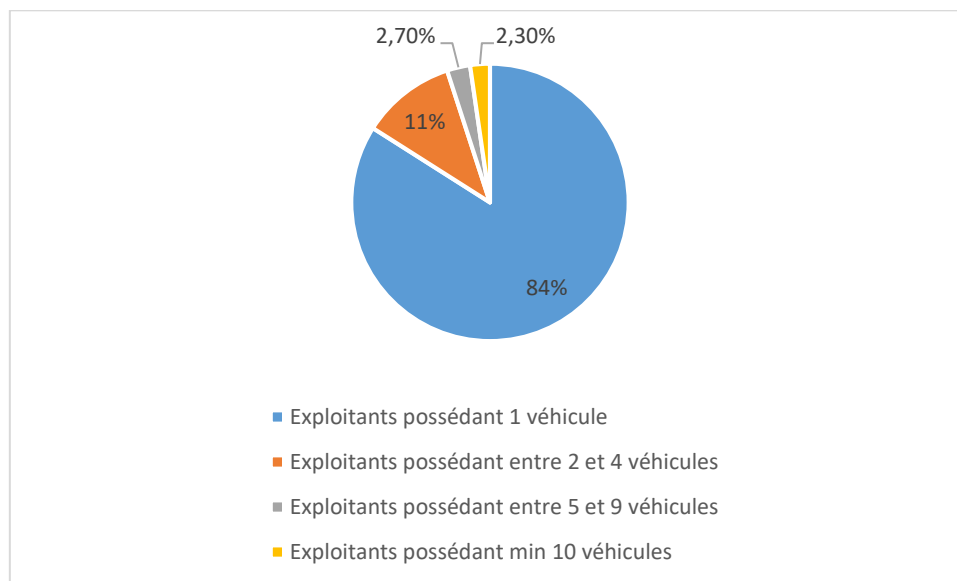


Figure 26 – Catégorie d'exploitants de taxis (Deloitte, 2020, p. 9)

Du fait de ce coût d'entrée, il est difficile pour un nouveau venu ou un simple chauffeur de taxi (travaillant pour un exploitant) d'exploiter sa propre entreprise. De plus, le faible salaire et les conditions de travail mènent à un turnover important de ces simples chauffeurs, alors qu'au contraire, chez les exploitants, il y a très peu de mouvements d'entrées ou de sorties et c'est la stabilité qui les caractérise (Deloitte, 2020).

Après cette rapide mise en perspective du secteur et du système de licences, il est possible à présent d'aborder la question de l'innovation numérique dans le mode d'appariement de l'offre et de la demande sur le marché.

1.5.2. Maraude physique et maraude numérique, l'innovation « disruptive » dans le mode d'appariement du travail

Comment fonctionne le mode d'appariement classique des taxis ? La technique d'appariement emblématique des chauffeurs de taxi est, bien sûr, le hélage – symbolisé par le célèbre « hep,

taxi ! » qui fait suite à un certain temps de maraude. Une analyse plus fine permet d'identifier trois moyens, pour les chauffeurs de taxis, de trouver des clients.

Premièrement, ils sont les seuls à avoir le droit de se garer sur des zones de parking dédiées. Or ces zones dédiées ne sont pas choisies aléatoirement, mais localisées stratégiquement aux sorties des aéroports, des gares, dans le quartier européen de Bruxelles, près des lieux touristiques, du centre-ville, des lieux où se concentrent les bars, etc. Soit exactement aux endroits où les taxis sont susceptibles de trouver des clients, c'est-à-dire là où il y a de la demande. De telle sorte, ces zones dédiées aux taxis ont une véritable fonction, ce sont des *zones d'appariement entre l'offre et la demande*. Pour s'en convaincre, il suffit de se référer à la page Facebook de la Fédération belge des Taxis qui y indique, par exemple, que « *Les emplacements de Taxi servent à attendre les commandes. [...] Nous devons protéger nos emplacements, vous constaterez par vous-même que vous ne trouvez plus où vous arrêter pour attendre vos clients ou courses.* » (FEBET, 2021a). Sur cette page internet, il est aussi précisé que le chiffre d'affaires global des taxis bruxellois dépend toujours, en 2021, à 50 % de ces zones de parking. Pour certains, la proportion est même de 100 %⁸⁸ (FEBET, 2021b).



Figure 27 – Exemple de zone d'appariement de l'offre (taxi) et de la demande (passager) dans le modèle classique des taxis (gare centrale de Bruxelles)

Le second mode d'appariement réservé aux taxis consiste à rendre visible la voiture dans l'espace public. Concrètement, cela consiste à mettre un sputnik (le luminaire sur le toit de la

⁸⁸ Il faut toutefois rester prudent quant à ces chiffres puisqu'ils ont été formulés dans une perspective militante, l'objectif étant de mener une campagne de lobbying afin de conserver le maximum de ces zones en Région bruxelloise.

voiture) et des bandes à damiers (sur le côté de la voiture). Ceux-ci ont véritablement pour fonction de rendre reconnaissable les taxis dans l'espace public, c'est-à-dire de permettre le *matching* grâce au hélage. Le spoutnik et les zones d'appariement fonctionnent d'ailleurs en synergie, puisque ce luminaire permet au client de savoir que la voiture garée sur la zone est bel et bien celle d'un offreur de transport.



Figure 28 – Exemple de spoutnik permettant la pratique du hélage (source : Google image)

Enfin, la licence des taxis les autorise à s'abonner à une centrale téléphonique de dispatching – c'est-à-dire un troisième système d'appariement qui leur est réservé. Or au contraire, nous avons bien vu qu'au regard de l'ordonnance de 1995, il est expressément interdit pour les entreprises titulaire d'une licence LVC, d'utiliser tout moyen de « radiocommunication » (un émetteur-récepteur). C'est d'ailleurs sur cela que s'est basée la cour d'appel de Bruxelles pour déclarer Uber illégal, puisqu'en effet l'opérateur de plateforme utilise le smartphone pour appairer les courses.

De telle sorte, nous touchons ici au principe même des plateformes LVC : utiliser la grappe numérique (smartphone, data, connexion et géolocalisation permanentes) pour proposer une innovation, « *disrupter* » en offrant un nouveau service d'appariement. Il est possible de qualifier cette innovation de « maraude numérique ». Réciproquement, les trois modes d'appariement classique réservés aux taxis (zones dédiées, spoutnik et centrales téléphoniques) peuvent, eux, être qualifiés de « maraude physique ». Cette distinction est centrale pour le présent propos, puisque c'est l'invention de la maraude numérique qui a permis la reconfiguration d'un marché du transport dont le monopole était justement basé sur l'interdiction, faite à ceux qui ne possèdent pas de licences de taxi, d'utiliser un spoutnik, de se garer sur les zones d'appariement et de s'inscrire à une centrale de dispatching. En poussant

cette idée jusqu'au bout, on peut constater que les licences de taxis n'ont jamais offert le droit d'être les seuls à faire du transport rémunéré de personnes – les détenteurs d'une licence LVC le peuvent également –, mais posséder une licence de taxi était la condition pour pouvoir faire de la maraude physique. C'est ça, fondamentalement, qui différencie les licences taxis et celles LVC : le droit, ou non, d'utiliser la maraude physique.

Ainsi, le secteur pré-ubérisation était caractérisé par deux segments (taxis et LVC) qui correspondaient aussi à deux modes d'appariements (maraude physique et portefeuille de clientèle). Avec l'apparition de la « maraude numérique », cet équilibre est bouleversé par l'arrivée d'un nouvel outil / service offrant à tout un chacun un moyen d'accéder au marché du transport de personnes sans avoir ni à rendre visible sa voiture dans l'espace public, ni à utiliser les zones d'appariement, ni à passer par une centrale téléphonique, ni à prospector des clients. C'est en ce sens qu'il s'agit d'une innovation.

Le lien avec la perspective théorique est alors évident : si une plateforme est un intermédiaire innovant, et que la maraude numérique désigne un nouveau mode d'appariement de l'offre et de la demande sur le marché du transport rémunéré de personnes, alors cette notion de maraude numérique contient en elle-même une grande partie de l'originalité de notre approche. Au fond, avec cette proposition qui distingue maraude physique et maraude numérique, nous ne faisons que coller au plus près à la définition d'une plateforme en tant « qu'outil numérique d'intermédiation qui agit sur un marché multiface de mise en relation d'une offre et d'une demande en court-circuitant les professionnels, les producteurs, les prestataires, les réseaux et les modèles classiques d'une profession. ». La maraude numérique, c'est la manière concrète de court-circuiter les professionnels classiques, c'est-à-dire les exploitants et chauffeurs de taxis dans un premier temps, les exploitants et chauffeurs de limousine ensuite.

Pour clarifier le propos, il est possible de schématiser le système des licences selon les trois types d'exploitants et leur mode d'appariement de la manière suivante :

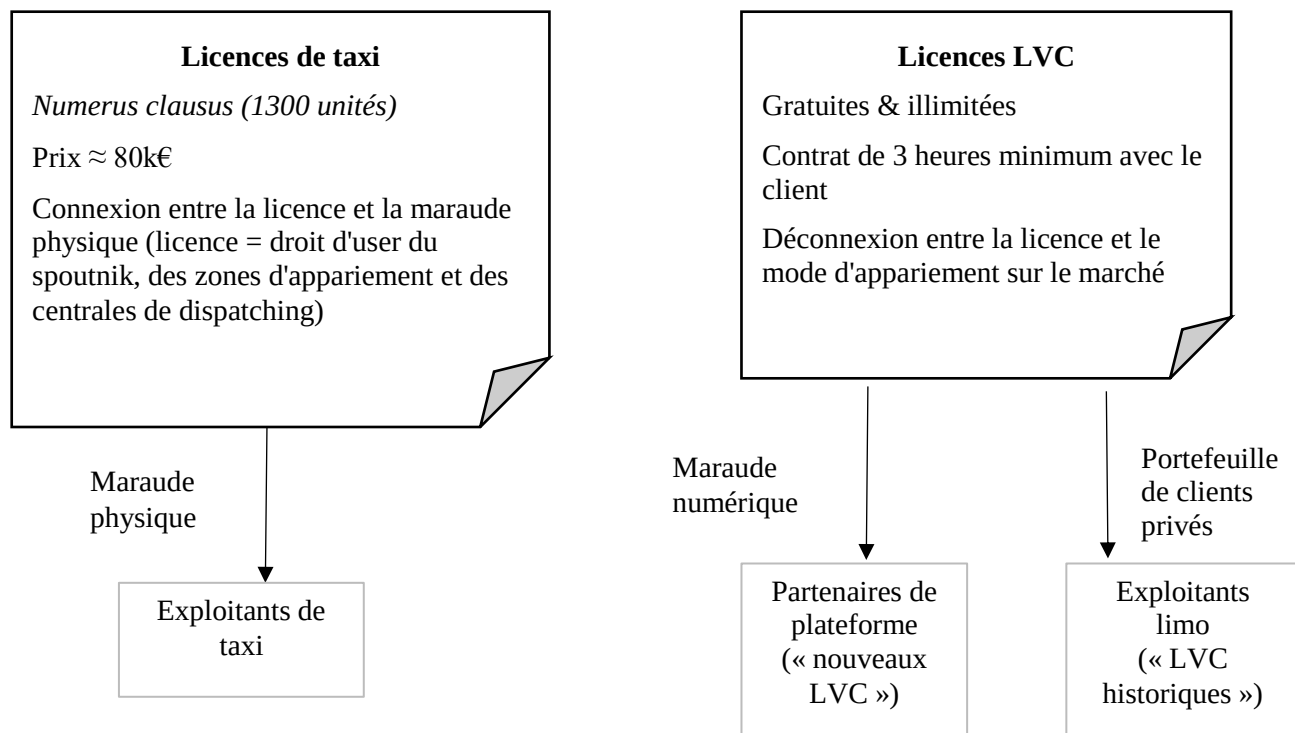


Figure 29 – Schématisation du système des licences selon le mode d'appariement

Grâce à cette proposition de distinguer trois modes d'appariement dans le secteur du transport rémunéré de personnes (maraude physique, maraude numérique et prospection de clients privés), cette recherche est à présent mieux équipée conceptuellement pour problématiser et il est presque possible de construire un modèle d'analyse du rapport au travail de plateforme. Toutefois, il doit encore être question d'aborder un dernier aspect théorique en ce qui concerne les plateformes LVC : la dimension managériale du concept d'« organisation numérique du travail », ce que d'autres auteurs ont qualifié de « management algorithmique ».

2. Le management algorithmique des plateformes LVC

Si l'on reprend le concept d'« organisation numérique du travail » que nous avons développés, celui-ci est composé de trois dimensions :

- 1) informationnelle, c'est-à-dire le rôle important accordé aux données numériques du fait de séquençage du processus de production en indicateurs numériques (division numérique du travail);
- 2) technologique, c'est-à-dire l'application et le smartphone en tant que capteurs-émetteurs-récepteurs permettant le couplage fort ;
- 3) managériale, ce que la littérature qualifie de « management algorithmique », c'est-à-dire la gestion et l'évaluation du travailleur et du processus de production.

En ce qui concerne plus spécifiquement la dernière dimension managériale, maintenant qu'un champ d'analyse a été identifié, il est possible de décrire concrètement comment ce management algorithmique fonctionne dans le cas des plateformes LVC. Or, assez peu de littérature scientifique existe sur le sujet et ce sont les travaux de Rosenblat & Stark (2015, 2016) et Calo & Rosenblat (2017) qui font référence. D'ailleurs, ce sont eux qui ont les premiers popularisé le concept de management algorithmique⁸⁹.

En plus de ces articles de référence, il existe également un document interne de Uber (USA) ayant « fuité » dans la presse (*leak*) (Cook, 2015). En outre, il est aussi possible de s'appuyer sur différents forums et communautés LVC sur internet pour y récolter des informations⁹⁰. Enfin, les sites internet des deux opérateurs (Uber et Heetch) sont une autre source d'informations.

En s'appuyant sur ces différentes sources de données, il est possible d'identifier quatre éléments principaux du management algorithmique : la fixation du prix, les modalités d'appariement des courses par l'algorithme, l'évaluation des chauffeurs et les stratégies numériques d'incitation comportementale. Ces différents éléments vont être présentés selon la même méthode : une description du mode de fonctionnement de l'application appuyé, lorsqu'il existe, par son

⁸⁹ Pour rappel, le management algorithmique a été défini comme *la gestion et l'évaluation du travailleur et du processus de production à travers des algorithmes qui s'appuient eux-mêmes sur les informations générées numériquement*.

⁹⁰ Le *leak* étant une source indirecte rapportée par un journaliste, mais qui se recoupe avec les recherches de références sur le sujet, il s'agira de présenter certaines de ces données tout en gardant une distance critique vis-à-vis d'elles. Cette perspective critique doit d'ailleurs être identique lorsqu'il s'agira de mobiliser les informations sur les forums de la communauté LVC.

corolaire contractuel dans la convention de service entre Uber et le partenaire⁹¹. De plus, ces éléments seront illustrés au travers de captures d'écrans de l'application, ou des messages par des canaux hors application (emails, sms) dont les opérateurs sont à l'origine.

Toutefois, afin de comprendre les enjeux derrière le management algorithmique, il est essentiel d'introduire, avant toute chose, l'une des problématiques majeures du modèle d'affaires de plateformes : les pics d'activité.

2.1. Les pics d'activités

Pour les opérateurs LVC – mais aussi de la *foodtech* – la demande de transport de personnes est segmentée dans une journée entre périodes de faible et forte demande (par exemple le matin et à la sortie des bureaux, en fin de soirée le week-end) et par certains événements plus ou moins prévisibles (événements sportifs, chutes de neige ou orage, etc.) qui peuvent aussi générer des pics de demande (Bumbulsky, 2015). Pour illustrer ces pics, et justifier ses prix, Uber a diffusé un graphique représentant l'évolution de la demande de courses un soir du Nouvel An à New York.

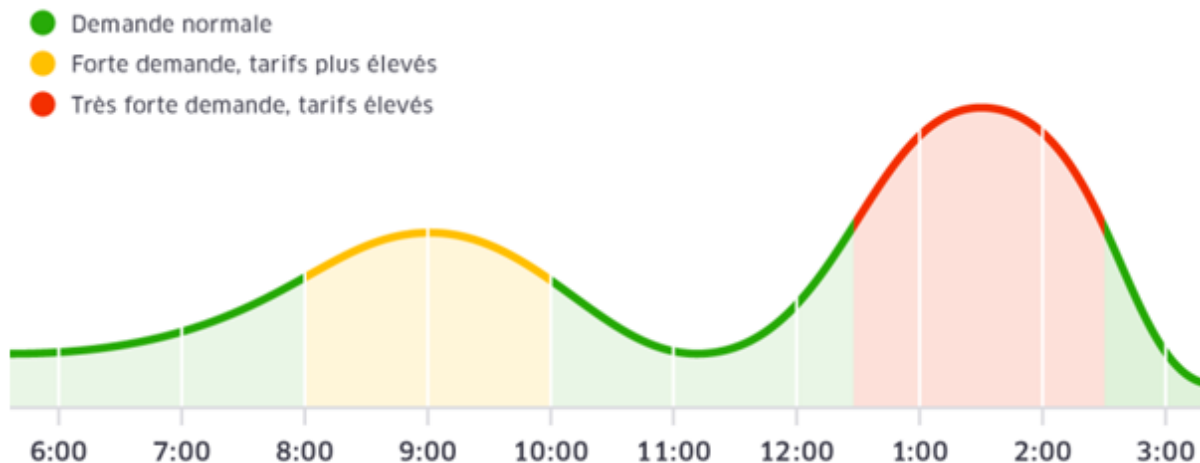


Figure 30 – Courbe d'évolution de la demande des courses LVC un soir du Nouvel An à New York (Stone, 2014)

Dans une perspective de conquête du marché, et afin d'offrir le meilleur service au client, les opérateurs de plateformes se retrouvent donc face à une difficulté : comment faire en sorte que

⁹¹ Nous avons choisi Uber plutôt qu'Heetch puisqu'il est l'acteur dominant le marché. De plus, les conventions des deux opérateurs avec les partenaires semblent comparables.

l'offre permette de supporter les pics de demande ? Les différentes pratiques de management algorithmique d'Uber, et notamment les incitations au travail, ne peuvent en réalité se comprendre qu'au regard de cette finalité managériale.

La gestion des pics d'activité manifeste d'une problématique plus générale et qui a des répercussions sur les « ressources humaines ». En effet, si le volume de main-d'œuvre disponible atteint son plafond – ce qui est davantage plausible dans un système régulé qu'avec UberPop – il n'est plus possible pour la plateforme de répondre à la demande par l'élasticité de l'offre. Pour augmenter cette élasticité, l'opérateur a intérêt à ce qu'un nombre suffisant de chauffeurs soit disponible, surtout sur certains horaires ou pour certains événements (pics), afin que l'offre augmente et que la plateforme ne doive pas réduire la demande. Mais en même temps, s'il y a trop de concurrence ou trop peu de demandes, alors c'est la problématique inverse qui se pose : comment fidéliser les chauffeurs en évitant trop de frustration ? Comment les garder loyaux par rapport aux autres opérateurs ? En somme, comment séduire cette face du marché ?

C'est au regard de ces enjeux d'équilibre que doivent aussi se comprendre les pratiques du management algorithmique. Nous commencerons par celui de la fixation des prix.

2.2. La fixation des prix

La fixation du prix est le premier élément qui indique une forme de prescription de la norme par plateforme, via l'application et vers le chauffeur. Cet élément, c'est-à-dire la détermination unilatérale du prix par l'opérateur et l'incapacité de librement les modifier, est souvent repris par les tenants d'une requalification du statut d'indépendant en salarié. En outre, les chauffeurs ne sont pas à l'abri d'une baisse substantielle et unilatérale des tarifs.

À Bruxelles, il y a quatre composants qui entrent en jeu dans le calcul du prix d'une course (Uber Technologies inc., 2020e) : des « frais de réservation » ou « tarif » de base, c'est-à-dire un tarif forfaitaire pour couvrir les coûts liés au fonctionnement, à la réglementation et à la sécurité ; un prix minimum garanti incrémenté d'une part, d'un tarif par minutes et, d'autre part d'un tarif par kilomètre ; des frais optionnels de péages ou autres. En mai 2020, les tarifs UberX Bruxelles se présentaient ainsi dans l'application.

Le montant de votre course correspondra à celui affiché avant la course ou sera basé sur les tarifs ci-dessous ainsi que sur les autres suppléments et ajustements applicables.

Tarif de base	1 €
Prix minimum	8 €
+ par minute	0,30 €
+ par kilomètre	1,25 €
Frais de péage estimés	0,00 €
Suppléments estimés	0,00 €

Figure 31 – Tarification Uber en vigueur à Bruxelles (mai 2020)

Dans le contrat de prestation de service, cette détermination de la tarification par la plateforme se retrouve en ces termes « Le [partenaire] désigne Uber en tant qu'agent de collecte des paiements uniquement afin d'accepter le tarif utilisateur, les péages applicables et, selon la région et / ou si le [partenaire] le demande, les taxes et frais applicables à l'utilisateur pour le compte du [partenaire] par l'intermédiaire de la fonction de traitement des paiements proposée par les services Uber ; et (ii) convient que le paiement effectué par l'utilisateur à Uber sera considéré comme un paiement effectué directement par l'utilisateur au [partenaire]. En outre, les parties reconnaissent et acceptent qu'en ce qui concerne la relation entre-le [partenaire] et Uber, le tarif utilisateur est un montant recommandé, et l'objectif principal du tarif utilisateur prédéfini est de jouer le rôle de tarif par défaut si le [partenaire] ne négocie pas de tarif différent. Le [partenaire] aura toujours le droit :

1. d'imputer un tarif inférieur au tarif utilisateur prédéfini ;
2. de négocier, sur demande du [partenaire], un tarif utilisateur inférieur au tarif utilisateur prédéfini (les tarifs (i) et (ii) étant dénommés les « tarifs négociés »). Uber s'engage à étudier de bonne foi de telles demandes du [partenaire]. » (Uber B.V., 2015, p. 10)

De plus, ce tarif peut parfois varier selon ce qu'Uber appelle un « facteur de tarification dynamique ».

« Uber se réserve le droit de modifier à tout moment le calcul du tarif utilisateur à sa discrétion, en fonction de facteurs liés au marché local, et Uber adressera un avis au [chauffeur] en cas de modification qui entraînerait un changement du tarif recommandé. L'utilisation continue du service Uber ou de l'application Uber après de telles modifications au calcul du tarif vaudra acceptation par le client desdites modifications. » (Uber B.V., 2015, p. 11)

Cette fluctuation des tarifs est intimement liée à la distribution globale de l'offre et de la demande sur le marché du transport de personne au moment de la commande. L'objectif de cette tarification dynamique est de permettre d'absorber les pics d'activité grâce à l'élasticité de l'offre et / ou de la demande. Il s'agit, idéalement, d'augmenter le tarif des courses – et donc la rémunération des chauffeurs – afin de les inciter à être actifs (se connecter ou rester connectés) pour répondre à cette demande. Nous l'avons évoqué, le mauvais temps, les heures de pointe ou les événements inhabituels sont autant d'éléments susceptibles d'accroître la demande de courses et de générer des pics d'activité.

Cette réponse par élasticité réactive suppose néanmoins d'avoir des travailleurs disponibles et / ou « sur le qui-vive » pour réduire le temps d'attente des clients en cas de pics⁹². Enfin, et bien que cette situation ne soit pas désirable pour l'opérateur, il se peut aussi que ce soit la demande qui se réduit du fait de cette augmentation de tarif. Cette situation, qui diminue le nombre de transactions, est alors un moindre mal comparé à une forte demande qui ne pourrait être satisfaite, c'est-à-dire un scénario « zéro voiture disponible » qui signifierait que le service ne fonctionne plus (Bumbulsky, 2015).

Dans l'application des chauffeurs, cette tarification dynamique se manifeste par la présence de zones colorées sur la carte, sur le modèle des cartes thermiques (*heatmap*), montrant en temps réel les lieux où la demande est forte du côté des clients. C'est donc la localisation de ceux-ci qui permet d'incrémenter les prix sur base de coefficients (par exemple 1,8x ou 4x le prix normal). Cette tarification dynamique va permettre à Uber d'augmenter l'offre dans certaines zones.

⁹² En outre, Sauviat (2019) souligne que cette problématique des pics d'activité explique aussi la tolérance que semblent manifester les opérateurs de plateformes pour les pratiques de partage de compte. Cet auteur avance alors que, même s'il est technologiquement possible de limiter la sous-traitance (par exemple, via l'empreinte digitale sur le smartphone), les opérateurs sont réticents à implémenter ce système afin, justement, de maintenir une concurrence plus importante et d'augmenter l'offre.

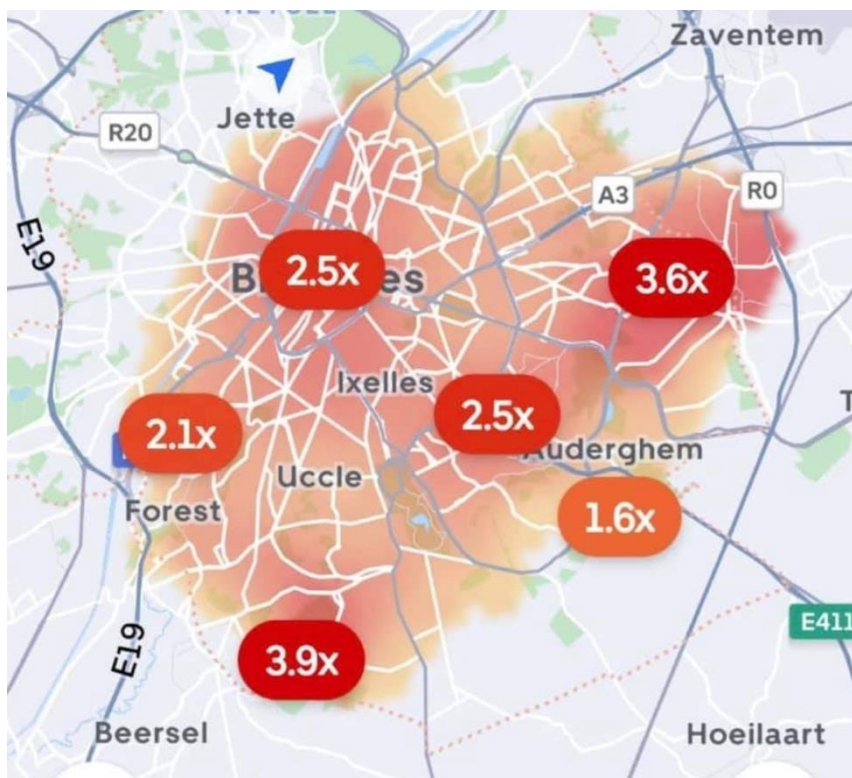


Figure 32 – Illustration de l'évolution dynamique des prix des courses en fonction de la demande par zone géographique (heatmap). Dans cet exemple, la situation à Bruxelles le 20 septembre 2020 (journée sans voiture).

Travis Kalanick, le fondateur d'Uber, déclarait à propos de ce système « nous ne déterminons pas le prix. C'est le marché qui détermine le prix [...] nous avons des algorithmes pour déterminer ce qu'est le prix du marché. » (traduit de l'anglais depuis Rosenblat & Stark, 2016, p. 3768) Pour Rosenblat (2019), les déclarations d'Uber vont souvent dans ce sens qu'ils ne fixeraient pas les prix des courses, mais que l'algorithme exprime un juste prix pour la course en fonction de l'offre et de la demande. Que ce discours soit sincère ou instrumentalisé, il apparaît comme le contre-argument de l'opérateur face aux accusations de prescription des prix, qui serait, d'après lui, un équilibre spontané.

Comme souligne également Bumbulsky (2015), il ne s'agit pas seulement d'augmenter l'offre mais aussi, si celle-ci atteint un plafond, de réduire la demande. En effet, lorsque le tarif est faible et que de telle sorte, beaucoup de demandes affluent sans pouvoir être satisfaites, l'opérateur est alors virtuellement hors service. L'augmentation du prix doit donc aussi, si nécessaire, juguler la demande. Or, c'est bien grâce aux données numériques que l'opérateur peut adapter en temps réel son prix, et donc innover dans le secteur et par rapport aux taxis.

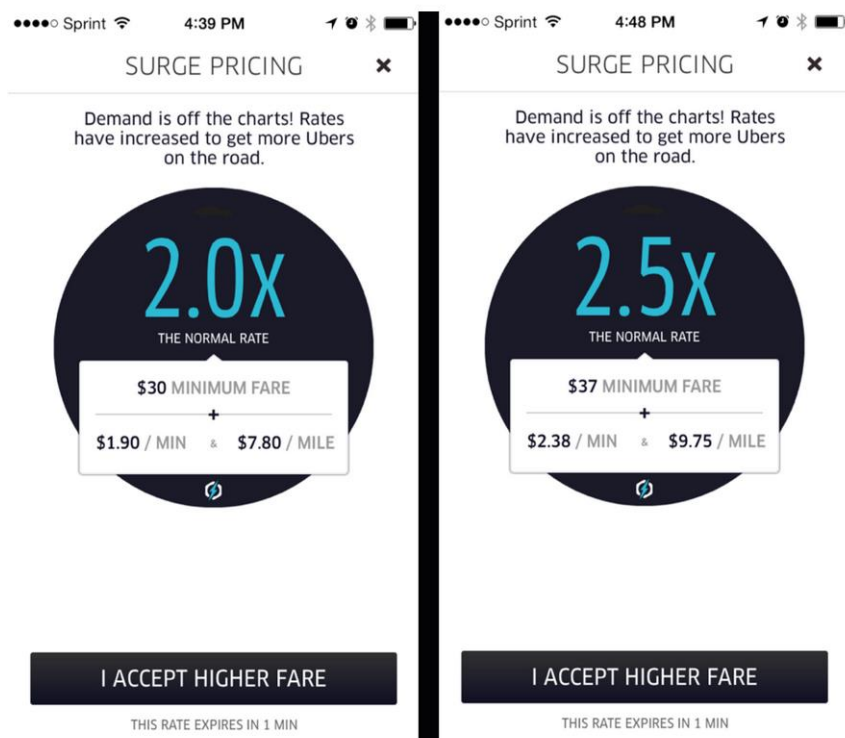


Figure 33 – Message informant le client de l'augmentation temporaire des tarifs (pic d'activité)
(Google image)

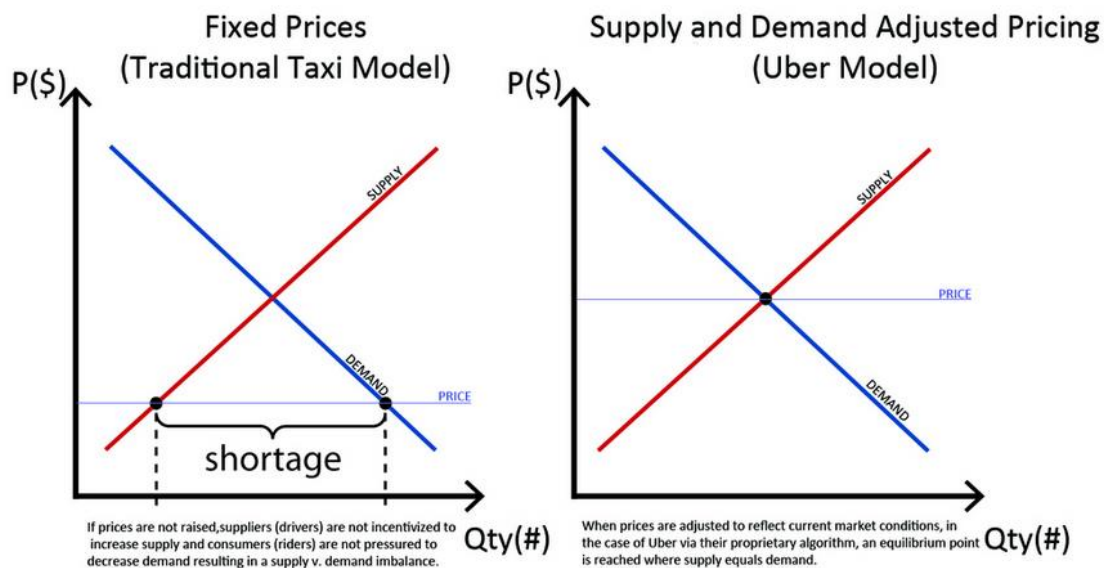


Figure 34 – Illustration comparative des structurations de prix fixes et dynamiques dans le transport rémunéré de personne (Musielak, 2014)

Au-delà de la détermination du prix par l'algorithme, il faut aussi souligner qu'Uber ne donne pas la liberté d'imputer le prix d'autres services aux partenaires (boissons, retour d'objets oubliés, etc.). Enfin, l'opérateur garde aussi le contrôle sur les remboursements éventuels des

courses : « Uber se réserve le droit d'annuler le tarif utilisateur pour un cas particulier de services de transport (par ex., si un utilisateur se voit imputer des services de transport qui n'ont pas eu lieu, en cas de plainte d'un utilisateur, de fraude, etc.). » (UBER B.V., 2015, p. 11)

Toutefois, on peut aussi noter que depuis juillet 2020 en Suisse, l'entreprise permet de désactiver la tarification automatique afin de laisser le chauffeur choisir lui-même un coefficient multiplicateur du prix des courses (de 0.5 à 3 fois le prix conseillé). « Au moment de commander une course, le passager voit un prix calculé par l'algorithme Uber. Si sa demande de course est attribuée à un chauffeur dont le coefficient multiplicateur est fixé à un niveau supérieur au prix affiché initialement, le passager aura la possibilité de refuser le nouveau prix et de demander à Uber d'attribuer la course à d'autres chauffeurs à proximité » (Uber Technologies inc., 2020f, paragr. 3). Bien que nous n'ayons pas de recul concernant cette pratique, nous pouvons émettre l'hypothèse que, puisque le coût de transaction du client pour re-prospecter un autre chauffeur est nul, celui-ci aura tendance à refuser les courses avec multiplication du prix.

2.3. Mode d'appariement des courses et description de l'algorithme

Le second aspect sur lequel la plateforme prend la main est le mode d'appariement des courses. En effet, si c'est bien dans le fait de prospecter des clients que réside la plus-value de la plateforme, la procédure d'appariement contient en elle-même une part de la subordination entre plateforme et chauffeur du fait du rôle de *gate keeper* que confère la maîtrise de l'information. Tout d'abord, il n'est pas inutile de rappeler que les courses ne peuvent être appariées qu'à partir du moment où le chauffeur est connecté. Cela semble aller de soi, mais pourtant cette connexion implique déjà une information de type « disponibilité / indisponibilité » à travailler. Celle-ci est évidemment une information essentielle afin de gérer la distribution de l'offre et de la demande, de calculer le taux de refus, etc.

Selon Rosenblat & Stark (2016), un élément du management algorithmique est l'acceptation à l'aveugle des courses. Lorsqu'un chauffeur reçoit une requête de l'application, il a 15 secondes pour l'accepter ou la rejeter. Cependant, l'application n'indique pas la destination du client durant ce laps de temps. Dès lors, c'est à l'aveugle que le chauffeur prend sa course, ce qui l'empêche de filtrer celle-ci. Pour pallier le problème que peut poser l'acceptation de (très) longs trajets à l'aveugle, Uber a implémenté en 2018 un système informant le chauffeur lorsque

la distance excède 45 minutes (Griswold, 2017). Il faut aussi noter que le concurrent Heetch précise lui, avant acceptation, la distance du trajet, le gain net pour le chauffeur et le prix payé par le passager (HeetchBlog, 2020).

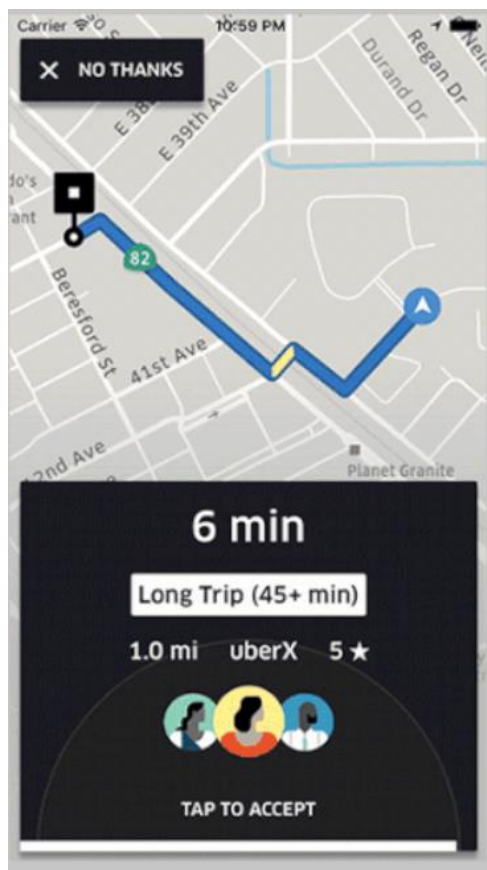


Figure 35 – Exemple d'acceptation à l'aveugle avec indication d'un long trajet (45+ min) et la distance d'approche vers le client (6 min). La ligne blanche en bas indique le temps restant pour accepter / refuser (15 sec) (Uber Technologies inc., 2020c)

Selon la littérature, malheureusement dépassée sur ce point par l'évolution du modèle, pour que le chauffeur continue à être apparié, il devait maintenir un certain niveau d'acceptation des courses. Le taux d'acceptation se distribuait selon trois tranches : de 85-100% (idéal), 75-85 % (alerte) et < 75% (danger) (Calo & Rosenblat, 2017; Cook, 2015). Cependant, cette pratique a été abandonnée en Belgique. Nous ne pouvons que supposer que c'est parce qu'elle était à haut risque de requalification salariale ; le partenaire indépendant étant d'une certaine façon obligé d'accepter les propositions. À la place, si un chauffeur refuse plusieurs fois d'affilée des courses, il sera déconnecté pour une heure de l'application (Audiences FEBET vs Uber, 2020).

Par contre, le taux d'annulation (une course acceptée puis annulée) reste lui au cœur du dispositif d'évaluation. Ce taux est calculé sur les 500 (Uber) ou 100 (Heetch) dernières courses.

Chez Uber, il est possible d'inférer un fonctionnement selon trois paliers, dont les tranches seraient de 0-8 % (idéal), 8-12 % (alerte) et +12% (danger) (Uber Technologies inc., 2020a). Chez Heetch par contre, il y a un seul seuil annoncé et fixé à 20 % (HeetchBlog, 2020).



Figure 36 – Exemple de taux d'annulation des courses (HeetchBlog, 2020)

Dans le même temps, il semblerait que ces taux d'acceptation et d'annulation ont une influence sur le nombre de courses distribuées aux différents chauffeurs. En effet, bien qu'Uber s'en défend en affirmant que le mode d'appariement ne prend en compte que la position géographique du chauffeur – et donc la proximité avec le client (Audiences FEBET vs Uber, 2020) –, des témoignages en ligne soutiennent que l'algorithme priorise les chauffeurs ayant les meilleurs indicateurs⁹³. Du côté de la concurrence, Heetch a rendu public son algorithme de distribution des courses. Celui-ci manifeste bien que, chez cet opérateur, le taux d'acceptation et d'annulation sont pris en compte.

⁹³ Pour un exemple de discussion en ligne à ce sujet, il est possible de se reporter à Cannon (2019).

L'objectif de l'algorithme de Heetch est de maximiser la probabilité globale que les trajets se réalisent. Afin de comprendre le fonctionnement de l'algorithme, il convient tout d'abord de comprendre cette notion de probabilité « globale ». D'après Heetch (2020), lorsqu'un passager effectue une demande de trajet, l'algorithme n'a pas pour objectif de maximiser la probabilité de réalisation de ce seul trajet. L'opérateur prend alors l'exemple de deux passagers P1 et P2 et de deux chauffeurs C1 et C2 disposés sur la même route, à des distances différentes comme sur le schéma suivant :

.....C2.....P1.....C1.....P2...

Pour cet exemple, en considérant que plus le chauffeur est proche du passager, plus la probabilité qu'il accepte le trajet est grande :

- Si l'algorithme avait pour objectif de maximiser uniquement la probabilité que le trajet du passager P1 se réalise, il proposerait le trajet au chauffeur C1, celui-ci étant le plus proche du passager.
- Dans ce cas, le passager P2 n'aurait quasiment aucune chance que son trajet se réalise, le seul chauffeur disponible, le C2, étant très éloigné de lui.

En effet, plus la plateforme met de temps à trouver un chauffeur au client, plus la probabilité que celui-ci annule est importante. Cela est sans doute encore plus vrai dans un marché du transport concurrentiel et multimodal.

Ainsi toujours d'après Heetch, dans cet exemple, si les passagers P1 et P2 effectuent leur demande dans le même intervalle de temps, l'algorithme proposera la demande de trajet du passager P1 au chauffeur C2 et la demande de trajet du passager P2 au chauffeur C1.

Une fois comprise la logique générale de l'algorithme, il est important de préciser les paramètres qui ont un impact sur le calcul de la probabilité d'un trajet de se réaliser. Pour cela, on peut distinguer deux catégories de paramètres : *les paramètres globaux*, sur lesquels le comportement du chauffeur n'a aucun impact, et *les paramètres individuels*, qui sont directement liés au comportement du chauffeur.

1. Les paramètres sur lesquels le comportement du chauffeur n'a aucun d'impact. Parmi les paramètres globaux, on peut notamment citer :

- la position du chauffeur par rapport à celles des différents passagers (expliqué ci-dessus) ;

- l'état du trafic et son impact sur le temps d'approche ;
- la topologie du trajet du passager (longueur, destination, etc.).

Ces différents paramètres ont un impact direct sur le temps d'approche du chauffeur et la rentabilité du trajet. Dès lors, ils influencent fortement la probabilité qu'un chauffeur pris au hasard accepte ou non le trajet.

2. Les paramètres sur lesquels le comportement du chauffeur a un impact

D'après l'opérateur, dans l'algorithme Heetch seuls deux paramètres, propres à chaque chauffeur, sont utilisés dans l'attribution des trajets :

- le taux d'acceptation moyen du chauffeur ;
- le taux d'annulation moyen du chauffeur.

Ces paramètres seraient pris en compte car ils impactent fortement la probabilité d'un trajet de se réaliser ou non. Par exemple, dans le cas d'un passager situé à égale distance de deux chauffeurs C1 et C2.

.....C2.....P1.....C1.....

Si le chauffeur C1 a un taux d'acceptation moyen de 20% et le chauffeur C2 à un taux d'acceptation moyen de 60%, le trajet a une probabilité de se réaliser plus grande s'il est proposé, en premier, au chauffeur C2. D'une part, nous avons vu que plus la plateforme met du temps à trouver un chauffeur au passager, plus la probabilité que celui-ci annule sa demande augmente. Mais de la même manière, si les deux chauffeurs ont un taux d'acceptation moyen de 50% mais que le chauffeur C1 a un taux d'annulation moyen de 5% et que le chauffeur C2 a un taux d'annulation moyen de 20%, le trajet a une probabilité de se réaliser plus grande s'il est proposé, en premier, au chauffeur C1. En effet, si le deuxième chauffeur C2 prend la course pour l'annuler plusieurs minutes après, cela a évidemment un effet négatif sur la probabilité que la course s'accomplisse.

Ainsi, « l'objectif de l'algorithme est de maximiser la probabilité globale des trajets de se réaliser, afin de garantir aux passagers que leurs demandes de trajets soient satisfaites et construire ainsi une communauté confiante dans la fiabilité de la plateforme et offrant aux chauffeurs des opportunités de trajets régulières leur permettant de dégager une rentabilité satisfaisante. Aucun autre paramètre n'est pris en compte, y compris des paramètres faisant

l'objet de rumeurs persistantes sur le fonctionnement des plateformes, comme le fait qu'un chauffeur soit souvent connecté à la plateforme (voire n'utilise qu'exclusivement Heetch) ou soit bien noté par les passagers. » (Heetch, 2020, p. 3).

Chez Heetch, les chauffeurs sont donc répartis en différents groupes – en fonction du taux d'acceptation et d'annulation – et ces groupes reçoivent des pondérations qui améliorent ou diminuent les chances d'obtenir une course. L'entreprise donne, à titre d'exemple, quelques groupes (Heetch, 2020) :

- 1) Groupe A : taux d'annulation inférieur à 20% ET taux d'acceptation supérieur à 70% ;
- 2) Groupe B : taux d'annulation inférieur ou égal à 20% ET taux d'acceptation compris entre 30% et 70% ;
- 3) Groupe C : taux d'annulation inférieur ou égal à 20% ET taux d'acceptation compris entre 10% et 30% ;
- 4) Groupe D : taux d'annulation supérieur à 20% OU taux d'acceptation inférieur à 10%.

Une fois encore, si l'application est l'outil de gestion permettant ce management, il trouve son corolaire dans le contrat de service : « le [Partenaire] reconnaît et convient que des refus répétés par un chauffeur des demandes par des utilisateurs alors que le chauffeur est connecté à l'application chauffeur créeront une expérience négative pour les utilisateurs de l'application mobile d'Uber. En conséquence, le [partenaire] s'engage à veiller à ce que si un chauffeur ne souhaite pas accepter de demandes de services de transport par un utilisateur pendant un certain temps, le chauffeur se déconnecte de l'application chauffeur. » (Uber B.V., 2015, p. 7).

Ce devoir vis-à-vis de la plateforme est sujet à un contrôle strict et peut mener à des messages de rappel des accords prévus dans la convention.



Figure 37 – Exemple de message de rappel de la politique Uber concernant les annulations (source : forum de discussion uberzone.fr)

Au regard de cette description de l’algorithme, on voit bien que c’est la plateforme qui est le *selector for the work allocation*. Les chauffeurs apparaissent interchangeables et le client ne choisit pas entre les travailleurs qui sont appariés automatiquement et « objectivement » (selon les valeurs des indicateurs numériques). De telle manière, en plus des paramètres sur lesquels le chauffeur n’a pas de prise (état du trafic, la topologie du trajet du passager, volume de demande, etc.), il faut souligner sur le versant « chauffeur » que la géolocalisation⁹⁴, le taux d’annulation et celui d’acceptation permettent de comprendre comment sont appariées les courses. Enfin les valeurs de ces indicateurs, qui mesurent le respect des prescriptions de production, sont récupérées grâce au *reporting automatique* de l’application.

Afin de saisir la façon dont fonctionne concrètement le *gate keeping* – c’est-à-dire le processus d’ouverture ou de fermeture du marché – il est possible de compléter ces indicateurs par au moins un autre critère : la notation client.

⁹⁴ Même si l’opérateur ne prend pas ce paramètre comme étant du fait du comportement du chauffeur (« sa position par rapport aux passagers est un paramètre sur lequel il n’a pas d’impact »), le travail exploratoire nous montre qu’en fait les chauffeurs ont développé des stratégies de « zoning ». C’est-à-dire qu’ils se « postent » autour des lieux où la demande est forte – soit, en partie à côté des zones d’appariement de taxis – et maîtrisent de ce fait, au moins en partie, ce paramètre.

2.4. La notation et l'évaluation des chauffeurs

La notation des chauffeurs, considérée dans sa dimension de contrôle-qualité sur l'exécution du travail, est un indicateur au service de l'évaluation par le management algorithmique. En ce sens, elle s'adresse d'abord à la plateforme, est décentralisée vers le consommateur, récoltée à partir de l'application et trouve encore son corolaire dans la convention de prestation de service.

« Afin de continuer à bénéficier d'un accès à l'application chauffeur et aux services d'Uber, chaque chauffeur doit maintenir une [notation] moyenne, par les utilisateurs, supérieure à la [notation] minimale moyenne acceptable fixée par Uber sur le territoire, susceptible d'être mise à jour de temps à autre par Uber à son entière discrétion (la « [notation] moyenne minimale »). Si la [notation] moyenne d'un chauffeur passe en dessous de la [notation] moyenne minimale, Uber en avertira le chauffeur et pourra accorder à celui-ci, à l'entière discrétion d'Uber, une période de temps limitée pour rehausser sa [notation] moyenne au-dessus de la [notation] moyenne minimale. Si le chauffeur n'améliore pas sa [notation] moyenne au-dessus de la [notation] moyenne minimale dans la période de temps définie (le cas échéant), Uber se réserve le droit de désactiver l'accès dudit chauffeur à l'application chauffeur et aux services d'Uber. » (Uber B.V., 2015, p. 6-7)

En acceptant la proposition selon laquelle la notation est d'abord adressée à la plateforme plutôt qu'au chauffeur, il faut considérer le rôle de celle-ci dans le modèle d'affaires. Évidemment, cela ne signifie pas que la notation du client n'a pas de sens pour le travailleur, mais plutôt que d'un point de vue fonctionnel elle n'est pas conçue en premier lieu à cet effet mais comme instrument de contrôle-qualité. En tant qu'information, elle participe donc au couplage fort entre *data* et activité de travail. Cependant, puisqu'elle évalue un sentiment ou une expérience subjective, elle ne peut être générée automatiquement et c'est pourquoi elle relève du client⁹⁵. De plus, il faut aussi souligner que le chauffeur peut, également, noter le client – il y a donc une certaine symétrie même si les conséquences des mauvaises notes ne sont pas identiques pour les deux acteurs.

Il est possible donc de distinguer sémantiquement la notation de *l'évaluation* du travailleur par la plateforme. En effet, cette évaluation désigne l'agrégation d'un ensemble de données numériques (les valeurs des indicateurs) collectées par l'opérateur. L'évaluation est donc

⁹⁵ Bien qu'une part de cette satisfaction pourrait être inférée sur base d'autres données (durée du trajet, vitesse de conduite, temps d'attente du passager, etc.), il y a bien une autre part subjective et irréductible à l'automatisation.

constituée à *minima* de la notation, du taux d'acceptation des missions et du taux d'annulation⁹⁶. Il est alors possible d'introduire cette distinction terminologique entre :

- La notation qui désigne le feedback qui provient du client vers la plateforme et le chauffeur et porte sur la qualité du travail fourni.
- L'évaluation qui est une construite par la plateforme par agrégat de données dont la notation n'est qu'un élément, auquel s'ajoutent a minima les taux d'annulation et d'acceptation.

Concernant toujours la notation, dans le cas des applications LVC, elle est construite sur une échelle de 1 à 5 étoiles. Après chaque trajet, il est possible pour le client et le chauffeur de se noter mutuellement. Si une note est inférieure à 5 étoiles, l'application demandera un commentaire de la part de l'évaluateur. La nouvelle note est ensuite incluse dans la moyenne des 500 dernières évaluations (Uber Technologies inc., 2020b). En réalité, cette « possibilité » semble être une obligation pour le client qui ne pourra apparemment plus évoluer dans l'interface Uber sans avoir noté le chauffeur. Les fonctionnalités de l'application évoluant sans cesse, nous ne pouvons cependant pas arrêter définitivement ce constat.

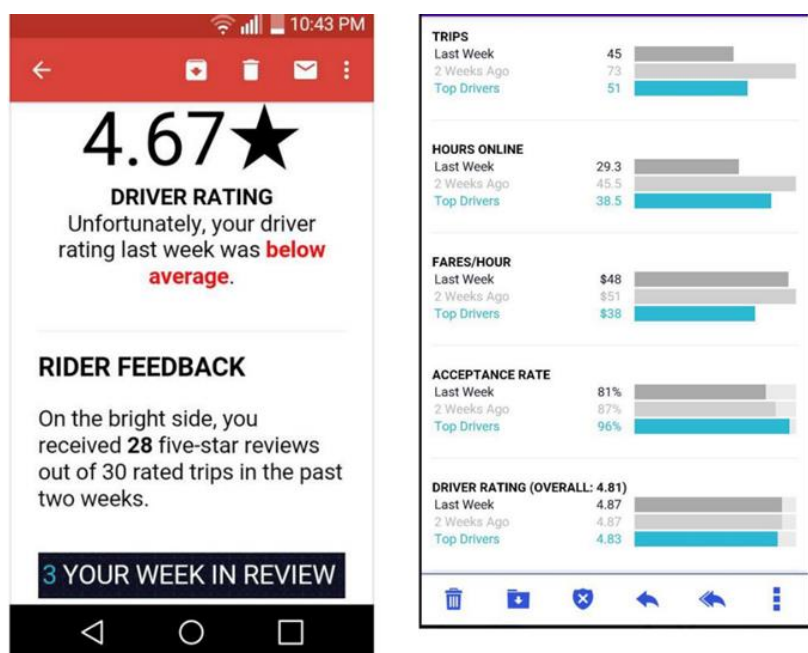


Figure 38 – Messages de monitoring Uber à destination des chauffeurs (Rosenblat & Stark, 2016)

⁹⁶ L'algorithme restant une boîte noire, on peut s'interroger également sur la prise en compte, dans cette évaluation, de la cadence de production, la durée de connexion, etc.

D'après le *leak*, la distribution des chauffeurs selon la notation générale est le suivant.

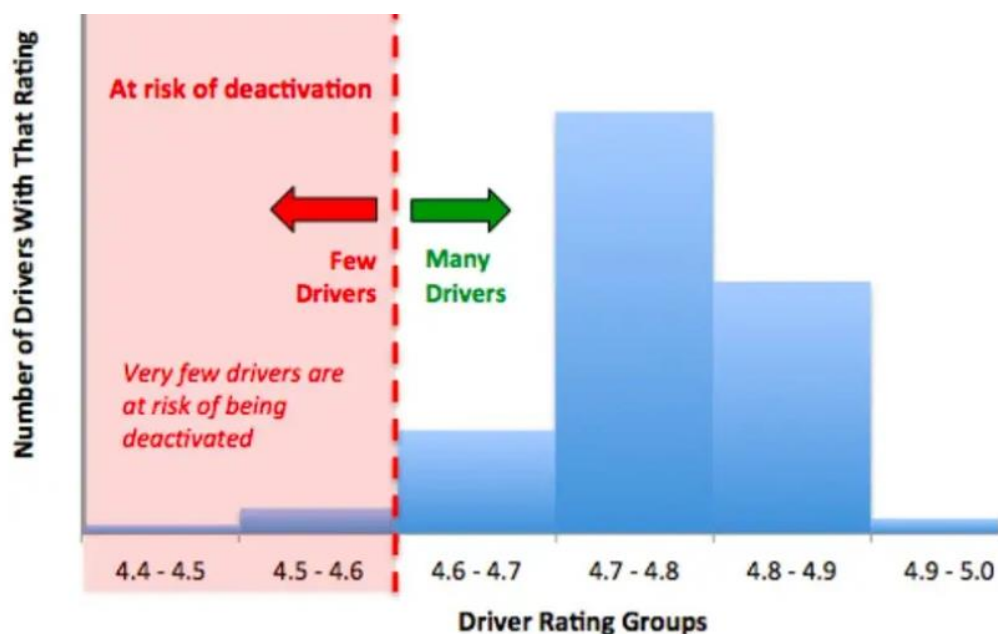


Figure 39 – Distribution des chauffeurs aux USA selon leur notation générale (Cook, 2015)



Figure 40 – Risques de déconnexion pour les chauffeurs selon leur notation générale (Cook, 2015)

Bien que le premier graphique ne soit pas gradué sur l'axe des ordonnées (Y), le document précise que seulement 2 à 3 % des chauffeurs se trouvent en dessous de la note de 4,6/5 (Cook, 2015). Évidemment, ces chiffres ne sont pas représentatifs de la situation réelle dans la mesure où ceux pour qui le risque de déconnexion s'est concrétisé ont été, tautologiquement, exclus des statistiques. Dès lors, il semble qu'il faut plutôt voir dans ces 2 à 3 % un point d'équilibre pour l'opérateur de la plateforme, un taux acceptable de services « à risques ». Il est en outre possible de noter que les paliers de notation (4,6 ou 4,8 sur 5) sont à la fois éloignés de la note médiane (2,5 sur 5) et, en même temps, que toute notation en dessous de 5/5 fait baisser la moyenne minimum acceptable. Cette situation pourrait impliquer des incompréhensions vis-à-

vis de clients pour qui une note de 4/5 est déjà excellente, alors qu'en réalité elle peut mettre en péril la moyenne acceptable. Néanmoins, la littérature s'étant intéressée aux notations dans l'économie des plateformes souligne que les utilisateurs sont au fait sur ce principe et / ou ont des biais cognitifs généralement positifs (Barbe & Hussler, 2019).

Pour aller dans ce sens, d'après le *leak*, qui ne donne cependant pas de chiffres, la plupart des plaintes des clients et des notations en dessous de 5 étoiles sont dues à des choix d'itinéraires jugés inappropriés. Viennent, bien après, les attitudes irrespectueuses et une mauvaise façon de conduire. Enfin, 94 % des notations seraient de 4 ou 5 étoiles, 5 % de 2 ou 3 étoiles et seulement 1% des notations seraient d'une seule étoile. Cette sanction serait en outre presque systématique lorsque le client attribue au chauffeur une attitude violente, lorsqu'il aurait tenté de tricher d'une quelconque manière ou s'il a pris en charge le mauvais passager⁹⁷ (Cook, 2015). Selon la dernière étude de Rosenblat (2019), l'application Uber interviendrait également si, par exemple, un chauffeur freine trop brusquement ou accélère trop, ou si son téléphone vibre trop fort – ces informations étant cependant démenties par l'opérateur. Dans le même temps, l'application surveillerait la vitesse de la voiture en se basant sur les données de géolocalisation.

Ces données numériques poussent donc assez loin la logique de contrôle. Mais de plus, les opérateurs déploient également des stratégies numériques d'incitations comportementales. Celles-ci visent d'une part, à faire coller au mieux les attentes de qualité des clients et les comportements des chauffeurs et d'autre part, elles sollicitent ces derniers à être connectés au maximum. Dans le même temps, ces stratégies cherchent à être les moins contraignantes possible afin d'éviter une requalification salariale du fait de la subordination des travailleurs.

2.5. Les stratégies d'incitation et de fidélisation au travail

Il est possible de définir l'incitation (ou la persuasion) au travail comme *les moyens déployés par les opérateurs des plateformes afin d'influencer, sans contraindre, la prise de décision des travailleurs vers une finalité managériale*. L'objectif principal étant de faire se connecter et maintenir les chauffeurs en ligne, c'est-à-dire les pousser à la consommation de la plateforme. Cet « impératif » de présence est une réponse à l'enjeu de l'offre et de la demande, et notamment à l'absorption des pics d'activité.

⁹⁷ Sur ce point, on peut se demander dans quelle mesure la technologie sur la géolocalisation, mais aussi les pratiques des chauffeurs et utilisateurs, ont pu s'améliorer depuis le *leak*.

Si certains outils déjà présentés peuvent être inclus dans cette définition de l'incitation (par exemple la tarification dynamique), il convient dans cette section de revenir sur ceux qui n'ont pas encore été mis en évidence. Les mécanismes d'incitation, inspirés des sciences comportementales, sont utilisés en management et en marketing afin de pousser les individus à la consommation (du service de la plateforme, dans le cas présent) (Faure, 2018). Pour autant, il n'est pas question ici d'étayer les mécanismes mentaux derrière l'incitation, mais bien de présenter les grands outils d'incitation mobilisés par les opérateurs de plateformes LVC. Le premier de ces outils est l'apparition de messages pop-up non sollicités par l'utilisateur de l'application. Dans le cas des applications d'Uber, ceux-ci apparaissent parfois lorsque le chauffeur cherche à se déconnecter.

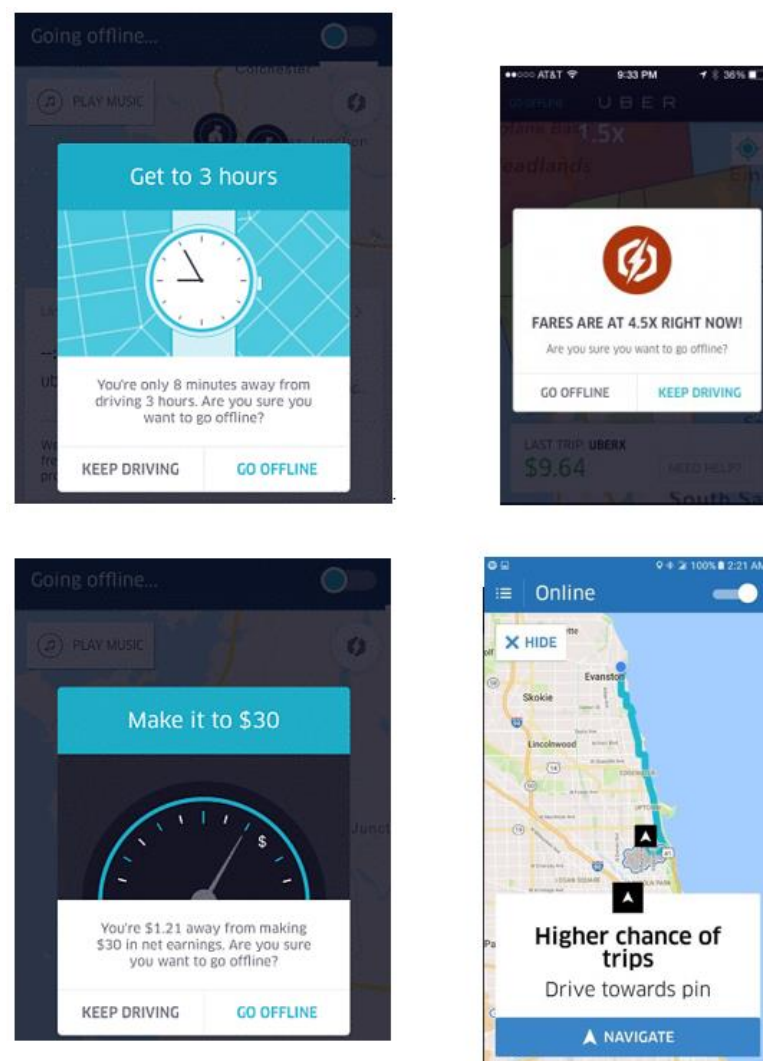


Figure 41 – Exemples de pop-up incitants au travail (source : Google image)

De la même manière, des messages hors des limites de l'application peuvent être transmis aux chauffeurs à des fins de pilotage, comme par exemple l'inviter à corriger des comportements tout en évitant le mode du prescrit :



Figure 42 – Exemple d'email d'incitation vers plus de « professionnalisme » des chauffeurs (Rosenblat & Stark, 2016)

Une autre catégorie d'incitants, sont ceux liés aux prédictions de la plateforme concernant l'offre et la demande. Concrètement, il s'agit pour l'opérateur d'inciter les chauffeurs à se connecter grâce à des promesses de gains dans le but de répondre, anticipativement, à la problématique des pics d'activités.

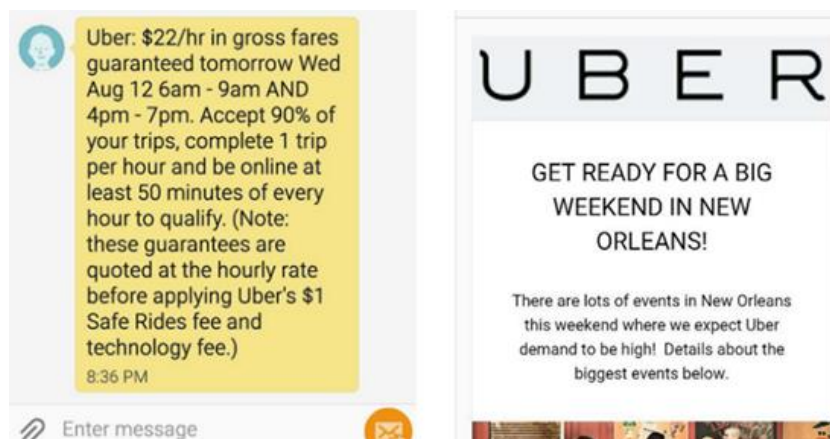


Figure 43 – Exemples de messages Uber pour inciter à la connexion (Rosenblat & Stark, 2015, 2016)

D'après Calo & Rosenblat (2017), d'autres *incentives* financiers sont possibles (comme le salaire temporairement garanti, la diminution temporaire de la commission). D'ailleurs, on peut légitimement penser que les propositions de type « soirée à salaire garanti » sont des incitants à la connexion qui engagent fort peu la plateforme. En effet, les conditions d'octroi (généralement un temps de connexion continu minimal) corrélées aux analyses prédictives de la demande garantissent à eux seuls que la rémunération des courses (le paiement à la tâche) soit supérieure au salaire minimum promis.

Se sont aussi développés récemment des systèmes de challenges, des concours qui participent à la *gamification* du travail⁹⁸. Si les pratiques de *gamification* sont particulièrement bien référencées sur les plateformes de la *foodtech* (Brangier & Fointiat, 2019), a contrario, l'état de l'art ne met pas en évidence ces pratiques dans le cas des plateformes de LVC. Néanmoins, il apparaît que le nouveau programme de fidélité « UberPro », initié début 2020 en Belgique, peut être rapproché de cette perspective. Comment ce service fonctionne-t-il ? Les chauffeurs vont se voir distinguer entre quatre statuts (des « niveaux », ou *rank*) : Blue, Gold, Platinum et Diamond. Au démarrage de chaque nouvelle période (3 mois), tous les chauffeurs repartent à 0, mais en conservant leur statut de la période précédente et il s'agit de rattraper son *rank*, puis

⁹⁸ La *gamification*, parfois francisée en « ludification », désigne l'utilisation de mécanismes de jeux (vidéo) dans d'autres domaines. Dans le cas du travail, il s'agit principalement d'un moyen (et non d'une fin en soi) qui doit permettre de faciliter la gestion d'équipe, d'accentuer la motivation et / ou de construire une culture d'entreprise et une ambiance de travail. La *gamification* est souvent combinée à une forme de rétribution (management de la « carotte ») et de la sorte, certaines applications destinées au travail font apparaître des « objectifs journaliers », des « points », « classements », « niveaux », « Badges », etc. (Brangier & Fointiat, 2019).

idéalement de continuer à monter les niveaux. Pour ce faire, l'opérateur précise les objectifs qu'il est nécessaire d'atteindre (Uber Technologies inc., 2020a) :

- 1) Offrir un excellent service aux clients, c'est-à-dire une note sur l'application de $> 4,79 / 5$, un taux d'annulation de moins de 8% et un taux d'acceptation de +85%. Le système est d'ailleurs très codifié, avec des barèmes précis qui permettent de conserver son *rank*, d'autres qui empêchent d'évoluer, d'autres qui font perdre tous ses niveaux, etc.
- 2) Il faut gagner des points en effectuant des courses. Chaque course rapporte 1 point. Le nombre de points accumulés permet ensuite d'accéder aux différents *rank* représentés par des badges :



Figure 44 – Échelle de niveaux (*rank*) du programme UberPro (Uber Technologies inc., 2020a)

3) Cela permet d'obtenir des avantages (*incentives*) : plus le niveau est élevé, plus le chauffeur obtient des avantages.

Types d' <i>incentives</i>	<i>Incentives</i>	Blue (300 points)	Gold (300 points)	Platinum (600 points)	Diamond (900 points)	Commentaires
<i>Business-oriented incentives</i>	Maintien du rank pendant une période de 3 mois même sans remplir les critères				*	Effet Mathieu
	Priorité renforcée aux aéroports			*	*	Service rival-exclusif et effet Mathieu
	Réduction chez des partenaires-tiers pour l'activité LVC (Assurance auto, garagiste, etc.)	*	*	*	*	L'importance des avantages obtenus est proportionnelle au niveau
	Traitement prioritaire au service support Uber		*	*	*	
<i>Leisure-oriented incentives</i>	Réductions diverses chez des partenaires-tiers hors <i>business</i> (gym, transfert d'argent, parc d'attractions, etc.)	*	*	*	*	L'importance des avantages obtenus varie peu entre les niveaux
<i>Incentives de prestige</i>	Les passagers voient votre rank		*	*	*	Sentiment de distinction / hiérarchisation. Le niveau Blue est le seul qui ne s'affiche pas (donc l'information est donnée indirectement)

Figure 45 – Programme "UberPro" de fidélisation des chauffeurs (Construction d'une typologie selon Uber Technologies inc., 2020a)

Bien que la popularisation du système, lancé début 2020, a souffert de la crise du Covid, il apparaît que ce programme UberPro remplit au moins trois fonctions interdépendantes. Tout d'abord, *fidéliser* les chauffeurs par rapport à la concurrence, c'est-à-dire consommer la plateforme Uber plutôt que Heetch⁹⁹. Ensuite, *distinguer* les performances des chauffeurs par un système de badges, de niveaux, de graduation. Cela met en branle des mécanismes psychologiques d'incitation en créant le sentiment de distinction par la comparaison, c'est-à-dire la volonté d'appartenir à un statut (un *rank*) plus valorisable (Dambrin & Caroline, 2007). Enfin, la troisième fonction d'UberPro consiste aussi à *récompenser* concrètement les chauffeurs les plus compétitifs et les plus connectés, ce qui favorise les attitudes et les comportements désirés. Fondamentalement, il est même possible de soutenir que ces trois fonctions (fidéliser, distinguer, récompenser) forment un même faisceau allant dans la direction de « consommer le service Uber » et que donc, elles ne sont qu'un seul et même moyen d'obtenir un grand volume de connexion.

⁹⁹ Ce qui en soi illustre que les travailleurs tirent profit à ce que les opérateurs se fassent concurrence pour les attirer.

Tableau 3 – L'accès privilégié aux aéroports, un service rival-exclusif

L'*incentive* « accès privilégié aux aéroports » prend une signification particulière, vis-à-vis du principe de *gate keeping*, lorsqu'il est éclairé selon le concept de « service rival-exclusif ».

En économie, les services (ou les biens) rivaux sont des services dont la consommation par un agent réduit la possibilité de consommation de ce même service par un autre agent. Un acte médical est, par exemple, un service rival parce que, en principe, lorsque je consomme la force de travail d'un médecin, ce dernier ne peut pas être disponible pour d'autres. Une station de radio est par contre un service non rival parce que ma consommation n'empêche pas celle d'un autre. De plus, les services exclusifs sont, eux, des services pour lesquels il est facile d'autoriser ou de refuser l'accès. De la même manière, la radio est non exclusive parce qu'il est difficile d'exclure quelqu'un. Une salle de cinéma remplit, elle, la fonction d'exclusivité : puisqu'il y a un mur autour de l'écran, on « crée » une exclusivité qui doit être levée par l'achat d'un ticket de cinéma.

L'enjeu de l'aéroport, lieu de lucratives perspectives dans le secteur du transport rémunéré de personnes, est donc celui de l'accès à un service rival intéressant pour les entreprises de LVC. En même temps, puisque l'opérateur de plateforme possède le pouvoir du *gate keeper*, il possède par nature le pouvoir d'inclure ou d'exclure un chauffeur de ce service – il peut donc en faire un service exclusif (ouvrir ou fermer l'accès à l'aéroport). Par ce système UberPro, l'opérateur fait alors en sorte qu'un appariement très intéressant devienne justement une récompense exclusive, se méritant selon un comportement, une attitude davantage valorisée par la plateforme.

Il est donc possible de constater qu'un ensemble de mécanismes est mis au point pour inciter plutôt que de contraindre à se connecter. Ces mécanismes incitants sont particulièrement pertinents pour les modèles d'intermédiation du travail hors du contexte salarial. En effet, ceux-ci permettent d'orienter le travailleur sans pour autant objectivement prescrire le travail, donc le subordonner formellement et, *in fine*, prendre le risque de requalification du chauffeur en salarié. Dans la même perspective d'éviter au maximum le registre de la subordination, les dimensions normatives apparaissent le moins possible comme des ordres formels, mais plus généralement comme des conditions d'accès et d'utilisation d'un service.

Synthèse Chapitre IV

Le cas d'étude va se porter sur les plateformes dites de « LVC » (Uber et Heetch en Belgique). Celles-ci intermédièrent une offre et une demande de transport et, de telle sorte, le « contenu du travail » de l'offreur désigne l'activité de chauffeur dans le secteur du transport rémunéré de personnes.

Dans le chapitre III, le modèle théorique des plateformes nous avait menés à considérer deux éléments pour structurer les rapports sociaux entre plateforme et travailleurs : le *gate keeping* sur un marché et le fait que le travailleur doit assumer lui-même le coût de son outil de production. Dans le cas d'étude qui est le nôtre, les chauffeurs travaillant avec les plateformes LVC Uber et Heetch, ce *gate keeping* se traduit concrètement par l'ouverture ou la fermeture à la « maraude numérique », une innovation dans le mode d'appariement historique du transport rémunéré de personnes qui ne nécessite ni à rendre visible sa voiture dans l'espace public, ni à utiliser les zones d'appariement, ni à passer par une centrale téléphonique, ni à prospecter des clients. C'est en ce sens qu'il s'agit d'une innovation.

Depuis l'arrivée des plateformes donc, trois moyens d'accéder au marché coexistent dans le secteur :

- 1) les chauffeurs de taxi qui utilisent la « maraude physique » (appariement = spoutnik, zones dédiées et *dispatching* par centrale téléphonique) ;
- 2) les chauffeurs de plateformes qui utilisent la « maraude numérique » (appariement = les plateformes) ;
- 3) les exploitants de limousines qui ont leur propre clientèle privée (appariement = prospection & construction d'un portefeuille de clients).

Ce principe de maraude numérique est extrêmement important, dans l'approche de cette thèse, du fait que la problématique place au centre du propos le principe d'intermédiation innovante sur le marché. De plus, nous avons aussi vu plus en détail, avec la description de l'algorithme, de quelle manière le *gate keeping* était indissociable des données numériques et du couplage fort.

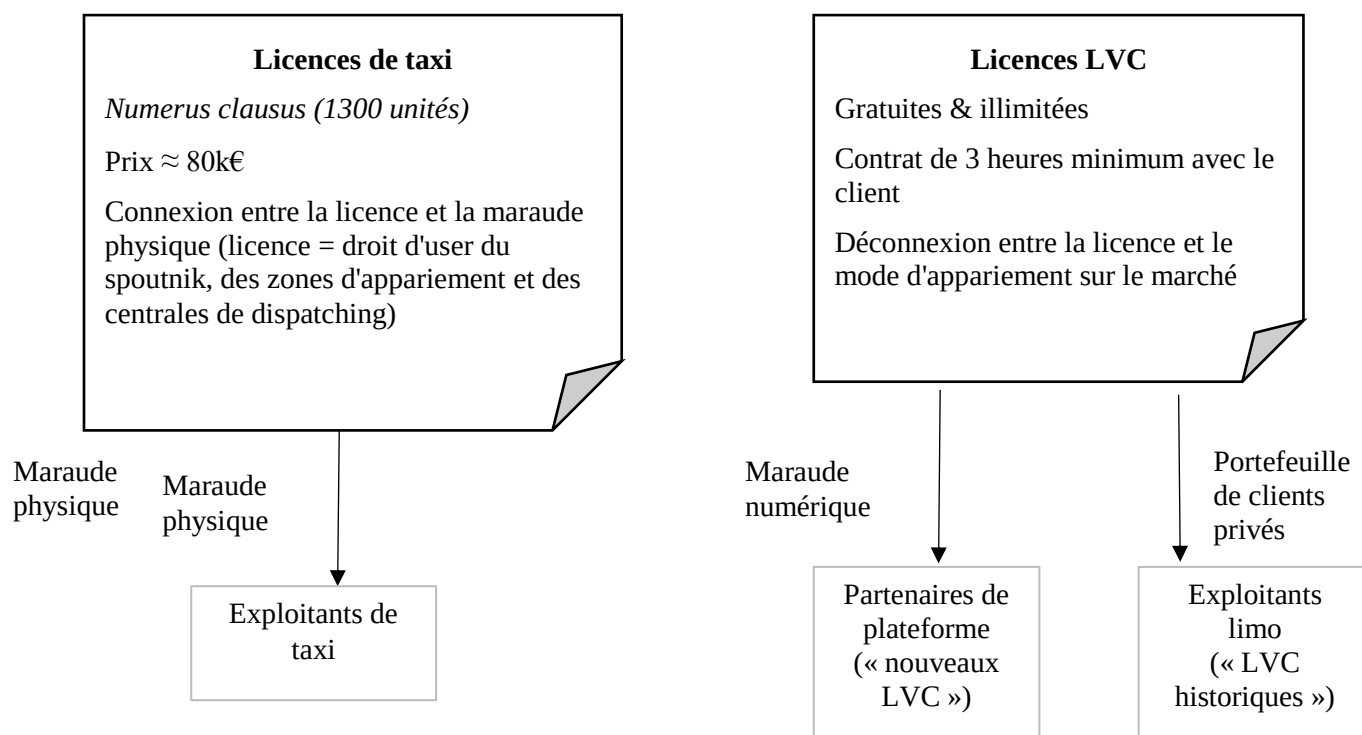


Figure 46 – Schématisation du système des licences selon le mode d'appariement

En questionnant le cadre juridique belge, on constate également qu'un second niveau de rapports sociaux se sédimente au premier : celui qui lie le « patron » et le « simple chauffeur ». Ces rapports sociaux se structurent autour de la question de la licence LVC, qui est elle-même fonction de la *propriété des moyens de production*. Dans le cas présent, il s'agit de la propriété d'une voiture de luxe et d'une licence LVC.

Du fait de ces éléments, il est possible de distinguer trois figures types de travailleurs / entrepreneurs qui dialoguent entre elles dans les rapports sociaux au sein des plateformes LVC en Belgique :

- 1) Le *partenaire*, ou chauffeur-partenaire, est celui qui conduit sa propre voiture et qui associe donc force de travail et investissement en capital. Ce terme vient du fait que ces chauffeurs sont « partenaires » d'Uber. Dans le milieu, et bien que cet usage soit impropre, « partenaire » tend à être utilisé comme synonyme d'exploitant (propriétaire d'une licence LVC et d'un véhicule).
- 2) Le *patronnaire*, ce mot-valise désigne le propriétaire d'au moins une licence et une voiture, mais qui ne conduit pas (plus) lui-même. Il est donc un « patron » pour le simple chauffeur et un « partenaire » pour la plateforme.

- 3) Le *simple chauffeur* est le chauffeur qui n'apporte que sa force de travail. Il travaille pour le compte d'un patronnaire et on peut donc aussi le qualifier de « chauffeur-exécutant » ou « chauffeur-subordonné ».

La seconde section de ce chapitre a concerné le management algorithmique de ces plateformes de transport rémunéré de personnes. En plus de la description de l'algorithme, ce management semble fonctionner sur une tension entre « séduction » des chauffeurs et gestion de la qualité du service. Cette qualité est supposée être le produit d'un mélange de prescriptions et d'incitations au travail. Le tableau ci-dessous propose une synthèse de ces éléments.

Prescrire	Sélectionner les travailleurs	1) Sélection des entrants en lien avec les prérequis législatifs LVC 2) Définir ses propres prérequis (pour l'accès)
	Harmoniser les prestations	3) Déterminer la tarification 4) Division horizontale du travail 5) Standardisation du service 6) Gestion de la qualité client
	Générer la tâche	7) Commander l'exécution d'une tâche en réalisant l'appariement
	Évaluer et sanctionner	8) Évaluer via des indicateurs numériques clés la qualité et la performance (notations client, taux d'acceptation, de rejet, d'annulation, volume de travail, etc.) 9) Couplage fort des indicateurs via l'application (grande précision entre l'activité réelle et les <i>key personnel indicators</i>) 10) Sanction (déconnexion temporaire ou définitive)
Inciter	Planifier les besoins	11) Gérer les pics d'activité via une gestion des horaires et de la distribution spatiale grâce à différentes formes d' <i>incentives</i> 12) Pilotage (messages de sollicitation au travail)
	Fidéliser le travailleur	13) <i>Gamification</i> 14) <i>Incentives</i> en lien avec le volume de consommation de la plateforme (UberPro) 15) Répond à une logique de concurrence vis-à-vis des autres opérateurs
	Récompenser l'activité	16) <i>Incentives</i> financiers (tarif dynamique, tarif garanti) 17) <i>Business-oriented incentives</i> 18) Distinction et récompense des « meilleurs » (UberPro)
	Accompagner et corriger	19) Accompagnement dans les démarches administratives 20) Séance de « formation / information » 21) Site web orienté « FAQ » pour les chauffeurs, réseaux sociaux, service support 22) Pilotage (incitation à appliquer des correctifs)

Figure 47 – Pratiques de management algorithmique identifiées dans les entreprises de LVC (cas Uber)

TROISIÈME PARTIE –

L'ANALYSE ET LES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE

Chapitre V. Modèle d'analyse et collecte de données

Ce cinquième chapitre, premier de la troisième partie de thèse, vise tout d'abord à conclure le processus de problématisation en construisant un modèle d'analyse. C'est-à-dire, à préciser définitivement :

- 1) l'originalité de l'approche de recherche ;
- 2) le schème d'intelligibilité de l'objet de recherche ;
- 3) le champ de la recherche ;
- 4) la question de recherche ;
- 5) l'opérationnalisation de la recherche.

Une fois le modèle d'analyse définitivement arrêté, il sera possible de rendre compte de la façon dont a été réalisée l'observation empirique. Afin de prendre la mesure de celle-ci, il est nécessaire de souligner qu'elle a été traversée par plusieurs difficultés. Tout d'abord, la situation de crise due au coronavirus doit être évoquée, car elle a fortement conditionné la collecte de données. Ensuite, les conflits judiciaires entre les taxis et la plateforme Uber, mais aussi plus généralement la « zone grise » qui entoure le modèle, ont mené les chauffeurs – un public déjà difficile d'accès en soi – à une extrême méfiance.

Ces deux éléments pris ensemble, coronavirus et discrétion des chauffeurs, sont évoqués parce qu'ils permettent d'éclairer les choix méthodologiques qui vont être présentés. Il a notamment fallu se montrer inventif sur deux points : d'une part, sur la manière d'approcher le terrain et d'autre part, dans les sources de données à considérer pour cette recherche. C'est de ces éléments qu'il s'agira de discuter dans la seconde section de ce chapitre.

1. Le modèle d'analyse : schème d'intelligibilité, originalité de l'approche, question définitive et opérationnalisation de la recherche

À partir de cette section, il ne s'agit plus d'apporter de nouveaux éléments théoriques, mais bien de construire un modèle d'analyse en agençant les éléments présentés jusqu'ici. Ce modèle d'analyse consiste donc concrètement à : déterminer définitivement l'approche choisie pour aborder cette question de départ, rendre intelligible l'objet de recherche (schème d'intelligibilité du rapport au travail), arrêter le champ de recherche, reformuler la question de départ en question définitive et opérationnaliser la recherche (rendre observable).

Le fil rouge des quatre premiers chapitres était la question de départ : « *Quel est le rapport au travail dans l'économie des plateformes numériques ?* »

Pour l'aborder au travers de la littérature scientifique, elle fut séparée en deux sous-questions :

Qu'est-ce que le rapport au travail ? (Première partie, chapitres I et II)

Qu'est-ce que l'économie des plateformes numériques ? (Deuxième partie, chapitres III et IV)

Cette section va donc reprendre, une dernière fois, cette question de départ et les deux sous-questions afin d'en faire le fil rouge de la construction du cadre d'analyse définitif.

1.1. Définir l'objet de recherche (« qu'est-ce que le rapport au travail ? »)

Dans la construction du cadre théorique de cette thèse, il a rapidement été évident que c'est la définition même du « travail » qui était le plus grand enjeu. Pour relever ce défi, il a été décidé de partir d'une définition principalement économique et heuristique :

Le travail désigne toutes les activités humaines consacrées à la production de biens et services, et dont l'activité en elle-même, ou le produit de cette activité vise, à être valorisé par son prestataire sur un marché.

À partir de cette définition nous constatons, via la critique de la réification (ou abstraction), que celle-ci se limite à une perspective instrumentale du travail. Or, la littérature amène à considérer au moins cinq significations qui sont unifiées dans le concept de « travail » :

- 1) La valeur-travail, ou travail « abstrait », c'est-à-dire le travail pensé comme source de prospérité et de développement. Cette première signification est parallèle à la définition heuristique proposée.
- 2) Le contenu du travail, travail « concret », ou encore sa « substance », c'est-à-dire sa valeur intrinsèque en tant qu'activité humaine de production. Ceci renvoie à une approche phénoménologique, par l'immanence.
- 3) Le fait que le travail est une activité qui permet la socialisation, soit le fait qu'il permet d'être inclus dans une collectivité, dans la société, d'avoir un statut social. En ce sens il est un instrument important de participation à la vie collective.
- 4) Le travail peut être un devoir social. Sa signification peut être relative à une valeur extérieure (« remplir son devoir vis-à-vis de ... »). Le travail est pensé alors comme un moyen au service de quelque chose de plus important (Dieu, la Nation, la famille, etc.). Cette approche est aussi qualifiée de « transcendante ».
- 5) La tendance à utiliser le mot « travail » comme synonyme « d'emploi salarié ».

Du fait de cette complexité du concept de travail plusieurs critiques, ou limites, peuvent être identifiées grâce à la littérature et à la mise en débat des auteurs. En faisant le point, il est possible de retenir les cinq éléments suivants :

- 1) Tout d'abord, ces différentes acceptions manifestent la tentative d'unification au sein du même concept des « contenus » dont on peut questionner le fait qu'ils relèvent de la

même phénoménologie. En effet, est-ce qu'être médecin, facteur, écrivain, infirmière, manœuvre ou chauffeur relève bien de la même activité en terme de nature, de « substance » ?

- 2) Deuxièmement, ces significations du travail ouvrent des interrogations sur la dichotomie entre valeur « extrinsèque » et « intrinsèque » du travail. Soit la question : le travail est-il (d'abord) un moyen ou une fin ? En outre, cette valeur n'est pas pensée comme simplement « ontologique », mais contingente du contexte sociohistorique et socioéconomique (le travail n'a pas la même valeur en fonction des lieux et des époques).
- 3) Troisièmement, l'unification dans un même concept néglige la question des différentes organisations du travail et des rapports sociaux comme facteurs d'influence sur son « essence », ou du moins sur l'évaluation qui en est faite.
- 4) Quatrièmement, on constate un processus de naturalisation du salariat – soit le risque de faire du statut de salarié un attribut naturel du travail. Pourtant, l'emploi salarié n'est qu'une topographie du travail et sa généralisation est contingente d'une période sociohistorique et socioéconomique (les Trente Glorieuses). De plus, le salariat repose historiquement sur des rapports sociaux caractérisés par une distinction entre « possédants » et « exécutants ». L'objectif principal du salariat est de réguler et pacifier ces rapports, tout en évitant la marchandisation du travail (OIT, pacte social belge, institutionnalisme).
- 5) Cinquièmement, le travail est pensé ici principalement comme une activité humaine de production figée à un instant t , alors qu'il est fonction aussi d'un passé et de perspectives d'avenir. Plus précisément, la subjectivité ne se pose pas uniquement sur un objet arrêté, mais a du sens en fonction d'un processus d'accès au travail et de projections futures.

Ces éléments amènent alors à poser comme principes que le rapport au travail dépend :

- 1) de la valeur sociale du travail (évaluation collective portée sur lui) ;
- 2) de la valeur individuelle du travail (évaluation personnelle portée sur lui) ;
- 3) de la trajectoire et des perspectives d'avenir ;
- 4) du contenu de ce travail (l'activité spécifique exercée) ;
- 5) de la situation d'emploi (stabilité, revenu, etc.), qui peut être dans ou hors du salariat ;
- 6) de l'organisation du travail et des rapports sociaux de production (le cadre de travail) ;

Cela signifie donc que ce sont ces différents éléments qu'il faut interroger pour atteindre le concept de « rapport au travail ». L'un des outils de la sociologie pour relever la valeur accordée

au travail est le concept de finalités (ou attentes) du travail. Au vu de la littérature explorée et de notre construction en passant par l'angle des « valeurs », nous choisissons d'étudier ces finalités selon trois types :

- 1) intrinsèque, ou le travail en lui-même, comme fin ;
- 2) extrinsèque, ou le travail comme moyen au service d'autre chose ¹⁰⁰;
- 3) socialisatrice, ou le travail comme intégrateur social et expérience collective.

Ensuite, la littérature amène aussi à penser que le rapport au travail doit s'inscrire dans un processus biographique (niveau individuel) qui permet de comprendre : pourquoi et comment ce travail plutôt qu'un autre, les mouvements à l'œuvre et par lesquels se (re)forment les significations individuelles ainsi que les perspectives d'avenir.

Enfin, on revient aussi sur le fait que le « travail », ne dit pas ce qu'est concrètement une activité plutôt qu'une autre. Dès lors, le travail doit être caractérisé, c'est-à-dire objectivé en termes de contenu afin de passer *du* travail unifié à *un* travail spécifique *enraciné dans une réalité sociale, des structures*. Dans le cas présent, il s'agit du travail de chauffeur avec des plateformes. En nous basant sur les éléments développés jusqu'ici, nous avons proposé une définition *ad hoc* du rapport au travail :

Le rapport au travail est un concept holistique qui désigne les significations, l'évaluation, l'opinion que pose un individu sur l'activité de production. Il relève donc du regard subjectif – le rapport – posé sur un objet – le travail.

Les deux dimensions que sont « les finalités du travail » et le « processus biographique » (la trajectoire¹⁰¹ + attributs personnels) avaient pu être définis sur base de la littérature. En ce qui concerne le contenu du travail et l'approche structurelle (le cadre et le contexte de travail), il a été nécessaire d'explorer largement le modèle des plateformes – ce qui a mené à ouvrir la seconde sous-question de départ : « qu'est-ce que l'économie des plateformes ? »

¹⁰⁰ Afin d'éviter de s'enfermer dans un débat phénoménologique, nous avons vu également que la littérature sociologique proposait de ne pas considérer les deux pôles extrinsèque et intrinsèque comme exclusifs. Il s'agit ici de suivre cette perspective et de considérer ces éléments à la fois comme complémentaires et comme des potentialités plus ou moins accomplies.

¹⁰¹ Sur base d'un entretien exploratoire et d'une veille sur les réseaux sociaux nous choisissons, temporairement au moins, d'utiliser le concept de « trajectoire » plutôt que de parcours.

1.2. Problématiser et identifier un contenu du travail (« qu'est-ce que l'économie des plateformes numériques ? »)

Une plateforme est un « outil numérique d'intermédiation qui agit sur un marché multiface de mise en relation d'une offre et d'une demande, en court-circuitant les professionnels, les producteurs, les prestataires, les réseaux et les modèles classiques d'une profession ». De plus, ces outils sont mobilisés par les entreprises qui les développent, les opérateurs de plateforme, pour en faire des *services* numériques d'intermédiation et donc réaliser des profits – généralement par un système de commissionnement. Ainsi, on peut distinguer « outil » et « service » d'intermédiation en fonction du fait que l'on désigne plutôt la plateforme comme « application / software numérique d'intermédiation » ou comme son opérateur, c'est-à-dire « l'entreprise qui offre un service d'intermédiation » (grâce à cet outil). Il a rapidement été nécessaire de préciser que ce sont les plateformes qui intermédiaient la « marchandise-travail » qui allaient être l'objet de cette recherche. Plus spécifiquement, il a été décidé de se concentrer sur un type de plateforme de travail en particulier : les plateformes locales de travail qui « cadrent » l'interaction entre l'offreur (le travailleur) et le demandeur (le client).

Puisque, par définition, les plateformes-cadres subordonnent (au moins en partie) le travailleur, il n'est évidemment pas question de nier qu'elles mobilisent des compétences patronales (sélection, standardisation, contrôle, sanction), et donc l'existence d'un écart entre le statut d'indépendant du travailleur et les principes du droit social hérités de l'OIT. Pour autant, en faisant le point avec la revue de littérature, il semble que cette perspective « juridique » est déjà largement privilégiée pour aborder les rapports sociaux dans l'ubérisation. C'est pourquoi il a été décidé que cette recherche va au contraire privilégier la question de l'intermédiation innovante sur le marché, c'est-à-dire une approche « fonctionnelle » des rapports sociaux où la plateforme est d'abord considérée comme « apporteuse en clients ». C'est ensuite à partir de cet aspect fonctionnel que nous proposons de faire découler les rapports sociaux. On peut formuler l'originalité de cette recherche de la manière suivante : *les opérateurs de plateforme ne sont pas considérés d'abord comme des employeurs qui prétendent agir comme des intermédiaires, mais au contraire comme des intermédiaires offrant un service innovant et qui mobilisent, pour cela, des compétences d'employeurs.*

Concrètement, cette perspective se traduit par la mobilisation du concept de *gate keeping* et par le fait de situer le caractère innovant dans le nouveau mode d'appariement numérique qu'elle met en place. Dans le cas présent, il s'agit donc du passage de la « maraude physique » (taxis)

et de la « prospection de clients » (limos) à la « maraude numérique ». Ou encore, le passage du « spoutnik » à « l'application Uber ». Pour autant, cela ne signifie pas que la question de la subordination est abandonnée, mais nous proposons simplement de la décorrélér d'une analyse « juridique » de rapports sociaux (« comment cela devrait être », « le statut d'emploi légitime selon le droit social ») et faire de ces rapports sociaux le produit de l'analyse fonctionnelle de l'économie des plateformes. Ce faisant, il est possible de s'intéresser à la dépendance du travailleur à la plateforme selon sa fonction, c'est-à-dire « accéder au marché ». La subordination se situe, elle, au niveau du concept d' « organisation numérique du travail » et il est aussi possible de défendre l'idée que la finalité principale de la subordination du travailleur est la conquête et la conservation des parts de marché grâce à la qualité du service. Afin d'atteindre cette finalité (effet de réseau ou *winner takes all*), cette organisation numérique du travail repose sur trois dimensions :

- 1) informationnelle, c'est-à-dire le rôle important accordé aux données numériques du fait du séquençage du processus de production en indicateurs numériques (le concept de « division numérique du travail ») ;
- 2) technologique, c'est-à-dire l'application et le smartphone en tant que capteurs-émetteurs-récepteurs permettant le couplage fort entre données numériques et activité de travail ;
- 3) managériale, ce que la littérature qualifie de « management algorithmique », c'est-à-dire la gestion et l'évaluation du travailleur et du processus de production.

À côté de cet aspect de la problématique, il a été mis en avant que le phénomène d'ubérisation (marchandisation numérique hors du cadre salarié) touchait principalement deux métiers. Le premier est celui de livreur / coursier dans le *foodtech* ; le second est celui de chauffeur dans le transport rémunéré de personnes. Si la littérature francophone semble accorder davantage d'intérêt pour le modèle d'affaires de la *foodtech*¹⁰², c'est au contraire vers le champ du transport rémunéré de personnes (LVC) que se porte notre étude de cas. C'est à partir de cette perspective originale et de ce « contenu du travail » que nous proposons donc d'interroger le rapport au travail de chauffeur avec des plateformes.

¹⁰² Cela peut s'expliquer par le fait que les mouvements sociaux y semblent plus développés, mais aussi par les conditions de travail, le statut d'emploi, et les revenus y sont plus dégradés, et la subordination plus affirmée (Wartel, 2018).

Une fois que l'on a arrêté le champ des « chauffeurs LVC » – avec les deux plateformes que sont Uber et Heetch –, il a été possible d'explorer la législation belge et l'organisation numérique du travail. À travers ce cadre juridique belge, il a alors été possible de constater que celui-ci reconfigurait le modèle théorique des plateformes en permettant, potentiellement, une déconnexion entre celui qui exécute le travail (le simple chauffeur) et le propriétaire de la licence LVC et de la voiture (le patronnaire). À travers l'enjeu des licences LVC et des voitures, c'est alors le clivage possédant / exécutant même qui est revigoré. Il est alors possible de distinguer un deuxième niveau de rapports sociaux qui se juxtapose à celui entre plateforme et travailleur (le *gate keeping*). Trois figures types de travailleurs / entrepreneurs sont identifiées au sein des plateformes de LVC en Belgique :

1. Le *partenaire* ou chauffeur-partenaire, est celui qui conduit sa propre voiture et qui associe donc force de travail et investissement en capital. Ce terme vient du fait que ces chauffeurs sont « partenaires » d'Uber. Dans le milieu, et bien que cet usage soit impropre, « partenaire » tend à être utilisé comme synonyme d'exploitant (propriétaire d'une licence LVC et d'un véhicule).
2. Le *patronnaire*, ce mot-valise désigne le propriétaire d'au moins une licence et une voiture, mais qui ne conduit pas (plus) lui-même. Il est donc un « patron » pour le simple chauffeur, et un « partenaire » pour la plateforme.
3. Le *simple chauffeur* est le chauffeur qui n'apporte que sa force de travail. Il travaille pour le compte d'un patronnaire et on peut donc aussi le qualifier de « chauffeur-exécutant » ou « chauffeur-subordonné ».

Les éléments ci-dessus offrent une vue d'ensemble à la fois de notre objet de recherche (le rapport au travail), de l'originalité de la perspective théorique (l'opérateur et la plateforme en tant que service / outil d'intermédiation innovant sur un marché) et du champ de recherche (les trois statuts de chauffeurs LVC déterminés par la propriété). Enfin, la question de l'intermédiation est concrètement traitée à travers le concept de maraude numérique, et la question de la propriété à travers la voiture et la licence. À partir de ces éléments, il est à présent possible de dévoiler le schème d'intelligibilité final de la thèse et de poser la question de recherche définitive.

1.3. Schème d'intelligibilité final et question de recherche définitive

Après ce travail de cadrage théorique, il est possible de ressaisir la triangulation du « rapport au travail » en caractérisant les dimensions :

- Les *finalités du travail* c'est-à-dire les attentes placées dans le travail (ce que l'on espère obtenir) et ce que l'on obtient concrètement. Ces finalités sont de trois ordres : intrinsèque au contenu, extrinsèque au contenu et socialisatrice.
- Le *processus biographique*, c'est-à-dire la trajectoire ou le parcours ainsi que le profil individuel qui se traduit dans des attributs comme l'âge, le sexe, le niveau de diplôme, etc.
- L'*aspect structurel du travail* (cadre et contexte), c'est-à-dire l'organisation numérique du travail, la marchandisation du travail, un environnement social-démocrate où le salariat et la « non-marchandisation » du travail est la norme, la question de la propriété de l'outil de production et des licences LVC.

Ces trois dimensions du rapport au travail seront traitées à partir d'une perspective fonctionnelle qui met l'accent sur l'intermédiation sur le marché (le *gate keeping*, apporteur en clients) du fait d'une innovation dans le mode d'appariement (la maraude numérique). Dans le même temps, l'organisation numérique du travail et ses dimensions constitutives (information, technologie, management algorithmique) font à la fois partie de l'aspect structurel de travail, tout en étant aussi associées à cette perspective dans la mesure où leur finalité consiste à conquérir et conserver des parts de marché (effet *winner takes all*, effet de réseau).

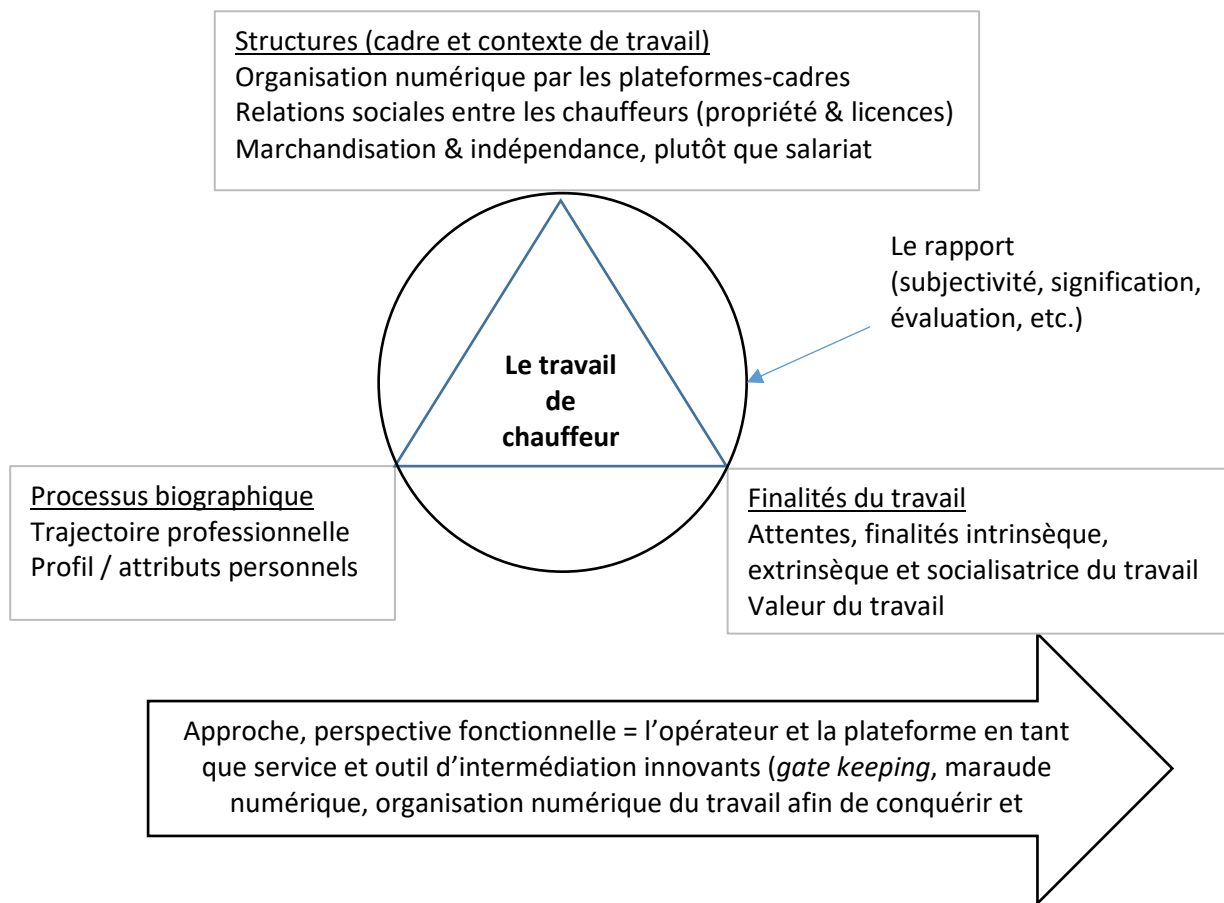


Figure 48 – Schème d'intelligibilité du rapport au travail des chauffeurs de plateforme, version finale

Maintenant que le schème d'intelligibilité est construit, il est possible de préciser la question de départ « Quel est le rapport au travail dans l'économie des plateformes ? » en la reformulant en question de recherche :

De quelle manière la situation de marchandisation et d'organisation numérique du travail, par des plateformes de transport rémunéré de personnes à Bruxelles (LVC), impacte-t-elle le rapport au travail de chauffeur ?

Si l'on reprend de manière systématique cette question de recherche :

- 1) « La situation de marchandisation (a) et d'organisation (b) numérique (c) du travail » renvoie à une perspective qui met l'accent sur :

- a. l'importance accordée à la fonction d'intermédiation du travail sur un marché et hors du cadre salarié, c'est-à-dire le principe de *gate keeping* appliqué à la « marchandise-travail » ;
 - b. l'importance accordée à une organisation du travail numérique (information, technologie, management algorithmique) dont la fonction est de conquérir et conserver le marché ;
 - c. l'importance accordée à l'aspect « numérique » de ces deux éléments, c'est-à-dire au fait qu'ils relèvent chacun d'une innovation (la maraude numérique, le couplage fort).
- 2) « Les plateformes de transport rémunéré de personnes à Bruxelles (LVC) » désigne le champ de la recherche, c'est-à-dire un type précis de plateformes-cadres. Celles-ci intermédiennent du « transport rémunéré de personnes » en région bruxelloise, tout en subordonnant le travailleur (Uber et Heetch). L'offreur sur ce marché est donc le chauffeur, et le demandeur est le client transporté. De plus, la précision concernant les plateformes « LVC » fait référence à la législation bruxelloise qui rend possible le fait d'exécuter le travail sans posséder sa propre licence et sa voiture. Concrètement, cela renvoie donc aux rapports sociaux qui reposent sur la propriété de l'outil de production / la licence et la répartition des risques entre partenaires, patronnaires et simples chauffeurs.
- 3) « Le rapport au travail de chauffeur » est l'objet de la recherche. Il renvoie à la subjectivité (le rapport) construite au regard de trois dimensions (finalités, processus biographique, structures du travail) et qui se pose sur ce contenu spécifique qu'est le travail de chauffeur.

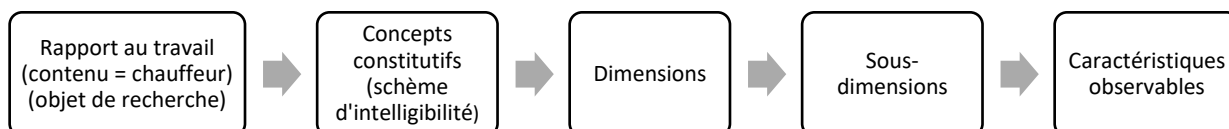
Afin de conclure la première partie consacrée au modèle d'analyse, il reste à présent à opérationnaliser cette question de recherche.

1.4. Opérationnalisation de la question de recherche

Pour réaliser le processus d'opérationnalisation, c'est-à-dire répondre à la question « comment observer le phénomène social ? », il est proposé de fonctionner dans un premier temps sur un mode déductif. Pour ce faire, il est possible de repartir à la fois des auteurs explorés dans la littérature, de leur méthodologie et de s'inspirer d'un questionnaire récent de Fournier et al. (2019), intitulé « Development and initial validation of a multidimensional questionnaire on the relationship to work (RWQ) ». Dans un deuxième temps, pour consolider cette

opérationnalisation, nous avons également procédé à un entretien exploratoire (entretien n°01, le 14/09/2019) ainsi qu'à une « veille » sur les réseaux sociaux et dans les groupes de chauffeurs. Ces éléments ont alors permis d'alimenter aussi, de manière inductive, le processus d'opérationnalisation.

Il est possible de schématiser ce processus d'atomisation de l'objet de recherche « rapport au travail (contenu = chauffeur) » de la manière suivante :



Tout d'abord, il est possible de débiter avec les « attentes / finalités » du travail. Au vu du cadrage théorique, il est possible d'étudier les finalités / attentes selon trois grands types :

- 1) Intrinsèque : soit questionner la valeur et l'intérêt du travail en lui-même, compris comme pouvant être une fin en soi. Cette finalité est orientée vers la réalisation personnelle, la satisfaction de ce que l'on fait en tant que tel. Il est postulé que cette perspective intrinsèque est étroitement liée au contenu et à la manière dont s'exécute le travail.
- 2) Extrinsèque : le travail est pensé en termes de moyen, c'est-à-dire que sa valeur est principalement extérieure à lui-même. Il s'agit à la fois de la finalité instrumentale, mais plus globalement de comprendre en quoi le travail peut être au service d'autres choses dans la vie.
- 3) Socialisatrice : le travail comme intégrateur social et expérience collective. La socialisation désigne alors les finalités d'inclusion dans la société, du statut social, d'avoir des relations humaines positive, etc.

La trajectoire professionnelle désigne, elle, le continuum dynamique des situations d'emploi et de travail d'un individu. Celui-ci se déploie au cours du temps en référence à des objectifs plus ou moins explicités. Les trajectoires professionnelles ne sont pas systématiquement ancrées dans une organisation donnée ou dans une succession de situations d'emploi dans le monde de l'entreprise.

La trajectoire exprime la vie professionnelle et se traduit dans une succession d'étapes qui forment un flux cohérent entre une histoire passée, une histoire en train de se vivre et des

implications futures. La trajectoire est à analyser de manière longitudinale, selon la cohérence de son « flux ». Il est un déroulement passé qui permet ensuite d'être mis en dialogue avec la situation présente et les perspectives d'avenir, afin de les comprendre. En s'inspirant de différents travaux déjà mobilisés précédemment (McDaniel et Bernard dans Coté, 2013a ; Lalive d'Épinay et *al.*, 2005 ; Longo, 2018), il est possible de formuler la trajectoire professionnelle de manière séquentielle :

- L'axe temporel : il correspond au processus d'évolution dans la vie professionnelle. Il se traduit dans une suite d'expériences qui s'étendent de l'entrée sur le marché du travail (qui débute, conventionnellement, à la fin de la scolarité) à la pension. Il s'agit donc de réaliser une approche longitudinale.
- L'axe multidimensionnel : cette biographie de la vie professionnelle peut mieux se comprendre en l'inscrivant dans une dimension plus large de la vie. Par exemple, en la faisant dialoguer avec les événements ou sphères de la vie, comme la scolarité ou la famille.

En somme, il s'agit de comprendre d'où vient l'individu et ce qu'il a accumulé comme bagage, où en est-il et comment cela conditionne son regard sur l'avenir. Nous nous inscrivons donc ici dans la théorie de la « dépendance de sentier » (*path dependency*) qui postule qu'il faut comprendre la situation présente (travailler comme chauffeur) et les perspectives d'avenir en fonction des contraintes et des possibilités ouvertes ou fermées par le passé (Arrow, 2000).

De manière opératoire, trois temporalités peuvent être identifiées :

- 1) Le passé qui exprime « le sentier emprunté » et donne une explication à la situation présente. Dans le même temps, ce sentier conditionne l'avenir.
- 2) Le présent, qui correspond à une situation de travail actuelle. Elle est donc intimement liée au contenu du travail, au contexte organisationnel, aux finalités du travail et à son importance. Ceci manifeste donc bien en quoi le rapport au travail est un concept holistique.
- 3) Les perspectives futures, c'est-à-dire l'orientation donnée à sa trajectoire en fonction des perspectives d'avenir et en lien avec une stratégie plus ou moins établie formellement et corrélée à la situation présente. C'est un espace de potentialité, ce que l'on vise en fonction du champ des possibles.

La trajectoire professionnelle désigne donc tout d'abord le dialogue entre ces temporalités dans une perspective longitudinale. À la suite des travaux de Martuccelli (2006b) qui invite à cerner « les moments où les existences sont effectivement touchées par des événements sociaux », ce flux peut se traduire alors dans une succession d'étapes et de phases. De plus, il semble pertinent d'interroger les interactions entre la sphère du travail et les autres dimensions de la vie. D'un point de vue opératoire, il n'est cependant pas possible de considérer dans leurs spécificités propres chaque domaine de vie. En effet, le risque serait grand qu'en superposant de manière exhaustive les différents événements d'une vie, la cohérence de la trajectoire professionnelle devienne illisible. Grossetti (2004) invite alors à se concentrer sur les périodes de changement, qu'il identifie comme les plus riches pour faire dialoguer les sphères de vie entre elles. La même idée se retrouve chez Coté : « ces moments constituent des périodes où plusieurs choses se passent en même temps. La survenue d'événements ou de bifurcations, mais aussi les transitions, obligent souvent les individus à réajuster certains choix de vie et à établir une hiérarchisation différente des dimensions de leur vie. L'individu sera alors amené à réévaluer sa situation, à prendre des décisions, à faire des choix en fonction de la perception qu'il a de sa situation actuelle et de la manière dont il envisage l'avenir. » (Coté, 2013a, p. 126) Bien que cela puisse évoluer dans le processus itératif des interviews et de l'analyse, on peut a priori considérer le parcours scolaire, l'entrée sur le marché du travail, les changements d'emplois et le basculement vers le travail de chauffeur comme des éléments à questionner.

D'autres éléments doivent être opérationnalisés. Tout d'abord, les deux niveaux de rapports sociaux :

- 1) Celui entre plateforme et travailleur, dans lequel le marché, ou la marchandisation, sont centraux. C'est ce que nous proposons de qualifier de *gate keeping* hors du salariat et via la maraude numérique. Ces éléments peuvent facilement être opérationnalisés en abordant des dimensions telles que la dépendance à la plateforme pour accéder aux clients, le fait d'avoir suffisamment de travail, la peur d'être banni, etc.
- 2) Celui entre partenaire, patronnaire et chauffeur et dans lequel la propriété de l'outil de production et des licences est centrale. En plus d'interroger les chauffeurs sur leurs relations et conditions d'emploi, on peut supposer que la question du risque (perdre l'outil de production, se faire remercier par le patronnaire) est particulièrement pertinente. La distribution des risques par profil de chauffeur est alors la suivante :

Type de travailleur	Risque sur le capital	Risques sur l'emploi	
	Risque-proprétaire (risque lié à l'investissement)	Risque-plateforme (banni de la plateforme)	Risque-locataire ¹⁰³ (se voir interdit d'utiliser la voiture)
Partenaire	Oui	Oui	Non
Patronnaire	Oui	Non	Non
Simple chauffeur	Non	Oui	Oui

Figure 49 – Distribution des risques par profil de chauffeur

Évidemment, les risques « propriétaire » et « locataire » sont asymétriques : « si j'ai un patron, c'est parce que je n'ai pas investi dans une voiture, et si j'ai une voiture je n'ai pas de patron qui doit m'autoriser à l'utiliser ». Les « risques-emplois » sont eux des risques existants du fait de la marchandisation du travail hors du salariat. En plus de ce risque, nous pouvons aussi supposer que les conditions d'emploi des chauffeurs sont déterminées par ces enjeux de propriété.

Enfin, en ce qui concerne l'organisation numérique du travail, il est proposé de rester assez libre en ce qui concerne cet aspect. C'est-à-dire qu'il sera question d'interroger les chauffeurs de manière générale, sur les trois dimensions constitutives du concept (informationnelle, technologique, managériale) et sur les sous-dimensions que nous avons identifiées (couplage fort, *reporting*, le smartphone comme « mouchard », les pics d'activité, la qualité du service, le management algorithmique, etc.). En outre, du fait que l'économie des plateformes est considérée comme une « *disruption* » des modes d'appariement historiques du secteur, il apparaît pertinent de mener une comparaison avec les acteurs « pré-ubérisation », c'est-à-dire les taxis et les « limo ». Cette comparaison doit tant porter sur le contenu du travail, son organisation, les questions juridiques, mais aussi, et surtout, sur l'accès au marché (maraude physique, maraude numérique, prospection de clients).

¹⁰³ « Risque-locataire » car on peut dire que, d'une certaine façon, le simple chauffeur est locataire de la voiture du patronnaire.

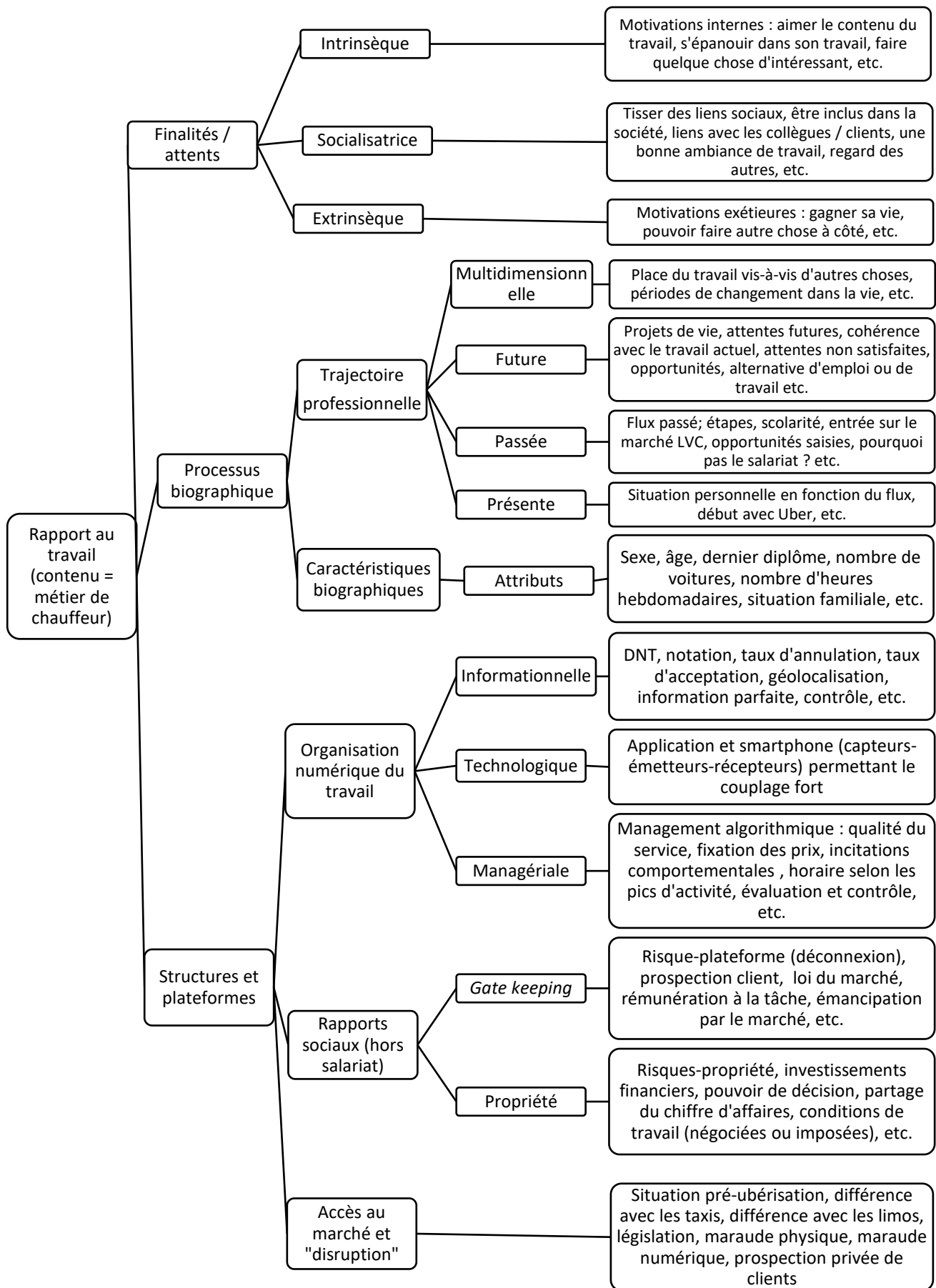


Figure 50 – Opérationnalisation du rapport au travail, version définitive

À présent outillé de ce modèle d'analyse (perspective de recherche, schème d'intelligibilité de l'objet de recherche, champ de recherche, question de recherche opérationnalisée) il est possible d'exposer la méthodologie concrètement déployée pour réaliser la collecte de données, c'est-à-dire l'observation empirique.

2. L'observation empirique

Cette section va présenter la manière concrète dont a été mené l'échantillonnage, l'observation empirique et le traitement des données. Cependant il n'est pas inutile de rappeler que le 15 janvier 2021, la cour d'appel de Bruxelles a estimé que les contrats utilisés par Uber via la « *Platform riders association* » (PRA) sont réputés inexistantes. Ce jugement a poussé le gouvernement bruxellois à interdire l'usage du Smartphone dans le secteur LVC, ce qui ensuite mené à une grande manifestation des chauffeurs le 04/03/2021. Toutefois, la récolte de données et l'observation empirique se sont déroulées avant ces événements et en parallèle de la crise du coronavirus, soit entre août et octobre 2020. Par la suite, il a néanmoins été possible de profiter de cette situation pour rencontrer des chauffeurs grâce aux manifestations qu'elle a entraînée, comme cela va être expliqué dans cette section.

2.1. Méthode d'observation : sources primaires et sources secondaires

D'après Quivy & Van Campenhoudt (2006), les principales méthodes de recueil d'informations sont : le recours aux données existantes, l'enquête par questionnaire, l'entretien et l'observation directe (ethnographie). Puisque, à notre connaissance, il n'existe pas de données sur l'expérience subjective du travail des chauffeurs LVC bruxellois, il s'agit d'en produire. Or le sujet de notre recherche amène à privilégier une approche qualitative afin justement de saisir la subjectivité des individus, leurs trajectoires, les finalités et attentes, etc. Dans cette configuration, le questionnaire est une approche trop fermée qui paraît inappropriée et nous avons donc choisi de mener des entretiens individuels, car cette méthode apparaît comme la plus adaptée pour collecter des données sur notre objet de recherche et selon notre problématique. En effet d'après Blanchet & Gotman (2001), du fait de sa dimension biographique, l'information recueillie par entretien est restituée après avoir été assimilée et subjectivée. « L'entretien sociologique a pour objectif de recueillir des informations, des savoirs, des vécus en lien avec une thèse ou une question sociologique. L'entretien a d'abord pour fonction de reconstruire le sens subjectif, le sens vécu des comportements des acteurs sociaux. » (Ramos, 2015, p. 6)

Plus précisément, l'entretien est une technique de recueil des discours qui se déroule dans une interaction en face à face entre le chercheur et l'interviewé. Comme le rappelle encore Ramos, il existe trois catégories d'entretien : l'entretien directif, qui se concentre sur une suite des

questions standardisées et permet un traitement quantitatif de données qualitatives. À l’opposé, l’entretien non directif s’applique aux études de cas très approfondies et portant sur un petit nombre d’interviews qu’il ne faudra pas croiser entre elles – ou qui se croiseront d’elles-mêmes (interviews d’experts). Enfin l’entretien semi-directif est mené avec un guide d’entretien, mais reste souple. Le chercheur suit le fil du discours de l’enquête tout en maintenant l’échange dans les limites de sa recherche. L’entretien semi-directif permet d’orienter, en partie, le discours de la personne interrogée autour de l’opérationnalisation. Il permet aussi d’assurer la comparabilité des résultats. Pour ce faire, il est nécessaire d’élaborer un guide d’entretien qui garantit que toutes les thématiques sont abordées (Miles & Huberman, 2017). Les guides d’entretien utilisés pour cette recherche (un par profil type : partenaire, patronnaire et simple chauffeur) sont consultables à l’Annexe i.

À l’origine il avait été privilégié, pour le travail de terrain, de s’en tenir à des entretiens semi-directifs sur un échantillon caractéristique – mais non strictement représentatif – de la population. L’effet de saturation était estimé aux alentours de 40 entretiens (30 LVC + 10 taxis pour mener une comparaison) (Ramos, 2015). Toutefois en France, De Becdelièvre et Grima ont réalisé récemment une étude sur un sujet proche et avec le même public et se sont limités à 30 entretiens puisqu’ils avaient atteint leur seuil théorique au bout du 25^{ème} (De Becdelièvre & Grima, 2021, p. 9).

Cependant, la crise du coronavirus et les deux confinements successifs qu’a connu la Région bruxelloise ont amené à adapter ce travail de terrain. Dans un premier temps, cette recherche a été limitée à 26 entretiens, de 57 minutes en moyenne¹⁰⁴ et l’échantillon a été construit selon un mélange de trois principes (Miles & Huberman, 2017, p. 60) :

- 1) Une exigence de *représentativité* théorique en ce qui concerne les rapports sociaux.
- 2) La présence d’une forte dimension *aléatoire* pour générer l’échantillon.
- 3) La rencontre de cas *spécifiques* ou *intenses* (syndicalistes, patron de grandes écuries, etc.).

L’âge moyen de nos interviewés est de 47,8 ans, l’écart-type est de 10 ans, l’âge médian est de 47 ans et pratiquement aucun chauffeur n’a de diplôme plus élevé que le CESS. Sur ces caractéristiques notre échantillon s’avère très différent de celui de De Becdelièvre & Grima

¹⁰⁴ L’écart-type pour la durée des interviews est de 21,30 minutes. De plus, suite à un refus d’enregistrement, l’entretien n°21 s’est fait uniquement avec des prises de notes.

(2021) qui, eux, ont interrogé des chauffeurs âgés en moyenne de 30,5 ans, dont l'écart-type est de 6 ans, l'âge médian de 29,5 ans et qui possèdent en moyenne un bac+3 (une licence). Ces deux différences d'âge et de diplôme sont probablement liées puisque les jeunes générations sont davantage diplômées que les seniors. Deux dimensions peuvent aussi expliquer l'écart entre ces deux échantillonnages. Tout d'abord la législation française est plus favorable au travail des jeunes, dans la mesure où les critères qui déterminent quelles voitures sont utilisables sont plus bas en France – ce qui réduit le capital de départ nécessaire. Dans le même temps, le statut d'autoentrepreneur en France facilite aussi l'accès au statut d'indépendant pour les jeunes. La seconde dimension est liée à la méthode d'accès au terrain puisque De Becdelièvre et Grima ont principalement procédé par l'effet « boule de neige » alors que, comme nous le verrons ci-après, nous avons au contraire évité volontairement cette méthode afin de faire davantage varier notre échantillon.

La section suivante exposera comment, concrètement, cet échantillonnage a été réalisé et le tableau ci-après synthétise les différents entretiens réalisés en spécifiant certains attributs des personnes rencontrées. Dans ce tableau, les numéros d'entretiens renvoient à la chronologie de réalisation (du plus ancien au plus récent). De plus, il faut aussi préciser que l'ensemble de l'échantillon est de sexe masculin. Enfin, les positions sociales (partenaires, patronnaires, simples chauffeurs) sont celles qui existent à l'instant t , mais pour autant, cela ne veut pas dire que ces chauffeurs ont toujours été dans la même situation. Par exemple, un partenaire a pu commencer comme simple chauffeur avec les plateformes ou pour un exploitant de taxis. De la même manière, il a été très difficile de rencontrer des patronnaires puisque ceux-ci ne sont pas, par définition, dans les voitures à attendre des courses. Pour cette raison, l'analyse devra aussi s'appuyer sur ce que disent les autres chauffeurs de ces patronnaires.

n°	Type de chauffeur (Situation précédente))	Pseudonyme	Âge (m = 47,8)	Statut professionnel	Dernier diplôme	Voiture(s)	Revenu net (déclaratif)	Compléments financiers ?	Situation familiale	Nationalité	Commentaire	Rencontré via ?
1	Simple chauffeur (salarié)	Olivier	55	CDI	CESS	(35) 0	1825	Salarié	En couple avec enfant	Belge	Entretien exploratoire. A travaillé avec les plateformes pour un patron qui l'avait salarié.	LinkedIn avec une recherche « chauffeur Uber »
2	Partenaire (salarié)	Pedro	44	Indépendant principal	CESS	1	3000	Voiture, défiscalisation, etc.	En couple avec enfant	Équatorienne	Ancien chauffeur dans le corps diplomatique (Amérique latine).	Carte de visite sur la voiture
3	Limo (salarié)	Pierre	60	Indépendant principal	BAC	3	2000	Voiture, défiscalisation, etc.	En couple sans enfant	Belge	Limo avec des sous-traitants.	Listing Bruxelles-Mobilité
4	Partenaire (salariat)	Vladimir	54	Indépendant principal	CEB	1	2000	Voiture, défiscalisation, etc.	En couple sans enfant	Slovène	Premier travail où il s'implique vraiment.	Prospection à la gare de Bruxelles-Midi
5	Simple chauffeur (pensionné)	Dieumerici	60	Pensionné + Indépendant complémentaire	CESS	(2) 0	1100	Pension	En couple avec enfant	Congolaise	Pensionné, chauffeur Uber en complémentaire.	Prospection à la gare de Bruxelles-Midi
6	Partenaire (salarié)	Fathi	34	Indépendant principal	CESS	1	3450	Voiture, défiscalisation, etc.	En couple avec enfant	Marocaine	Très méfiant, plus prolige <i>off the record</i> .	Prospection à la gare de Bruxelles-Midi
7	Limo (partenaire)	Igor	37	Indépendant principal	CESS	1	2200	Voiture, défiscalisation, etc.	En couple avec enfant	Polonaise	Limo qui utilisait avant Uber.	Boule de neige du n°4
8	Limo (partenaire)	Ayoub	35	Indépendant principal	CESS	3	2500	Voiture, défiscalisation, etc.	En couple sans enfant	Tunisienne	Limo qui s'est lancé grâce à Uber.	Prospection à la gare de Bruxelles-Schuman
9	Partenaire (indépendant)	Ludovic	57	Indépendant principal	BAC	1	2000	Voiture, défiscalisation, etc.	Célibataire	Belge	A commencé avec UberPop, car son entreprise (librairie) avait des problèmes financiers.	Listing Bruxelles-Mobilité

10	Simple chauffeur (chômage)	Moustafa	47	Chômage + Indépendant complémentaire	CEB	(2) 0	1500	Voiture, défiscalisation, etc. (+ aides sociales)	En couple avec enfant	Marocaine	10 ans au chômage avant de connaître Uber. Personne avec un léger handicap mental.	Carte de visite sur la voiture
11	Partenaire (SC)	Dieudonné	43	Indépendant principal	CESS	1	2500 + courses privées	Voiture, défiscalisation, etc.	Célibataire	Camerounaise	Passé de simple chauffeur à partenaire	Boule de neige n°4
12	Limo (SC)	Enzo	39	Indépendant principal	CESS	1	na	na	En couple avec enfant	Belgo-italienne	L'un des créateurs de PickMeApp. Aujourd'hui il fait de la sous-traitance	Réseaux sociaux
13	Patronnaire (indépendant)	Souleyman	54	Indépendant principal	Master et +	3	6000	Voiture, défiscalisation, etc.	En couple avec enfant	Tunisienne	Patronnaire avec un autre business (hôtel), fait ça en famille.	Carte de visite sur la voiture
14	Chauffeur (chômage)	Mamadou	47	Indépendant complémentaire	CESS	(1) 0	1400	Cumule avec le chômage	En couple avec enfant	Mauritanienne	Combine avec des allocations sociales. Assez méfiant.	Prospection à la gare de Bruxelles-Midi
15	Chauffeur (faux-indépendant)	Oussama	36	Indépendant principal	CEB	(1) 0	3200	Voiture, défiscalisation, etc.	En couple sans enfant	Belgo-marocaine	Focus sur l'argent.	Prospection à la gare de Bruxelles-Midi
16	Partenaire (chauffeur de taxi)	Youssef	35	Indépendant principal	CESS	1	2000	Voiture, défiscalisation, etc.	En couple avec enfant	Belgo-marocaine	Ancien taxi (sans licence).	Boule de neige n°15
17	Taxi (parcours migratoire)	Désiré	67	Pensionné + Indépendant complémentaire	Master et +	1	4000	NA	En couple sans enfant	Rwandaise	Taxi ayant un diplôme universitaire dans son pays d'origine ➔ fait ça, car n'a pas le choix.	Prospection à la gare de Bruxelles-Central
18	Simple chauffeur (salarié)	Yassine	53	Indépendant principal	CESS	(2) 0	1400	Travail au noir en plus	En couple avec enfant	Algérienne	Avant dans le secteur de l'hôtellerie. Beaucoup d'infos <i>off the record</i> sur les étrangers, le	Prospection à la gare de Bruxelles-Schuman

											travail au noir, etc.	
19	Partenaire (indépendant)	Sergio	65	Pensionné inactif	CESS	1	3000	Voiture, défiscalisation, etc.	Célibataire	Espagnole	Syndicaliste « d'affaires » (pas opposé à Uber, mais souhaite améliorer les conditions de travail)	Groupe réseaux sociaux
20	Partenaire (chauffeur de taxi)	Ahmed	39	Salarié + Indépendant complémentaire	CESS	1	1200	Travail complémentaire	En couple avec enfant	Belgo-marocaine	Mi-temps, chauffeur STIB.	Groupe réseaux sociaux
21	Patronnaire (Partenaire)	Zakaria	40	Salarié + Indépendant complémentaire	CESS	2	NA	Travail complémentaire	Célibataire	Belgo-marocaine	Refuse l'enregistrement de l'interview, car il a des problèmes juridiques et travaille à la STIB en plus.	Procès FEBET vs Uber
22	Taxi	Georges	NA	NA	NA	+300	NA	NA	NA	Belge	Patron d'une grosse écurie « Airtaxi ». Focus sur Zaventem	Procès FEBET vs Uber
23	Partenaire (salarié)	Michel	53	Chômage + Indépendant complémentaire	CEB	1	2500	Voiture, défiscalisation, etc.	En couple sans enfant	Belge	A subi un plan Renault et a retrouvé du boulot avec Uber.	Carte de visite sur la voiture
24	Partenaire (SC)	François	55	Indépendant principal	CESS	1	1600	Voiture, défiscalisation, etc.	Célibataire avec enfant	Française	Vient de passer partenaire, après avoir testé quelques mois, n'a pas connu la période pré-COVID.	Prospection Cinquantenaire
25	Chauffeur de taxi (salarié)	Medhi	38	CDI	CESS	(+300) 0	2200	Salarié	En couple avec enfant	Belgo-marocaine	Chauffeur de taxi pour l'écurie	Prospection Zaventem

											« Airtaxi » du patron n°22.	
26	Limo (salarié)	Sébastien	NA	Indépendant principal	Master et +	35	NA	NA	NA	Belge	Patron d'une grosse écurie limo « B. », avait testé les plateformes avec des chauffeurs.	En ligne

Figure 51 – Tableau des entretiens semi-directifs réalisés

Du fait de la crise du coronavirus, l'accès au terrain a donc été limité à ces 26 entretiens. Il a alors été question de compléter ceux-ci par d'autres sources de données, c'est-à-dire des sources secondaires. Tout d'abord, nous avons eu recours à des données existantes, même si celles-ci ne portent pas directement sur l'objet de cette recherche. Il est fait référence ici à des rapports issus de Bruxelles-Mobilité (Deloitte, 2020 ; REBEL, 2013), aux comptes rendus des séances plénières du parlement bruxellois qui abordent le sujet de l'ubérisation (2017, 2021) et aussi aux débats à la 9^e chambre de la cour d'appel de Bruxelles suivis par le chercheur (trois audiences FEBET vs Uber, 2020). De plus, des documents légaux disponibles sur la banque carrefour des entreprises – notamment l'organisation et les comptes financiers d'entreprises taxis et LVC – ont été consultés.

Ensuite, il a aussi été possible d'avoir recours à l'ethnométhodologie au sens large, c'est-à-dire une technique d'observation directe qui suppose l'intégration de l'observateur dans le champ même de la situation qu'il étudie (Quivy & Van Campenhoudt, 2006). Nous pouvons en premier lieu citer l'usage de la plateforme et des taxis en tant que client, ainsi que la veille réalisée dans des groupes de chauffeurs sur les réseaux sociaux (notamment Facebook et WhatsApp). Grâce à celle-ci, il a été possible de suivre les échanges entre chauffeurs, mais aussi de récupérer du matériel audio produit par la communauté. Plus particulièrement, trois vidéos récupérées sur les réseaux ont été retranscrites pour la thèse. Tout d'abord, celle d'une discussion « à bâtons rompus » entre des chauffeurs LVC et des contrôleurs de l'agglomération, enregistrés discrètement par les premiers à l'insu des seconds. Le second document est une vidéo produite par Brussels Taxi Fed (2021) et intitulée « Les vrais chauffeurs de limousine expliquent comment Uber fait du taxi avec des licences de limousine ». Un troisième document qui a retenu notre attention est une sorte de « micro-trottoir » réalisé par une association de chauffeurs de taxi auprès de différents chauffeurs, durant une manifestation le 11 mars 2021.

À ce propos également, il a été aussi possible de participer directement à trois manifestations :

- Celle organisée par les syndicats belges contre l'économie des plateformes devant la Commission européenne (24/02/2021)¹⁰⁵.
- La très importante manifestation contre l'interdiction de l'usage des smartphones dans le secteur LVC (800 à 900 participants) et la contre-manifestation des taxis qui était en plus soutenue par des syndicalistes (04/03/2021)¹⁰⁶.

¹⁰⁵ « Coursiers et syndicats manifestent contre l'exploitation des livreurs de repas » (RTBF Info, 2021a)

¹⁰⁶ « Taxi contre Uber, deux actions ce matin dans les rues de Bruxelles » (RTBF Info, 2021b)

- La manifestation des taxis et de diverses associations contre la politique bruxelloise de mobilité (de la zone 30, du nouveau plan taxi, etc.) (11/03/2021)¹⁰⁷.

Durant ces différents évènements (manifestations et procès FEBET vs UBER), il a aussi été possible de rencontrer de manière informelle des chauffeurs, ce qui a pu alimenter *off the record* la récolte de données subjectives¹⁰⁸. Dans cette perspective informelle toujours, il a également été possible de rencontrer des politiciens se saisissant du sujet. Enfin, comme cela va être décrit dans la section suivante, tout en travaillant à l'échantillonnage il a été en même temps possible de réaliser « dans la ville » une ethnographie des chauffeurs en allant directement à leur rencontre.

2.2. Échantillonnage et accès au terrain

Il y a entre 2000 et 3000 chauffeurs actifs dans la Région bruxelloise et, évidemment, l'ensemble de cette population n'a pu être étudié. Il faut donc comprendre le rapport au travail à partir d'une fraction de cette population – soit grâce à un échantillon, une « portion du monde social » (Quivy & Van Campenhoudt, 2006).

Cette sous-section va revenir sur la manière dont il a été possible d'accéder au terrain, des premières tentatives infructueuses à la meilleure méthode. De plus, un point sera consacré à la difficulté d'accéder au terrain durant la crise de coronavirus.

2.2.1. Premières tentatives et difficultés d'accès

Au début de la prospection de chauffeurs, dans le but de réaliser des entretiens, la stratégie était de passer par les réseaux sociaux. Tout d'abord via des messages génériques sur les groupes de chauffeurs, comme par exemple celui-ci :

¹⁰⁷ « Zone 30, taxe kilométrique : manifestation contre la politique de mobilité à Bruxelles » (RTBF Info, 2021c)

¹⁰⁸ Par exemple, nous avons largement pu discuter dans la « salle des pas perdus » du tribunal et nous avons été déjeuner avec un groupe de chauffeurs qui soutenaient Uber lors du procès. De la même manière, pendant les manifestations nous avons pu observer et écouter les discussions entre chauffeurs, être invités dans des voitures pour des entretiens informels, etc.

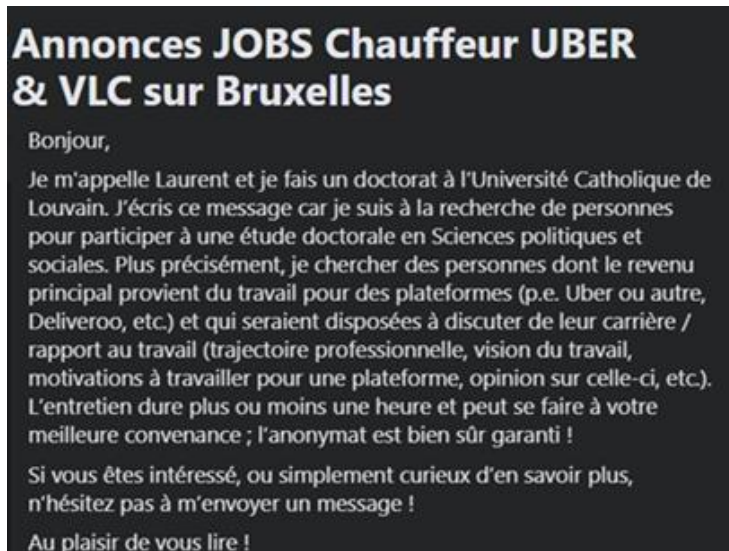


Figure 52 – Exemple de message envoyé sur les réseaux sociaux pour réaliser des entretiens

Avec cette stratégie, il n'a pas été possible d'obtenir un seul rendez-vous et force était de constater qu'un seul profil de personnes fût attiré par ce message : d'autres chercheurs souhaitant réaliser le même type d'entretiens. Ensuite, nous avons essayé d'aborder directement les chauffeurs membres de ces groupes sur les réseaux sociaux et par messageries privées. De la même manière, cette approche n'a pas donné de résultats et les réseaux sociaux ont rapidement mis fin à cette démarche du fait du « spam » que cela engendrait dans les boîtes de messageries.

Par la suite, une autre approche, hors des réseaux sociaux, a été tentée. Elle consistait à commander des courses via l'application Uber. L'objectif était de nouer une relation et de récupérer les contacts des chauffeurs. En trois tentatives, il a été possible à chaque fois d'obtenir les numéros de téléphone des chauffeurs. Par contre, et malgré leur engagement « en face à face » de réaliser des entretiens, ceux-ci n'ont jamais donné suite aux sollicitations. Cette technique a donc dû être abandonnée puisqu'elle s'avérait relativement coûteuse – chaque course était facturée – sans donner de résultats probants¹⁰⁹.

Face à ces échecs, il a fallu reconsidérer toute la stratégie d'approche. Dans le même temps, la première vague de coronavirus a commencé à frapper la Belgique. Cette période d'incertitude a donc été mise à profit pour, notamment, développer cette nouvelle stratégie. Durant le printemps 2020, nous nous sommes procuré auprès de Bruxelles-Mobilité le listing des

¹⁰⁹ Si les budgets le permettent, une méthode d'accès au terrain peut évidemment être de réaliser une course d'une longue durée et de réaliser l'entretien durant celle-ci.

entreprises LVC ayant une licence régionale. Celui-ci comprenait tous les exploitants et donnait trois informations pour chacun : le nom de la société, l'adresse du siège de l'entreprise et la langue parlée (FR / NL) par l'exploitant (Bruxelles Mobilité, 2020a).

Outillé de ce listing, il était alors possible de rechercher sur internet les noms des sociétés pour trouver des numéros de contact. Deux situations se sont alors présentées. Tout d'abord, un ensemble d'entreprises possédaient des sites internet, ou du moins une page professionnelle sur les réseaux sociaux et elles étaient donc facilement joignables. Ensuite, du fait que beaucoup de ces sociétés soient généralement toutes petites, leur dénomination est régulièrement construite à partir du patronyme du fondateur et souvent sur le schéma « nom (+ prénom) + SPRL ». Grâce à ces patronymes, il était alors parfois possible de trouver des contacts en ligne.

Contrairement à la première tentative par les réseaux sociaux, nous avons accordé la priorité à la recherche de numéros de téléphone afin d'entrer directement en contact avec les exploitants. De cette manière, il a été possible de créer un second listing d'une trentaine de numéros de contacts. Nous avons néanmoins concentré davantage d'efforts sur le second type d'entreprises, qui semblait plus pertinent pour cette étude. En effet, il était plausible – et cela s'est en partie confirmé – que les entreprises plus professionnelles soient en fait des entreprises « limo », c'est-à-dire des sociétés dont l'existence précédait l'arrivée des plateformes. Équipé de ces numéros, nous les avons appelés systématiquement afin d'obtenir des entretiens. De ce fait, cette méthode fut tout à fait proche d'un démarchage commercial par prospection téléphonique et par bien des aspects d'ailleurs, ces sollicitations ont été accueillies avec les mêmes égards que ceux accordés généralement à ces démarcheurs.

Il est alors rapidement apparu évident que, si la catégorie d'entreprises plus professionnelles (les « limos ») était relativement réceptive aux sollicitations, l'autre au contraire ne l'était absolument pas. Il est possible d'identifier plusieurs raisons à cela, notamment : la peur du contrôle, le désintérêt pour l'étude, les difficultés pour certains à s'exprimer en français (ou anglais), le manque de disponibilités, la plus faible « orientation clients » comparé aux exploitants de limousine, etc. Si quelques rendez-vous ont pu être fixés de cette façon, les personnes ont généralement décommandé, ou ne se sont pas présentées au rendez-vous.

Toutefois, grâce à ce système nous avons obtenu nos premiers résultats avec les entretiens n°3 et 9¹¹⁰. Avec cette interview n°3, nous avons aussi pu commencer à mettre en place un « effet boule de neige »¹¹¹ qui a mené à l’entretien n°7. Néanmoins, il est très vite apparu que cette technique en boule de neige ne pourrait pas être trop sollicitée car elle générerait un biais de sélection évident. En effet, ce sont principalement des personnes belgo-belges (ou « racisées » blanches) et des exploitants de limousines qu’il était possible de rencontrer via ce système boule de neige. Or, ces profils ne semblaient pas être caractéristiques des chauffeurs travaillant avec des plateformes.

En même temps un autre souci majeur était que, puisque les simples chauffeurs ne possèdent pas les licences, ils ne sont donc pas repris dans le listing des exploitants de Bruxelles-Mobilité. Dès lors, il n’était pas possible de les retrouver en ligne. Le problème qui s’est donc présenté était celui de réaliser un échantillonnage caractéristique de la population sans pouvoir s’appuyer – de manière structurelle – ni sur les réseaux sociaux (pas de réponses), ni sur l’usage massif des plateformes (trop onéreux), ni sur l’effet boule de neige (risque de biais), ni sur la prospection téléphonique (les simples chauffeurs sont alors exclus). Pour faire face à ces enjeux, une méthode plus directe d’accès au terrain a été mise en place.

2.2.2. Accéder au terrain directement par la rue

Comme cela a été précisé dans le cadre théorique, depuis que les plateformes agissent comme des intermédiaires sur un marché *B to C* (plutôt que *C to C*, durant la période UberPop), les exploitants doivent avoir une licence et les voitures sont munies d’une plaque d’immatriculation type « T-LAA-001 ». Dès lors, ce système engendre indirectement une visibilité des voitures LVC dans l’espace public, ce qui permet de les identifier en rue.

¹¹⁰ Si ces interviews sont les premières à avoir été « bloquées » dans l’agenda, il a fallu un certain temps entre le premier contact et le rendez-vous effectif. C’est pour cette raison que ces entretiens ne sont pas les premiers directement après l’entretien exploratoire.

¹¹¹ C’est-à-dire essayer de mettre en place une réaction en chaîne en demandant aux interviewés des contacts de leur connaissance pour réaliser d’autres entretiens.



Figure 53 – Exemple d'une plaque d'immatriculation de LVC

Il a donc été décidé de prospecter directement sur le terrain, c'est-à-dire dans la ville de Bruxelles et en ciblant les voitures avec des plaques d'immatriculation correspondantes à ce standard « T-LAA-001 ». Deux méthodes opérationnelles concrètes ont été déployées. La première consistait à laisser des cartes de visite sur le pare-brise de chaque voiture garée qu'il était possible de trouver. Celles-ci indiquaient les coordonnées du chercheur et un message stipulant « nous sommes à la recherche de chauffeurs pour une interview de +/- 1 heure. Rémunération de 20 € ». Sur ce point il a cependant été observé, de manière itérative, qu'une demande d'entretien d'une heure était bloquante pour les chauffeurs, et ces cartes ont rapidement été modifiées pour indiquer d'abord 45 minutes, puis finalement 30 minutes.

Ensuite, la seconde méthode était d'interpeller directement, dans sa voiture, chaque chauffeur qu'il était possible de croiser. Toujours plus concrètement, cela consistait à attirer l'attention des chauffeurs – aller jusqu'à « frapper au carreau » si nécessaire – pour solliciter un entretien. Or, il s'est avéré que cette technique contenait en elle-même une dimension ethnométhodologique. Il est, par exemple, vite apparu qu'une grande part des chauffeurs se concentraient aux alentours de quelques lieux spécifiques (les gares, le quartier européen, le centre-ville hors piétonnier, l'aéroport de Zaventem)¹¹² et davantage à certaines heures de la journée (ce qui renvoie au principe des pics d'activités). De la même manière, tous ne réagissaient pas de la même façon aux sollicitations. Par exemple, il était évident que les chauffeurs originaires d'Afrique subsaharienne étaient plus réticents à accepter un entretien. Cela se manifestait par davantage de méfiance et ils refusaient régulièrement d'abaisser leur carreau ou étaient plus souvent dans une posture de « crainte du contrôle ». De la même manière,

¹¹² Hors situation de covid et du couvre-feu, il faut ajouter les bars et les lieux festifs en soirée.

les chauffeurs ayant les voitures les plus « bas de gamme » – ce qui indique aussi qu'ils ont des licences wallonnes – semblaient plus souvent être de simples chauffeurs. Ces profils refusaient aussi plus régulièrement de discuter, renvoyant vers le « patron ». Dès lors, même lorsque l'interaction ne débouchait pas sur un entretien – ce qui se passait la très grande majorité des cas – il était toujours possible d'observer des pratiques et des comportements de chauffeurs.

Il est en fait vite apparu évident que simplement demander un entretien ne suffisait pas. Il a fallu en plus déterminer la *meilleure façon de demander* et, rapidement, cela a consisté à proposer de réaliser l'entretien immédiatement. Pour les interviewés, cette façon de procéder avait l'avantage qu'ils ne devaient pas laisser de numéro ou de nom – ce qui était parfois difficilement acceptable pour eux. En outre, ils restaient à proximité de leur *spot* de travail et pouvaient même continuer à être connectés à la plateforme pendant l'entretien¹¹³. Pour le chercheur, l'avantage principal était de concrétiser l'entretien plutôt que de le postposer – ce qui avait généralement pour conséquence que l'entretien ne se réalisait jamais. Enfin, exactement comme avec le système des cartes de visite, nous proposons au départ une interview d'une heure (puis 45 et enfin 30 minutes) et défrayée 20 €. Presque tous ces entretiens furent réalisés en face à face dans des établissements HORECA¹¹⁴.

La démarche nécessitait aussi de profiter des pics d'activités pour trouver des chauffeurs. En effet, il était pratiquement inutile d'en prospecter aux heures creuses et, à l'inverse, il était certain de trouver un grand nombre de chauffeurs à certaines heures (p.e. en semaine, de 07h00 et 09h30 puis de 16h30 à 19h00) et / ou dans certains lieux spécifiques (le quartier européen, la gare du midi par où transitent les TGV, etc.). Toutefois, il était dans ces cas plus difficile d'obtenir immédiatement un entretien, car cela signifiait pour les chauffeurs de potentiellement « passer à côté des bonnes courses ». Pour ces raisons, il était nécessaire de générer un grand volume d'interactions pour obtenir un petit nombre d'entretiens¹¹⁵. Pour ces raisons, qui s'ajoutent aux conditions spécifiques du coronavirus et à la méfiance du public cible, il a donc fallu se montrer très présent sur le terrain et solliciter en permanence les chauffeurs. Enfin, dans le cas où il n'était pas possible d'obtenir un entretien immédiatement, il s'agissait alors de réaliser un échange de numéros. Contrairement à ce que les chauffeurs proposaient (« laissez-

¹¹³ Dans le cas où une course arrivait durant l'entretien, le chauffeur refusait systématiquement celle-ci (sans pour autant se mettre hors ligne).

¹¹⁴ Il y a eu quatre exceptions : le n°14 (sur un banc, en rue), le n°22 (dans le bureau de l'intervenant), le n°24 (dans la voiture du chauffeur) et le n°26 (via visioconférence)

¹¹⁵ Soit l'expérimentation empirique du « beaucoup d'efforts pour obtenir peu de résultats ».

moi votre numéro, je vous contacterai »), le plus important était alors d’obtenir le contact du chauffeur afin de pouvoir le relancer. Dans le cas contraire, nous nous retrouvions dans une situation de passivité (« attendre un appel ») qui ne permettait généralement pas de transformer la rencontre en un entretien.

Cette double méthode d’approche par les « cartes de visite » et en « frappant au carreau » avait pour avantage de générer un échantillonnage aléatoire dont la variété s’est enrichie du fait des différents lieux et horaires mobilisés. Par contre, la plus grande difficulté de cette méthode est sans conteste la charge émotionnelle qui pèse sur le chercheur et qu’il est possible de rapprocher d’un travail de démarchage. En effet, si l’approche par les cartes de visite est simple à exécuter, celle de frapper au carreau implique d’aller « ennuyer » les chauffeurs. Le chercheur doit donc s’attendre à essuyer de nombreux refus et vivre des interactions parfois désagréables, car teintées de méfiance, d’incompréhension ou même de rejet pur et simple.

Enfin, un tout dernier élément que l’on peut relever ici est le parallèle qu’il est possible de faire entre cette méthode d’accès au terrain « par la rue » et la distinction proposée entre maraude numérique des plateformes et maraude physique des taxis. D’une certaine façon, nous pouvons dire que notre première méthode d’accès au terrain consistait à prospecter numériquement, sur les réseaux sociaux, afin de trouver des chauffeurs à interviewer. Cette prospection numérique étant peu performante, nous en sommes venus à prospecter physiquement dans la ville. Exactement comme la maraude physique des taxis d’ailleurs, cette approche nécessitait une visibilité dans l’espace public – ce qui était le cas grâce aux plaques d’immatriculation « TL ». En ce sens, il est aussi possible de constater que l’approche physique peut toujours s’avérer supérieure à l’approche par le numérique.

2.2.3. Coronavirus et confinement

Bien que cette manière de procéder demande beaucoup de tentatives, parfois une dizaine d’affilées avant d’obtenir une interview, elle a permis d’accéder au terrain. En ce sens, on peut dire qu’elle n’est pas particulièrement efficace, mais qu’avec persévérance elle s’est relevée tout de même efficace. Toutefois, la crise du coronavirus a mis à mal cette méthode. En effet, nous avons commencé à utiliser celle-ci à la fin du mois d’août 2020. Cependant, le 20 octobre la fermeture du secteur de l’HORECA a été décrétée en Belgique puis, le 2 novembre, un confinement national du fait de la seconde vague de coronavirus. Or cette situation a mis complètement à l’arrêt ces observations de terrain, notamment parce que les chauffeurs ont

totalelement déserté la ville. Si la seconde vague de contamination en est la cause, les raisons précises ont été diverses.

D'une part, le transport rémunéré de personnes est une activité de service fortement dépendante d'autres secteurs comme le tourisme, les aéroports, les entreprises, les activités culturelles, le monde de la nuit, les institutions européennes, etc. Or tous ces secteurs se sont arrêtés ou sont passés en télétravail – les gens ne se déplaçant donc plus. En outre, les chauffeurs ont pu bénéficier, à partir d'octobre, d'une double prestation d'aide sociale à condition que leur activité soit totalement à l'arrêt – c'est-à-dire que leur chiffre d'affaires devienne égal à 0 €. C'est le principe du « double droit passerelle » qui correspond, pour un chef de famille, à une prestation forfaitaire de 3228,20 € au lieu de 1614,10 € pour le simple droit (UCM, 2020). Or, au vu des revenus déclarés par les chauffeurs, ces prestations sociales semblent particulièrement généreuses et, pour cette raison, il s'est avéré stratégiquement intéressant pour beaucoup de chauffeurs de totalement arrêter leur activité¹¹⁶.

Du fait de la fermeture de l'HORECA et du double droit passerelle, il n'était donc plus possible de réaliser des entretiens. Il fallut aussi prendre en considération les risques sanitaires qu'impliquait le maintien du travail de terrain durant cette deuxième vague. C'est pour ces raisons qu'il a été décidé, comme expliqué, de diversifier les sources d'information pour trianguler au mieux les données.

2.3. Traitement des données empiriques

Afin de traiter les données collectées, c'est-à-dire de les utiliser pour analyser le rapport au travail, chacun des entretiens réalisés a été retranscrit. Lorsqu'ils avaient lieu, les échanges *off the record* et les échanges informels d'après entretiens ont aussi été consignés. Enfin comme évoqué, des fichiers audios récupérés via les réseaux sociaux ont aussi été retranscrits. Toutes ces retranscriptions ont ensuite été indexées et codées dans le logiciel d'analyse qualitative Nvivo. Ce codage ne relevait pas seulement d'une logique descriptive, mais d'une première

¹¹⁶ Ceci a été confirmé lors des conversations informelles lors de la manifestation du 04 / 03 / 2021. À titre de comparaison, il est possible de rappeler qu'Uber avait déclaré devant la 9^e chambre de la cour d'appel de Bruxelles qu'en moyenne en septembre 2020 (avant le double droit passerelle), il y avait encore 1400 chauffeurs actifs (Audiences FEBET VS Uber, 2020). Enfin, pour aller dans ce sens, l'économiste belge Defeyt estime qu'avec ce double droit, c'est 79 % des indépendants qui ont augmenté leur revenu par rapport à une situation hors covid (Defeyt dans L'Echo, 2020). Évidemment, cette affirmation de l'économiste part du principe qu'il y a un couplage fort entre les revenus fiscalement déclarés, et ceux effectivement engrangés par l'activité indépendante.

analyse du rapport au travail. Cela signifie concrètement que, même s'il s'inspire du modèle d'analyse dont il en est la continuité, le travail de codage ne s'est pas limité à simplement réutiliser, telles quelles, les dimensions, sous-dimensions et caractéristiques observables de l'opérationnalisation. Comme le soulignent Quivy & Van Campenhoudt (2006), il est normal que le traitement des données fasse ressortir une réalité plus riche et nuancée que la problématique et l'opérationnalisation. En effet, le travail d'observation a mis en évidence d'autres faits, ou de nouvelles relations, que ceux attendus. Dès lors, au lieu de simplement coder les informations recueillies en fonction du tableau synthétique d'opérationnalisation, nous avons tenté de faire émerger les logiques du rapport au travail. Plus concrètement encore, cela signifie que nous avons *interprété* les propos des individus pour construire le codage (Miles & Huberman, 2017). Les données ainsi réorganisées ont permis de former une arborescence de codage thématique consultable en Annexe ii.

Il est possible d'ouvrir à présent l'analyse qui vise à répondre à la question de recherche « De quelle manière la situation de marchandisation et d'organisation numérique du travail, par des plateformes de transport rémunéré de personnes à Bruxelles (LVC), impacte-t-elle le rapport au travail de chauffeur ? »

Synthèse Chapitre V

Le premier objectif de ce chapitre était d'arrêter un modèle d'analyse, c'est-à-dire de préciser définitivement :

- 1) l'originalité de l'approche de recherche ;
- 2) le schème d'intelligibilité de l'objet de recherche ;
- 3) le champ de la recherche ;
- 4) la question de recherche ;
- 5) l'opérationnalisation de la recherche.

Concernant tout d'abord le schème d'intelligibilité de l'objet, il est possible de se reporter au schéma suivant :

De plus, la question de départ « quel est le rapport au travail dans l'économie des plateformes ? » a pu être reformulée dans une question de recherche :

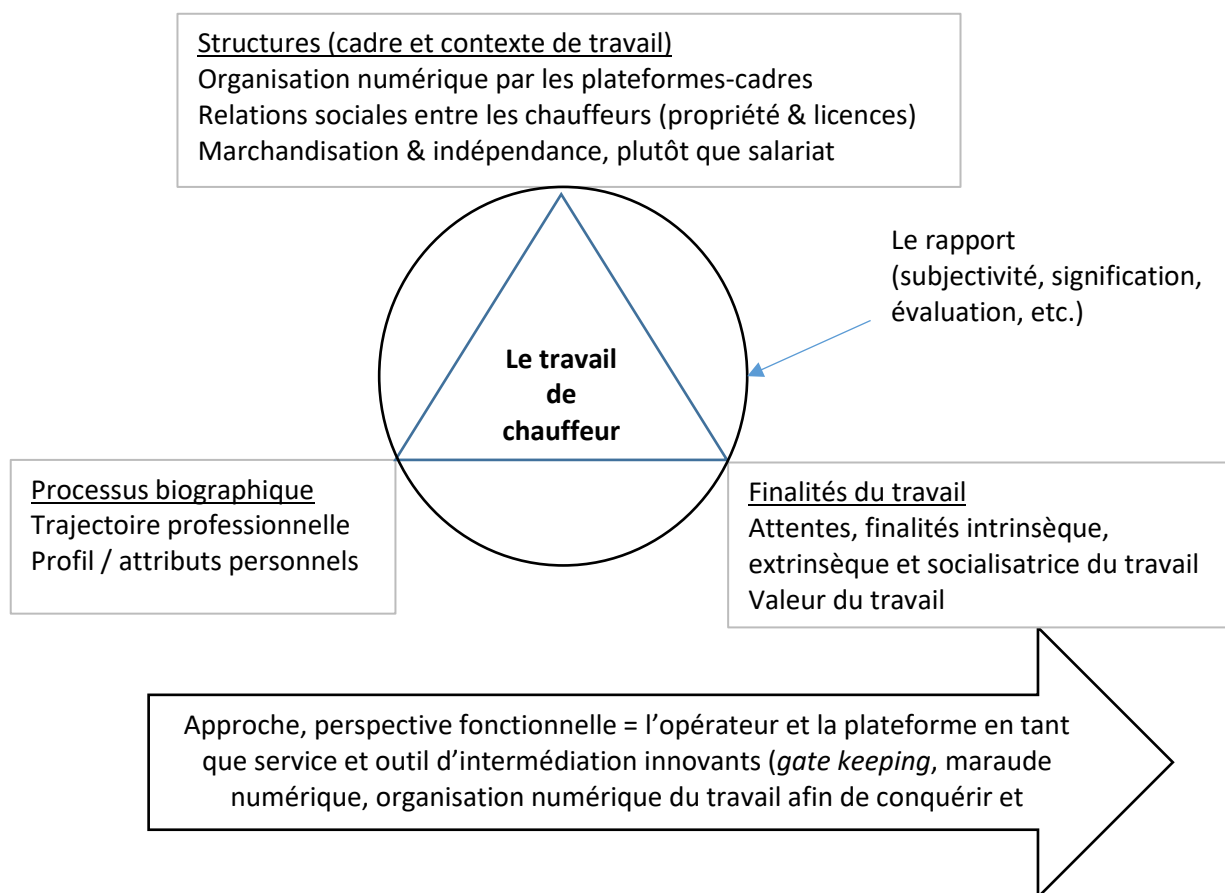


Figure 54 – Schème d'intelligibilité du rapport au travail des chauffeurs de plateforme, version finale

De quelle manière la situation de marchandisation et d'organisation numérique du travail, par des plateformes de transport rémunéré de personnes à Bruxelles (LVC), impacte-t-elle le rapport au travail de chauffeur ?

« Les plateformes de transport rémunéré de personnes à Bruxelles (LVC) » désigne le champ de la recherche, c'est-à-dire un type précis de plateformes-cadres. Celles-ci intermédièrent du « transport rémunéré de personnes » en région bruxelloise tout en subordonnant le travailleur (Uber et Heetch). L'offreur sur ce marché est donc le chauffeur et le demandeur est le client transporté. De plus, la précision concernant les plateformes « LVC » fait référence à la législation bruxelloise qui rend possible le fait d'exécuter le travail sans posséder sa propre licence et sa voiture. Concrètement, cela renvoie donc aux rapports sociaux qui reposent sur la propriété de l'outil de production / la licence et la répartition des risques entre partenaires, patronnaires et simples chauffeurs.

Outillé de ce modèle d'analyse il a été possible d'exposer la méthodologie déployée pour réaliser la collecte de données. Quelques précisions ont alors été apportées quant à l'échantillonnage et à l'accès au terrain par « prospection directe, dans la rue ». Cette méthode a permis de réaliser à la fois une « ethnographie » des chauffeurs dans la ville, mais surtout de mener 26 entretiens semi-directifs d'une durée moyenne de 57 minutes. Ceux-ci ont été retranscrits et codés dans le logiciel d'analyse qualitative Nvivo.

Toutefois, du fait de la crise du coronavirus et des confinements qui ont eu lieu, il n'a pas été possible de réaliser davantage d'entretiens. Dès lors, pour compléter au mieux ces données, il sera possible de s'appuyer sur :

- 1) Une ethnométhodologie au sens large, c'est-à-dire une observation directe des chauffeurs LVC dans la ville en prospectant des intervenants, lors des procès (FEBET vs Uber) et lors des manifestations.
- 2) Une veille, sur les réseaux sociaux, des groupes de discussions des chauffeurs et des vidéos qu'ils y publient.
- 3) Des données secondaires : les études Deloitte, Rebel, les retranscriptions des échanges au parlement bruxellois et des articles de presse.

Chapitre VI. Profils et trajectoires professionnelles des chauffeurs

L'objet de ce sixième chapitre est d'analyser la dimension « processus biographique » du rapport au travail. Cette dimension combine des profils (attributs personnels), des expériences passées, présente et une anticipation sur les possibilités d'avenir (une trajectoire).

Bien que chaque personne et histoire soient uniques, nous allons voir qu'il est malgré tout possible de repérer des caractéristiques communes dans les profils et des schémas-types dans les trajectoires et perspectives d'avenir. La première section présentera donc les profils des chauffeurs, ainsi que les quatre trajectoires professionnelles-types identifiées. Il est aussi possible de souligner que la comparaison avec l'emploi salarié prendra une place significative dans cette section.

Ensuite, la seconde section de ce chapitre abordera les perspectives futures. Il sera possible de constater que peu de chauffeurs ne souhaitent pas continuer à faire ce travail à moyen et long terme. Enfin, nous examinerons quelles sont les possibilités d'évolution dans ce travail. Pour ce faire, une analyse comparative avec les autres acteurs du transport rémunéré de personnes sera menée.

1. Les trajectoires-types

Cette première section du chapitre sur les trajectoires vise à répondre à une question : comment en vient-on à travailler comme chauffeur avec des plateformes ? Pour y répondre, quatre trajectoires types seront mises en avant. Il ne s'agit pas de construire des idéaux-types au sens wébérien¹¹⁷, mais de proposer une vue des trajectoires qui tendanciellement peuvent mener à ce travail de plateforme. Pour chacune de ces trajectoires, l'objectif est de mettre en évidence quelques grands traits qui permettent de caractériser des histoires différentes, et donc hétérogènes par définition. Cette section sera donc avant tout descriptive et visera, notamment, à mieux comprendre le rapport de ces travailleurs au salariat ainsi que les raisons de leur basculement vers ce travail avec des plateformes.

Un premier point va mettre en évidence les points communs qui concernent (quasiment) toutes les trajectoires et tous les profils des chauffeurs, puis ensuite les quatre trajectoires-types identifiées seront présentées. La première peut être qualifiée de « trajectoire accidentée », c'est-à-dire une trajectoire stable qui va connaître une rupture brutale et inattendue. La seconde trajectoire est au contraire « instable », dans le sens elle est faite de changements incessants et les étapes professionnelles y sont relativement courtes. Le travail de chauffeur de plateforme peut alors être un ballotement de plus. Dans ces deux premiers cas, le passage vers le transport rémunéré de personnes via des plateformes est plutôt une situation subie, ou du moins peut-on dire que la dynamique qui mène à ce travail est extérieure à l'individu. La troisième trajectoire-type est qualifiée de « réorientée », c'est-à-dire que la personne décide de basculer vers ce travail, ce qui relève donc davantage du choix. La quatrième trajectoire est qualifiée de

¹¹⁷ L'idéal-type désigne une construction intellectuelle délibérée d'un objet de recherche idéal (« utopique ») par l'accentuation de certains traits. En principe, l'idéal-type wébérien n'émerge pas de l'empirie mais est construit a priori, en tant qu'outil heuristique qui vise à présenter un sens ou un comportement-type *qui émergerait si l'acteur social agissait de manière strictement logique, au vu de la construction théorique et intellectuelle*. Le travail empirique a posteriori doit alors viser à mesurer l'écart entre la réalité et cette représentation idéale-type. « Le lien avec la réalité empirique reste un impératif, au point que Weber assigne au chercheur la tâche d'apprécier dans chaque cas « combien la réalité se rapproche ou s'écarte de cette représentation idéale ». ([1922], 1988, p. 191). Et si le terme « utopie » s'impose, c'est parce que la réalité présentée de façon idéale-typique type relève de ce que l'on a appelé une « *Soziologie des Als-Ob* », une sociologie du « comme si ». Cette formule n'a rien de dépréciatif. Il faut entendre par là que la présentation ainsi faite *serait* conforme à la réalité empiriquement observable si les actions et interactions en cause obéissaient à une logique pure que ne viendrait affecter aucun facteur extérieur à cette logique. Ceci fait dire à Philippe Raynaud que le type idéal suggère le déroulement de l'action « qu'il aurait fallu attendre dans l'hypothèse d'un comportement rationnel » et met *a contrario* en évidence les « irrationalités de toutes sortes » qui interviennent dans l'activité réelle (1987, p. 51). » (Coenen-Huther, 2003, p. 533)

« maitrisée » et peut se subdiviser en deux sous-trajectoires. Dans la première, le travail de plateforme est en synergique dans le sens où, si le travail de chauffeur LVC est bien l'activité professionnelle principale des personnes concernées, la plateforme est un moyen périphérique d'accès au marché. La seconde sous-trajectoire est « complémentaire » dans la mesure où le travail de chauffeur n'est pas l'activité professionnelle principale des personnes concernées.

Enfin, chaque trajectoire-type sera illustrée par le portrait-type d'un chauffeur. Celui-ci sera construit à partir des expériences réelles des interviewés, bien que ces expériences pourront être mélangées pour former le portrait-type.

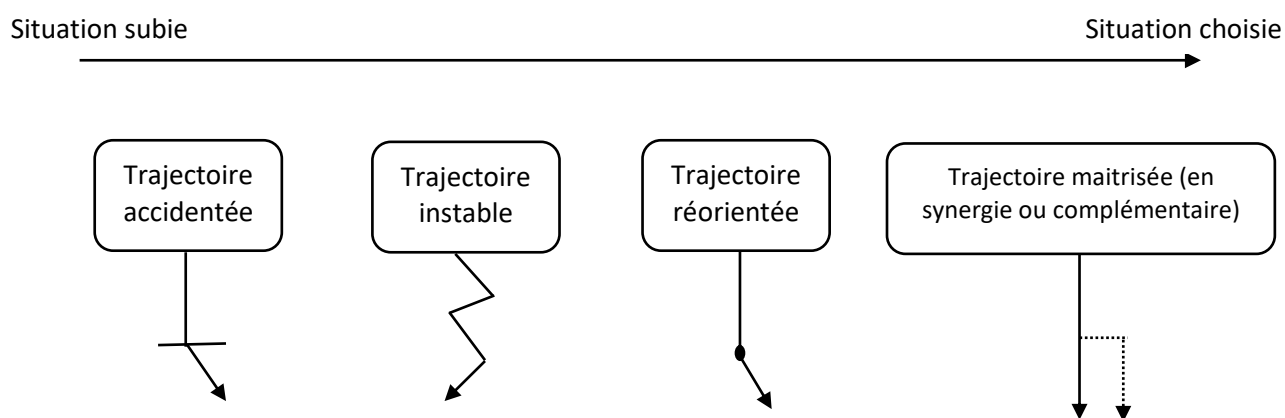


Figure 55 – Schématisation des quatre trajectoires-types identifiées

1.1. Caractéristiques générales et comparaison avec les taxis

Le premier élément que l'on constate lorsque l'on observe le profil des chauffeurs est le faible niveau scolaire de ceux-ci. De manière quasi systématique, ces chauffeurs n'ont pas dépassé les études secondaires et ceux qui ont fait des études supérieures sont plutôt des exploitants de limousines qui utilisent les plateformes en synergie. De plus, de nombreux chauffeurs sont immigrés ou issus de l'immigration, ce qui les amène, en raison d'une faible employabilité et de la discrimination, à avoir un accès plus difficile au marché de l'emploi. Ce constat est d'ailleurs identique pour les chauffeurs de taxi, ce qui en fait des publics globalement comparables en terme de profil-type.

17 : C'est le seul domaine où nous n'avons pas de concurrence puisque c'est le seul domaine où vous ne trouvez que des étrangers. 99% des gens que vous voyez ils sont soit noirs ou soit arabes. Donc là, on est chez nous, personne ne vient chercher ce travail et il nous permet de vivre. Mais pour un intellectuel ce n'est pas vraiment un cadeau hein. [les Belges] ils peuvent trouver mieux ! Avoir plus d'ambition c'est peut-être mieux. Parce que n'oubliez pas, que ça m'a permis de financer les études de mes enfants, mais voilà, c'était quand même un travail de 6h à 18h hein. Même de 6h à 20h ! Pour avoir à manger soi-même et à dépanner les enfants. *Un chauffeur de taxi, par principe, c'est les gens qui viennent pour vivre en attendant de faire des cours du soir, etc. Mais quelqu'un qui fait cette profession, par principe, c'est quelqu'un qui a à peine ses humanités. Je ne vois pas un Belge de souche comme vous avec ... un niveau intellectuel suffisant, aller faire sa carrière dans le taxi.* (Désiré, 67, exploitant taxi)

Dans les récits de vie, on retrouve ainsi régulièrement l'idée que « ça n'allait pas à l'école » et que l'on va travailler tôt pour s'émanciper, pour entrer dans la « vraie vie ». Cependant, ce travail n'est jamais la première étape professionnelle et les chauffeurs ont en commun d'avoir d'abord expérimenté des emplois qu'ils jugent souvent plus pénibles. Ainsi nous allons montrer à travers les trajectoires que c'est surtout au regard de *ce qu'ils peuvent espérer faire d'autre* qu'il faut comprendre leur orientation vers le travail de chauffeur avec des plateformes. Un élément déterminant pour comprendre les trajectoires est alors que, souvent, le salariat n'est pas particulièrement désirable puisqu'il est considéré comme n'ouvrant que sur des emplois pénibles et exécutés dans une relation d'étroite subordination.

Dès lors, même si les chauffeurs ont conscience que le salariat offre des garanties, l'organisation du travail et les positions qui leur sont accessibles sont souvent appréhendées négativement. C'est aussi pourquoi, nous allons le voir dans les trajectoires réorientées, beaucoup de

chauffeurs acceptent d'abandonner ces garanties salariales pour faire ce travail avec les plateformes. Enfin il faut partir du postulat temporaire, qui sera démontré plus tard, que le travail avec des plateformes n'est pas considéré, par les chauffeurs, comme particulièrement instable. Par contre, il est bel et bien jugé comme plus libre et moins pénible que beaucoup d'autres options. Par exemple, cet ancien ouvrier sur une chaîne d'impression de journaux explique qu'il préfère le travail de chauffeur à ce qu'il faisait avant.

23 : Franchement j'ai toujours préféré être chauffeur professionnel, Laurent, que travailler à l'imprimerie. Et ça, j'ai l'impression que ça s'est vu, ça s'est vu par rapport à mon attitude, par rapport à mon parler. Donc j'ai toujours évoqué Uber en disant que c'était une plateforme sensationnelle, et c'est vrai qu'elle est pour moi magnifique, c'est très très bien fait, ils ont toujours été réglos au niveau des revenus et compagnie. (Michel, 53, partenaire)

Puisque les exploitants / chauffeurs de taxi et ceux travaillant avec des plateformes ont des profils similaires, il faut déjà évoquer la grande force du système des plateformes : l'accès à un travail « protégé » par un coût d'entrée jugé élevé (l'achat de la licence en plus de la voiture), « pas trop pénible » et ne nécessitant que peu de compétences. Cet aspect sera développé plus loin, car le point essentiel à aborder ici est que pour les chauffeurs travaillant avec les plateformes, leurs conditions de travail et d'emploi ne leur apparaissent pas comme moins bonnes que celles des taxis. Pour le dire simplement, les chauffeurs travaillant avec des plateformes n'ont pas le sentiment d'être dans des conditions particulièrement dégradées et surtout pas *en comparaison à celles des taxis*. Une raison évidente à cela est que la situation de simple chauffeur de taxi (non-exploitant), n'est que rarement celle d'un salarié standard. En effet, il y a différents systèmes d'emploi dans le secteur des taxis mais seules une ou deux « grosses écuries » bruxelloises fonctionnent véritablement sur base du salariat, aussi appelé système « à la feuille ».

Cette faiblesse du cadre salarial vient du fait que le secteur du taxi est surtout composé de très petites entreprises (1,6 véhicule en moyenne par exploitant), et ces petits exploitants respectent peu le droit social. Lorsque le salariat n'est pas véritablement assuré, c'est le système dit « au forfait », aussi qualifié de « faux salarié » ou de « forfait-location »¹¹⁸, qui est en vigueur. Ce

¹¹⁸ Dans la réglementation sectorielle, il est interdit en Belgique d'être un chauffeur indépendant si l'on est pas aussi exploitant d'une licence (Fonds Social Taxi & LVC, 2019). En principe, il n'y a donc que deux statuts : rouler soi-même en tant qu'exploitant, ou être salarié. Pour contourner la législation, il est usuel de faire de faux contrats de travail *a posteriori* et uniquement en cas de contrôle des agents de l'agglomération, ou de rédiger des contrats de un jour non daté. C'est pourquoi on appelle ce système le « faux salarié ».

système consiste en une location de la voiture, et surtout de la capacité de marauder physiquement, pour 120 ou 150€ pour 24 heures.

19 : Et les taxis, ce n'est que du noir ! Quand vous prenez un taxi – faites l'expérience – bancontact ne fonctionne pas, vous devez aller retirer du cash, toujours du cash. Pendant qu'ils vous déposent au distributeur et attendent, ils font continuer [le taximètre]. On vous fait la promenade entière de Bruxelles pour que votre course soit plus élevée, et j'en passe ! *Ils trichent sur tout, ils font de faux contrats, font croire qu'ils défendent le salariat. Il n'y a pas de salariat ici à Bruxelles ! Les gens doivent payer autant par jour [un forfait] et ils ont le taxi à disposition pour 12 h. Si vous êtes malade, vous ne touchez rien. Il est où le salariat ? [...] il y a juste une boîte ! Celle qui travaille à Zaventem, Airtaxis – elle peut se le permettre de payer des employés parce qu'elle a de grosses courses. Ici à Bruxelles comme ils ont des plus petites courses, on fait de « faux employés ». Nous des faux indépendants ? Non, eux des faux employés ! Et tout le monde le sait, le gouvernement le sait. Et qu'est-ce qu'on fait ? Rien ! contre l'argent en noir ? Rien ! et leurs compteurs sont trafiqués au moment du changement d'heure.* (Sergio, 65, partenaire)

Ce ne sont pas spécifiquement les chauffeurs travaillant avec Uber qui dénoncent cette situation puisque, dans les interviews, les (anciens) chauffeurs de taxis et de limousines parlent aussi de ces pratiques « au forfait » et de « faux salarié ». Par exemple :

03 : Donc le taxi, s'il fait déjà une caisse disons, de 250 €, bon y'a déjà une bonne partie qui sert à payer la location du véhicule à son patron ! 150 € par exemple. Donc ce ne sont pas des pratiques qui sont « sociales » du tout. Les patrons de taxis, c'est pas des enfants de chœur ! (Pierre, 60, limo)

20 : C'était pas vraiment du salariat, parce qu'en fait il me déclarait pas tout. Genre il déclarait un jour par mois. Il disait j'ai le droit, comme j'ai déjà un travail à temps, il m'expliquait « C'est pas nécessaire de te déclarer, t'as le droit de travailler 50 jours par an, et de pas les déclarer ».

LW : En fait, il vous faisait un contrat d'un jour par mois, pour s'il y a un contrôle vous sortiez le contrat quoi ? Et il mettait les dates après au cas où ?

20 : Voilà exactement. C'est bien ça. (Ahmed, 39, partenaire)

Pour le syndicat FGTB : « Il y a des problèmes aujourd'hui à Bruxelles avec certains exploitants d'entreprises de taxis. Le système du forfait-location imposé à bon nombre de taximen est un montage frauduleux contre lequel il faut intervenir. Ce montage consiste à ce que le chauffeur salarié paie chaque jour une somme au propriétaire du taxi pour l'utilisation du véhicule. Si les

recettes journalières reviennent au chauffeur, les frais sont également à sa charge. Pour se couvrir, on inscrit alors les chauffeurs « sur papier » (à temps partiel) » (FGTB-UBT, 2017, paragr. 2). Même les sources les plus officielles vont en ce sens puisque les deux dernières études commandées par Bruxelles-Mobilité – l’une avant l’arrivée des plateformes, l’autre après – indiquent que le secteur fonctionne structurellement selon le travail au noir, la non-déclaration des revenus réels et la location illégale de véhicules par les exploitants aux chauffeurs¹¹⁹. Par exemple, l’étude Deloitte (2020) estime que, par véhicule, un exploitant de taxi est déficitaire de 12410€ et que le salaire moyen mensuel d’un chauffeur salarié n’est que de 1086,5€ net pour 2019. Dans le même temps puisqu’aucune faillite n’est jamais prononcée cela ne peut, toujours selon ces études, que s’expliquer par le fait que l’entreprise maintient un circuit noir qui donne satisfaction à tous ceux qui doivent recevoir de l’argent de l’entreprise (Deloitte, 2020, REBEL, 2013). Pour l’ancien ministre régional de la mobilité, la situation est claire : le fait que les licences de taxi ne sont pas nominatives est le nœud du problème qui permet tous les abus, et notamment le système des forfaits. Il déclarait au parlement à ce propos (Smedt dans Direction des comptes rendus du Parlement Bruxellois, 2017, p. 56-63) :

« Évidemment, le contrôle et l’inspection sociale sont très importants, surtout dans un secteur connu pour ses nombreux abus au niveau du statut social des chauffeurs. J’en appelle d’ailleurs aux syndicats, qui ont la responsabilité très importante de combattre ces abus. Ils ne l’assument pas encore pleinement. Je ne dis pas que tout le monde est concerné, mais il y a trop d’abus, et tout le monde doit prendre ses responsabilités. [...] Seule la personnalisation des licences, c’est-à-dire leur attachement au nom d’une personne physique, peut mettre fin à ce phénomène. Il ne s’agit pas de contraindre un exploitant à fermer son entreprise, mais d’éviter la vente sans publicité. Cette proposition d’individualisation de la licence s’inspire de la nécessité de renforcer la position du chauffeur et de le rendre moins dépendant d’un exploitant. Comme je l’ai déjà dit devant le parlement, cette proposition est très ‘marxiste’. C’est presque Marx avant la lettre. *On sait qu’aujourd’hui, il y a des abus et qu’on vide le statut d’employé.* Encore une fois, je ne veux pas mettre tous les exploitants dans le même sac. Et je crois dans l’entrepreneuriat dans ce secteur, ainsi que dans le salariat, quand ceux qui le veulent le choisissent. Je veux en finir avec un système économique qui, à la limite, est pervers, puisqu’il n’y a pas de valeur ajoutée. *Et il est clair qu’aujourd’hui, les syndicats ne sont pas capables de jouer leur rôle dans la protection du statut d’employé, vu la manière dont le secteur est organisé.*

¹¹⁹ Ce qui correspond à une tendance déjà observée en France à partir des années 1970 (Gerritsen, 1987).

J'entends donner davantage de pouvoir aux chauffeurs et les responsabiliser en individualisant la licence. Le chauffeur peut alors faire le choix de travailler comme indépendant ou comme salarié, choix qu'il ne peut faire aujourd'hui puisque le nombre de licences est limité et que leur prix constitue pour certains une réelle barrière. »

Cette situation du faux salariat s'explique à la fois par le monopole dont ces entreprises jouissent et par le manque de sanctions face aux abus. S'il est difficile de mesurer à quel point ce système est véritablement aussi généralisé, on peut néanmoins en conclure que le secteur des taxis possède indéniablement une « zone d'ombre ». *Mais ce qui compte le plus pour notre propos est que cette idée de « zone d'ombre », et de conditions d'emploi difficiles, est l'opinion de la quasi-totalité des chauffeurs LVC concernant le travail de chauffeur de taxi.* Dès lors, ils pointent deux choses concernant le travail avec un taxi. Tout d'abord, la position d'exploitant est potentiellement désirable mais pratiquement inaccessible au vu du coût de la licence. Ensuite, que celle de simple chauffeur de taxi n'offre pas des conditions particulièrement favorables, et certainement moindres que celles de partenaire des plateformes. Ce n'est alors qu'à partir de ce constat – celui d'une opinion négative concernant les conditions de travail et d'emploi dans le secteur des taxis et d'une impossibilité à acheter des licences – qu'il va être possible de comprendre les trajectoires professionnelles et les raisons pour lesquelles ces chauffeurs se sont orientés vers les plateformes plutôt que vers les taxis. Enfin, cela explique aussi pourquoi il est commun de rencontrer d'anciens chauffeurs de taxi qui sont devenus des partenaires Uber.

En résumé, le faible niveau scolaire, l'inaccessibilité des licences de taxi, un manque d'opportunités attractives, la non-discrimination de la part des plateformes (notamment sur l'âge et l'origine) et l'accès à un travail jugé « peu pénible » et demandant peu de compétences sont les différents éléments, à la fois objectifs et subjectifs, qui offrent un cadre général à partir duquel il faut comprendre les trajectoires ci-après.

1.2. Les trajectoires accidentées

Une trajectoire « accidentée » type se caractérise par une rupture non désirée, et souvent brutale, entre la période qui précède et le travail de chauffeur. Les profils concernés sont plutôt seniors et il convient d'observer aussi que cette cohorte est la seule qui, dans l'échantillonnage empirique, ne comprenait pas de personnes issues de l'immigration extra-européenne. L'individu-type ayant cette trajectoire accidentée est donc un homme blanc ayant dépassé la cinquantaine.

Ce type de travailleur possède déjà une grande expérience professionnelle car il est dans la seconde partie de sa carrière. Sa trajectoire est caractérisée par une certaine stabilité, avec une dernière longue étape au sein du même emploi. À un moment donné *et pour une raison extérieure à l'individu* (licenciement, faillite, etc.) cette stabilité se rompt, ce qui amène la personne à devoir trouver un nouvel emploi. Toutefois, du fait de son âge et de son faible niveau de compétences, la personne doute de sa capacité à réintégrer le salariat et ce travail de chauffeur avec des plateformes est considéré comme une véritable « bouée de sauvetage ».

23 : Malheureusement ma carrière à l'imprimerie s'arrête brutalement au mois de mars dernier suite à un licenciement avec l'ouverture d'un plan Renault à l'imprimerie [nom], pour le journal [nom]. Donc malheureusement je perds mon travail là, mais ça faisait déjà 5 ans que j'étais chauffeur professionnel [en activité complémentaire] et heureusement que j'ai cette occupation en tant que chauffeur Uber. Et depuis peu de temps je travaille aussi sur la plateforme Heetch. Donc ça, ça m'occupe bien parce qu'à 53 ans, sur le plan... Sur le marché de l'emploi, on est, on se comprend, entre guillemets « âgé ». [Au début] j'étais indépendant complémentaire, et maintenant je me dirige sur quelque chose comme indépendant principal, mais ce ne sera pas la même chanson au niveau des lois sociales quoi. Donc là je perds mon emploi c'est déjà une claque, et je vais essayer de m'en sortir en tant que chauffeur Uber et Heetch, pour continuer à essayer de gagner des sous, et essayer de m'en sortir comme ça. [...] Au niveau du plan professionnel, je crois qu'on a fait le tour. Ça fait 5 ans que je suis chez Uber, et je me répète « mais heureusement que je les ai eus », malgré les petits aléas de la vie, et il y a encore des aléas avec les plateformes de transport LVC, ce n'est pas très bien vu. Et malheureusement bon voilà on va essayer de s'en sortir aussi de ce côté-là, en espérant qu'eux ne partent pas parce que si eux disparaissent là, là je dois reprendre une formation pour faire quelque chose d'autre parce que je suis encore loin de ma pension. [...] Si Uber devait s'arrêter là comme je t'ai dit là tantôt je devrais trouver une autre alternative, trouver un autre travail. (Michel, 53, partenaire)

Pour ces profils accidentés, le travail de plateforme n'est donc pas une étape professionnelle construite au préalable mais relève plutôt de l'opportunisme. Puisque « l'accidenté » a souvent un profil senior, il considère aussi ce travail comme un moyen d'arriver jusqu'à l'âge de la pension. « Parce qu'à 50 ou 55 ans, personne ne veut plus de nous mais on est encore trop jeune pour s'arrêter ». Cet opportunisme est aussi souvent favorisé par le fait, soit d'avoir déjà une voiture disponible, soit de bénéficier d'indemnités de licenciement¹²⁰ – ce qui leur permet de

¹²⁰ Ou encore, si la voiture n'est pas déjà disponible, le fait d'avoir eu une première partie de carrière stable leur permet parfois d'avoir un capital à mobiliser.

commencer directement comme partenaire, sans passer par l'étape « simple chauffeur » (SC). Plus précisément, on peut même penser que le fait d'avoir accès à une voiture est un aspect favorisant considérablement la décision de basculer vers l'activité de chauffeur.

04 : En fait quand j'étais salarié dans le nettoyage, le patron nous a dit que dans 6 mois il allait fermer boutique. Et donc moi j'avais 6 mois pour faire autre chose. Et là, qu'est-ce que je vais faire ? Alors j'ai rencontré un ami, qui lui avait déjà commencé. Et c'est lui qui me dit : « écoute, tu as une bonne bagnole, même que tu perds ton travail au nettoyage, pourquoi tu n'essaierais pas ? Pour le moment il y a des possibilités d'avoir des licences. Puis ça ne coûte pas énormément ». Mais le problème c'est que moi, pour être indépendant, vu que je n'avais pas mon secondaire et que maintenant les nouvelles lois nous obligent à avoir la gestion. [J'ai fait ma gestion] j'ai réussi et j'ai su rentrer dans ce jeu de l'indépendant. [...] maintenant à mon âge, 54 ans, je suis parti pour 55, je sais vraiment pas ce que je ferais [sans ce travail]. Vraiment, je crois que quelque part cette histoire d'indépendant, je m'accroche à ça, vraiment. Et je crois que je ne vais jamais ... en fait je m'accroche parce qu'il y a cette possibilité de travailler tant qu'on est capable. Voilà ! [...] j'espère que Uber va continuer, que ça va permettre à beaucoup de gens qui n'ont pas de diplôme comme moi. Parce que moi j'ai pas eu de diplôme malheureusement, et ça permet de donner du travail à beaucoup de gens qui ne sont pas diplômés. Il suffit d'avoir un permis de conduire et voilà. (Vladimir, 54, partenaire)

Ces trajectoires accidentées sont donc caractérisées par une situation de stabilité qui vient à se rompre, et c'est cette rupture que nous qualifions « d'accident ». Mais, de plus, ces trajectoires sont aussi marquées par une faible évolution professionnelle – voir même une carrière stagnante –, ce qui permet de comprendre en partie pourquoi ces chauffeurs sont globalement satisfaits de ce nouveau travail. En effet, cette opportunité n'est généralement pas considérée comme une régression professionnelle justement parce que ces personnes ne distinguent pas clairement, au fil de leur carrière, un processus d'évolution dont le passage à un emploi de chauffeur signifierait un retour en arrière. Ce travail n'est donc pas jugé comme « moins bon que le précédent ». Un second élément est que, au vu de leurs parcours, ces chauffeurs ne peuvent que difficilement prétendre à certaines professions, par exemple artisanales, techniques ou savantes, ce qui limite leurs aspirations professionnelles. De telle sorte, le travail de chauffeur ne souffre généralement pas la comparaison avec d'autres professions ou opportunités.

Enfin, un dernier point à mettre en avant est que ces travailleurs seniors ont des doutes, profonds et légitimes, quant à leur capacité à rebondir vers autre chose. En effet, accéder à d'autres emplois leur semble très difficile et c'est notamment pour cette raison que le salariat n'est pas

(plus) particulièrement valorisé. Celui-ci est associé à la norme collective qui est devenue inaccessible, voire même un lieu « qui nous a rejeté » et qui a généré une désillusion. Au contraire, le travail de plateforme est une opportunité de s'en sortir qui a été saisie. Du point de vue de la subjectivité des chauffeurs il est donc important que, malgré la rupture, « on ne s'est pas écroulé ». Ce travail de plateforme est alors en même temps une alternative au spectre du chômage et donc, comme nous le verrons dans le chapitre suivant, une activité permettant de rester inclus socialement.

Du fait de ces faibles perspectives dans le salariat, les logiques de marchandisation et de responsabilisation derrière le modèle des plateformes sont facilement acceptées car ils y voient une chance de rester actifs. Ils ont un regard pragmatique sur leur situation et considèrent qu'investir dans une voiture et marchandiser leur travail est une option plus crédible que le salariat. De plus, si la littérature juridique tend à montrer que ces chauffeurs sont de faux indépendants, eux se conçoivent comme de véritables travailleurs indépendants. Cette acceptation de la logique marchande, et l'idée même que cette marchandisation soit supérieure au salariat, sont accentuées par au moins trois dimensions : la première est que, comme nous venons de le voir, ni le contenu du travail ni le niveau de rémunération ne sont vécus comme un déclassement. La seconde dimension renvoie au postulat, arrêté temporairement, selon lequel ce travail n'est pas considéré par les chauffeurs comme aussi précaire qu'on pourrait le croire *a priori*. La troisième dimension est que pour eux, le fait de rester actifs malgré la rupture et l'âge est une source de fierté.

Une variation courante de ce profil-type est le fait d'avoir eu une carrière en tant qu'indépendant plutôt que salarié. De la même manière, ces profils sont seniors et une longue période de stabilité précède le travail de chauffeur. Dans ce cas de figure, la situation de rupture est généralement la faillite de l'entreprise précédente.

19 : Voilà moi j'avais une société dans l'importation de produits espagnols. [Après 15 ans] j'ai eu des problèmes avec mon associé et le temps que je devais aller au tribunal pour résoudre le litige, bah je me suis dit « qu'est-ce que je fais maintenant ? » Et puis j'ai vu l'annonce que Uber engageait des chauffeurs. Et à l'époque c'était encore UberPop, donc au début. Donc j'ai fait 2 mois d'UberPop, puis on a été déclarés illégaux et j'ai dû me faire professionnel. Donc j'ai pris la licence, j'ai fait les démarches pour la licence de Bruxelles et ça a pris quelques mois. [...] Mais moi [c'était pratique] comme j'avais déjà un van, un tout nouveau que j'avais acheté pour la société d'import-export [...] Donc je me suis retrouvé sans un sou. Enfin ... j'avais mes réserves de quand j'étais chef d'entreprise. Mais voilà, je me suis posé la question « qu'est-ce que

je vais faire ? » et comme j'aimais bien parler, le contact humain, aider les gens, être à leur service, etc. Donc je me suis dit : « ça peut être positif de faire Uber » et j'ai essayé de le faire. Je m'étais donné une marge de 1 mois pour voir si ça me plaisait, si c'était dans mes cordes, etc. Et donc, après 1 mois j'étais agréablement surpris. J'étais même très content ! Et donc j'ai continué. Et je l'ai fait pendant 2 ans ½ puis j'ai pris ma retraite. (Sergio, 65, partenaire)

09 : : Alors moi c'est un petit peu par hasard, c'était une période où j'étais... Donc je travaillais habituellement dans le domaine des sondages d'opinion depuis 25 ans. Je travaillais aussi dans le domaine de l'imprimerie, depuis très longtemps aussi. Et puis en fait, à cause d'internet j'ai eu un gros ralentissement au niveau de l'imprimerie puisque plus personne n'imprime... Donc j'avais une diminution solide de mon chiffre d'affaires. [...] Donc au début je roulais avec ma plaque et puis après on a été obligé de passer par la plaque taxi limousine, TL, et donc ça je l'ai fait. Et puis... ma propre voiture était suffisante, parce qu'à l'époque quand on a pris la licence, j'ai pris la licence à Bruxelles, et la valeur de la voiture devait être supérieure à, je crois que c'est plus ou moins 30 000 €. C'était le cas pour moi parce que j'avais une X3, et donc j'ai pas eu de soucis, j'ai eu ma plaque TL très facilement. (Ludovic, 57, partenaire)

On le voit encore ici, plutôt qu'être un projet mûri, ce travail de chauffeur survient en réaction à une rupture et le fait d'être déjà propriétaire d'une voiture de standing facilite le basculement. Ces anciens indépendants également n'expriment pas une déception flagrante par rapport au salaire obtenu, au contraire. Cela laisse donc penser que leur emploi précédent n'était pas beaucoup plus rémunérateur. Or, nous verrons au chapitre suivant que l'interviewé n°24 vit lui la situation comme un déclassement car, comparativement à sa situation d'avant la rupture (patron d'un restaurant), la rémunération de chauffeur n'est pas satisfaisante. En contextualisant cette déception dans son histoire, il est intéressant de noter que ce chauffeur 24 avait, lui, vécu longtemps sans travailler, en puisant sur ses fonds propres et sans directement devenir chauffeur Uber. En effet, il s'attendait à pouvoir relancer un restaurant ou autre chose et ce n'est que quand il a fait le deuil de ce projet qu'il s'est résigné, « les poches vidées », à aller vers le LVC. Mais ce temps de latence, qui a duré plusieurs années et qui se justifie par la volonté de continuer dans son domaine, a eu pour effet de rendre sa transition vers le travail de chauffeur plus difficile que les autres profils accidentés. Il déclare alors ne « pas avoir vu venir la précarité ». Mais du fait de cette latence de cinq ans, il n'avait plus suffisamment d'argent pour acheter une voiture et a dû commencer comme simple chauffeur. Puis, se rendant compte qu'il gagnait trop peu dans cette position, il a tout de même pu faire un emprunt auprès d'une connaissance pour financer une voiture et espérer gagner davantage.

24 : [Un nouveau restaurant] j'ai failli le faire à Waterloo, un gros truc de 400 mètres carrés, mais ça ne s'est pas fait. Mais concrètement moi je n'avais pas avancé, je suis resté toujours au chômage, et c'est dur le chômage tout seul... Moi je suis tout seul hein. J'habite tout seul. Alors j'ai déjà plus de... J'ai 55 ans. *Et travailler pour un patron, personne ne veut de moi, moi j'ai toujours été autodidacte, je ne sais pas travailler pour un patron. Alors je me suis dit que j'allais me lancer dans Uber pour essayer de gagner un peu plus.* [...]

LW : Et pourquoi Uber ?

24 : Parce que j'ai rien d'autre. [...] Parce que j'étais dans la merde. Je me disais que peut-être avec ça je commencerai à m'en sortir un petit peu. Au lieu du chômage, parce que le chômage isolé je touchais ... juste en payant mon loyer, il ne me restait plus rien [...]. Du jour au lendemain comme ça, à un moment j'ai eu plus de fric. Moi qui ai toujours eu l'habitude d'avoir de l'argent, je me suis retrouvé, j'étais là « je ne sais plus m'acheter ça, je ne sais plus m'acheter ça ». *Je me suis pas réveillé, j'aurais dû me réveiller avant, mais comme je te dis, moi je suis un peu un rêveur, je n'ai pas vu le précaire, la réalité...* parce que je n'ai plus l'habitude moi. J'étais indépendant puis j'ai été en Amérique, puis j'ai fait ci, j'ai fait ça. J'ai eu l'habitude, en Amérique parfois je gagnais beaucoup d'argent, je gagnais 15000 dollars par mois, des fois. Mais des fois c'était au noir hein ! Enfin bref, j'ai fait Uber pour essayer de gagner, pour déjà être plus stable et pour continuer à faire ce que j'ai envie de faire, mais actuellement c'est le covid ... Mais je suis quand même déjà un peu mieux que seulement le chômage. Et j'essaie de gagner un petit peu et de gagner la passerelle, mais...

LW : et comment la voiture du coup... Vous avez fait un emprunt ?

24 : Oui. Je n'avais pas d'argent pour la voiture. Les banques, j'ai été voir et j'étais au chômage donc ce n'était pas possible pour prêter. [...] Alors, une amie d'enfance, je lui ai demandé de l'aide pour faire un prêt avec Microstar, ils aident les gens qui sont un peu dans la merde pour devenir entrepreneurs parmi des intérêts de fous furieux. Des aides soi-disant style CPAS. Alors j'ai fait une demande et ils m'ont prêté 10000€ [...]

LW : Et du coup, tu n'as jamais envisagé ou pensé que tu pouvais reprendre un travail salarié ?

24 : *Mais personne ne veut de moi ! À 55 ans, j'ai pas de qualification.* Je suis autodidacte. Je suis chef d'entreprise parce que j'ai fait plein de trucs, mais concrètement c'est que du vent. Si je vais chez un patron, ils vont me dire que je peux raconter tout ce que je veux... En Amérique c'est différent. (François, 55, nouveau partenaire (SC))

On voit bien ressortir ce profil-type d'un senior ayant peu de compétences exploitables professionnellement, ce qui rend le salariat inaccessible. On peut voir aussi comment le capital et le risque sont au centre du propos. En effet, si le salariat est inaccessible c'est parce que les

employeurs refusent d'assumer le risque financier, jugé plus important, d'embaucher un « senior peu compétent ». C'est alors la responsabilité de ces personnes « accidentées » d'assumer elles-mêmes ce risque si elles veulent continuer à travailler. À ce propos d'ailleurs, le cadre théorique avait montré que :

- 1) la plateforme a pour fonction d'accéder au marché ;
- 2) le travailleur indépendant assume lui-même le risque financier.

On constate qu'en positionnant le risque financier dans les mains du travailleur, l'ubérisation a cet effet « vertueux » de rendre une perspective, après un accident, à des personnes qui n'en voient aucune dans le salariat. En effet, s'il n'y a pour eux aucune perspective c'est parce que personne d'autre ne veut assumer le risque financier à leur place. Et donc ces personnes, même si elles sont prêtes à se subordonner au pouvoir patronal, se trouvent face à un problème de débouchés et se sentent responsables de créer leur emploi¹²¹. Ces chauffeurs ne se sentent pas concernés par les aspects juridiques du vrai / faux indépendant aussi parce qu'il y a, chez cette catégorie de chauffeurs, le sentiment d'une possible « reprise en mains » de sa destinée qui se conjugue à cette acceptation du risque. L'ubérisation est donc une opportunité de créer leur propre emploi, la condition *sine qua non* à cette perspective étant évidemment d'avoir un capital (le véhicule) à mobiliser. Dans le cas contraire, ils devraient être simples chauffeurs (SC), ce qui est une situation beaucoup moins intéressante. Nous verrons en détail au chapitre suivant les conditions financières et d'emploi de ces chauffeurs selon leur statut. Pour l'instant il est simplement possible de rappeler que les SC sont rémunérés sur un système de partage, avec le patronnaire, du chiffre d'affaires à 50/50.

Le seul profil accidenté ayant d'ailleurs eu ce statut de simple chauffeur est le n°24 mais il est devenu partenaire depuis. Comme nous l'avons vu dans sa trajectoire, cela est dû au fait qu'il n'y a pas eu de transition fluide entre l'ancienne profession et le travail de plateforme. Dans le cas de cette personne, cette absence de fluidité est la conséquence du fait que, pour lui, devenir chauffeur n'apparaissait pas comme une réaction naturelle ou logique face à la rupture de trajectoire, mais relève d'un déclassement. Et puisque cette réaction n'était pas évidente, le

¹²¹ De nombreux auteurs mobilisent les analyses foucaaldiennes pour montrer une « injonction à la responsabilité » des classes populaires et qui permettrait de mieux comprendre ce phénomène (Abdelnour & Lambert, 2014; Duvoux, 2014; Martuccelli, 2014). Nous reviendrons plus loin sur cette grille de lecture

capital disponible n'a pas immédiatement été mobilisé en ce sens ce qui, contrairement aux autres profils accidentés, l'empêche d'être immédiatement partenaire de la plateforme.

Enfin, il faut rappeler que cet attrait des profils accidentés pour ce travail suppose une certaine confiance en la pérennité du travail fourni par la plateforme – c'est-à-dire un sentiment de sécurité de l'emploi. Comme cela sera montré, s'il existe des incertitudes à ce niveau mais elles ne sont jamais attribuées à la plateforme mais plutôt à des éléments externes (les corporations de taxis, les décisions politiques ou juridiques, etc.)

Tableau 4 – Portrait-type d'un chauffeur « accidenté »

Anthony est un homme de 55 ans dont la scolarité s'est achevée avant l'obtention du CESS. Fils d'un ouvrier et d'une mère au foyer, il n'a connu que deux emplois : le premier, durant 9 ans sur une ligne de production dans l'agroalimentaire et le second, pendant plus de 24 ans à l'aéroport de Zaventem en tant que travailleur en charge du transfert des bagages. Suite à l'automatisation de son travail, il se fait licencier en 2016. Au vu de son profil et ayant peu de compétences valorisables sur le marché du travail, il peine à se convaincre qu'il pourra retrouver un emploi salarié. Il se considère donc comme faiblement employable, mais possède néanmoins une voiture d'un certain standing et âgée de seulement 3 ans. C'est donc dans cette situation que le service public lui propose des formations, qu'il suit davantage pour conserver son droit au chômage que par intérêt réel. C'est alors qu'une publicité sur les réseaux sociaux lui suggère de devenir chauffeur professionnel via Uber. Il s'informe alors sur les possibilités, constate que cette opportunité est facile à saisir pour lui et, bien qu'il n'y ait jamais pensé auparavant, il se décide rapidement à prendre une licence LVC et le statut d'indépendant.

Anthony conduit maintenant depuis un peu plus de 4 ans, en tant que partenaire avec Uber et Heetch. Il ne veut pas devenir patronnaire parce qu'il a peur qu'un simple chauffeur lui accide son outil de travail. Il est globalement satisfait de son salaire, équivalent en net à son emploi précédent, et même plus élevé lorsqu'il décide de rouler 50 ou 60 heures sur la semaine. Il considère également que le travail de chauffeur est adapté pour son profil et son âge, moins laborieux que l'emploi à l'aéroport où il devait souvent porter de lourdes valises. Toutefois, il s'inquiète aussi du montant de sa pension, puisque depuis qu'il est indépendant il cotise moins qu'avant. Pour cette raison d'ailleurs, il n'est pas encore certain qu'il va arrêter de travailler à 65 ans et d'ailleurs, il ne sait même pas s'il a véritablement envie de « ne rien faire ». En effet, il pense de plus en plus que même si le travail est quelque chose de pénible, sans travail « on a déjà un pied dans la tombe ».

1.3. Les trajectoires instables

15 : He bah, j'étais à l'école... Je vais dire, j'étais quand même doué mais... je ne voyais pas trop d'avenir là-dedans. Je veux dire l'école ... Ce n'était pas des écoles de qualité. Parfois même je me trouvais meilleur par rapport à ce qu'on enseignait. Et puis voilà, on rencontre des amis, j'habite ici, un quartier... Et puis voilà, on tombe un peu dans la délinquance. [...]. Et puis, voilà, après avoir fait quelques conneries on se réveille enfin, on se dit « ha bon là, je commence

vraiment à partir en vrille ». Et puis, bah j'ai fait de la livraison. J'ai commencé d'abord par la livraison pour un patron, puis j'ai travaillé à mon propre compte, et puis la société pour laquelle j'étais sous-traitant a fait faillite, et puis je me suis retrouvé sans rien un petit moment, et puis bah, on m'a proposé d'être chauffeur... chauffeur pour Uber et j'ai accepté. (Oussama, 36, SC)

Un second type de trajectoire peut être qualifié d'instable dans la mesure où il se caractérise par une instabilité régulière dans les positions professionnelles occupées. Les expériences (ou « étapes ») sont de courte ou de moyenne durée et, là où la trajectoire accidentée est d'abord caractérisée par une rupture exceptionnelle, tardive et difficile à surmonter, on pourrait parler ici de « ruptures permanentes ». Il convient dès à présent de noter que les interviewés correspondant à cette trajectoire-type sont les moins nombreux de l'échantillon (trois) et ont tous le statut de simples chauffeurs¹²². Il n'est pas possible de déterminer clairement si cette faible représentation provient d'un biais dans l'accès au terrain ou du nombre restreint de personnes effectivement concernées, mais nous penchons néanmoins plutôt vers la première piste du fait que, dans l'approche ethnographique du terrain, les publics qui apparaissaient comme les plus précaires étaient aussi les moins enclins à accepter les interviews.

À côté des caractéristiques communes mises en avant (faible niveau scolaire, profil potentiellement discriminé, pénibilité des emplois précédemment occupés, etc.), ce qui caractérise cette cohorte sont les réorientations régulières et / ou les plus ou moins longues périodes de chômage. Comme pour les profils accidentés, il n'est pas non plus possible d'identifier une ascension professionnelle claire dans le parcours de ces chauffeurs. Loin d'être une étape de carrière décidée, ce travail de SC est plutôt une « possibilité » qui s'est présentée et qui, faute de mieux ou d'alternative, s'est concrétisée. Avant de débiter, ces travailleurs n'avaient pas le projet spécifique de travailler comme chauffeur LVC et encore moins de devenir partenaire. Ce travail est donc surtout une étape, parmi d'autres, dans une trajectoire plutôt subie. Enfin, l'instabilité systématique de leur (parfois courte) carrière les amène à avoir peu de moyens à investir pour acheter une voiture. D'une certaine façon, on pourrait dire que ce travail de simple chauffeur est un « changement de plus » dans la trajectoire.

14 : Je suis arrivé ici [depuis la Mauritanie] il y a 17 ans. Je travaillais dans beaucoup de secteurs, celui dans lequel j'ai le plus travaillé c'est l'Horeca. Je travaillais beaucoup dans l'Horeca et après j'ai travaillé au Samu social. [...] Il y a un an et demi, j'ai un ami qui travaille chez Uber, un Guinéen, il m'a demandé : « tu as le permis ? Y a une société qui est sortie qui s'appelle Uber, va

¹²² Toutefois, cela ne signifie pas pour autant que tous les SC interrogés ont cette même trajectoire.

faire le test ». Je suis parti faire le test médical, j'ai réussi, j'ai eu ma carte et j'ai travaillé pour quelqu'un, jusqu'à maintenant je travaille pour quelqu'un. C'est comme ça que je me suis lancé dans Uber. (Mamadou, 47, SC)

Après avoir exercé ce travail il y a, parfois, une tentative de stabilisation comme partenaire. Par exemple, un autre travailleur correspondant à ce profil-type est ce SC, porteur d'un handicap mental et qui, après 10 ans de chômage, trouve dans ce travail fourni par un patronnaire et une plateforme une opportunité presque inespérée. Il intègre dès lors le travail malgré des conditions d'emploi très dégradées car, au fond, ce qui semble le plus compter est la possibilité offerte dans son marasme professionnel. Il va d'ailleurs très vite entamer le processus pour devenir partenaire afin de lancer une petite entreprise familiale, en alternant avec sa femme dans la voiture.

10 : J'étais au chômage pendant 10 ans ! 10 ans au chômage, ouais Et après j'ai changé, j'ai vu un cousin à moi et il m'a dit « si vous voulez travailler comme chauffeur », et j'ai dit « pourquoi pas ? » Et j'ai essayé, et quand j'ai essayé j'ai aimé ! Oui je le dis, j'ai aimé ! [...] J'avais travaillé sur Liège pendant 3 ans. Et du coup mon patron a fermé parce qu'il y avait des travaux et alors il a changé... il a fermé. Et puis je suis resté pendant 10 ans au chômage. Et puis un copain, un cousin à moi il m'a dit « si vous voulez travailler comme chauffeur de taxi », je me dis « pourquoi pas ? » et il m'a présenté un patron. Et j'y suis allé pendant 3 mois, comme si c'était « à l'essai ». J'ai aimé. [...] J'ai commencé et j'ai travaillé pendant 3 mois, 3 mois ½ comme ça. [...] [puis] quand je me suis dit « on a besoin de plus d'argent » et aussi « j'ai besoin d'un travail pour ma femme », bah je me suis dit « pourquoi pas acheter une voiture ? » Et on va travailler ensemble. [Ma femme] elle restait à la maison.

LW : Et elle avait quel parcours avant ? Elle avait travaillé avant ?

10 : Jamais, jamais ... mais elle sait conduire. Elle connaît Bruxelles.

LW : Vous pensez que tout le monde peut faire ce métier ?

10 : Oui. (Moustafa, 47, SC)

Cet extrait souligne différents éléments :

- La façon d'accéder au travail de chauffeur, non pas comme un véritable projet professionnel mais comme une possibilité qui s'est offerte.
- Le faible niveau de compétences nécessaires et la relative facilité d'accès, surtout en tant que SC sans voiture, licence LVC et compte Uber.

- Le parallèle fait avec le travail de chauffeur de taxi, dont le contenu est considéré comme identique.
- Le fait que, au fur et à mesure de l'expérience de chauffeur, cette simple possibilité « non prévue » amène à vouloir pérenniser l'activité et devenir partenaire.

Les trois premiers points (une possibilité qui survient, la facilité d'accès et le parallèle avec le travail de chauffeur de taxi) se retrouvent aussi chez les autres chauffeurs de cette cohorte aux trajectoires instables. En ce qui concerne le quatrième point, la volonté d'évoluer du statut de SC à celui de partenaire, celui-ci sera spécifiquement abordé dans la prochaine section consacrée aux perspectives d'avenir. Toutefois, il est tout de même possible de noter que cette volonté émerge, pour ces chauffeurs aux trajectoires instables, *a posteriori* – c'est-à-dire après avoir expérimenté ce travail. Si cette volonté d'obtenir un statut de partenaire est très commune chez les SC (même issus d'autres trajectoires-types), cela n'est pas une généralité. Par exemple, dans l'extrait suivant nous voyons comment la personne décrit le fait que ce travail est arrivé « par hasard » dans sa vie, puis affirme qu'elle n'envisage cela que comme une activité temporaire :

15 : Franchement c'est juste par chance. Je l'ai rencontrée [la patronne] sur le site 2ememain.be pour vous dire. Elle avait une annonce sur 2ememain.be, j'ai appelé, et puis voilà quoi, ça s'est fait. [...] Moi je le fais, comme je vous dis, temporairement. J'ai d'autres objectifs dans la vie. Je le fais pour avoir une activité et ça me plaît bien. J'adore rouler, on travaille quand on veut. Donc ça m'arrange bien. (Oussama, 36, SC)

Enfin, en ce qui concerne les conditions d'emploi peu intéressantes des SC – que nous décrirons en détail dans le chapitre suivant – il faut noter que ces chauffeurs combinent souvent ce revenu avec des allocations sociales. En outre, pour ces personnes les points de comparaison sont souvent des conditions d'emploi et de travail déjà dégradées. Sans faire de ce travail une fin en soi, les chauffeurs aux trajectoires instables en parlent alors comme d'un travail moins difficile et plus autonome, *comparativement à ceux qu'ils ont déjà exercés*.

Nous venons de le voir, ce qui caractérise notamment les deux premiers types de trajectoires est que ce travail n'est pas un projet mûri au préalable, et c'est en ce sens qu'il faut parler d'une opportunité (trajectoire accidentée) ou d'une possibilité (trajectoire instable) qui s'est présentée. Pour ces chauffeurs, la situation reste tout de même globalement subie et ce point marque une différence décisive avec la troisième trajectoire-type, celle des « réorientés ».

Tableau 5 – Portrait-type d'un chauffeur « instable »

Boubakar a 38 ans, sa famille a immigré en Belgique lorsqu'il était adolescent. En partie à cause de ce parcours migratoire, et bien qu'il possède la nationalité belge, son bagage scolaire est mince puisqu'il ne possède pas son CESS. D'ailleurs, sa maîtrise du français reste approximative rencontre des difficultés pour trouver un travail stable. Depuis toujours il accumule petits boulots, emplois plus ou moins déclarés, période de chômage et a recours aux aides sociales pour compléter ses revenus. Il conçoit d'abord le travail comme un moyen de faire vivre ses quatre enfants et sa femme qui s'occupe, à la maison, de leur éducation.

Comme souvent, Boubakar a trouvé ce travail de chauffeur grâce aux réseaux sociaux. Il a en effet vu passer, sur Facebook, une annonce stipulant que quelqu'un cherchait une personne souvent disponible pour conduire sa voiture et être chauffeur avec les applications Heetch et Uber. L'annonce précisait également que le chiffre d'affaires est partagé à 50/50. En discutant avec d'autres chauffeurs sur les réseaux, Boubakar se rend compte qu'il peut bénéficier d'un statut de « chômeur tremplin », ce qui lui permet de combiner ses allocations avec cet emploi en tant qu'indépendant complémentaire. Afin de ne pas dépasser les seuils légaux qui l'amèneraient à perdre ses allocations, il s'arrange avec son patron pour être rémunéré partiellement au noir.

Cela fait un an que Boubakar est chauffeur, et il vient de changer de patron, car le premier n'était « pas sympa » et il devait travailler beaucoup trop à son goût. Ce change a été facile puisqu'il possède déjà le compte Uber actif, et que ses notes y sont bonnes. Il aimerait progresser en devenant partenaire avec la plateforme – c'est-à-dire en conduisant pour son propre compte. Cependant, il n'a pas les moyens de s'acheter une voiture de standing et les sociétés de leasing refusent de lui faire confiance puisque, justement, il n'a jamais été très stable professionnellement. Il en est donc plutôt arrivé à la conclusion que s'il trouve quelque chose de mieux, sans véritablement pouvoir déterminer concrètement ce qu'il n'entend pas là, il changera de travail.

1.4. Les trajectoires réorientées

11 : [Ma famille et mes amis] Ils ont vu que ça me plaisait. Ils ont toujours été contents pour moi, en fait, depuis que j'ai monté la société, ils sont encore plus contents pour moi. [...] ils sont fiers, ils voient qu'il y a quand même une certaine évolution même si je vise beaucoup plus haut encore, il y a une certaine évolution.

LW : Et vous-même aussi vous la sentez l'évolution ?

11 : Oui, je sens l'évolution.

LW : Et ça fait quoi ce sentiment ?

11 : Ça me motive encore plus ! (Dieudonné, 43, nouveau partenaire (SC))

Un troisième type de trajectoire peut être qualifié de « réorienté ». Contrairement à l'accidenté qui est dans la réaction face à une rupture non désirée, et aux instables qui voient dans le travail LVC une possibilité émerger, les chauffeurs « réorientés » prennent clairement la décision d'aller vers ce travail. Une caractéristique importante de la trajectoire réorientée-type est donc que le passage de l'étape précédente vers ce travail de chauffeur avec des plateformes n'est pas subi, comme une rupture ou un choix par défaut, mais est volontaire. Dans ce cas, le travail de plateforme est un véritable projet et parmi les quatre trajectoires-types identifiées, la réorientée est celle pour laquelle ce travail de plateforme est à la fois le plus central et le plus désiré. Encore une fois, le profil général du chauffeur s'applique : il s'agit d'abord d'un travailleur faiblement qualifié, plutôt issu de l'immigration extra-européenne et ayant connu d'autres emplois relativement pénibles. Ces profils-types ont généralement bénéficié d'une certaine stabilité professionnelle dans leur dernière fonction, puisque contrairement aux « accidentés » le chauffeur « réorienté » type n'est pas encore en seconde partie de carrière.

Pour ces profils, il convient de parler d'un « divorce » salarial plutôt que d'une exclusion, car la décision de devenir chauffeur de plateforme émane de la personne et est commandée, soit par un rejet du travail subordonné, soit par la volonté d'évoluer professionnellement. En effet, ces chauffeurs sont souvent à mi-carrière et ne souhaitent pas continuer leur emploi précédent. Les raisons sont variées mais les thématiques qui reviennent sont : l'impossibilité d'évoluer professionnellement, le fait d'exercer un travail jugé comme trop pénible et le manque de liberté dans l'organisation et/ou les objectifs du travail. Nous le montrerons par la suite, l'attente de liberté et d'autonomie est un élément important du rapport au travail de tous les chauffeurs. Pour ces profils, combler cette attente est un véritable objectif, une motivation *a priori* importante pour basculer dans ce travail. Cela les mène d'ailleurs parfois à accepter d'être temporairement de simples chauffeurs, le temps de faire les démarches relatives à la voiture, à la licence et au compte Uber.

18 : [À propos du travail de réceptionniste dans un hôtel] Oui j'étais salarié, bien sûr, employé à temps plein. [...] mais la nuit, c'était trop épuisant. Ma situation familiale a changé, donc marié,

enfants et tout ça. Ça devenait plus important de travailler le jour que la nuit. C'était plus trop pratique pour moi. Après ça, je me suis tourné directement vers Uber [...] Pour moi, c'est le taxi du futur donc je me suis dit « pourquoi pas ? » Quand j'ai vu l'application, la méthode, la façon de travailler, les notes que le client peut offrir, ce que nous nous pouvons aussi donner comme observations sur un client et tout ça. Toutes les possibilités qu'il y avait, c'était vaste et tout ça. Je trouve que c'était très pratique, je me suis lancé dans ce domaine, en tant que chauffeur Uber. (Yassine, 53, SC)

Ce chauffeur expliquera *off the record* que son hôtel n'était pas le meilleur de Bruxelles et qu'il avait beaucoup de problèmes avec des clients irrespectueux. Le fait de travailler à la fois de nuit et dans un environnement difficile pèsera alors beaucoup dans sa volonté de se réorienter. D'ailleurs, l'extrait présenté ci-dessus continue ensuite sur une longue apologie du système d'évaluation et de notation. L'un des éléments qu'il mettra en avant est que les chauffeurs peuvent eux-mêmes noter les clients et qu'il apprécie particulièrement cela car ce système lui permet d'avoir une meilleure relation avec les clients, aspect presque « traumatique » de son ancien emploi, tellement cette mauvaise relation client le frustrait.

Cette histoire est à la fois tout à fait spécifique, mais aussi très caractéristique des entretiens avec les profils « réorientés ». Ces situations singulières se rejoignent toujours dans l'idée que l'ancienne position était devenue insupportable et que, face à cela, les conditions d'emploi salariées, et la sécurité afférente, ne suffisaient pas à rendre le travail satisfaisant. Comme autre exemple, il est possible d'évoquer ce partenaire qui avait travaillé sur le marché matinal d'Anderlecht et qui trouvait ce travail de plus en plus pénible.

06 : Bah avant j'avais le même travail pendant 11 ans. C'était travailler au marché matinal. Ben je voulais changer, tout simplement, parce que le travail de taxis, d'après moi c'est cool. Ça demande moins d'énergie, moins d'énergie gaspillée. [...] mon travail, enfin l'ancien. Bah 11 ans quand même dans le marché, c'est pas facile hein.

LW : Mais je m'imagine pas très bien ce que c'est en fait, le travail sur un marché.

06 : Bah si vous arrivez à faire 1 seul jour au marché matinal, pendant le froid, ça va être ... ouais, c'est pas. C'est physique, beaucoup [de caisses à porter]. (Fathi, 34, partenaire)

Les métiers physiquement pénibles, des *labeurs*, reviennent régulièrement dans les parcours. Par exemple, l'interviewé 11 explique aussi que beaucoup de chauffeurs issus de l'immigration ont travaillé précédemment dans la livraison de colis type « DHL », comme c'est le cas de

l'interviewé 16 qui avait travaillé dans la livraison de marchandises, et qu'il évoque aussi comme une activité pénible. Ensuite, cette personne a été chauffeur de taxi avant de devenir, enfin, partenaire Uber. Ce qui est intéressant de noter, c'est que comme beaucoup d'autres, et y compris les chauffeurs 6 et 18 juste précités, cet interviewé avait déjà envisagé de devenir exploitant de taxi mais il en a été empêché à cause du coût d'entrée. Il est en fait très commun, voire même pratiquement systématique, chez ces profils « réorientés » d'avoir ambitionné d'être exploitant de taxi et ils trouvent alors dans le système des plateformes un moyen de substitution pour atteindre cette ambition professionnelle. Ainsi, ceux qui ont d'abord expérimenté le taxi en tant que simples chauffeurs pour le compte de patrons voient dans ce statut de partenaire Uber une véritable progression.

16 : En fait pour moi le métier de chauffeur livreur, c'était quand même un métier un peu difficile parce qu'il faut prendre les colis, descendre la voiture... Prendre pas mal de poids on va dire dans une journée. Après [8 ans], je me suis dit « je vais essayer de changer un peu », de passer au transport de personnes en fait. Et quand je suis passé au transport de personne [comme SC de taxi] j'ai vu que c'était vraiment ce qu'il me fallait on va dire. Et c'est pour ça que j'ai abandonné le domaine de la livraison. [...] Alors j'ai vu que le transport de personnes était, pour moi, plus adapté que le transport de colis quoi. Et après une fois qu'Uber est arrivé, j'ai testé et franchement j'ai vu que c'était bien. (Youssef, 35, partenaire)

Il n'est pas surprenant que ce soit parmi ces profils « réorientés » que l'on retrouve le plus les chauffeurs ayant envisagé d'être exploitants de taxis. En effet, ils ont davantage construit ce projet professionnel que les deux profils précédents. Cela montre une fois de plus que la trajectoire-type réorientée n'est pas dans la réaction face à une rupture (pression externe), mais dans la construction de la prochaine étape professionnelle. Évidemment, comme pour les « accidentés » ou les « instables », ce choix se fait toujours au regard de possibilités assez limitées, mais néanmoins ils ne sont pas rejetés du système salarial. Ce sont eux qui divorcent de ce système qu'ils jugent limité, surtout sur la question de l'autonomie du travail. Il est alors possible d'évoquer cette personne qui avait une position de chauffeur salarié dans le corps diplomatique et qui a choisi, deux ans auparavant, de faire du transport rémunéré de personnes avec Uber.

02 : Mon activité professionnelle c'est chauffeur sur la plateforme Uber et je le fais à temps plein. [...] [Avant ça], j'étais chauffeur privé donc ça veut dire que mon chef (un diplomate), tous les matins, je le prends à sa maison et je le ramène à son travail, à son bureau. Et je suis disponible pour aller chercher quelque chose, pour aller signer des documents, chercher sa fille à l'école et

la ramener au club de tennis, le club de hockey, équitation. [...] [J'ai changé] parce que j'ai des amis qui travaillent déjà chez Uber et économiquement c'est très intéressant. C'est beaucoup mieux que d'être salarié et c'est pour ça que j'ai fait le changement. [...] et je suis content parce que, comme j'ai expliqué, c'est moi qui décide à quel moment je vais travailler. Et ça c'est bon car j'ai une famille donc... il y a quelques fois où ma famille a besoin de moi pour faire quelque chose et donc c'est moi qui décide si je continue ou si j'arrête le travail. (Pedro, 44, partenaire)

Ce chauffeur n'était pas très à l'aise avec le français, ce qui le rendait peu prolixe, mais les deux motivations exprimées pour quitter le salariat et devenir chauffeur Uber étaient claires : travailler plus pour gagner plus, ainsi que le gain en terme d'autonomie. Il est aussi possible de rapporter que nous avons appris ensuite, dans l'interview n°3, que le travail de chauffeur dans le corps diplomatique a très mauvaise réputation puisque les chauffeurs seraient « corvéables » à merci. Peut-être cette dimension a-t-elle aussi joué pour ce chauffeur dans sa décision de passer de l'un à l'autre.

En ce qui concerne le mode de basculement du travail précédent vers le nouveau travail de chauffeur, il ne semble pas y avoir une règle qui se dégage des interviews. Certains chauffeurs ont continué leur ancien travail jusqu'à obtenir toutes les autorisations LVC et, surtout, un compte partenaire auprès de l'opérateur principal Uber. D'autres chauffeurs, par contre, introduisent leur demande mais commencent, en même temps, à travailler comme simple chauffeur avec un patronnaire¹²³. Cela explique pourquoi certains interviewés « réorientés » sont des partenaires et d'autres de simples chauffeurs.

Cet élément met alors en lumière un point déjà évoqué, et qui sera plus développé ensuite, concernant la limite du nombre de comptes activés par les opérateurs. Cette limite a pour but de maintenir les chauffeurs satisfaits de leur rémunération. En effet, sur un plan théorique, la plateforme est un intermédiaire sur un marché bifaces et elle doit séduire autant les clients que les chauffeurs. Ainsi, en limitant le nombre de comptes actifs, elle ne surcharge pas le marché sur la face des offreurs de travail ce qui permet de maintenir un niveau de rémunération satisfaisant. Mais cette politique engendre alors une liste d'attente pour les aspirants partenaires. Sans être un véritable *numerus clausus* à la manière des taxis, ce système s'en rapproche et il s'agit dès lors pour les personnes en réorientation de choisir entre continuer leur travail

¹²³ Ils ont toutefois déjà fait des démarches, ont la voiture ou l'ont budgétisée.

précèdent le temps de remonter la liste d'attente, ou de basculer – temporairement dans leur esprit – comme simple chauffeur.

Il faut donc souligner qu'il existe sans doute dans cette liste d'attente un grand nombre de personnes qui souhaitent se réorienter, mais que nous n'avons pas été amenés à rencontrer *précisément parce qu'ils sont en attente de devenir LVC et n'ont pas encore effectué le basculement*. À l'inverse, les profils « accidentés » qui basculent chez Uber par pur opportunisme sont sans doute de moins en moins nombreux du fait de cette liste d'attente qui ne permet plus de commencer aussi rapidement qu'avant. En effet, même si les critères de validation des nouveaux comptes restent à la discrétion des plateformes, on peut supposer que contrairement aux années précédentes, tout nouveau partenaire est quelqu'un qui a planifié cette étape professionnelle dans la mesure où il se sera inscrit sur cette liste d'attente durant quelques mois au minimum.

Enfin, force est de constater que malgré la situation d'emploi dégradée des simples chauffeurs, des personnes décident de quitter une situation professionnelle plus stable pour commencer le travail de chauffeur sous ce statut. C'est en tout cas clairement ce que des « réorientés » déclarent : ils ont choisi et non subi ce mouvement du salariat vers une position de SC¹²⁴. Chaque cas est unique et il est difficile de généraliser les motivations, trois éléments semblent néanmoins se dégager :

- 1) le fait que l'ancien travail est souvent devenu insupportable ;
- 2) la possibilité de combiner la position de SC et des allocations sociales ;
- 3) l'idée que ce basculement reste une progression par rapport à l'ancienne situation.

¹²⁴ On ne peut exclure l'hypothèse que certains chauffeurs avaient peut-être une situation d'emploi moins stable qu'ils ne le prétendent.

Tableau 6 – Portrait-type d'un chauffeur « réorienté »

Hakim a 35 ans, est père de 2 enfants et divorcé. Il pense qu'il n'a jamais été fait pour l'école, ce qui expliquerait pourquoi il aurait seulement obtenu son CESS à l'âge de 20 ans. Après quelques années à chercher une formation qu'il voulait « vraiment » faire, puis à travailler en tant qu'intérimaire, il a obtenu son premier CDI de chauffeur-livreur pour le compte d'une grande enseigne d'électroménagers. Cet emploi impliquait de se lever tôt le matin pour se rendre au dépôt, charger le camion et débiter sa tournée, durant laquelle il livrait réfrigérateurs, lave-linges et autres gros électros (s'il n'y a pas d'ascenseur, jusqu'au troisième étage uniquement).

Après 7 ans à se « casser le dos », et malgré les avantages et la sécurité de l'emploi, Hakim voulait changer de travail. Dans sa famille, son oncle est exploitant de taxi et bien que ce métier l'ait toujours attiré (« c'est tranquille et ça gagne bien »), il n'avait pas les moyens d'acheter une licence d'exploitation. C'est pourquoi, lorsqu'il a constaté en 2018 que travailler avec Uber semblait rentable et lui permettait d'accéder par un autre moyen à ce travail de chauffeur, il s'est inscrit sur la liste d'attente pour devenir partenaire. Afin d'éviter les conflits Hakim a caché ses démarches à sa famille, davantage « pro-taxis ». Un an après son inscription, il reçut un message l'informant que son compte pouvait être validé à condition qu'il remplisse les exigences pour obtenir une licence LVC – ce qui fut possible grâce à un leasing chez Mercedes.

Depuis, Hakim exerce ce travail de chauffeur dans le transport rémunéré de personnes en dépendant entièrement des plateformes pour trouver ses clients. Il n'a pas le sentiment d'être un « sous-taxi », mais au contraire il pense offrir un travail « plus honnête » et « de meilleure qualité ». Il s'inquiète par contre du fait qu'Uber puisse être interdit à Bruxelles. Plus précisément, il n'est pas tant inquiet de ne plus gagner sa vie (« au pire, on peut toujours revendre la voiture et trouver un autre métier, car on est encore jeune »), mais il craint de devoir retourner dans un emploi qui est plus pénible. C'est pourquoi il parle également de faire le « bon investissement qui lui permettrait de devenir libre financièrement ».

1.5. Les trajectoires maîtrisées

Ce qui est désigné par la trajectoire maîtrisée est le fait que des chauffeurs travaillant avec des plateformes ont une autre situation professionnelle, et complètent leur revenu par des courses fournies grâce à la maraude numérique. On peut constater deux types d'usage de la plateforme

par ceux qui ont une trajectoire plus maîtrisée : en synergie avec une activité d'exploitant de limousines ou d'hôtelier, et ceux pour qui le travail de chauffeur est une activité professionnelle complémentaire, à côté d'une situation stable (un autre emploi, la pension). Le travail de chauffeur LVC est alors une activité d'indépendant complémentaire.

1.5.1. Le travail de plateforme en synergie avec une autre activité LVC

Le travail de plateforme en synergie signifie que les travailleurs concernés utilisent la maraude numérique en parallèle d'une autre activité de transport rémunéré de personnes. Dans le cas le plus commun, il s'agit d'exploitants de limousines possédant déjà leur propre portefeuille de clients et la plateforme qui est utilisée en complément. Le projet professionnel de ces chauffeurs est généralement le plus construit puisqu'il est conçu, dès le départ, comme indépendant de la plateforme ou du moins, l'objectif de devenir exploitant de limousines précède l'usage des plateformes et ne se construit pas *a posteriori*. Or, comme nous le verrons ensuite, les compétences commerciales sont importantes pour permettre cette indépendance vis-à-vis des plateformes. Toutefois tous les exploitants de limousines ne sont pas concernés puisque pour nombre d'entre eux, surtout les plus anciens dans le métier, « faire du Uber » revient presque à « pactiser avec le diable » et à participer à la dégradation de leur profession. Ces personnes rejettent l'utilisation des plateformes et ils manifestent une forme de dédain à l'encontre de ce mode de *matching* (et de ceux qui l'utilisent). Ils valorisent au contraire le fait d'avoir une clientèle privée qu'ils voient, à juste titre, comme un facteur d'émancipation.

En fait, le travail de plateforme en synergie est souvent le fait de (petits) patrons offrant un service limousine, qui ont commencé leur activité relativement récemment et qui y voient un moyen d'améliorer un volume d'activité encore un peu faible. C'est le cas par exemple de l'interviewé n°7 qui a eu de l'intérêt pour les plateformes, avant d'y renoncer quand cela n'était plus intéressant puisqu'il commençait à avoir suffisamment d'activité¹²⁵. Ce chauffeur explique aussi que, n'étant pas pleinement dépendant de la plateforme, il pouvait mettre en place des stratégies pour n'obtenir que de bonnes courses en retirant le service « entrée de gamme » (UberX). Ainsi si la plupart des chauffeurs acceptent de travailler dans une logique de volume, lui préférerait ne se faire apparier que les meilleures courses avec UberBlack

¹²⁵ Toutefois, cela ne signifie pas que cet exploitant a un portefeuille de clients suffisant pour être totalement indépendant. En réalité, une part non négligeable de son volume d'activité provient de missions qu'il reçoit de la part d'autres limos dans un système de sous-traitance, et de commissionnement, dont nous verrons qu'il relève aussi du principe de *gate keeping*.

07 : Quand j'ai récupéré ma Mercedes, mon collègue qui roule toujours pour Uber, il m'a dit d'essayer. Quand j'ai commencé, j'ai essayé Uber et ça marchait un peu mieux. Par exemple, je déposais mes clients privés à Zaventem, là j'attends 30 minutes ça sonnait chez Uber et je prenais. [...] Uber, j'ai duré plus ou moins 6 mois. Je sais pas si vous voyez mais chez Uber, c'est Uber X, Uber Van et Uber Black. Uber X c'est le *low cost* donc vous pouvez rouler avec n'importe quelle voiture alors que Black c'est limo ou Van. Ils m'ont donné l'accès avec ma Mercedes pour Uber Black et Van. J'ai désactivé Uber X. Je prenais juste les courses plus chères donc Uber Black et Uber Van. Je roulais juste avec ces deux options. Et ça marchait. [...] je travaillais, je faisais les facturations. J'attendais une bonne course pour Zaventem, à 60 € ou quelque chose comme ça, les prix normaux pour Uber black ou Uber Van. J'ai continué comme ça 6 mois. Après, ils ont retiré Uber Black pour moi [à cause du standing de la voiture]. Là j'ai arrêté. [...] Uber c'était plus nécessaire. Quand j'ai arrêté, c'était assez pour moi avec mes clients, avec le travail comme sous-traitant. (Igor, 37, limo)

Un autre élément intéressant est que certains de ces exploitants de limousines ont une trajectoire tout à fait comparable aux chauffeurs Uber puisqu'ils ont connu un travail pénible avant de travailler dans le transport rémunéré de personnes. C'est alors aussi l'attente d'autonomie – comparativement à ce qu'ils avaient ou pouvaient espérer dans le salariat – qu'ils mettent en avant pour expliquer ce qui les a menés vers ce travail de chauffeur.

07 : Quand je suis venu ici [en Belgique], j'ai été chauffeur de camion. 6-7 ans, chauffeur de camion poids lourd avec remorque. [...] mais je n'aimais pas ça. Avant je roulais en camion comme un salarié. Mais même maintenant avec cette crise [du covid] je pourrais trouver comme ça le travail en camion, salarié, mais je ne veux pas. Je continue en limousine parce que je préfère être indépendant. [...] Si je fais vraiment une faillite, si j'ai pas le choix, je reviendrai aux camions ou dans une société de limousines chez mes collègues comme un chauffeur. Je suis libre. Je vais déposer mon fils. Si j'ai un transfert, je donne aux sous-traitants. Si j'ai besoin d'un week-end, de 2-3 jours de congé, je donne tous les transferts aux sous-traitants, je pars avec ma famille. Quand je suis en Pologne un mois chaque année, tous mes transferts c'est pour les indépendants comme moi, les sous-traitants. Je donne tous les transferts et je suis libre. J'ai pas de patron qui me dit « tu as des congés annuels 2 semaines pas plus ». (Igor, 37, limo)

De la même manière que ce que l'on a pu observer dans les trajectoires-types précédentes, l'interviewé suivant explique que son travail dans l'hôtellerie était devenu insupportable. Il voit alors dans l'activité de chauffeur un travail moins pénible, plus libre. Il a alors directement eu pour objectif de devenir exploitant de limousines et n'utilisera alors les plateformes que pour lancer son activité. Puis, il va au fur et à mesure s'en détacher pour avoir de plus en plus de

clientèle privée ou de sous-traitance. On peut également noter, dans l'intervention suivante, qu'admettre avoir commencé son activité avec les plateformes relève presque de la confession, tellement cela est mal vu pour la majorité des exploitants de limousine¹²⁶.

08 : [Je me posais la question] Est-ce que je me lance ? Sous cet angle-là, c'était peut-être risqué. Jusqu'au jour où j'ai décidé... Enfin j'ai fait un burnout et après mon burnout, j'ai eu la révélation, je me suis dit qu'il fallait que je fasse quelque chose d'autre.

LW : Et vous étiez salarié dans l'hôtel ?

08 : Oui je l'étais. J'étais réceptionniste. [...] j'étais en contact avec les chauffeurs, soit les taxis, soit les limousines. Et comme il y a toujours des ambassadeurs, des ministres, j'étais toujours en contact avec leurs chauffeurs. Ils étaient gentils. Je demandais à mes collègues au bar de leur préparer un petit café. Comme ça en fait, j'ai récupéré pas mal d'informations et à un moment donné j'ai commencé à en avoir marre de ce que je faisais, je me disais qu'il fallait que je trouve quelque chose d'autre. Et j'ai eu l'idée de me lancer dans la limousine [...] En fait, je ne vais pas vous mentir, j'ai créé un compte Uber. Au tout début, j'ai travaillé avec Uber. Mais... après ça ne me convenait plus, j'avais plus le temps et en plus... qu'est-ce que j'ai comme clientèle si je compare avec la clientèle Uber... ça paie pas autant. Ce n'est pas rentable. Mais j'ai des collègues qui ne font qu'Uber. (Ayoub, 35, partenaire devenu limo)

Nous constatons empiriquement que plusieurs interviewés ont exercé dans l'hôtellerie juste avant de devenir chauffeurs. Ce lien entre les deux peut s'expliquer dans la mesure où, dans leur ancien travail, ils s'occupaient du transport des clients et étaient donc régulièrement en contact avec des chauffeurs de taxi ou de limousine. De telle manière, ils avaient donc déjà un premier contact avec le marché du transport rémunéré de personnes. L'exploitant limos n°8 s'est d'ailleurs fait une spécialité de prospecter des hôtels, en commençant par celui où il était lui-même réceptionniste salarié. En ce sens, il avait déjà une vue sur le secteur avant de commencer et ne s'est jamais dit « je vais devenir chauffeur Uber ». Au contraire, il a tout de suite envisagé de devenir exploitant de limousines et les plateformes n'étaient, dès le début, qu'une rampe de lancement. Ce lien avec le secteur hôtelier est aussi mis en évidence par l'interviewé n°13 qui raconte comment il est propriétaire-gérant d'un hôtel et qu'il a eu un jour l'idée d'intégrer dans son hôtel un service de navettes pour l'aéroport de Zaventem. Doté d'une licence LVC, il a aussi commencé à utiliser la plateforme pour « combler les trous ». En tant

¹²⁶ Dans les entretiens, cela ne s'avoue généralement que du bout des lèvres car en faisant cela, on participerait au nivellement par le bas et/ou à la mort de la profession (« j'ai essayé juste pour voir », « j'ai l'application, mais ça fait longtemps que je ne l'ai plus allumée »).

que directeur de l'hôtel, il n'est que rarement chauffeur lui-même mais « mobilise » ses salariés¹²⁷. Cet interviewé semble d'ailleurs être caractéristique de tout un ensemble de patronnaires, opportunistes et exploitant des SC, qui ont très peu participé aux interviews du fait, d'une part, de notre méthode d'accès au terrain et, d'autre part, de leur volonté de rester discret quant à leurs activités de patronnaire¹²⁸.

13 : On était dans l'hôtellerie et, d'un coup, j'ai constaté un petit peu qu'il y a quand même un potentiel. Il y a quand même un volume de demandes énorme. Alors, j'ai voulu prendre ma part de marché. J'ai mis un premier véhicule, en étant dans le secteur de l'hôtellerie. J'ai vu que ça marche j'en ai mis un deuxième, puis j'en ai mis un troisième. [...] Au début, pas d'applications, je travaillais direct avec mes collègues hôteliers et avec l'établissement où je travaillais. Donc c'est pour nos clients à l'hôtel à nous. Vous comprenez ? Et alors, puis d'un coup, comme j'ai vu que... qu'il y a moyen de faire mieux, alors... à un moment donné j'ai engagé des chauffeurs. Et à ce moment-là on a commencé à travailler avec des applications, avec Uber, avec plusieurs hein. Il y a plusieurs applications maintenant : Heetch, il y a Husk, il y en a plusieurs. (Souleyman, 54, limo / patronnaire Uber)

Un dernier exemple de ces trajectoires maîtrisées qu'il est possible d'évoquer est celui d'une « grande entreprise » de limousine travaillant sur un marché de niche : le transport parascolaire dans la riche province du Brabant-Wallon, au sud de Bruxelles. L'entreprise est encore jeune et a connu une croissance très rapide, mais son fondateur explique avoir fait usage, au début, des plateformes afin de « remplir les trous » car ils n'avaient pas encore suffisamment de demandes. La maraude numérique entraine donc en synergie avec sa prospection de clients et, même si cette situation n'a duré que quelques mois, elle permet de souligner encore la manière dont les plateformes peuvent aussi être envisagées, dès le départ, comme un outil totalement périphérique.

26 : À un moment donné, en effet quand entre 9 et 15 heures on avait nos trous, on s'est dit « tiens pourquoi pas faire du Uber ? » [...] donc on ne mettait en Uber que des chauffeurs qui allaient vers Zaventem. Et puis après, avant de revenir ou en revenant, ils faisaient du Uber et / ou tournaient un peu sur Bruxelles pour faire du Uber à leurs heures creuses pour remplir leurs heures

¹²⁷ À ce propos, il faut noter que cet interviewé admettra – entre les lignes – qu'il ne respecte pas toujours le droit du travail et que ses chauffeurs LVC font souvent cela en extra et en dehors du cadre de leur contrat salarial.

¹²⁸ En effet, ces patrons ne sont pas souvent des chauffeurs eux-mêmes, or la méthode d'accès au terrain consistait justement à aller directement à la rencontre des personnes au volant des voitures avec des plaques « T-L ». Dans le même temps, il admettra également qu'il avait mal compris le but de l'entretien et qu'il pensait au départ aller rencontrer un nouveau client, sans quoi il aurait refusé.

parce que, quelque part comme je vous l'avais dit, s'ils avaient un contrat temps plein ils étaient payés temps plein. Or ils avaient une journée de 4h, donc je leur disais « bah les 4 autres heures, allez vous connecter ». Quelque part, même si je gagnais moins, je gagnais quelque chose par rapport à rien, et heureusement la demande qu'on a continué à faire croître dans les heures creuses m'a permis de remplir nous-mêmes, et très vite on a été assez remplis nous-mêmes que pour ne plus devoir faire ça. (Sébastien, 50, exploitant limo)

Il reste à présent à évoquer le dernier cas, celui des personnes pour qui le travail de chauffeur avec les plateformes est en lui-même une activité complémentaire.

Tableau 7 – Portrait-type d'un chauffeur en situation de synergie

Yvan a 40 ans, a une licence en sciences humaines et a été chef d'équipe à la réception d'un hôtel bruxellois. À partir de 2015 toutefois, il commence à être de moins en moins satisfait de son travail : trop routinier, la rémunération n'est pas tout à fait satisfaisante et les horaires sont pénibles. En exerçant ce travail, il a constaté que son hôtel faisait régulièrement appel à la même société de LVC pour transporter leurs clients. Après avoir discuté avec l'un des chauffeurs de cette entreprise, il s'est senti capable de se lancer lui-même comme exploitant. Il débute en 2016 et, bénéficiant d'un crédit-temps, il est rassuré de savoir que si cette activité ne fonctionne pas, il sera toujours possible de retrouver son ancien emploi.

Ayant quelques contacts dans le milieu, Yvan a directement pu travailler pour le compte de quelques hôtels et en sous-traitance pour d'autres exploitants. Malgré cela, son volume d'activité était au départ trop mince et, pour cette raison, il l'a complété grâce aux plateformes. Toutefois, ce passage par les plateformes fut directement considéré comme temporaire et périphérique, en tant que service « bouche trous » pour son activité principale d'exploitant de limousines avec des clients privés.

L'activité professionnelle d'Yvan est à présent stabilisée et il ne compte pas retourner travailler à l'hôtel. De plus, il ne se considère pas comme dépendant des plateformes et a même une opinion négative sur ce système. En effet, s'il reconnaît la force de cet outil / service, il considère que les courses ne sont pas suffisamment rémunérées et que la qualité de la clientèle est trop variable. Pour cette raison, il a le moins possible recours aux plateformes et envisage même, à court terme, d'arrêter complètement de les utiliser.

1.5.2. Le transport rémunéré de personnes comme activité complémentaire

Les chauffeurs exerçant cette activité de manière complémentaire sont des personnes travaillant avec les plateformes en parallèle d'un autre emploi. À la différence des chauffeurs en situation de synergie, ils sont donc totalement dépendants de la plateforme pour trouver des clients. Par contre, l'activité de chauffeur LVC est pour eux une source de revenus complémentaires. Il est difficile d'évaluer la proportion de chauffeurs concernée, mais, au vu des données empiriques collectées, il semble néanmoins que cette pratique ne soit pas aussi fréquente que le travail de chauffeur en tant qu'activité principale.

Deux chauffeurs concernés sont partenaires¹²⁹ et ont le même employeur, la société de transport en commun de Bruxelles (STIB). Sans pouvoir proposer une analyse fine à ce propos, il convient de noter qu'il y a des similitudes : les deux sociétés sont dans le secteur du transport, elles emploient principalement des chauffeurs avec un faible niveau de qualification. Ce sont aussi des sociétés où les personnes d'origine magrébine sont fortement représentées. Les chauffeurs rencontrés profitent de leur horaire particulier (4 jours / semaine) pour travailler principalement lors des pics d'activités, le week-end ou en soirée. Ainsi, ils roulent une vingtaine d'heures par semaine et apprécient particulièrement de pouvoir combiner deux emplois. Dans l'extrait suivant, on voit bien apparaître cette idée de dépendance aux plateformes pour trouver des clients, ainsi que le caractère complémentaire de cette activité.

20 : J'avais mon oncle qui travaillait lui comme chauffeur de bus à la STIB, qui a fait une grosse carrière, qui a travaillé 44 ans à la STIB. Et donc moi j'aimais bien ce qu'il faisait parce que ça m'a impressionné, chauffeur de bus, alors j'ai plus suivi cette trace-là et j'ai commencé à 21. Donc comme je dis j'ai 39 ans ça fait 18 ans que je fais ça, chauffeur de bus. [...] Voilà. Et j'avais besoin d'arrondir les fins de mois, de trouver une activité qui permette d'arrondir mes fins de mois, mais sans être stressé par les horaires que cette activité doit m'imposer. Alors j'ai trouvé l'application Uber, la plateforme Uber qui... C'était une plateforme de distribution de courses pour les chauffeurs de limousine. Donc j'ai dit comme moi je suis déjà un chauffeur de bus depuis à l'époque 14 ans. [...] Alors j'ai fait une demande de licence de limousine pour pouvoir travailler avec Uber. Parce que bon, trouver ses clients en privé [faire du limo], c'est difficile quand on a un travail à temps plein. C'est-à-dire qu'il faut s'organiser, faut avoir du temps, faut avoir des dispositions, ce qui n'est pas mon cas. Alors je me suis plus tourné vers l'application Uber qui elle

¹²⁹ L'un d'eux est le chauffeur qui a refusé de se faire enregistrer parce qu'il avait des problèmes en justice avec les sociétés de taxis (procès FEBET VS Uber).

distribue des courses instantanément, en direct, quand vous avez le temps vous vous connectez, quand vous avez plus le temps vous vous déconnectez et c'est réglé. (Ahmed, 39, partenaire)

Même s'ils n'envisagent pas de devenir chauffeur Uber à temps plein, car les conditions d'emplois à la STIB sont bonnes, il convient de préciser que ces personnes apprécient davantage certains aspects du travail de chauffeur Uber. Plus précisément, c'est l'autonomie, le fait de « travailler plus pour gagner plus » et la plus grande richesse des interactions avec les clients qui sont mises en avant. Toutefois, ces éléments seront mieux développés dans la section VII.1. concernant les finalités du travail. Enfin, en se concentrant sur la trajectoire de ces chauffeurs, on apprend que l'un d'eux avait d'abord essayé d'être simple chauffeur de taxi à mi-temps – donc aussi en activité complémentaire. Cependant, le fait de « ne pas être son propre patron » et d'être mis sous pression par celui-ci pour rouler l'a mené justement vers les plateformes. Enfin, cet interviewé explique aussi que son patron le faisait travailler comme « faux salarié » (un contrat d'un jour par mois) ce qui, rétrospectivement, accentue son aversion pour le statut de simple chauffeur de taxi comparativement à celui de partenaire Uber.

20 : J'étais pas mon propre patron et ce qui m'embêtait c'était vraiment fallait rouler 12 heures avec son taxi, parce que quand je roulais pas 12 heures, y'avait le patron qui mettait la pression. « T'as pas beaucoup roulé », « t'as pas fait beaucoup de caisse ». Et voilà, donc ça je ne voulais pas, j'ai pas fait... J'ai fait peut-être une année comme ça et ça s'est vite terminé. [...] Donc voilà. Et pour moi Uber ça a vraiment apporté un plus, un plus dans ma vie, c'est vrai je paie un peu plus de contributions mais j'ai aussi fait des rentrées d'argent, vous voyez ce que je veux dire, on n'a rien sans rien. [...] Et il n'y a rien de désagréable. Le temps il passe plus vite et il passe bien, et j'ai pas de soucis à part quand je tombe sur des personnes désagréables, mais c'est très rare. [...] voilà j'ai 4,93 [étoiles], c'est une bonne note. Et voilà je fais ça avec plaisir j'aime bien mon métier, parce que déjà à la base je travaille dans le transport de personnes, donc ça me dérange pas. Par exemple dans mon travail à la STIB j'ai plus de stress, [...] Et là par exemple avec Uber, c'est moi qui choisis ma tranche horaire, et en général je travaille de nuit. (Ahmed, 39, partenaire)

Enfin, un dernier interviewé appartenant à ce profil-type est une personne pensionnée de la police fédérale et qui travaille comme SC. À la manière des SC « instable », il combine donc ce revenu avec une allocation. Cependant, cet ancien policier n'inscrit pas ce travail dans sa « vraie » carrière et le voit comme opportunité de revenu complémentaire.

Tableau 8 – Portrait-type d'un chauffeur ayant ce travail comme activité complémentaire

Amir a 40 ans, est titulaire d'un CESS et est depuis 12 ans chauffeur de bus salarié à temps plein à la STIB. Il y a quelques années, Amir a décidé de « se faire plaisir » en investissant dans une voiture de standing. Peu de temps après, il se mit également à la recherche d'une source de revenus complémentaire. C'est dans ce contexte que l'un de ses amis lui conseilla de s'inscrire comme chauffeur via les plateformes de LVC.

Depuis 4 ans maintenant, Amir travaille comme indépendant complémentaire une vingtaine d'heures par semaine avec Uber et Heetch. Ce qu'il apprécie le plus est de pouvoir « travailler plus pour gagner plus ». Grâce à ses revenus de chauffeur de bus et à ceux de sa femme, la famille peut vivre confortablement. Il a donc décidé d'utiliser tout l'argent qu'il gagne avec les plateformes afin d'acheter un appartement au Maroc. En plus de l'argent généré par son activité complémentaire, Amir loue également cet appartement sur Airbnb et puisque l'immobilier est moins cher dans ce pays, il planifie de rembourser l'appartement en seulement 6 années. Son projet est d'ensuite acheter un second appartement et de telle sorte, il est fier de dire qu'il pourra en léguer un à chacun de ses fils.

Son expérience l'amène à avoir un discours très positif sur l'économie des plateformes et plus généralement sur le numérique. Pour autant, il n'envisage pas de devenir chauffeur Uber à temps plein. En effet, la sécurité et les avantages sociaux que lui offre son statut de chauffeur de bus sont trop importants pour lui, et il craint que le système Uber ou Airbnb puisse à tout moment être interdit par les autorités belges ou marocaines. Pour cette raison d'ailleurs, il considère que ce travail de plateforme ne peut être qu'un « à côté » et qu'il est trop risqué d'en faire une activité principale.

2. Poursuite des trajectoires et perspectives futures

Dans cette seconde section, il va être question d'abord des perspectives d'avenir des chauffeurs, ou du moins leurs visions de cet avenir. Tout d'abord, il sera possible d'établir un constat : très peu de chauffeurs souhaitent quitter ce travail. Nous tenterons de comprendre pourquoi, tout en soulignant là une probable limite de notre recherche. Ensuite, il sera possible de voir comment les chauffeurs dessinent un parcours d'évolution professionnelle. Celui-ci repose d'une part, sur l'évolution de leur statut au sein du travail de plateforme (de simple chauffeur à partenaire, puis à patronnaire) et d'autre part, sur l'idéal professionnel de devenir exploitant de limousines et donc d'obtenir des clients hors de la plateforme.

À partir de ce constat, il sera possible de voir également que la marchandisation du travail n'est pas un système propre aux plateformes mais qui structure depuis longtemps le secteur du transport rémunéré de personnes. Dès lors, le système d'intermédiation et de commissionnement d'Uber, loin d'être une nouveauté, est en fait un modèle qui constitue l'aboutissement professionnel « classique » des exploitants de limousine. Cela amènera alors à identifier l'évolution professionnelle-type comme une succession d'étapes, structurées autour de deux axes – la propriété et le marché –, et dont chacune de ces étapes apporte au travailleur une nouvelle forme de liberté : la liberté *dans la voiture*, la liberté *avec la voiture*, la liberté *sans plateforme* et la libération *du labeur*.

2.1. Très peu de chauffeurs souhaitent quitter ce travail : une limite de la recherche ?

L'un des constats que l'on peut tirer des données empiriques est que peu de chauffeurs envisagent quitter, à moyen et long terme, ce travail. Une fois de plus, cela s'explique d'abord au regard des faibles alternatives réduites qui s'offrent à eux. D'ailleurs, ce constat peut même s'appliquer à des chauffeurs qui possèdent de véritables perspectives comme, par exemple, ce partenaire qui explique qu'il a refusé de passer les entretiens de recrutement à la STIB alors même qu'il avait été sélectionné.

06 : [À la STIB] ouais faut rentrer, mais dans tous les travaux faut rentrer. Tu sais qu'il y a quelque temps j'ai été ... j'ai fait une demande juste par hasard pour la STIB et ils m'ont accepté. Parce que j'ai juste trouvé leurs trucs, j'ai rempli et ils m'ont rappelé...

LW : Et avant ou après Uber ?

06 : Non après, c'était y'a quelques mois. [...] j'ai juste essayé par hasard, comme ça. Mais j'ai pas été à l'entretien, j'ai annulé le jour j.

LW : Ah ouais ? Pourquoi ?

06 : J'ai pas envie de changer pour le moment. J'ai vraiment pas envie de changer. (Fathi, 34, partenaire)

Malheureusement, ce chauffeur n'était pas ouvert durant l'entretien et il a été difficile d'obtenir davantage de développement, mais cela montre bel et bien que, lorsque l'on est partenaire Uber, on peut véritablement préférer ce travail à un emploi plus standard. Cela fait aussi écho au chauffeur n°20 qui explique préférer faire du Uber que conduire son bus.

À propos des perspectives d'avenir, il faut distinguer le fait de quitter le travail de chauffeur dans le transport rémunéré de personnes (« quitter le LVC »), et celui de continuer ce travail de chauffeur mais de ne plus utiliser les plateformes, à la manière des exploitants de limousines décrits dans les trajectoires « maîtrisées » (« devenir limo », « ne plus dépendre d'Uber »). En ce qui concerne le fait de quitter le LVC, nous n'avons rencontré que deux personnes qui évoquent cette perspective. De la même manière, si dans le secteur des taxis le taux de renouvellement des SC est élevé, celui des exploitants est lui très faible (Deloitte, 2020). Si l'on compare alors cette situation avec celle du travail de plateformes, cela signifie qu'il est « normal » que les partenaires ne souhaitent pas quitter leur travail. Par contre, ce constat de stabilité est aussi valable pour le SC travaillant avec des plateformes, ce qui est plus surprenant.

Pour expliquer cela, il est possible de souligner d'abord que la situation des simples chauffeurs de taxi et celle des simples chauffeurs des plateformes ne sont pas tout à fait identiques puisque, pour ces derniers, tous (sauf un) déclarent être sur la liste d'attente pour devenir partenaire. Il y a donc une évolution possible, et jugée plausible, entre le fait d'être SC et celui de devenir partenaire. D'ailleurs, cette possibilité est véritablement concrète puisqu'un certain nombre de partenaires rencontrés durant cette recherche ont été eux-mêmes de simples chauffeurs. Au contraire, compte tenu du *numerus clausus* et du prix des licences, la possibilité de devenir exploitant de taxi est moins plausible lorsque l'on est un simple chauffeur de taxi. Enfin, il est possible de noter que nous avons rencontré de simples chauffeurs de taxi qui sont devenus des partenaires Uber, alors que la réciproque – simples chauffeurs Uber devenant exploitants de taxis – semble plus difficilement réalisable. Pour autant, cette explication n'apparaît pas suffisante face au constat d'une aussi faible proportion de chauffeurs voulant quitter le travail de plateforme. Cela nous amène donc à supposer que nous sommes face à une limite de notre

étude et qui semble provenir de la difficulté à avoir sélectionné, dans l'échantillon, des chauffeurs moins satisfaits de leur travail.

Afin de tout de même illustrer les perspectives de ceux qui souhaitent quitter le LVC, il est possible d'évoquer les quelques cas rencontrés. Ceux-ci ont en commun de penser ce travail comme une activité transitoire, comme par exemple le partenaire 9 qui a une trajectoire réorientée. Il avait commencé le travail de chauffeur à la suite de la faillite de son entreprise mais cependant, contrairement à la plupart des autres profils « accidentés », ce chauffeur a la particularité d'avoir un diplôme de niveau universitaire. Pour lui, ce travail de plateforme n'a été qu'une période de transition puisqu'il a réussi, petit à petit, à relancer une activité d'indépendant dans le domaine des sondages d'opinion. Cette personne explique qu'elle appréciait ce travail, qu'elle l'a exercé pendant plusieurs années et qu'il a été une « bouée » lui permettant d'éviter la banqueroute. Toutefois, sa voiture commençant à vieillir et son activité dans le sondage d'opinion étant en croissance, il a préféré se concentrer sur celle-ci plutôt que de réinvestir dans une voiture et continuer à être chauffeur. Il est néanmoins intéressant de souligner que la perspective de « travailler plus pour gagner plus » et le bon contact humain, surtout avec les clients privés, lui font dire qu'il aurait voulu garder ce travail en activité complémentaire – à la manière des chauffeurs STIB rencontrés –, s'il n'avait pas dû réinvestir dans une voiture. D'ailleurs, c'est en partie le cas puisqu'il explique que maintenant il fait le voiturier de temps en temps pour des clients privés rencontrés durant son activité de chauffeur.

09 : Cette femme d'affaires, elle doit parfois aller en Allemagne ou en Hollande et donc on part avec sa voiture, donc je prends sa voiture, et je la conduis. [Mais] je n'ai plus d'entreprise, et donc là je facture simplement la prestation de voiturier je dirais. [...]

LW : Que je comprenne bien, en fait vous avez arrêté parce que vous n'en aviez plus besoin, c'était pas par un désamour ou ce genre de chose ?

09 : Non c'était pas par désamour non non. Simplement j'ai fait les calculs, en me disant si je continue avec ma plaque TL d'abord, il faut que je fasse un leasing. Le contrôle technique tous les 6 mois, la licence à payer chaque année... Et donc finalement je me suis dit, voilà les sondages reprennent bien donc je vais plutôt m'aiguiller vers les sondages. Et oui de temps en temps je conduis des gens comme ça. (Ludovic, 57, partenaire)

On peut à nouveau voir cette logique de « bouée de sauvetage », sauf que pour cette personne elle n'a pas été permanente puisqu'il a réussi, notamment grâce à ses compétences, à se réorienter vers autre chose plutôt qu'à « s'enfermer » dans ce travail jusqu'à la pension. On

constate aussi qu'il décrit une expérience globalement positive. C'est l'inverse du chauffeur n°24 qui, comme déjà évoqué, était patron d'un restaurant et qui vit cette « bouée de sauvetage » comme un déclassement. Il vient de démarrer cette activité et n'a pas vraiment d'autre perspective, mais explique que si, après le covid, il ne gagne pas mieux sa vie, peut-être qu'il retournera au chômage :

24 : D'ailleurs je vais te le dire franchement, une fois que l'aide [covid] est finie, si je vois que ça ne va pas, je vais remettre mon numéro de TVA. Si c'est pour gagner la même chose que quand j'étais au chômage, avec tous les tracasseries. (François, 55, nouveau partenaire (SC))

Enfin, dans l'esprit du SC n°15 à la trajectoire « instable », il est évident que ce travail est transitoire. D'ailleurs il ne s'agit pas pour lui seulement d'arrêter d'être chauffeur, mais de ne plus travailler du tout. Nous verrons plus loin que cette ambition est due au fait que pour ce chauffeur, LE travail est un parfait synonyme de labeur, ce qui explique bien cette volonté de ne plus travailler et de faire des choses « qu'il aime vraiment ». Il déclare donc faire ce travail de chauffeur en attendant « le bon investissement » qui le rendra libre financièrement. De plus, il faut prendre en considération que ce chauffeur a des perspectives d'avenir plus solides relativement aux « accidentés » et à d'autres profils aux trajectoires instables car, encore jeune et maîtrisant bien le Français, ce chauffeur est potentiellement moins discriminable. Il n'envisage donc pas de s'enfermer dans ce travail comme « dernière bouée de sauvetage », jusqu'à la retraite.

Ces cas évoqués restent toutefois minoritaires dans notre échantillon puisque, pour les autres SC (« instables » et surtout « réorientés »), l'ambition professionnelle est avant tout d'évoluer dans le secteur du transport rémunéré de personnes. La première étape pour eux consiste alors à changer de statut pour devenir partenaire de la plateforme.

2.2. L'évolution professionnelle des chauffeurs de plateformes

Nous allons voir qu'il existe, hormis le fait d'acheter une licence de taxi, deux trajectoires d'évolution professionnelle distincte pour les chauffeurs qui veulent continuer dans le secteur du transport rémunéré de personnes. Cette sous-section va se concentrer sur une première perspective, qui consiste à évoluer au sein du travail de plateforme en passant de simple chauffeur à partenaire puis, éventuellement, à patronnaire. L'enjeu majeur pour les chauffeurs est alors de pouvoir investir dans une voiture et de se voir activer le compte « partenaire » par

la plateforme. Nous verrons aussi que la clé de voute pour devenir patronnaire consiste à prendre le risque de prêter sa voiture à un simple chauffeur.

2.2.1. Devenir partenaire : acheter une voiture et avoir un compte actif

LW : Et tu as directement investi dans une voiture ?

11 : Non pas directement, parce qu'il fallait un capital. J'ai dû travailler pour quelqu'un, donc on partageait les recettes 50/50 [...] Mais la voiture que tu as vue, c'est la mienne, enfin, c'est la voiture que j'ai achetée pour la société. Donc elle est entièrement à moi, donc je ne dois pas partager les bénéfices, tout est à moi, enfin, pour la société on va dire. [...] mais comme je n'avais pas encore les financements, donc c'est pour ça que j'ai travaillé avec le patron, le temps de voir comment ça se passe dans le milieu, de pouvoir mettre de l'argent de côté, donc c'est ça qui s'est passé. [...] Parce qu'il faut un moment donné ... Je veux dire, il faut être correct avec les gens mais à un moment donné, il faut penser à soi et se dire : ce que je fais pour quelqu'un, je peux aussi le faire pour moi tout simplement. (Dieudonné, 43, nouveau partenaire (SC))

Pour les SC « réorientés », devenir partenaire est un objectif qui est présent dès le départ. Cela fait d'ailleurs écho au fait qu'ils se sont réorientés vers les plateformes parce qu'ils y voient une alternative aux licences de taxi. Pour ces chauffeurs, il y a plusieurs raisons qui font qu'ils acceptent de débiter d'abord sous ce statut de SC : le fait que leur ancien emploi est devenu insupportable, le fait que cela n'est pas jugé comme pire qu'être SC dans le taxi, le fait de parfois combiner ce revenu avec des allocations, le fait de ne pas avoir suffisamment de capital pour la voiture ou encore le fait de devoir attendre d'être activé par les plateformes (et plus singulièrement Uber). Parfois, ces deux derniers éléments sont liés puisque des chauffeurs possèdent déjà la voiture ou l'ont budgétisée¹³⁰ et attendent d'être activés. À l'inverse les SC aux trajectoires instables n'ont pas construit leur réorientation vers ce projet professionnel de devenir partenaire. Même si cette volonté peut émerger ensuite, ce travail est d'abord « un ballotement de plus ». Ils ont aussi, du fait de l'instabilité qui caractérise leurs trajectoires, moins souvent d'argent pour acheter une voiture et s'ils ne passent pas par une banque ou un leasing, nous ne pouvons que supposer que c'est parce que leur profil est considéré comme risqué et recalé par ces institutions. C'est typiquement le cas du chauffeur 14 qui aimerait passer comme partenaire mais qui n'a pas les moyens d'avoir une voiture.

¹³⁰ Le capital est disponible ou la banque / la société de leasing a déjà donné son accord (in)formel.

14 : Si jamais je trouve l'argent, je peux acheter ma voiture et être indépendant comme tout le monde. [...] C'est mon souhait. C'est parce que j'étais tombé malade l'année passée sinon à l'heure-là j'aurais ma voiture.

LW : Tu aimerais bien avoir ta voiture ?

14 : Effectivement, et comme tout le monde ! Quand j'ai commencé Uber, c'était mon ambition.
(Mamadou, 47, SC)

Néanmoins, pour tous les SC une difficulté pour passer partenaire est d'obtenir ce statut de la part des plateformes. Or, il semble que l'activation du compte partenaire soit tout à fait à la discrétion des plateformes puisque nous avons rencontré plusieurs chauffeurs qui sont passés d'un statut à l'autre, mais que le temps d'attente pour l'activation pouvait fortement varier d'une personne à l'autre. Par exemple les chauffeurs 11 et 24 sont tous les deux devenus partenaires quelques semaines avant l'interview, mais le premier est resté SC deux ans et le second seulement quelques mois. Les détails quant aux critères de décision d'Uber ne sont malheureusement pas accessibles, mais les interviewés rencontrés supposent qu'avoir été simple chauffeur et avoir déjà « fait ses preuves » augmente les chances de devenir partenaire¹³¹.

Dans les groupes de chauffeurs sur les réseaux sociaux (que nous avons suivis en continu pendant plus de trois ans), nous constatons une évolution puisqu'il y a de plus en plus d'annonces de personnes cherchant à vendre ce qu'ils appellent parfois une « société Uber ». Le principe consiste à mettre en vente des entreprises avec des voitures et des licences LVC auxquelles sont rattachés des comptes Uber / Heetch. Le vendeur valorise généralement les comptes partenaires en surestimant son fonds de commerce, c'est-à-dire la valeur des voitures.

¹³¹ On peut aussi noter à ce propos qu'à politique égale (de la part d'Uber et de la législation du transport rémunéré de personnes), il semble que les personnes aux trajectoires accidentées qui peuvent intégrer le métier, directement comme partenaires, vont se faire de plus en plus rares. En effet, lorsque la rupture survient et qu'il faut « se retourner » rapidement, la file d'attente à présent en vigueur semble être un élément qui va défavoriser l'attractivité du modèle pour ces profils. À moins, bien sûr, que ces profils « accidentés » acceptent de travailler d'abord comme simples chauffeurs.



Figure 56 – Exemple de publications pour vendre des « sociétés Uber »

À travers cette explosion des tentatives de vendre ces « sociétés Uber », il ne faut sans doute pas négliger l'effet covid. En même temps, des discussions informelles que nous avons eues avec des chauffeurs, il est possible de donner à titre indicatif le prix de 5000€ par compte partenaire comme un bon prix pour un acheteur, et de 10000€ la fourchette haute espérée par le vendeur. Toutefois, la crise du coronavirus et l'incertitude politico-juridique autour de la libéralisation du secteur, empêchent de prévoir les conséquences de cet achat, ce qui tend à freiner le marché de la revente des comptes partenaires.

On peut donc se demander dans quelle mesure la liste d'attente n'a pas des conséquences similaires au *numerus clausus* des taxis. De plus, il semble possible de souligner que cette file a sans doute un effet bénéfique sur la satisfaction salariale des chauffeurs puisqu'elle limite la mise en concurrence, et donc la diminution des revenus. Si les motifs qui ont présidés à l'instauration de cette liste d'attente ne sont pas clairs – ils pourraient être liés à une volonté de la plateforme de ne pas s'aliéner les chauffeurs dans son entreprise de libéralisation du secteur

à Bruxelles – le chauffeur 19 met en évidence une négociation, sur ce point, entre ce qu'il présente comme un collectif de chauffeurs LVC et Uber.

Lw : Et on dit qu'il y a deux ans d'attentes pour devenir Partenaire Uber, comment ça se fait ?

19 : Ça, c'est quelque chose que l'ASBL a fait, et j'en suis fier ! Au départ chez Uber les gens s'inscrivaient et ils demandaient pour devenir partenaires. Et Uber répondait : « il vous faut tel papier, tel autre, etc. » Puis ils se rendaient au bureau et, crack-boum, ils étaient directement engagés. Et on faisait une formation, on leur expliquait le système, un petit examen et ils étaient partenaires. Mais quand j'ai vu avec les chauffeurs qu'il y avait de plus en plus de partenaires, on a voulu que la personne qui voulait devenir partenaire sache à quoi s'en tenir et pour nous, on a mis un *numerus clausus* à Uber en leur disant « il ne faut pas aller au-dessus de ça, sinon ça va mener à la faillite ». Par rapport aux courses d'Uber, il faudrait autant de chauffeurs et pas plus. Après si on augmente le nombre de courses, on augmente le nombre de chauffeurs, petit à petit. Maintenant, s'il y a des chauffeurs, comme moi, qui prennent leur pension, un autre qui part pour une autre place à la communauté européenne grâce à sa femme, et qui abandonne le secteur, bah à ce moment-là, qu'on donne leurs places pour être toujours au même quota. Et c'est comme ça qu'on a créé la file d'attente, et donc chaque fois qu'on a besoin d'un chauffeur on va dans la file d'attente. Mais on dit aux gens dans la file « attention, les gars, ça peut prendre 2 ans ». Et on a dit à Uber qu'ils devaient les informer de ça !

Lw : Et ça vous l'avez négocié avec Uber ou ... ?

19 : Mais ils m'ont donné raison ! J'ai dit : « M. Uber, vous êtes très bien, mais avec [trop] de chauffeurs, vous allez de toute façon gagner les mêmes commissions, mais le portefeuille de chaque chauffeur va descendre et ce sera invivable, ils seront en faillite ». Donc nous on a fait un peu, sans les politiciens, nous l'ASBL, on fait des revendications et aussi avec Heetch, et on leur a dit « stop il y a trop de chauffeurs, y'a assez ». Et on n'est pas fou, on va pas laisser les plateformes engager à la pelle puis après gagner 500 € par jour aujourd'hui et passer à 20 €. On n'est pas fou non plus. Et ça va leur créer un problème, « créer vos propres faillites, ça ne serait pas une bonne image pour vous ! » (Sergio, 65, partenaire)

Enfin, cette liste d'attente permet de montrer l'attrait du modèle pour les nouveaux arrivants et la (relative) stabilité de ceux qui sont en place. Comme déjà évoqué, il faut alors prendre en compte le fait que, contrairement aux croyances spontanées, les chauffeurs trouvent une certaine forme de sécurité d'emploi dans ce travail de plateforme.

Une fois le statut de partenaire acquis, certains chauffeurs aspirent à devenir patronnaires, quand d'autres préfèrent rester uniquement partenaires.

2.2.2. Rester partenaire ou devenir patronnaire : accepter le risque financier de perdre l'outil de production

Le système permettant à des patronnaires de faire travailler des SC est propre à la Belgique puisque ce n'est, par exemple, pas (plus) le cas en France. Cela est dû au fait que les licences LVC ne sont pas nominatives mais associées aux véhicules. Ainsi, en plus de vouloir parfois « continuer à rouler » (voir chapitre suivant), nous avons identifié trois raisons principales, et interconnectées, qui permettent de comprendre comment les partenaires arbitrent la décision de faire travailler, ou non, de simples chauffeurs à leurs places et avec leurs voitures.

Les deux premiers éléments sont liés dans un ratio coût / rentabilité de la décision, le coût principal étant celui de la gestion des ressources humaines. Nous verrons au chapitre VIII que la plateforme facilite grandement cet aspect. Les patronnaires doivent néanmoins « gérer » les chauffeurs et notamment les sélectionner, les encourager à rouler, palier leurs absences ou « abandons de poste ». Ce qui fait dire à plusieurs partenaires que devenir patronnaire « c'est trop de tracasseries », « c'est se casser la tête », « trop compliqué », etc. Un exemple, parmi d'autres, est la réponse de ce partenaire lorsqu'il lui est demandé s'il envisage de prendre des simples chauffeurs.

16 : Oui, je me suis dit ça, je me suis dit à un moment ça mais sincèrement... autant ne pas le faire. Parce que c'est plus un casse-tête que ... Par rapport à ce qu'on dépense pour voir ce qu'on gagne, ça en vaut pas la peine.

LW : Donc le ratio entre, je vais dire, investissement émotionnel et retour de l'argent ne sont pas intéressants ?

16 : Ouais voilà c'est ça. Parce que voilà, vous avez un chauffeur qui roule ... Par exemple, un chauffeur ou deux chauffeurs qui roulent sur un véhicule à vous et que la personne peut-être ne roule pas très très bien, bah il peut y avoir des accidents, il peut y avoir votre téléphone qui sonne à deux-trois heures du matin... Enfin moi j'ai eu des amis qui ont eu ce genre d'histoire qui... voilà, à deux-trois heures du matin, la police les appelle, le chauffeur n'est plus dans la voiture, le chauffeur a fait un accident, un délit de fuite et... ouais tout des trucs comme ça. (Youssef, 35, partenaire)

On voit alors poindre ici la troisième, et principale, raison qui arbitre la décision de devenir patronnaire, celle qui consiste en l'acceptation, ou non, du risque financier de perdre la voiture. De façon assez brute, le chauffeur 24 exprime l'idée selon laquelle il est à la fois possible d'exploiter facilement de simples chauffeurs immigrés, mais qu'en même temps beaucoup de

cette « armée de travailleurs de réserve » n'est pas fiable et qu'un partenaire risque de perdre son outil de travail en faisant appel à un simple chauffeur.

24 : Il y'en a ils sont sans scrupules hein, il y a des chauffeurs, « officiels », des partenaires officiels hein, ils prennent un Mustapha ou... vont en chercher à Matongé [quartier africain de Bruxelles]. Et le gars, il va travailler hein ! Il va faire des heures de fou hein ! Parce que c'est un mec qui a rien. *Alors ils leur donnent 40% et 60% ils gardent pour eux, mais ils prennent les risques de la voiture, s'il y'a un accident...* J'ai déjà entendu qu'il y a eu ça, il a foncé dans quelque chose. Ou alors il y a un contrôle, il avait engagé un chômeur... tu vois c'est, toujours des choses pas claires.

LW : Et toi tu ne t'es jamais dit justement que tu pourrais rentabiliser en prenant des chauffeurs ?

24 : Mais alors il faut qu'ils roulent avec ma voiture !?

LW : Et ça tu ne veux pas ?

24 : Mais j'ai trop à perdre ! S'il y'a un accident, qu'est-ce que je fais ? Tu vois comme je n'ai pas d'économie, je dois faire... non, c'est trop de chipotages... Parce que c'est quand même une histoire de cacahuètes. C'est des salaires de cacahuètes... On ne parle pas des 10000, 15000 ou même de 5000€ par mois. On parle de salaire de 1500€, NET pour ces chauffeurs. Ce n'est pas... prendre des risques pour gagner des petites sommes. (François, 55, nouveau partenaire (SC))

Dans la majorité des cas, les patronnaires potentiels imaginent organiser des roulements sur deux pauses de 12 heures. Le partenaire n°6, qui a commencé comme SC, explique *off the record* qu'avec une voiture et deux chauffeurs, un patronnaire « il se met déjà bien, autour de 3000€ net »¹³². Puisqu'il est possible de mettre deux voitures par compte Uber, les patronnaires en puissance s'imaginent obtenir une rente conséquente grâce à ces quatre chauffeurs, ce qui les libérerait de la nécessité de travailler. Au vu de cet objectif et de l'enjeu du risque financier associé à l'outil de travail, lorsqu'un partenaire veut devenir patronnaire il dit à la fois, chercher un simple chauffeur de confiance « qui ne va pas bousiller la voiture », et qui fera suffisamment d'heures pour que la prise de risque soit rentable. Or, nous verrons au prochain chapitre qu'à l'inverse, les « meilleurs » SC revendent justement d'être les seuls dans leur voiture.

04 : Donc si maintenant j'achète un autre véhicule, j'ai deux voitures, bon bah je peux mettre, deux chauffeurs par véhicule. Donc le fait de devenir quelque part patron, d'avoir des gens qui travaillent pour moi comme patron, bah ça me permettrait d'être libre. Donc je pourrais alors

¹³² Ce qui correspond bien au double du montant évoqué, par l'interviewé 24, pour un seul SC

choisir, quelque part, de faire ce que je veux. Ça, c'est mon objectif pour moi et que j'aurais dû avoir peut-être depuis plus longtemps. [...] Parce qu'en fait, en tant que travailleur normal, on ne sait pas s'enrichir, c'est impossible. On peut s'enrichir qu'en devenant patron, et ça je l'ai bien compris maintenant ! Il a fallu peut-être 30 ans, mais voilà en devenant patron on peut s'enrichir et on a une certaine liberté. Alors qu'en étant travailleur on a jamais de liberté. [...] et ça, par contre, c'est grâce à Uber que j'ai appris ça et je suis un peu content parce que, de salarié je suis passé à indépendant. Et je suis donc un peu au-dessus. Je suis un peu au-dessus maintenant ! Et le jour où je passe patron, alors là, je serai vraiment au-dessus !

LW : Ça offre un rêve en fait ?

04 : *Ça offre un rêve, mais qui est possible !* C'est ça qu'il y a, en tant que salarié je pourrais jamais. Salarié, ça reste qu'un rêve. Mais si on fait ce premier pas de devenir indépendant, on entre dans un autre système de travail, qui nous permet justement de concrétiser son rêve. Moi je me dis que c'est possible ! (Vladimir, 54, partenaire)

Le cadre théorique a mis en avant comment les perspectives d'avenir pouvaient donner un sens au travail. Dans le cas présent, on peut voir comment l'ambition d'une partie des chauffeurs de devenir patronnaire est, pour eux, une forme d'élévation sociale. Lorsque l'interviewé précédent dit que « c'est un rêve, mais qui est possible », c'est parce qu'en effet ce modèle existe véritablement, et qu'il est d'ailleurs calqué sur celui des exploitants de taxis. Dans la terminologie de l'économie marxiste, on est face à des personnes qui ont longtemps été dans des positions d'exploités et qui entrevoient la possibilité, grâce aux plateformes, de devenir eux-mêmes exploiters. Pour illustrer encore mieux l'importance de ces perspectives d'avenir pour comprendre le sens du travail, on peut citer le chauffeur 18 qui apprécie très fortement le modèle, alors même qu'il est dans une situation d'exploité puisqu'il n'est que SC. Il se projette alors comme un futur « gérant », à la manière de son propre patronnaire :

18 : Exactement, oui oui. Je n'hésiterais pas à faire ça. Je trouve que c'est super comme travail, comme boulot. [...] En utilisant Uber comme outil, dans le domaine d'Uber exactement, en restant dans ce domaine bien sûr. Oui je reste dans Uber dans le cas où, mais attention parce que je peux aussi décrocher [un contrat] ! Avec ça on peut aussi décrocher un contrat avec une société s'ils sont satisfaits du service. Ça peut être avec une ambassade : « écoutez, on a besoin de 3 voitures, de 3 chauffeurs de votre qualité ». Donc avec Uber je travaille du lundi, mardi, mercredi et pour l'ambassade, on a besoin de vous jeudi, vendredi. On a besoin de vos véhicules toute la journée avec vos chauffeurs. (Yassine, 53, SC)

La fin de cet extrait introduit parfaitement la seconde perspective professionnelle, celle qui consiste à devenir un exploitant de limousines (« un limo »). Car en effet, si devenir patronnaire revient à calquer le modèle des exploitants de taxis (mais en s'appuyant sur la maraude numérique plutôt que physique), pour d'autres c'est ce modèle d'exploitant de limousines qui est l'idéal professionnel à atteindre. Nous allons voir comment cet idéal professionnel est un effet collatéral de l'ubérisation et, en même temps, comment notre problématisation par le « *gate keeping* » permet de montrer que le modèle d'intermédiation des plateformes s'inscrit en fait dans une filiation avec celui des exploitants de limousine. Cela nous amènera alors à soutenir l'idée que les chauffeurs font du modèle d'affaires qui sous-tend les plateformes, intermédiation et commissionnement, un idéal à copier.

Pour comprendre cette proposition, il est donc d'abord nécessaire de réaliser un détour par le modèle historique des exploitants de limousine.

2.3. Les exploitants de limousines, un modèle précurseur des plateformes

À l'instar des chauffeurs de plateformes, les exploitants de limousines ont aussi différents statuts et systèmes d'emplois. Le premier est de travailler soi-même, comme chauffeur avec ses clients privés – il est possible de qualifier ce système de « 100% » puisqu'il n'y pas de partage avec un SC ou de commissions pour un intermédiaire qui trouve les clients (comme les 25 % d'Uber). Ensuite, il y a le salariat classique qui, à la manière des taxis, est peu utilisé dans le secteur et réservé aux « grandes écuries ». Un troisième système est celui du partage à 50/50 entre le chauffeur et l'exploitant – système dont nous avons souligné dans le cadre théorique qu'il était utilisé également entre le SC et le patronnaire (C.f. IV.1.3) et sur lequel nous reviendrons par la suite. Dans cette manière de procéder à 50/50, l'exploitant de limousines est alors propriétaire des voitures et distribue ses missions à des chauffeurs indépendants, qui roulent dans ces voitures. Enfin, le dernier modèle – majoritairement utilisé – est un système de commissionnement *identique au principe des plateformes*.

En effet, si ce qui caractérise l'appariement du taxi est la maraude physique, et celui des plateformes est la maraude numérique, l'accès au marché par les exploitants de limousines suppose la prospection de clients privés (par exemple des entreprises, politiciens, des artistes, etc.). De ce fait, chaque exploitant de limousines possède un portefeuille de clients mais celui de certains est soit trop vaste pour répondre seuls à la demande, soit ne souhaitent pas rouler

eux-mêmes à 100 %. Au lieu de salarier des chauffeurs ou de mettre à disposition des voitures sur un système 50/50, les exploitants de limousines préfèrent généralement distribuer des missions à d'autres exploitants contre une commission comprise entre 15 et 30 %. Dans le secteur, cela est qualifié de « sous-traitance » et ce système est très populaire car l'exploitant de limousines n'est alors ni propriétaire du véhicule, ni l'employeur du chauffeur. Un autre avantage de la sous-traitance est qu'elle permet d'accepter plusieurs missions qui se déroulent en même temps. Par exemple, un exploitant de limousines transportera lui-même un premier client (rémunéré donc à 100 %) tout en distribuant une autre mission à un sous-traitant contre un commissionnement de 20 %. Dès lors, exactement comme une plateforme, ces exploitants limos peuvent être qualifiés d'intermédiaires qui ouvrent ou ferment l'accès à leur marché.

03 : Moi je me suis plus orienté vers la clientèle professionnelle, donc des sociétés internationales qui cherchent des services ici à Bruxelles et en Belgique, et les amener dans un pays proche. Voilà une clientèle internationale qui prendra moins facilement un taxi que plutôt un service dédié [...] *J'ai moi-même travaillé beaucoup en sous-traitance au début parce que je n'avais pas ma propre clientèle et puis progressivement, les années passant, j'ai acquis une clientèle à moi, à ma société, j'ai créé ma propre clientèle. [...]*

LW : Donc au départ vous n'aviez pas de demandes, vous avez sous-traité, et au fur et à mesure vous avez développé votre portefeuille comme ça ?

03 : C'est ça, donc j'ai travaillé en sous-traitance pour les autres, *mais la sous-traitance est importante dans le secteur, vous le verrez dans vos interviews. Il y a beaucoup de petites sociétés dans ce milieu, en tous cas dans le milieu limo.* Et c'est beaucoup de petites entreprises [...] Je suis rentré en étant moi sous-traitant pour d'autres, j'étais indépendant et je sous-traitais pour d'autres. *Mais quand mon activité s'est développée, j'ai donné mon travail en sous-traitance à d'autres.* Bien sûr [il y a] une commission de 15-20% sur le travail ... *Donc oui je fais comme l'autre, Uber [rire].* C'est vrai c'est vrai, je fais quelque part comme Uber. En termes de pourcentages dédiés, je fais comme Uber, mais les prix ne sont pas les mêmes. Uber donne des courses à 7€ ou à 10€. Moi je n'ai jamais donné une course en dessous de 50€, ou des missions d'une journée à 500€. (Pierre, 60, limo)

Ainsi, comme le déclare l'interviewé précédent, les exploitants limos qui utilisent des sous-traitants ne fournissent rien d'autre que la mission et se rémunèrent pour cela d'une commission. L'interviewé en arrive alors lui-même à la conclusion que son modèle d'affaires, plus ancien,

est similaire à celui des plateformes¹³³. Le parallèle entre le système de sous-traitance et celui des plateformes dépasse le fonctionnement par intermédiation pour véritablement être un modèle de *gate keeping*. En effet, comme dans le cas des plateformes, le risque financier (la voiture) est à la charge du sous-traitant et, dans le même temps, l'exploitant lui impose des règles, évalue et sanctionne – c'est-à-dire qu'il le subordonne d'afin d'assurer la qualité du service dans un objectif de satisfaction du client. L'enjeu principal pour l'exploitant est de ne pas perdre des parts de marché à cause du comportement des chauffeurs (voir même d'en remporter grâce au bon travail des sous-traitants). Le parallèle avec les plateformes est limpide puisque, si la qualité du service exigée par l'exploitant de limousines n'est pas respectée, celui-ci peut fermer son marché au sous-traitant concerné¹³⁴. Enfin, en gardant la main sur l'appariement, l'exploitant *gate keeper* peut choisir de privilégier certains chauffeurs plutôt que d'autres.

12 : [Des chauffeurs] j'en connais plein. Et j'ai gardé des partenaires qui étaient sérieux. Bon après, ce qu'on demande aux chauffeurs, on leur demande pas d'être des lumières, on leur demande d'être sérieux, propres sur eux. Pro, avoir un véhicule propre. Je ne leur demande pas d'être hyper intelligents. Ça, ça me n'intéresse pas et ce serait peut-être même contre-productif. Donc voilà. Mais ça, c'est pas compliqué ! Des mecs sérieux, y'en a plein. [...] Moi je sous-traite à des indépendants, donc s'ils pètent la bagnole c'est à eux. J'ai des règles très précises, qu'ils connaissent très bien : au troisième retard, mise à pied. Quatrième retard t'es dehors. Aussi, deuxième « *no show* » [ne pas se présenter], sans excuses valables, dehors. Tu vas pas chez le client alors que t'as pris la course ... si t'as pas une excuse valable – crevé ton pneu, accident, je sais pas – t'es dehors. Plus de courses de chez moi. Après pour le reste ... voilà ! Comme Uber met des règles, moi aussi je sais mettre des règles. Tu sais, à une époque moi j'ai des chauffeurs qui se faisaient 2000 ou 3000€ de chiffre d'affaires chez moi. Pour eux c'est intéressant. Et puis c'est peut-être facile : je sais les mettre en priorité. « À 9h30 t'as un accueil [de touristes] à Charleroi. Mais, je peux aussi te mettre un aller à Charleroi ». Donc le mec en 2h30, il a peut-être fait 140 balles. Chez Uber combien de temps pour les faire ? (Enzo, 39, limo)

Lorsque les limos évoquent leur *business* de sous-traitance, ils constatent donc d'eux-mêmes qu'ils ont un modèle d'affaires similaire à Uber. C'est alors la valeur relative de la course qui est mise en avant pour justifier en quoi leurs pratiques ne peuvent pas être associées à celles des

¹³³ Dans la pratique toutefois, les cas de figures peuvent s'entremêler et les exploitants peuvent pratiquer à la fois le 50/50, le 100 % et la sous-traitance en même temps

¹³⁴ Dans ce cas de figure, il est évidemment nécessaire qu'il y ait une concurrence entre chauffeurs qui les oblige à accepter les conditions de l'exploitant afin d'obtenir les courses.

plateformes (« Avec moi, mes sous-traitants font 400 € sur leur journée ! »). Il apparaît donc qu'Uber n'a pas inventé un nouveau modèle (d'emploi et de travail) puisque celui des exploitants de limousine, eux même *gate keeper* avec des sous-traitants, est antérieur. De telle sorte, si la maraude numérique a donc eu pour effet de mettre en lumière ces pratiques, c'est bien la numérisation de l'appariement qui est une innovation par rapport à la situation préexistante.

Pour encore davantage souligner cette idée que les modèles sont identiques, et que ce sont les montants et les proportions qui diffèrent, nous pouvons revenir sur le dédain exprimé par certains exploitants de limousines envers les (chauffeurs de) plateformes. On constate en effet que ce système de sous-traitance, très proche du *gate keeping* des plateformes, est une voie d'accès importante au marché. De fait, il est commun de débiter en tant que sous-traitant pour quelqu'un ayant déjà un portefeuille et d'une certaine façon, au lieu d'être dépendants d'une plateforme, de nombreux exploitants commencent leur activité en étant dépendants, et subordonnés, à d'autres exploitants au portefeuille de clients plus fourni.

03 : C'est ça, j'ai commencé en travaillant d'abord beaucoup en sous-traitance pour d'autres sociétés existantes. Bon, mon père était dans la branche et il a revendu sa société à quelqu'un d'autre. J'ai travaillé beaucoup en sous-traitance au début parce que je n'avais pas ma propre clientèle, et puis progressivement les années passant j'ai acquis une clientèle à moi, à ma société, j'ai créé ma propre clientèle. [...] donc j'ai travaillé en sous-traitance pour les autres, *mais la sous-traitance est importante vous le verrez dans vos interviews*. (Pierre, 60, limo)

Cet interviewé a débuté son activité bien avant le système des plateformes et il n'y voit donc pas une plus-value, notamment parce que son portefeuille de clients est maintenant suffisamment large pour lui-même proposer de sous-traiter à d'autres. On voit cependant ici, ainsi que chez les autres exploitants de limousines rencontrés, qu'il n'a pas été autonome dès le début mais dépendant de la sous-traitance. Cela souligne encore cette idée que la sous-traitance a exactement la même fonction (intermédiation permettant l'appariement sur le marché) et s'exerce dans les mêmes conditions (principes de commissionnement et de subordination) que le travail de plateforme. Dès lors, si l'on accepte ce rapprochement entre sous-traitance et plateforme sous le même modèle du *gate keeping*, force est de constater que ces entrepreneurs en limousine n'ont pas non plus débuté en étant affranchis de tout

intermédiaire¹³⁵. Au contraire, ils ont simplement pris une autre porte d'entrée, la sous-traitance, dont le modèle d'affaires est similaire, bien que les *rates* puissent différer. Nous verrons alors que la différence décisive entre anciens et nouveaux exploitants LVC se situe dans la capacité à s'émanciper de cette sous-traitance, ainsi que dans une éthique professionnelle qui distinguerait les exploitants de limousines des chauffeurs Uber (« des racailles disciplinées à porter un costume-cravate »). En ce sens d'ailleurs, les nouveaux arrivants (les chauffeurs de plateforme) ne seraient pas, aux yeux des exploitants de limousines, de nature à se distinguer des exploitants et chauffeurs de taxi, « tous trop agressifs pour faire le même métier que nous ».

LW : Vous commencez dans le secteur avec quelqu'un qui possède déjà une entreprise ? Et lui il possédait la voiture ?

07 : Non non c'est ma voiture, ma société mais il me donnait plus ou moins 70% du travail. [...] Oui c'est comme ça que je commence en Belgique. Avec lui, ce n'était pas facile parce qu'il voulait que je sois disponible juste pour lui. Comme je suis indépendant, ça m'a pas intéressé. J'ai changé de voiture. Avant j'avais une Caravelle *low cost*, sans cuir, et puis j'ai acheté une Mercedes, un van classe business avec les sièges face à face, et là j'ai commencé à chercher mes clients et à travailler avec une sous-traitance pour une société belge comme W. [plus prestigieux que son *low cost*] [...] Maintenant, je travaille 50% en sous-traitance, 50% avec mes clients. J'ai des politiciens, c'est comme ça [que je fais]. [Au début] le problème c'est que moi quand je travaillais, par exemple, il me donnait 5 personnes pour aller à Charleroi. Pour revenir, il n'y a rien, je reviens à vide alors. Moi comme indépendant, j'ai trouvé un retour et lui il n'est pas d'accord, parce que s'il y a en urgence une personne, je suis obligé d'attendre là-bas et prendre une personne qui vient avec le même vol de Pologne que les gens. Ça, ça m'a pas intéressé. (Igor, 37, limo)

Ce dernier exploitant explique bien comment, pour passer d'un travail *low cost* à un « véritable » service de limousine, il a dû investir dans une voiture plus haut de gamme. Or, nous allons voir à présent que la conjonction d'un ensemble d'éléments – dont le fait de déjà posséder la licence LVC et la voiture haut de gamme – amène justement les chauffeurs de plateformes vers l'idéal de développer leur propre activité d'exploitant de limousine. Bien que leur capacité réelle à s'émanciper de la plateforme sera discutée plus loin, force est de constater

¹³⁵ En réalité, nous n'avons rencontré qu'un seul cas d'exploitant qui, dès le début de son activité, a été indépendant de tout *gate keeper*. Il s'agit de l'interviewé n°26 qui a lancé son entreprise de transport parascolaire. Ce profil est toutefois exceptionnel car cet entrepreneur a un fort bagage *business* puisque, en plus de posséder un master universitaire en économie et un MBA en management, il a eu une longue carrière « à succès » dans la consultance et la direction financière d'une entreprise pharmaceutique. Les perspectives professionnelles de cette personne ne sont donc pas les mêmes que les profils abordés jusqu'à présent.

que ces chauffeurs conçoivent alors la plateforme comme leur propre « porte d'entrée » vers le segment de la clientèle privée. Contrairement au projet de devenir partenaire ou patronnaire, cet idéal émerge presque systématiquement *a posteriori*, dans l'expérience de travail et en tant qu'effet collatéral de l'ubérisation.

Pour comprendre convenablement d'où vient cet idéal, il faut analyser la manière dont l'innovation numérique a transformé le marché du transport rémunéré de personnes. Pour le dire autrement nous allons analyser en profondeur les conséquences, pour les perspectives professionnelles des chauffeurs, de la *disruption* du secteur par les plateformes.

2.4. De la *disruption* du mode d'appariement à un idéal professionnel

Pour saisir comment la *disruption* a engendré une forme d'idéal entrepreneurial, il faut dans un premier temps revenir sur l'émergence des plateformes en tant que concurrence aux taxis, puis à la manière dont les chauffeurs travaillant avec ces plateformes ont, par effet collatéral, eu l'opportunité de proposer des prestations identiques aux exploitants de limousine.

2.4.1. Une frontière pré-ubérisation claire entre deux segments du marché

Avant l'arrivée des plateformes, le marché du transport rémunéré de personnes était délimité en deux segments : celui des taxis et celui des limos. Une différence entre ces deux acteurs était le fait que l'un maraudait physiquement alors que l'autre prospectait des clients privés. Plus précisément, on peut dire qu'il y avait un marché à deux segments dont chacun nécessitait un mode d'appariement propre. La frontière était donc claire et, par exemple, dans la vidéo produite par Brussels Taxi Fed (2021) et intitulée « Les vrais chauffeurs de limousine expliquent comment Uber fait du taxi avec des licences de limousine », deux exploitants « limos » et un parlementaire bruxellois – connu pour ses positions pro-taxis – sont invités à discuter de cette thématique. Dans cette vidéo, l'un des exploitants limos déclare que :

Dans la limousine, on sollicite à la commune la licence qui est gratuite. Suite à ça, on doit aller démarcher nos clients et ils ne viennent pas d'eux-mêmes. Les taxis, à l'opposé, achètent souvent une licence. Ils l'achètent car il y a un *numerus clausus*. Et donc ils doivent énormément investir pour avoir cette licence. *Mais l'avantage ensuite c'est qu'ils ont accès à un pool de clients qui*

*vient directement*¹³⁶ [...] Les limos, on n'est pas là pour racoler des clients sur la rue ou essayer de récupérer une course à vide. [...] on n'est absolument pas là pour faire comme les taxis font. *Rester en ville et [tourner] ... c'est complètement différent. C'est deux métiers différents et c'est pourquoi, historiquement, on n'a jamais eu de problèmes entre les taxis et les limousines. Parce que ça a toujours été très distinct.*

Il est possible, afin de schématiser, de rapporter tous les éléments qui structurent le secteur pré-ubérisation sur un plan cartésien dont l'axe X est le mode d'appariement sur le marché, et l'axe Y la propriété de l'outil de production.

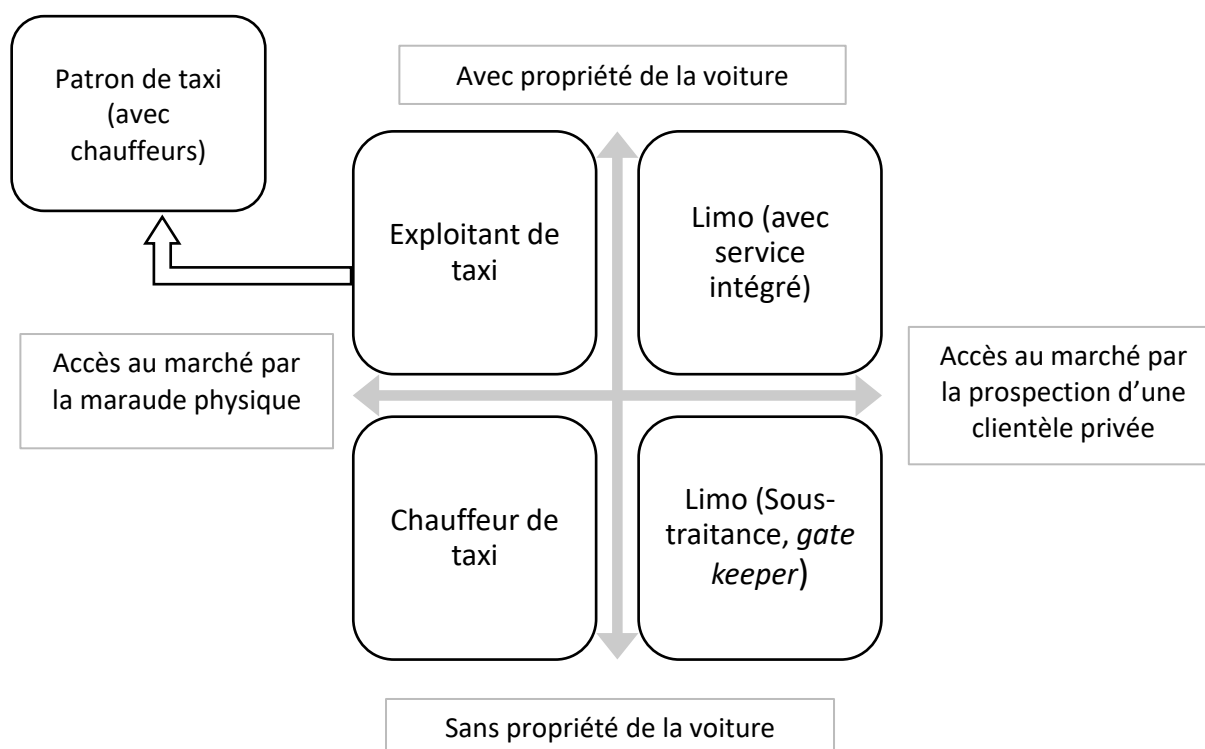


Figure 57 – Schématisation du secteur du transport rémunéré de personnes pré-uberisation

Cette schématisation montre parfaitement que la ligne de démarcation des segments du taxi et de la limo se dessine sur l'axe X en fonction des modes d'appariement. Or, c'est sur base de cette frontière qu'il faut comprendre les déclarations selon lesquelles « avant l'émergence des plateformes, les deux acteurs cohabitaient pacifiquement » ; c'est-à-dire qu'avant l'arrivée des plateformes, chacun avait son « territoire ». Ce qu'il faut aussi saisir, c'est que cette frontière entre taxis et limos était très peu traversée avant l'ubérisation. En effet, les deux univers semblaient fonctionner en vase clos, ou du moins il n'était pas dans l'ordre des choses de passer

¹³⁶ Il fait ici, évidemment, référence à la maraude physique.

d'un segment du marché à l'autre. Un très bon indicateur de cela est qu'avant l'arrivée d'Uber, le nombre de licences LVC octroyées était assez faible et stable. Il était en effet plus risqué d'acheter une voiture de standing à l'époque où il n'y avait pas encore de maraude numérique pour prospecter automatiquement des clients, et donc garantir un certain volume d'activité aux exploitants de licences LVC. Chacun avait donc la maîtrise de son mode d'appariement : les exploitants de limousines ne pouvaient pas faire de maraude et les taxis ne faisaient pas de mise à disposition à des clients privés.

Bien que cela ne soit pas une règle absolue, il faut aussi pointer le constat empirique selon lequel cette frontière est aussi « ethnique », dans le sens où si la majorité des taxis bruxellois sont originaires d'Afrique du Nord et plus singulièrement du Maroc. Les limos eux semblent être généralement des Belges d'origine ou, du moins, des ressortissants de l'Union européenne¹³⁷. Un troisième indicateur de cette faible hybridation entre limos et taxis est que les premiers sont très peu enclins à collaborer avec les chauffeurs de taxi, qui sont jugés agressifs et trop peu « orienté clients ». Par exemple, *off the record*, ceux-ci sont facilement qualifiés de « racailles ». Si cette orientation clients plus faible des taxis a été objectivée pour la France (Viot, 2018), il est possible aussi de mettre en avant l'extrait de ce patron d'une « grande écurie » de limousine qui était questionné sur son processus de recrutement.

26 : Un ancien taximan n'est pas spécialement un bon profil pour nous, pour être tout à fait honnête. En toute honnêteté, bon en général déjà ils ont eu l'habitude de devoir travailler avec du black, or nous c'est contre nos valeurs et donc il n'y a pas un euro de black. Donc ça veut dire qu'ils commencent la discussion en demandant « qu'est-ce que je vais recevoir en fin de mois en black ? », et la réponse est zéro. [...] *Le taximan, je vais aller même plus loin, le taximan bruxellois a un profil quand même fort dans l'agressivité souvent, et dans la revendication, et peu dans le service*. Or, nous, on veut offrir un service qui est irréprochable, parce que justement le bouche-à-oreille est tellement important [dans la prospection client] qu'une mauvaise attitude d'un chauffeur peut compromettre ce qui nous a fait monter en croissance et dupliquer les clients à l'allure VV prime, dans l'autre sens ça va très très vite aussi. (Sébastien, 50, exploitant limo)

À partir de ce constat d'un fonctionnement des deux mondes en vase relativement clos, on peut en conclure que la progression professionnelle-type d'un chauffeur de taxi consiste, dans la mesure où il veut rester dans le secteur, à acheter une licence. Pour les exploitants de limousines

¹³⁷ Cela s'explique par le fait que Bruxelles, en tant que capitale de l'Europe, accueille différentes diasporas au niveau de vie aisé et dont il peut être intéressant de devenir le « chauffeur attitré ».

par contre, la progression professionnelle-type consiste à développer un portefeuille de clients et à augmenter ses revenus à travers la mise en place d'un système de commissions via la sous-traitance. Dans les deux cas il est possible, à terme et par accumulation de licences (taxi) ou de clients (limo), de ne plus conduire et de sous-traiter son activité – si c'est du moins ce que la personne désire.

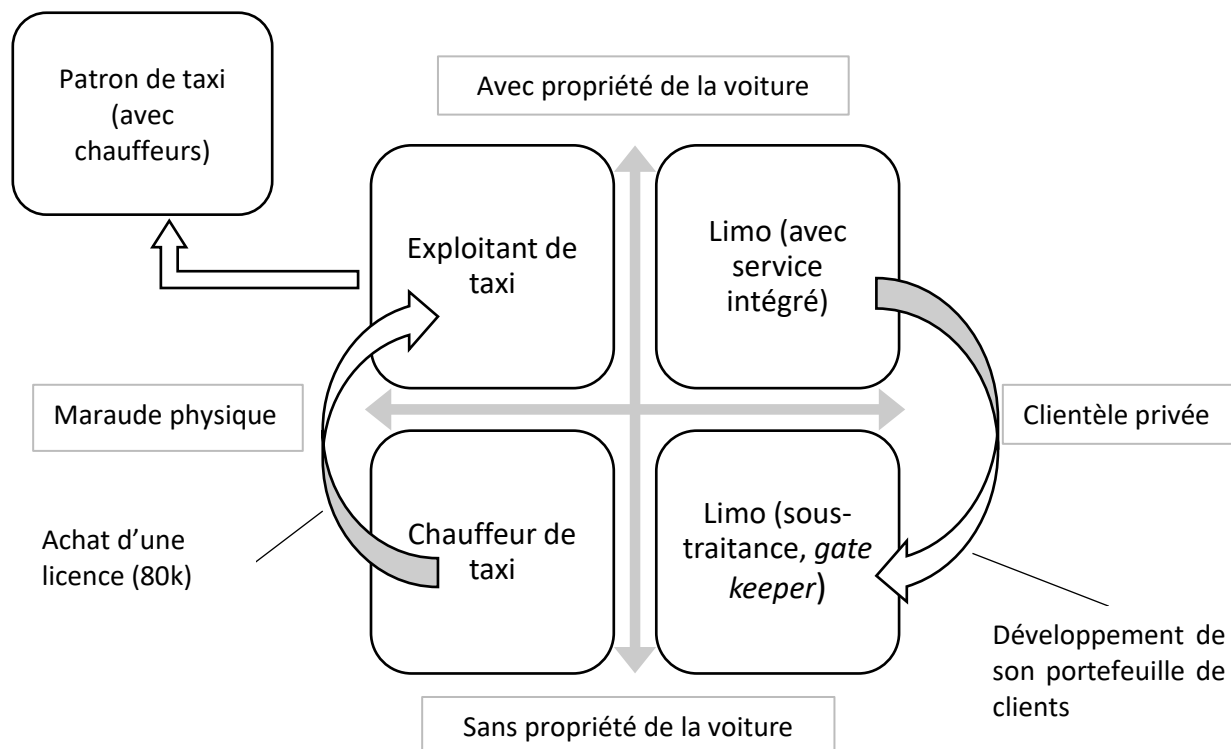


Figure 58 – Schématisation de la progression professionnelle type des taxis et des limos (pré-uber)

À partir de ce détour par les modèles du taxi et du limo, il est possible à présent d'observer comment l'apparition des plateformes a modifié cet équilibre et ces perspectives professionnelles.

2.4.2. De « taxi Uber » à l'opportunité de « faire du limo » sans plateforme

L'arrivée des plateformes a bouleversé cet équilibre. Dans un premier temps, et c'était l'intention de l'opérateur Uber, c'est le segment des taxis qui a été impacté. Ensuite, dans un second temps, l'arrivée massive de nouveaux exploitants LVC est venue aussi impacter le segment des limos. Selon un exploitant de limousines interviewé dans la vidéo de Brussels Taxis Fed :

On le voit, les taximen sont directement en concurrence avec Uber et ils n'y arrivent plus. Et de plus en plus, les limousines sur des événements très ponctuels sont en concurrence aussi [avec Uber]. [...] *C'est un acteur hybride qui ne se situe ni dans l'un, ni dans l'autre.*

Ou encore, d'après un interviewé :

03 : Ça a complètement bousculé le marché, directement les taxis bien sûr parce qu'ils étaient les premiers touchés. Quant au début Uber a lancé des formules très bas de gamme, n'importe qui pouvait faire d'Uber, UberPop, ça a impacté les taxis. Et bon les limos on s'est dit « Bon ça ne nous touche pas », mais progressivement ça nous a touché par ... je vais dire par « dommage collatéral ». Voilà, j'en profite pour le dire, je suis profondément anti Uber, et je trouve que c'est tirer notre métier par le bas. Quand on voit tout ce qui est accepté comme qualité de chauffeurs ... bon il y en a des très bien, mais on laisse rouler des voitures quelconques. Bon c'est peut-être l'évolution, et que finalement le secteur de la limo va peut-être revenir à ses fondamentaux, avoir uniquement des services haut ou très haut de gamme, et que la limo comme on le dit va devenir un service un tout petit peu plus pointu. Vraisemblablement grignoté ou complètement envahi par Uber, ça c'est possible. (Pierre, 60, limo)

Cet extrait provient du début de l'intervention de cet exploitant de limousine. Plus tard, ayant pris confiance et *off the record*, il déclarera qu'au début de l'ubérisation, on se réjouissait dans le milieu des limos : « bien fait ! les taxis sont tellement bas de gamme, tellement de la racaille qu'on pensait tous qu'ils n'avaient que ce qu'ils méritaient ». Le succès de départ d'Uber s'explique par le fait qu'un candidat acquéreur d'une licence de taxi doit déboursier un montant très élevé pour l'obtenir. Comme cela a été évoqué, on peut parler d'une véritable barrière à l'entrée puisque, par exemple, une licence de taxi bruxelloise en 2017 était estimée à 80000€ (Direction des comptes rendus du Parlement bruxellois, 2017). Ce coût est lié à la fois au principe de *numerus clausus* et à son plafond très bas. Pour donner un ordre d'idée, l'étude Deloitte (2020) montre que ce système mène, en 2016, à un taux de 1,35 taxi / 1000 habitants à Bruxelles. Ce taux est le plus faible des villes européennes, très loin derrière Londres (11,67), Paris (5,56) ou Madrid (5,02). L'écart est aussi très important par rapport à d'autres villes considérées comme comparables à Bruxelles par cette étude : Glasgow (7,44), Barcelone (6,43) ou Birmingham (4,9). On peut donc parler d'une législation propice au corporatisme et au protectionnisme, car créant une barrière à l'entrée (prix d'accès) et une limite très basse au nombre de concurrents potentiels.

On ne peut d'ailleurs pas comprendre pleinement la profondeur du problème entre les taxis et les opérateurs de plateformes sans prendre en compte la dévaluation des licences de taxi que l'ubérisation entraîne. Ces licences sont envisagées par certains comme un « fonds de commerce » et, par d'autres, comme des « produits spéculatifs » dans lesquels ils ont investi. Le problème est donc que si le monde politique ouvre le marché à la maraude numérique, cela rend de fait caduc le système de *numerus clausus* autour duquel s'articule la valeur de la licence. Nous verrons plus loin que cette dépendance des taxis au monde politique, pour maintenir leur monopole et donc exclure du marché les plateformes et les chauffeurs qui les utilisent, engendre une véritable « lutte des plaques » entre ceux immatriculés en « TX » (les licences taxis) et ceux en « TL » (les licences LVC).

Avant l'ubérisation, le segment du taxi se trouvait donc dans une situation de monopole et face à des pratiques de spéculation qui faisaient grimper le prix des licences de taxi. De ce fait, l'arrivée des plateformes a été une opportunité, pour de nombreux travailleurs, d'accéder à ce segment du transport rémunéré de personnes sans payer ce coût d'entrée. Ainsi la maraude numérique a permis à des milliers de chauffeurs de concurrencer les taxis et leur maraude physique. Nous en arrivons alors ici au point essentiel en ce qui concerne les perspectives professionnelles : en étant titulaire d'une licence LVC et d'une voiture de standing, beaucoup de chauffeurs LVC se sont mis à rêver de développer aussi un portefeuille client et donc, de franchir la frontière historique entre l'activité « taxis » et « limo ». En effet, à la manière de la sous-traitance qui était une porte d'entrée des exploitants limos, le travail des plateformes a, petit à petit et de manière collatérale, engendré un idéal collectif chez les chauffeurs. « Devenir limo » est une autre perspective professionnelle que devenir « patronnaire Uber ». Elle vise à s'émanciper de la plateforme – et de son commissionnement – en tant qu'outil / service d'intermédiation sur le marché. C'est pourquoi ces deux perspectives professionnelles sont fondamentalement différentes. La première consiste à devenir patronnaire Uber *à la manière des patrons de taxis*, c'est-à-dire en troquant la « maraude physique » contre la « maraude numérique ». La seconde perspective est de devenir exploitant de limousines en développant son propre accès au marché, grâce à la prospection commerciale et ce faisant, à s'émanciper de la maraude numérique.

2.5. L'espoir d'une libération du travail

19 : [Dire que les chauffeurs de plateformes voudraient être salariés] C'est tout à fait faux parce que nous, un LVC, il a le choix de travailler pour qui il veut. Donc si on veut faire Uber, on

travaille pour eux. « Tiens, il est 10 h du matin, Uber, 17 h Heetch. » « Ah tiens maintenant j'ai des clients privés à moi ». Cela n'a rien à voir avec les plateformes. Nous, y'en a aucun qui veut un jour devenir salarié. Et aussi, ils se servent du tremplin des plateformes pour se faire une clientèle privée. Ça aussi il faut le voir et le dire ! Quand ils ont une course, ils donnent leur petite carte au client qui après le rappelle pour faire l'aéroport. Et tout ça, c'est lui qui gère, avec un petit rabais. Et chaque chauffeur, c'est une entreprise ! Et ils veulent gérer leur *business* à leur façon, pas à celle des taxis ou de qui que ce soit. Lui il veut rester indépendant. Parce qu'on se retrouve très bien avec le système. [...] Pour moi, toutes les plateformes, pour tout indépendant qui commence, ça devrait être un tremplin. C'est-à-dire tu commences d'abord pour une plateforme. Puis ensuite tu te fais ta clientèle privée. Et au fur et à mesure que ta clientèle privée augmente – comme c'était mon cas – bah tu fais moins d'heures chez Uber. Moi je faisais 35 heures pour Uber, et 50 heures en tout par semaine. Et pas tout pour Uber ... (Sergio, 65, partenaire)

Ce désir de « faire du limo » traduit à notre sens trois choses. Tout d'abord, le fait qu'à travers cette conquête du marché se situe une finalité instrumentale (« cela va me permettre de mieux gagner ma vie »). En effet, la première des motivations qui s'exprime là est d'avoir « de plus grosses courses », de ne pas payer de commissions. Toutefois cette perspective instrumentale n'est qu'une première couche de signification. L'argent et le portefeuille client sont aussi des indicateurs, ils servent à mesurer la capacité à être libre et à réussir par soi-même. Ainsi dans un second temps, cette conquête du marché est aussi pensée comme un moyen au service d'une quête de liberté et de succès. Cette possibilité d'accomplissement à travers la conquête du marché, et ses liens avec la liberté, nous amènent aussi à une troisième analyse. Celle qui consiste à voir dans cet idéal la volonté de s'élever d'une position subalterne vers une position plus enviable, ou même le désir de s'émanciper du travail parfois vécu sur le mode du labeur. Pour certains, l'ambition de devenir soi-même un *gate keeper* (faire un *business de l'intermédiation*) peut renvoyer à un idéal de liberté *sans labeur* dans la mesure où l'aboutissement d'un tel projet peut être « la rente » grâce à la distribution de missions, à la manière de la sous-traitance chez les exploitants de limousines *gate keepers*.

Au-delà de la première finalité instrumentale, ce sont donc ces liens entre progression professionnelle, marché et liberté qu'il s'agit de mettre en évidence dans les points suivants.

2.5.1. Tenter d'intégrer le segment des limos : un effet collatéral de l'ubérisation

Cette tentation à intégrer le segment des limos est un effet collatéral de l'émergence des plateformes, plutôt que le produit d'une véritable intention des opérateurs. En effet, Uber ne prend évidemment pas de commission sur les clients privés et d'ailleurs le modèle originel, UberPop, ne permettait même pas de faire du transport rémunéré de personnes de manière professionnelle¹³⁸. Dès lors, on peut dire que cet attrait pour le segment d'activités des limos est une conséquence non prévue de la professionnalisation des chauffeurs via les licences LVC.

En obtenant leurs licences LVC, les chauffeurs Uber ont en même temps obtenu toutes les autorisations pour faire le même travail que les exploitants limo, et certains y voient un idéal à atteindre¹³⁹. *Toutefois, nous ne défendons pas pour autant ici l'idée que tous les chauffeurs dépendant des plateformes développent, dans leur majorité, un portefeuille client suffisant pour devenir un exploitant de limousine.* Ils sont même une minorité à concrétiser ce projet. Par contre, en nous intéressant aux regards que les chauffeurs portent sur leur travail, nous constatons que cette ambition – avoir sa clientèle privée – est un idéal partagé par beaucoup de travailleurs et, en cela, on peut y voir une attente à être un véritable indépendant. D'ailleurs une majorité de chauffeurs déclarent soit, avoir déjà (quelques) clients privés soit, désirer en avoir – c'est même un cap pour beaucoup d'entre eux.

2.5.2. Trois formes de libertés cumulatives et une liberté de rupture

À partir du moment où l'on définit les plateformes comme un outil / service numérique de prospection de la demande, cela veut dire qu'avoir son propre portefeuille de clients mène à l'indépendance vis-à-vis de celles-ci¹⁴⁰. En anticipant l'analyse par les finalités du travail, on peut donc constater que « devenir limo » signifie en fait atteindre une attente spécifique de liberté, être « libéré de la plateforme ». Nous montrerons en détail dans le chapitre suivant que lorsque les chauffeurs parlent de liberté (ou d'autonomie), ils peuvent évoquer trois formes

¹³⁸ Du fait bien sûr de l'absence de licence LVC et de la possibilité d'utiliser une voiture de gamme inférieure à la législation.

¹³⁹ Cela a d'ailleurs bénéficié, dans une certaine mesure, aux opérateurs de plateformes qui en font un argument pour tenter de justifier une indépendance entre eux et les travailleurs.

¹⁴⁰ De la même manière, obtenir une licence de taxi permet cette indépendance vis-à-vis de la plateforme puisque l'on possède alors un spoutnik pour prospecter la demande. Cependant, le ratio coût / bénéfice de passer de chauffeur de plateforme à chauffeur de taxi n'apparaît pas comme suffisamment intéressant aux yeux des chauffeurs.

d'attentes qui sont cumulatives, ainsi qu'une quatrième qui manifeste une volonté de rupture avec le travail. Les trois premières formes de liberté cumulatives sont :

- 1) l'attente de liberté *dans la voiture* : être le « maitre à bord », ne pas avoir un « patron sur le dos à longueur de journée » ;
- 2) l'attente de liberté *avec la voiture* : pouvoir décider de se connecter ou non, de travailler ou non, c'est-à-dire d'être autonome avec la voiture ;
- 3) l'attente de liberté *sans plateforme*, c'est-à-dire être indépendant de cet outil / service grâce à la maîtrise de sa part du marché (« devenir un limo »).

Chacune de ces trois formes de liberté est incrémentale dans le sens où elles se sédimentent, par palier et le passage d'un palier à l'autre est associé au statut du chauffeur. La liberté dans la voiture est l'attente de base des SC et elle est fondamentale car elle permet d'expliquer, en partie, pourquoi certains sont prêts à quitter le salariat pour devenir simple chauffeur. La seconde liberté est celle du partenaire qui possède la voiture et la troisième est celle de l'exploitant de limousines ayant un portefeuille de clients. On voit alors bien en quoi le passage d'un statut à un autre permet d'accumuler les formes de libertés : le partenaire est *à la fois* libre dans et avec la voiture, et l'exploitant de limousines est libre dans la voiture, avec la voiture et indépendant de la plateforme. Dès lors, on peut lire les perspectives professionnelles des chauffeurs comme une progression à la fois sur l'échelle des rémunérations, mais aussi sur cette échelle de la liberté.

Il existe néanmoins une quatrième forme de liberté, qui est « en rupture » et qu'ils expriment comme « se libérer *du travail* », « ne plus travailler », etc. Cependant, une analyse plus fine de cette aspiration montre qu'en fait, leur volonté n'est pas de devenir inactif puisque, par exemple, un exploitant de limousines qui fait de la sous-traitance travaille toujours en gérant son portefeuille client. Ce que les chauffeurs veulent exprimer par-là, c'est plutôt l'idée de se « libérer *du labeur* » et c'est d'ailleurs cette formulation qui va être utilisée par la suite. Cette volonté d'être libéré du labeur s'incarne alors dans deux perspectives professionnelles. Tout d'abord, celle dont nous avons déjà discuté et qui consiste à « devenir patron », avec des SC qui roulent en utilisant les plateformes. La personne n'est cependant pas libérée des plateformes, mais en reste dépendante. La seconde perspective professionnelle qui permettrait de libérer du labeur, c'est celle de devenir soi-même un exploitant de limousines *gate keeper*. En effet, nous

avons vu qu'il existe des exploitants limos qui ne font que sous-traiter leurs missions et qui, à ce titre, sont tout à fait sur le même modèle d'intermédiation que les plateformes¹⁴¹.

2.5.3. Le cycle de l'évolution professionnelle

En rapportant ces développements sur notre plan cartésien, et en l'adaptant à l'ubérisation, nous pouvons proposer une schématisation de l'analyse du cycle « idéal » d'évolution professionnelle des chauffeurs.

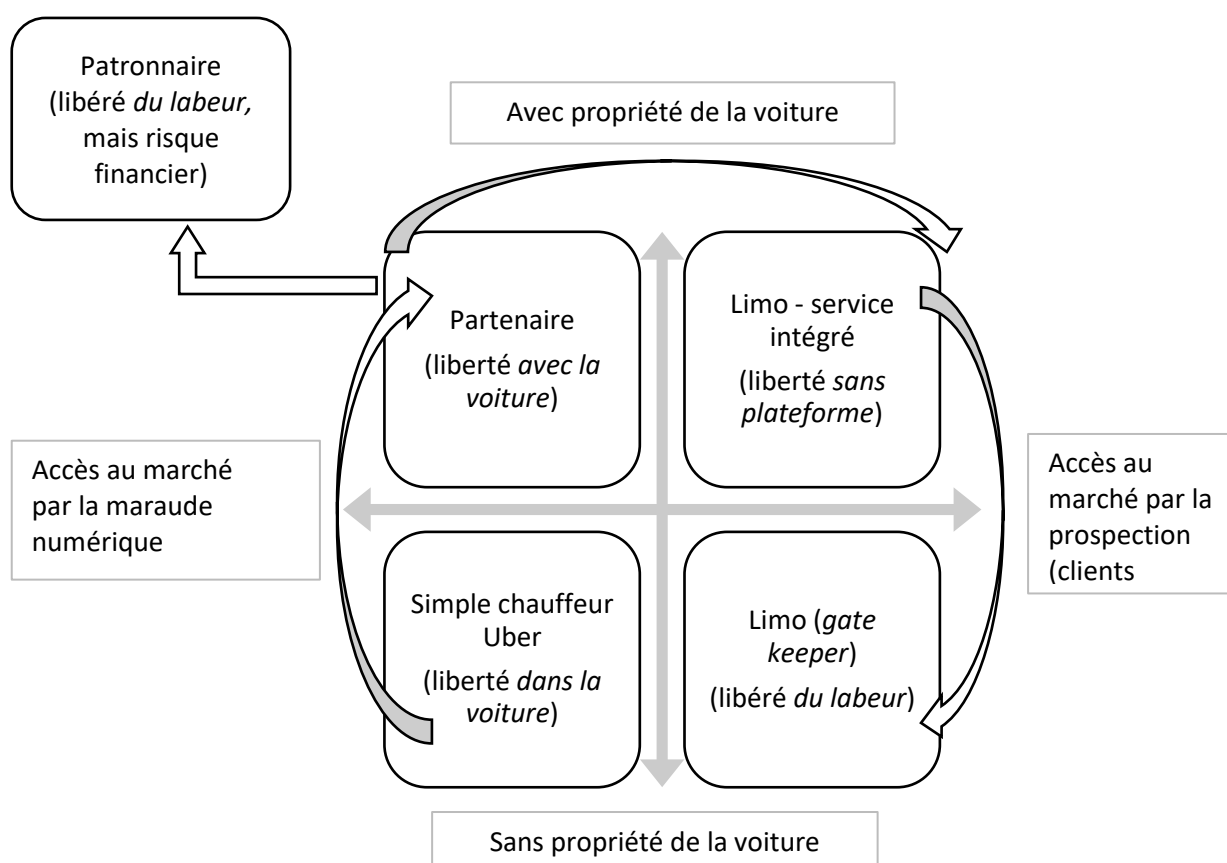


Figure 59 – Cycle d'évolution professionnelle idéal des chauffeurs de plateforme

¹⁴¹ Il n'est d'ailleurs pas inintéressant de noter qu'entre ces exploitants *gate keepers* et le simple chauffeur le plus exploité, il n'y a pas de différence dans leurs conditions matérielles puisque ni l'un ni l'autre ne possède de voiture ou de licence. Ou plus précisément, le limo peut décider d'abandonner la route tout en vivant toujours de son activité. Pour autant, il peut évidemment toujours conserver sa licence / voiture, sans en avoir l'usage. Ce qui les distingue réellement, c'est leur maîtrise du marché. Le premier a réussi à conquérir des parts de marché et à entretenir un réseau de chauffeurs indépendants, ce qui lui permet de se positionner comme *gate keeper* sur un marché bifaces et lui offre une situation de rente par commissionnement. Pour le second par contre, le fait d'être sans propriété l'enferme dans une relation d'exploitation parce qu'il ne contrôle par l'accès à une part du marché. Il est contraint d'être un « simple » offreur qui vend sa force de travail dans le jeu d'une double dépendance à la plateforme et au propriétaire de la voiture.

Contrairement à la frontière entre maraude physique (taxis) et clientèle privée (limos), les segments et modes d'appariement des chauffeurs de plateformes et de limousine sont envisagés ici comme beaucoup plus poreux. Cette porosité vient du fait qu'ils ont accès aux licences LVC, possèdent le standing de voitures nécessaire et sont formés à une certaine qualité de service. Cela permet, au moins potentiellement, d'ouvrir un cycle complet de progression professionnelle allant de simple chauffeur à l'exploitant de limousines *gate keeper*. Comme cela a été montré, il est aussi possible de prendre une voie alternative et calquée sur les taxis en devenant le patronnaire de simples chauffeurs.

Ce cycle amène à trois commentaires introductifs au prochain chapitre « Les finalités du travail ». Tout d'abord, le fait que les étapes de cette progression sont marquées par un accroissement des revenus, et l'acquisition des nouvelles formes de liberté qui se cumulent, nous permet de souligner l'importance que prennent ces deux types d'attentes extrinsèques (instrumentales et expressives-libérales). Au contraire, le fait qu'il n'y ait pas fondamentalement d'évolution dans le contenu du travail (l'acte en lui-même de conduire) est un indicateur de la faible valeur intrinsèque du travail. D'ailleurs, dans sa forme la plus aboutie, l'évolution professionnelle est marquée par une libération *du labeur* – alors même que, nous l'avons vu dans les trajectoires, la volonté de devenir chauffeur (ou décider de le rester) est déjà souvent animée par le besoin de quitter un plus grand labeur (l'ancien travail particulièrement pénible). En fait, le chapitre suivant va permettre d'affiner cette lecture d'une « fuite continue du labeur » qui permet d'expliquer pourquoi « gérer un portefeuille de clients » ou « devenir un patron » est à ce point un idéal. Enfin, un troisième commentaire permet tout de même de nuancer ce propos puisque lorsqu'on demande aux chauffeurs : « si l'argent n'était pas un problème, arrêteriez-vous de travailler ? », la majorité répond que les contacts humains leur manqueraient trop. Ce type de réponse nous emmène alors vers la finalité socialisatrice du travail.

Une fois tous ces principes posés, on peut comprendre qu'en fait il existe toute une gamme de nuances dans l'utilisation des plateformes et de perspectives d'avenir pour les chauffeurs. Ce spectre allant du « SC qui cherche un moindre labeur » à « l'exploitant de limousines *gate keeper* qui profite de commissions » en passant par les étapes « devenir partenaire » et « être chauffeur de limousine et conduire sa clientèle ». La voie alternative à cette évolution consiste à devenir patronnaire, mais implique alors de rester dépendant de la plateforme. Encore une fois, il ne s'agit pas de dire que tous les chauffeurs peuvent atteindre l'autre bout du spectre et s'émanciper de la plateforme, mais cela permet de situer les chauffeurs, les discours et du sens

du travail par rapport à une ligne d'horizon réaliste de leur point de vue. En guise de conclusion à ce chapitre, nous pouvons alors proposer quelques extraits de perspectives professionnelles affichées et/ou atteintes par les chauffeurs.

2.5.4. Quelques exemples de perspectives professionnelles

S'il n'est pas possible de présenter de manière exhaustive chaque projet professionnel, nous proposons quelques extraits exprimant ces différentes réalités et ambitions. Tout d'abord, le parcours d'un simple chauffeur qui vient de devenir partenaire et veut développer une activité d'exploitant de limousine. Cette ambition est alimentée par le fait qu'il était déjà capable, en tant que simple chauffeur, de développer lui-même sa clientèle.

11 : Le rush c'est 7 heures et plus ou moins 9 heures 30 et ça va reprendre de 15 heures à 19 heures donc il y a des périodes comme ça et durant le week-end c'est le vendredi et le samedi que ça tourne le mieux. Sinon, la plupart des chauffeurs Uber ont aussi des clients privés donc quand ils en ont pas, c'est là qu'ils allument l'application pour pouvoir travailler, compenser en fait. [J'utilisais la voiture de mon patron] et quand j'avais un client privé, je le mettais sur un papier donc moi j'ai encaissé l'argent et puis de là il déduisait l'argent qu'il recevait sur Uber, en fait, parce que les clients privés c'est comme si on partageait aussi 50/50. [...] [Il parle ensuite d'acheter un van] parce que ça rapporte plus dans le sens où il y a beaucoup plus de demandes lors des événements et pour aller à l'étranger aussi. Mais oui voilà, hors d'Uber.[...] Mon but c'est...comme Uber, on peut seulement mettre 2 véhicules de la même société, c'est de mettre 2 véhicules et mon but serait d'acheter un troisième véhicule justement pour cette clientèle-là. [...] [Mon objectif à terme] c'est vraiment d'avoir des contrats avec des sociétés, ou même avec des agences d'évènementiel. C'est pour ça que j'ai commandé un van. Ça, c'est mon objectif, avoir des contrats avec des sociétés. (Dieudonné, 43, nouveau partenaire (SC))

On voit bien dans cet extrait comment la personne cumule plusieurs rôles : alors qu'il a commencé ce travail comme simple chauffeur, il a réussi à développer un premier portefeuille de clients et à faire de la sous-traitance. Tout en roulant pour un patronnaire, il a réussi à conquérir ses premières parts de marché et à commissionner. Récemment il est devenu partenaire, ce qui lui permet de combiner des clients privés et la maraude numérique tout en ambitionnant de devenir patronnaire. Dans un second exemple, il est possible d'évoquer à nouveau ce gérant d'hôtel qui s'est mis à offrir un service de navette pour l'aéroport et qui a trouvé, avec les plateformes, un second outil pour accéder au marché. Comme beaucoup, lui aussi rêve de devenir « le nouvel Uber » :

13 : Par contre si un jour vous mettez une plateforme, une plateforme comme Uber, je viendrai vous donner un coup de main. Si vous ouvrez une plateforme, je serai votre premier supporter ! D'ailleurs, entre nous... C'est ça que je suis en train de penser maintenant. Je compte mettre une plateforme propre à moi. C'est mon prochain projet. [...] faire une plateforme concurrente à Uber. (Souleyman, 54, limo / patron Uber)

Un troisième exemple est celui de ce SC qui construit son projet d'être un patronnaire tout en rêvant encore plus loin de clients privés.

18 : [devenir patron], exactement ! C'est une organisation, une façon de travailler. Dès le départ je suis censé savoir si le chauffeur accepte de travailler comme ça ou non. Si demain je lui demande de mettre une chemise et une cravate, j'offre une Mercedes et je veux offrir la meilleure voiture, le maximum de confort, le maximum de qualité, je lui demande de mettre une cravate et une chemise, il ne faut pas qu'il me dise non. [...] En utilisant Uber comme outil, dans le domaine d'Uber exactement, en restant dans ce domaine bien sûr. Je reste dans Uber dans le cas où ... mais attention parce que je peux aussi décrocher un contrat ! Avec ça on peut aussi décrocher un contrat avec une société s'ils sont satisfaits du service. Ça peut être avec une ambassade : 'écoutez, on a besoin de 3 voitures, de 3 chauffeurs de votre qualité'. [...] Ça te n'interdit pas, voilà ! Donc avec Uber je travaille du lundi, mardi, mercredi et pour l'ambassade, on a besoin de vous jeudi, vendredi. On a besoin de vos véhicules toute la journée avec vos chauffeurs. (Yassine, 53, SC)

Nous terminerons ce tour d'horizon par un interviewé qui aurait pu être un profil-type, tellement sa trajectoire correspond à toutes les étapes du processus d'évolution professionnelle. Parti de simple chauffeur, il en est arrivé à ne presque plus rouler pour uniquement distribuer des missions à des sous-traitants. Pourtant, cette personne ne connaissait rien au secteur du transport rémunéré de personnes et a commencé en travaillant comme SC. L'extrait suivant exprime parfaitement tout ce parcours.

12 : Euh ... en fait je bosse plus pour Uber. Pfff, ça ne me plait pas de travailler ... je comprends que c'est paradoxal parce que ce que je fais c'est pareil qu'eux. C'est-à-dire que moi j'ai des contrats avec des compagnies pour des courses aéroport, dans le tourisme tout ça. Et je les distribue à des sous-traitants, des partenaires. Donc ça, c'est ... ça c'est de l'ubérisation aussi. Et après, c'est une technique qui peut être applicable à plein de secteurs [...] Moi je suis plutôt dans le *low cost* on va dire. J'essaie de faire plutôt du volume. Et voilà, quelque part je me retrouve un peu dans la politique d'Uber. Mais tu dois t'aligner au marché, tu vois. T'es obligé ! tout le monde est tiré vers le bas, toi tu arrives t'es là tu dis « non, moi c'est plus cher ! » Bah personne va

t'acheter. Donc voilà, ma politique c'est ça, je suis dans le *low cost* et je travaille avec des vacanciers que j'emmène à Bruges, à Charleroi, à Bruxelles

LW : Donc si je comprends bien, l'agence de voyages prend une mise à disposition pour une journée. Et toi t'as concrètement trois touristes anglais que tu sous-traites ensuite à des partenaires à toi ?

12 : Voilà c'est ça ! voilà voilà.

LW : Comme tu dis, t'as vraiment pris la place d'Uber en fait

12 : Ouais, ouais ouais ouais [rire] [...]. Mais il faut en vouloir, déjà. Tous les contrats que j'ai signés, c'est des contrats que j'ai signés alors que d'abord je bossais ma journée 8 – 9 heures [en tant que chauffeur Uber]. Ensuite je rentrais et je bossais encore jusque minuit sur mon ordinateur *pour faire de la prospection*. Voilà, et après il faut suivre le client une fois que tu as fait la prospection. [...] Voilà ! je dis pas non plus, je m'appelle pas Elon Musk. Mais il faut quand même se bouger le cul et ça les gens ils ont du mal. Ils le font pas ! Et de toute façon je vais pas t'apprendre la vie, ni à toi ni à personne, c'est connu et reconnu : si tu veux arriver à quelque chose, il faut que tu te bouges le cul. [...] en fait j'ai envie de me débrouiller. Et puis j'ai envie surtout d'avoir mon indépendance financière. Enfin, entre guillemets parce que je suis toujours obligé de travailler ... Et je ne veux pas travailler pour un patron, être salarié et avoir toutes les contraintes que cela comporte. Voilà ! Bon après je ... on a tous la même volonté ! En tout cas dans ce métier-là, il y en a pas mal qui ont envie d'avoir ça ! [...]

LW : C'est quoi le sentiment de tout ça ? Le travail ça te saoule ou quoi ? Tu veux te détacher de tout ça ?

12 : C'est pas que ... non, j'ai pas envie de me détacher de tout ça. J'ai envie de changer mon fusil d'épaule, *de passer de chauffeur qui fait un peu de business à côté, à plutôt businessman qui a, ok, cette activité de taxis qui fournit du travail à des gens* [en sous-traitance]. Et en contrepartie je gagne, enfin mon entreprise prend une [commission], et voilà. De devenir businessman à 100%, de peut-être entreprendre d'autres activités que j'ai envie de faire depuis très longtemps. (Enzo, 39, limo)

Synthèse Chapitre VI

La faible employabilité des chauffeurs, l'inaccessibilité des licences de taxi (du fait de leur coût), les autres opportunités salariales peu attractives (car trop subalternes), la non-discrimination de la part des plateformes (notamment sur l'âge et l'origine) et l'accès à un travail jugé satisfaisant et qui ne requiert que peu de compétences sont les différents éléments, qui offrent un cadre général à partir duquel il faut comprendre les quatre trajectoires-types des chauffeurs. Même s'il y a des usages « bouche-trou » ou en tant « qu'activité complémentaire », beaucoup de chauffeurs sont dans une situation de dépendance vis-à-vis de la plateforme.

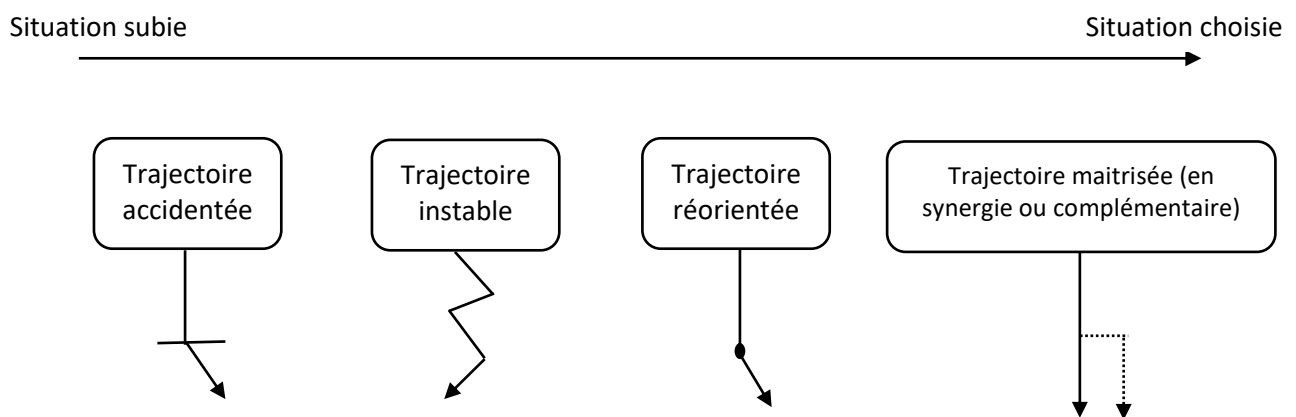


Figure 60 – Représentation des quatre trajectoires-types

Il y a donc un pôle de chauffeurs qui subissent leur situation – les « accidentés » et les « instables » – et un pôle de chauffeurs qui ont choisi d'utiliser les plateformes – les « réorientés » et ceux qui ont la maîtrise de leur trajectoire. Il ne faut pas pour autant assimiler le fait que le basculement soit plutôt subi, avec le fait que la situation soit vécue comme indésirable. Au contraire, nous constatons que les chauffeurs partenaires (quel que soit leur parcours) sont, majoritairement, satisfaits de leur situation. Ceci doit se comprendre en comparaison de la situation précédente et aux alternatives possibles et probables. Dans le cas spécifique des trajectoires réorientées, on constate aussi que le travail comme partenaire avec les plateformes est souvent un substitut à celui d'exploitant de taxis.

Lorsque l'on compare l'ubérisation au salariat, il faut éviter la perspective caricaturale qui consiste à penser que les chauffeurs préféreraient forcément le salariat à cette situation de marchandisation du travail. En effet, au vu de leurs expériences et de ce qu'ils peuvent espérer concrètement du salariat, le risque qu'induit la marchandisation de leur travail ne leur apparaît pas comme un coût trop important pour exercer un travail qu'ils estiment plutôt bon. Cela est

d'autant plus vrai que, selon le postulat posé mais qui ne sera démontré que plus loin, les chauffeurs ont le sentiment d'avoir une sécurité d'emploi.

La liste d'attente pour obtenir un compte partenaire chez Uber est un indicateur de la forte demande pour accéder à ce travail via ce statut de partenaire. Par contre, ce système risque à la fois de poser des problèmes aux SC pour évoluer, et va sans doute diminuer petit à petit le nombre de chauffeurs aux trajectoires accidentées qui arriveront à accéder rapidement au statut de partenaire. De plus, la moindre attractivité du statut de SC est compensée par la possibilité de cumuler cette activité avec des allocations sociales, mais également par la perspective de devenir un jour partenaire, puis patronnaire. Toutefois, ces perspectives peuvent aussi être mises à mal par la liste d'attente. Au final, ceux qui rejettent le plus le modèle sont les exploitants de taxis et, dans une moindre mesure, les exploitants de limousines qui y voient une concurrence déloyale et une dégradation de leur activité historique.

Enfin, nous avons vu qu'il était possible d'identifier un cycle type d'évolution professionnelle des chauffeurs. À chaque étape de ce cycle, le chauffeur gagne en revenus et en liberté. Pour autant, progresser d'une étape à l'autre n'est évidemment pas à la portée de chaque chauffeur. Néanmoins, ce cycle reste un cadre à partir duquel il est possible de saisir leur discours et donner du sens à leurs ambitions professionnelles.

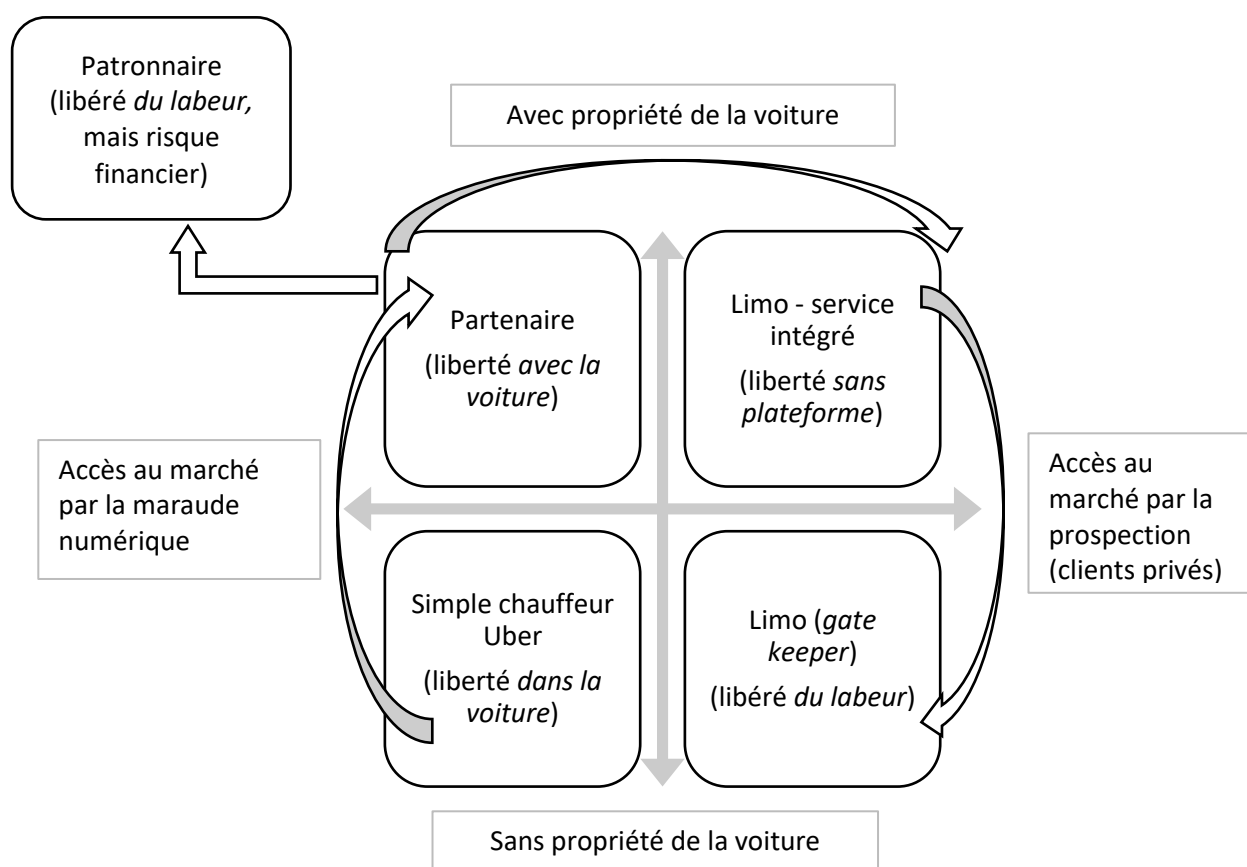


Figure 61 – Cycle complet et idéal de l'évolution professionnelle des chauffeurs de plateformes

Chapitre VII. Les finalités du travail et un « droit à travailler »

Dans la première section de ce chapitre vont être abordées les finalités du travail. Pour rappel, le cadre théorique distingue trois types de finalités : intrinsèque ou extrinsèque au contenu du travail, et socialisatrice. L'objectif sera alors de constater ce que les chauffeurs attendent et obtiennent de ce travail.

De plus, il sera possible aussi d'aborder des éléments qui apparaissent centraux pour le rapport au travail des chauffeurs, mais qui n'avaient pas été identifiés dans le cadrage théorique. Nous faisons ici référence à la rivalité avec le secteur des taxis, ainsi qu'à la question de la sécurité de l'emploi du fait de risques extérieurs aux plateformes – et notamment la situation politico-juridique complexe.

Ainsi, il sera possible de constater comment une véritable « lutte des plaques » fait rage à Bruxelles. Celle-ci a pour enjeu fondamental un « droit au travail », que les chauffeurs revendiquent et qu'ils opposent à ceux qu'ils estiment incarner une force « réactive », c'est-à-dire une coalition autour des corporations de taxis.

Enfin il sera possible de constater, au regard de notre perspective qui place l'intermédiation au cœur de l'approche, que malgré cette construction identitaire par opposition aux exploitants de taxis¹⁴², les chauffeurs des deux « camps » ont un rapport au travail et au marché similaire, et que ce sont plutôt les exploitants de limousines qui se distinguent fondamentalement des chauffeurs Uber.

¹⁴² Le chapitre VIII continuera à développer cette question de l'identité professionnelle, construite en opposition aux chauffeurs de taxi, en s'intéressant notamment aux effets de l'organisation numérique du travail et de la qualité du service.

1. Les attentes et finalités du travail

Cette section a pour but de proposer une vue d'ensemble des attentes et finalités des chauffeurs. Dans un premier temps, il sera possible de constater une faible valeur intrinsèque du travail, c'est-à-dire que ce travail est assez peu recherché pour son contenu propre. Ou plus précisément, l'intérêt intrinsèque du travail est exprimé par la négative, c'est-à-dire par ce qu'il n'est pas (pénible, compliqué, ennuyant, etc.) Ensuite seront abordées les finalités instrumentale et d'autonomie qui sont particulièrement importantes pour comprendre le sens de ce travail. Dans le même temps, il faudra souligner le rôle du statut du chauffeur dans l'atteinte de ces finalités.

Enfin, à la manière de ce qui est avancé dans le cadre théorique, nous verrons que la finalité socialisatrice recouvre deux aspects : à la fois le fait que le travail permet d'être inclus dans la société et l'importance des relations sociales – des contacts humains – dans le travail de chauffeur.

1.1. Une faible valeur intrinsèque du travail

L'élément intrinsèque qui revient le plus dans les entretiens – mais beaucoup moins souvent que des éléments extrinsèques comme « la liberté », « l'autonomie » ou « l'argent » – est « apprécier conduire » ou « aimer ça », sans que cela n'amène spontanément à davantage de développement. Un autre constat est que beaucoup de chauffeurs donnent une définition par la négative de leur travail, par « ce qu'il n'est pas ». Par exemple, c'est un travail qui n'est « pas trop pénible », « qui ne demande que peu de compétences », « pas trop compliqué », etc.

On peut identifier deux dimensions principales, en terme de contenu du travail, qui reviennent néanmoins : le fait « d'aimer conduire, de rester occupé » et celui d'avoir un travail « tranquille, pas trop pénible ». Comme nous l'avons montré au travers des trajectoires, cela doit se comprendre comparativement aux autres activités potentielles, ou à celles déjà exercées. Comme il est possible de le constater dans les extraits ci-après, les discussions sur la valeur intrinsèque du travail n'amènent pas à beaucoup de développements de la part des chauffeurs. Dans une même phrase, ils ne développent généralement pas beaucoup cet aspect et basculent sur des dimensions extrinsèques (le salaire, l'autonomie, etc.).

10 : Déjà, moi j'aime bien les voitures. J'aime bien conduire. Ça me dérange pas de conduire. Et ça gagne bien. (Moustafa, 47, SC)

15 : Moi je le fais, comme je vous dis, temporairement. J'ai d'autres objectifs dans la vie. Je le fais pour avoir une activité et ça me plaît bien. J'adore rouler, on travaille quand on veut. Donc ça m'arrange bien. (Oussama, 36, SC)

23 : Moi je peux passer 12h en voiture, ça peut paraître bizarre pour certaines personnes, mais je peux passer 12h en voiture même à Bruxelles. Des fois je fais 150-200km dans Bruxelles. (Michel, 53, partenaire)

Dans la perspective spécifique des chauffeurs « réorientés », la question de la moindre pénibilité est un élément important pour justifier le basculement. On peut évoquer à nouveau l'interviewé 11 qui explique, *off the record*, que beaucoup de chauffeurs sont d'abord passés par des livraisons de colis type « DHL » ou, de la même manière, le chauffeur 06 qui travaillait lui sur le marché matinal et qui déclare que cela lui était devenu trop pénible. Dans les deux cas, ils expriment l'idée que transporter des personnes est plus facile que de « porter de grosses caisses ». Toutefois, cette dimension de la « tranquillité » est un peu contrebalancée par les problèmes de circulation dans Bruxelles, surtout aux heures de pointe, et qui engendrent du stress. Si l'évocation de cette thématique de la circulation est redondante, ce n'est que rarement que les chauffeurs s'en saisissent pour exprimer l'idée d'un professionnalisme dans une forme « d'expertise » de la route. Pour beaucoup, cela reste avant tout un aspect pénible du travail, et la gestion de cet aspect relève plus de la résilience que d'un véritable professionnalisme. Enfin, cet aspect du travail est tout à fait transversal chez tous les chauffeurs.

Un partenaire Uber :

16 : Qu'est-ce que je n'aime pas dans mon métier ? C'est un peu la circulation qui est un peu difficile à exercer sur cette ville mais bon. Ouais sincèrement c'est un peu difficile. Surtout qu'il y a tout le temps des radars et des radars et des ... (Youssef, 35, partenaire)

Un taxi :

25 : [ce que je n'aime pas c'est] le trafic. La circulation, pour l'instant c'est ça. Elle est devenue infernale, épouvantable. (Medhi, 38, chauffeur de taxi salarié)

Un exploitant de de limousine :

07 : [le stress] oui, à cause des bouchons, c'est ça le problème à Bruxelles. Maintenant, je ne sais pas comment on va rouler après le confinement. Ils ont changé tout Bruxelles. Avant, de chez moi

à la Gare du Midi, 30 minutes. Maintenant, je suis sûr que c'est plus ou moins 1 heure donc ça change beaucoup. Le stress aussi pour être à l'heure. (Igor, 37, limo)

« Aimer conduire » est aussi fortement associé à l'idée de « faire quelque chose », de rester occupé ou bien se situe en creux d'une définition par la négative comme « ne pas rien faire, ne pas être inactif ».

23 : Non moi je regrette rien du tout et heureusement Laurent, que j'ai eu Uber pour ne pas rester assis dans mon fauteuil à rien foutre tu vois. Et ça pour moi c'est mon travail à 100% maintenant, je commence à 8h du matin, ou des fois 7h du matin, et je termine ma journée parce que mon épouse travaille jusque 18h, et que je n'ai pas envie de me retrouver tout seul à la maison à rien foutre quoi. Donc je travaille jusque 18h, et à 18h je rentre, et je suis avec ma femme. (Michel, 53, partenaire)

04 : Il y a des gens que je connais, ils sont pensionnés mais ça ne les intéresse pas la pension. Ils veulent continuer comme indépendant ! Le gars, il a 75 ans, en bonne santé, et il fait du Uber ! La pension ne l'intéresse pas, là il gagne beaucoup plus ! S'il faisait pas du Uber, s'il n'avait pas cette chance, il se retrouverait avec, je sais pas, 700, 800, 900 ou 1000 €. Alors que là il gagne quand même ses 2000 € nets ! Donc le gars il se dit « j'ai le double, je vois des gens, je ne suis pas à la maison à me lamenter ». Donc ça permet de bouger surtout, c'est très important ! (Vladimir, 54, partenaire)

10 : [ne rien faire, je ne peux pas] je suis de nature comme ça. Rester à la maison et tout ça, moi je ne peux pas. (Moustafa, 47, SC)

Le fait que la dimension intrinsèque amène à peu de développement, ou est définie par la négative, semble indiquer que ce travail est relativement peu recherché en lui-même, ayant une faible valeur intrinsèque. À ce propos, il est possible aussi de revenir sur une intervention qui, même si elle n'est représentative que d'elle-même, se montre très significative concernant cette faible valeur intrinsèque du travail. Dans l'extrait suivant, le chauffeur n'arrive pas à associer « travail » et « épanouissement ». Le travail y est explicitement associé au labeur, et une explication à cela est que sa trajectoire décrit véritablement une succession d'occupations pénibles. En effet ce chauffeur, comme beaucoup d'autres, a exercé des emplois pénibles dans la livraison de marchandises. Cependant, cette association entre travail et labeur amène le chauffeur à avoir un discours paradoxal sur le fait qu'il ne voudrait pas être payé pour faire ce qu'il aime.

15 : Mon ambition ? C'est, comme tout le monde, faire un investissement, devenir riche. Pas pour avoir de l'argent, pour être plus libre... financièrement, et pour pouvoir faire des choses qu'on aime au final. [...] pour moi le travail... Dans le temps, le travail c'était utilisé pour l'esclavage. Je veux dire, le mot « travail » c'était tabou dans le temps. Moi j'ai pas envie de travailler pour l'argent, j'aimerais bien me développer puis avoir de l'argent qui travaille pour moi, au contraire. [...] le jour où ça fait un boum d'un autre côté, que j'ai une autre porte qui s'ouvre d'un autre côté. Donc j'ai pas de date précise quoi. [...] Moi je me dis, j'investis dans le numérique, et je sais qu'un jour ou l'autre ça va changer le monde, et j'attends que ça quoi. *J'attends que ça pour pouvoir faire enfin quelque chose que... que j'aime quoi. Sans pouvoir travailler pour l'argent, le faire par plaisir, par...* [...] voilà, je joue aussi au foot, j'aimerais bien développer une académie, ou quelque chose, travailler avec des jeunes. *Je veux dire quelque chose qui est pas lucratif.* Vraiment ramener mon expérience, mon vécu.

LW : Et vous ne pensez pas que c'est possible de trouver un travail qui en même temps *fit* avec ce que vous aimez vraiment ?

15 : *Si c'est possible mais... j'aimerais pas le faire pour un salaire quoi.* Et puis c'est très mal payé aujourd'hui. Je dois quand même m'en sortir. Je peux le dire : je joue dans une équipe de foot, je peux être là en tant qu'entraîneur et tout. Ça va me prendre beaucoup de temps, mais d'un autre côté, je dois quand même travailler pour pouvoir vivre quoi. *Donc c'est pour ça que j'aimerais le faire quand je serais... un peu plus libre financièrement... et pas attendre de faire ça pour un salaire.* (Oussama, 36, SC)

On peut donc voir à travers cet extrait que ce chauffeur est à la fois à la recherche d'une activité qui ait du sens pour lui, mais qu'il est en même temps incapable d'associer cette quête d'une activité ayant une forte valeur intrinsèque avec LE travail. Cela l'amène à dire, de manière assez explicite, qu'il ne voudrait pas être rémunéré pour faire ce qu'il aime. À un premier niveau de lecture cela peut apparaître paradoxal, mais on peut aussi lire cette déclaration comme l'affirmation que « ce que l'on aime vraiment, on est prêt à le faire de manière altruiste *car cela nous apporte quelque chose en soi* ». Et que donc, chez ce chauffeur, la recherche d'un travail ayant une valeur intrinsèque est très forte mais, qu'en même temps, LE travail en tant qu'activité humaine de production est tellement associé au labeur et à sa dimension instrumentale qu'il n'est pensé qu'en termes de moyen. C'est d'ailleurs exactement ça qu'il exprime lorsqu'il dit « avant, le travail c'était pour les esclaves, c'était un mot tabou » puisqu'il fait référence à l'étymologie *labor* et *tripalium*. Pour lui, l'argent n'est pas une fin en soi et le travail non plus car ce sont deux dimensions associées à la survie. Le fait qu'il ne conçoit son travail que comme

un moyen semble être le produit non pas de cette activité spécifique de chauffeur, mais d'une longue expérience du travail exercée uniquement dans le cadre de fonctions subalternes.

Enfin, il ne faut pas pour non plus trop sous-estimer l'importance des affirmations selon lequel ce travail permet de « faire quelque chose », d'être occupé. En effet, et même si l'échantillon est faible, certains des exploitants de limousines rencontrés qui ont un important portefeuille de clients privés, et qui pourraient donc ne plus rouler et se concentrer sur la gestion de ce portefeuille (être « libérés du labeur »), déclarent vouloir continuer à être sur la route. Ils expliquent en général cela par le fait qu'il est plus rentable pour eux de faire des courses à « 100 % ». Mais il y a chez certains aussi l'idée que « ne faire que du *dispatching* » n'est pas suffisant, que c'est un métier de « bureau » alors qu'eux sont faits pour le terrain. De telle manière, ceux qui sont en bas de la hiérarchie sociale de leur « corps de métier » et qui se projettent comme un « patron qui ne travaille plus » se retrouveraient peut-être, s'ils atteignent cet idéal, à finalement aussi vouloir continuer, au moins partiellement, à conduire. À l'inverse, il ne faut pas plus surestimer cette idée d'une grande valeur de « la conduite » dans la mesure où ce qui s'exprime n'est pas tant l'importance du *contenu du travail* que l'idée d'être actif, de ne pas rester chez soi et être au contact des clients.

En tout cas, il apparaît clairement que ce ne sont pas les dimensions intrinsèques *stricto sensu* qui ressortent de manière dominante. Cela pourrait s'expliquer aussi en partie par le fait que, pragmatiquement, il n'est pas nécessaire d'exercer le travail de chauffeur pour conduire une voiture et que donc, l'arrêt de ce travail ne signifie pas pour autant « ne plus jamais conduire » mais surtout « ne plus être inclus dans des rapports humains et sociaux ». D'ailleurs, lorsqu'on demande à ces chauffeurs s'ils voudraient arrêter, ceux qui répondent par la négative invoquent le plus souvent cet argument des rapports humains pour dire qu'ils souhaiteraient continuer à travailler. Cette dimension, la finalité socialisatrice, est donc extrêmement importante pour les chauffeurs et elle sera traitée dans la prochaine section. Tout d'abord, il convient de discuter des finalités extrinsèques du travail.

1.2. La finalité extrinsèque-instrumentale comme condition *sine qua non*

La finalité instrumentale n'est pas le sujet qui amène, quantitativement, le plus d'échanges dans les entretiens, mais pourtant elle prend une grande part dans le sens accordé à ce travail. Cet apparent paradoxe s'explique par le fait que « le travail sert à gagner sa vie » est souvent

exprimé comme une évidence. Le revenu n'est donc pas simplement recherché, c'est une condition *sine qua non*, avant tout le reste. Un indicateur de cette importance de l'argent est que le montant de la commission de la plateforme revient souvent comme principal point noir du système. Cette primauté de l'argent se manifeste aussi par le fait que certains chauffeurs n'hésitent pas à dire, en début d'interview, que « le travail ce n'est que pour gagner ma vie ». On note cependant, au fil des entretiens, qu'ils en arrivent souvent à relativiser cette affirmation.

Évidemment, cette importance accordée à l'argent était une conséquence prévisible à partir du moment où le travail a été défini comme « toutes les activités humaines consacrées à la production de biens et services, *et dont l'activité en elle-même ou le produit de cette activité vise à être valorisé par son prestataire sur un marché* ».

Du fait de la professionnalisation du secteur via les LVC – soit le passage de UberPop à UberX – le travail de chauffeur est très souvent la principale source de revenus¹⁴³. Nous avons vu que les plateformes ne sont pas toujours l'unique moyen d'avoir de la clientèle, et que le fait d'avoir des courses privées a évidemment un impact sur la satisfaction salariale. Toutefois, l'élément déterminant reste le statut du travailleur, c'est-à-dire rouler dans sa voiture en tant que partenaire des plateformes ou en tant que simple chauffeur pour le compte d'un patronnaire.

1.2.1. Les partenaires, une attente salariale relativement satisfaite

De manière générale, on peut estimer qu'un partenaire gagne entre 1000 et 1200€ net par mois pour chaque tranche de 20 heures de connexion¹⁴⁴. Dans une première situation type, un partenaire peut décider de ne rouler qu'entre 35 ou 40 heures / semaine et atteindre un revenu net de l'ordre de 2000€ tout en jouissant de la voiture. Cette voiture n'est pas anecdotique pour la finalité instrumentale car, en plus d'être considérée comme un avantage important en nature, beaucoup de partenaires sont fiers de leur modèle de standing. Par contre, ces chauffeurs contribuent relativement peu à leurs assurances sociales.

En valeur absolue, on pourrait considérer que ce montant n'est pas particulièrement élevé mais, du point de vue des partenaires, ce salaire et la jouissance de la voiture apparaissent

¹⁴³ À l'exception des patronnaires qui profitent d'une situation de rente et/ou qui ne roulent que très ponctuellement, nous n'avons rencontré que deux cas qui font exception à cette généralité. Il s'agissait les deux fois de personnes qui ont le même métier, chauffeur de bus dans le transport public bruxellois (STIB), et qui font cela en parallèle une vingtaine d'heures par semaine. Ils profitent alors des pics d'activités afin d'être le plus rentable possible.

¹⁴⁴ Sauf précision contraire, les montants exprimés ici sont ceux qui précèdent la période du coronavirus. Ils ne sont donnés qu'à titre indicatif et sont estimés sur base du déclaratif des chauffeurs.

généralement comme satisfaisants. Pour relativiser, il faut préciser que selon Statbel (2020) le salaire médian brut des personnes ayant seulement au maximum un CESS est de 2889€.

04 : Moi je ne fais que 8 heures par jour [de connexion] du lundi au vendredi, donc je suis pas très très travailleur. Je fais 40 heures semaine et *je ne travaille que dans les bonnes heures*. [...] avant le covid avec ça par jour j'étais, en revenu net, à 100 € par jour. Net ! 100 € par 8 h, donc c'est pas mal ! 12,5€ / heure, net de tout. [...] Mais maintenant, ouais voilà, 12 heures honnêtement moi je les fais rarement. Moi je fais des horaires de travail normaux. Généralement je fais 8 heures de travail par jour. Je ne fais pas plus alors que j'ai encore une possibilité de rouler 4 h. Donc j'ai moyen de gagner encore plus, mais 8h, ça me convient pour l'instant comme ça. (Vladimir, 54, partenaire)

Contrairement à ce partenaire, d'autres expliquent qu'ils aiment pouvoir travailler plus pour gagner plus avec, généralement, une limite autour de 55 ou 60 heures pour un montant estimé autour de 3200€ net par mois, en plus de l'usage de la voiture. Ce nombre d'heures correspond *grosso modo* au nombre d'heures des pics d'activités sur une semaine. Ces pics interviennent le plus souvent tôt le matin, après les heures de bureau et en début et fin de soirée le jeudi, vendredi et samedi. Par exemple, le chauffeur n°2 explique que c'est pour cette raison qu'il a changé de travail. Alors qu'il était chauffeur salarié pour un diplomate sud-américain, il a vu qu'il pouvait gagner plus en étant partenaire avec les plateformes.

LW : Donc vous avez choisi, vous êtes passé de salarié à indépendant et vous l'avez décidé ?

02 : Oui. Parce que j'ai des amis qui travaillent déjà chez Uber et *économiquement c'est très intéressant. C'est beaucoup mieux que d'être salarié et c'est pour ça que j'ai fait le changement*. [...] avant, j'ai un salaire fixe tous les mois, et maintenant j'ai pas un salaire fixe mais c'est pour dire que je peux savoir combien d'argent je vais apporter chaque semaine. Mais c'est pas fixe, logiquement, comme tout le monde, si vous voulez gagner plus, ça doit prendre quelques risques.

LW : Et ça, ça ne vous a pas fait peur, le risque de quitter le salariat pour investir [dans une voiture] ?

02 : *Non. Parce que je sais que je vais travailler et si j'ai besoin de plus d'argent, je vais travailler plus.* (Pedro, 44 ans, partenaire)

Un autre chauffeur explique cette même idée concernant le salaire variable et l'intérêt de « travailler plus pour gagner plus » :

20 : Je me suis dit on se lance, et comme je sais qu'y a du travail et que ça marche plutôt assez bien je me suis pas inquiété, je me suis dit j'y vais, je pense que ça devrait aller, on touche du bois. Et ça a été en fait, justement. Ça a très bien marché et ça marche très bien même encore aujourd'hui [durant le covid]. Donc après ça j'ai commencé à travailler, et ce qu'y avait de bien avec cette application c'est que vous êtes libre. Vous travaillez quand vous voulez. J'ai vraiment le sentiment de liberté. C'est-à-dire, et c'est même pas un sentiment, c'est une liberté. Il y a pas de secret, avec cette application *c'est plus vous allez travailler, plus vous allez gagner de l'argent*. Et donc moins vous allez travailler moins vous allez gagner de l'argent. Donc voilà si à un moment donné j'ai besoin de plus d'argent, je sais que je vais avoir plus d'argent. Mais si j'ai besoin de la stabilité simple, pas besoin de gros confort, ou de gros supplément, je travaille juste les heures dont j'ai besoin. Et je sais que ça tourne aux environs de 20€ de l'heure, des fois 30€ le week-end [en chiffre d'affaires]¹⁴⁵. (Ahmed, 39 ans, partenaire)

Entre les lignes, on peut comprendre ici qu'il y a une certaine forme de confiance quant à la sécurité de revenus (« je sais que je vais travailler autant », « je sais que je vais avoir plus d'argent »). Bien que contre-intuitif au vu de la critique de la marchandisation du travail, il est essentiel de saisir que *du point de vue des partenaires* la finalité instrumentale du travail est comblée et qu'en plus, ils ont confiance dans le fait qu'elle continuera à l'être, ce qui contribue à rendre le travail de plateforme attractif et sécurisant. Cet aspect est intimement lié à la confiance en l'appariement (faible risque que la plateforme soit défaillante) et à l'organisation du travail (faible risque de se faire exclure si l'on suit les règles), dimensions que nous développerons plus loin. Nous rappelons simplement ici le postulat selon lequel *il existe un sentiment de sécurité dans l'ubérisation, malgré la marchandisation du travail*.

Cependant, cela constitue une vision restreinte de la sécurité qui, comme nous venons de le souligner, ne prend que peu en compte les assurances sociales, c'est-à-dire la question de la sécurité face aux risques sociaux. Ce sentiment de satisfaction salariale doit, de plus, être compris relativement à leurs trajectoires, puisque la plupart des partenaires ont souvent pour points de comparaison des métiers assez bas dans l'échelle sociale et salariale. En outre, un sentiment d'insatisfaction apparaît chez la minorité des chauffeurs qui possède des références salariales plus élevées. Par exemple le partenaire suivant, à la trajectoire accidentée, vit ce travail comme un déclassement car, comme déjà évoqué, il était avant patron d'un restaurant. Cependant, il faut prendre en compte qu'il a commencé le travail comme simple chauffeur,

¹⁴⁵ Ainsi si l'on part sur une base de 25€ / heures de CA, 40 heures par semaine 4,3 semaines par mois cela correspond à un CA mensuel de 4300€ / mois.

durant la période covid, et qu'il vient seulement de devenir partenaire. Ses références salariales sont donc plus basses que celles évoquées de 1100 à 1200€ net par tranches de 20 heures. De manière un peu brutale, cet interviewé explique alors que ce travail, surtout en tant que simple chauffeur, n'a que peu de valeur intrinsèque, est alimentaire, réservé aux immigrés et aux sans diplôme :

24 : Pour te dire, moi, mon chiffre, il n'est pas par rapport à quelqu'un qui a toujours été salarié, il est plus élevé. C'est différent [...] Ici je vois qu'il n'y a pas d'objectif. Tu trimes, c'est comme si t'étais à la chaîne. Si tu fais 1000 boulons, tu as autant. Si tu as 5000 boulons, t'as un bonus, mais tu dois en faire 5000, tu vois ? [...] c'est un boulot de crevard, des gens qui sont... pour ça que tu vois que des Noirs et des Marocains. Moi je ne suis pas raciste, rien à voir hein, mais tu verras pas... ou pratiquement pas un Belge parce qu'il est plus malin que de faire un boulot comme ça qui gagne rien. Par contre, les gens qui n'ont rien, personne ne veut les engager et bien ils vont le faire [en simple chauffeur]. Tu vois, comme moi, je suis dans la merde et c'est pour ça que je le fais, car je n'ai pas de solution. Si jamais j'étais avec une femme qui gagnait sa vie et que j'avais une autre possibilité pour payer mes factures, jamais de la vie. J'aurais posé quelques questions, mais laisse tomber, je préfère m'en sortir d'une autre façon que de faire ce boulot, mais c'est parce que j'ai pas le choix. [...] Avant, j'ai commencé comme chauffeur ... à 40%. [J'ai fait] quelques mois, car le temps d'avoir ma licence, moi j'avais fait ma demande et tout, mais ça a mis du temps, moi je devais attendre. Donc en attendant je travaillais pour lui.

LW : Et pourquoi tu as décidé de pas continuer avec lui ?

24 : Parce que ça ne donnait pas assez avec le covid, pour faire 100 € c'est déjà la folie... Mais alors t'as que 40 € pour toute ta journée, alors j'ai préféré avoir tout pour moi. Parce que tu ne sais pas vivre sinon. (François, 55, nouveau partenaire (SC))

On le voit bien à la fin de cet extrait, le passage en tant que partenaire vise à augmenter les revenus puisque la situation de simple chauffeur apparaît à la fois comme trop précaire (dépendance au patronnaire) et peu rentable financièrement.

1.2.2. La relation entre simple chauffeur et patronnaire, une situation d'exploitation « pure » ?

On le voit clairement dans ce dernier extrait, la situation est plus insatisfaisante pour un simple chauffeur car il doit partager la recette avec le propriétaire, sur le modèle 50/50. C'est-à-dire que le patronnaire et le chauffeur se répartissent la caisse en deux parts, généralement égales.

Même s'il existe quelques variantes¹⁴⁶, le patronnaire prend généralement à sa charge l'essence et les frais de la voiture (emprunt, assurance, entretiens, taxes, etc.) ; le chauffeur paie les parkings et les amendes éventuelles. Ce principe du partage est une règle quasi absolue dans la relation entre SC et patronnaire et ce modèle est différent de celui des taxis. Or, nous verrons que cette différence a son importance pour le rapport au travail et qu'elle peut être reliée à la dimension informationnelle de l'organisation numérique du travail.

Nous l'avons dit, les attentes financières doivent se comprendre relativement aux individus et à leur parcours. Toutefois à attentes égales et sans aide sociale complémentaire, les SC doivent travailler plus qu'un partenaire pour obtenir une rémunération satisfaisante. De plus, les SC subissent un « risque-exploité » dans le sens où le patronnaire peut arbitrairement décider de ne plus mettre la voiture à disposition. L'absence du lien salarial entre patronnaire et SC mènent à un phénomène qu'il est possible de qualifier, d'un point de vue marxiste, d'exploitation « pure ». En effet, les patronnaires externalisent vers la plateforme l'organisation, le contrôle, la sanction éventuelle et captent de la plus-value uniquement sur base de la propriété de la voiture. Pour reprendre une vieille image de la sociologie, il n'y a pas de col blanc pour organiser le travail du col bleu, ni de contremaître pour surveiller ce dernier car ses compétences patronales (organiser, contrôler, sanctionner) sont, nous le verrons plus en détail dans le chapitre suivant, tout à fait externalisées vers la plateforme.

On le voit dans ce système, l'usage du mot « exploitation » n'est pas galvaudé puisqu'on assiste exactement à un phénomène d'extraction de la plus-value grâce à la propriété de l'outil de production – cette extraction étant justifiée par le risque financier supporté par le patronnaire. La voiture est la source même de la rente et, pour cette raison, les patronnaires doivent s'assurer que leur investissement financier n'a pas de problème. C'est exactement en ce sens nous avons décrit, à travers la peur de « se faire accider la voiture », comment l'acceptation du risque financier structurait la volonté, ou non, d'un partenaire à devenir patronnaire.

LW : Ton partenaire, est-ce que lui il conduit la voiture ?

18 : Lui, il ne roule pas avec la voiture mais il a plusieurs voitures. En fait, il gère tout simplement sa société et il s'occupe de tous les soucis qui peuvent arriver. Ça lui permet d'avoir assez de temps pour pouvoir gérer tout ce qui ne va pas au niveau du véhicule. Lorsqu'il est en panne, c'est

¹⁴⁶ Un système alternatif est le 40 / 60, le chauffeur obtient 60 % du CA mais doit payer l'essence afin de le responsabiliser sur l'usage de la voiture. Il est aussi possible de faire « 50 / 50 » y compris sur l'essence. Enfin, il existe un système 60 / 40 où le chauffeur obtient 40 % sans payer l'essence.

lui qui le prend en charge, il le dépose, il le ramène. Lorsqu'il y a un souci avec un autre chauffeur, c'est lui qui le remplace en attendant de trouver un autre chauffeur. Mais en général c'est pas lui qui travaille. Lui, il est là dans les moments difficiles quoi.

LW : Tu sais s'il fait autre chose dans la vie ?

18 : Non, je sais pas, mais il gère. Je sais qu'il passe son temps à gérer, ça lui prend énormément de temps à gérer tout ça. (Yassine, 53, SC)

Ce système 50/50 est donc le produit d'un rapport de force asymétrique et qui s'inscrit hors du cadre salarial. Concrètement, ce rapport de force possédant / exécutant a des implications à trois niveaux. Le premier est celui de la rémunération, dont nous venons de voir qu'il aboutit à ce modèle 50/50. Le second est celui des horaires qui peuvent, ou non, être associé à un objectif de chiffre d'affaires (CA). Dans ce cas, le chauffeur devra soit faire un certain nombre d'heures (souvent compris entre 8 et 12h), soit atteindre un certain CA sur sa journée. S'il atteint celui-ci, il peut s'arrêter plus tôt. À l'inverse, s'il n'atteint pas ce CA il doit « prendre sur lui » et continuer¹⁴⁷.

Puisque les SC doivent davantage rouler que les partenaires pour obtenir un salaire équivalent, les pics d'activités sont d'autant plus importants pour eux. En effet, s'ils roulent hors de ces périodes, il sera encore plus difficile d'atteindre le montant permettant de satisfaire leurs attentes salariales. Mais, et c'est là le troisième niveau de « négociation » avec le patronnaire, cette situation devient encore plus inconfortable lorsque celui-ci met en place un système de roulement entre plusieurs chauffeurs. En effet, il a été dit que dans une perspective d'optimisation, certains patronnaires mettent en place un système de pauses, avec en ligne d'horizon un roulement à deux chauffeurs, 12 heures par jour pour chacun¹⁴⁸. Dans ce cas-là, les chauffeurs en viennent à se disputer les meilleurs créneaux – c'est-à-dire les pics d'activités qui permettent, selon la loi de l'offre et de la demande, de gagner le plus d'argent. Ce système

¹⁴⁷ Dans un article de Camerer et al. (1997), les auteurs montrent que, dans les années 90 déjà, les exploitants de taxis avaient les mêmes pratiques. Ceux-ci essayaient d'atteindre un revenu cible chaque jour et étaient déçus s'ils n'y arrivaient pas. Le paradoxe, nous disent les auteurs, c'est que ce comportement n'est pas rationnel. En effet, si un chauffeur arrête de conduire lorsqu'il atteint un certain chiffre d'affaires, il arrête donc plus tôt son travail les jours où la demande est la plus forte et – au contraire – travaille plus les jours où il y a peu de demande. Or, il serait plus logique de travailler davantage lorsqu'il y a beaucoup de demande, et moins les jours où il n'y en a pas car cela mènerait à moins d'effort pour le même résultat.

¹⁴⁸ 12 heures étant la limite d'utilisation d'Uber. Après ces 12 heures de connexion, les chauffeurs doivent obligatoirement prendre une pause complète d'au moins 6 heures.

à deux chauffeurs est alors une double peine pour les SC qui, en plus, ne jouissent jamais de la voiture en dehors de leurs heures de travail.

Pour les patronnaires, l'idéal est d'obtenir la meilleure rentabilité des chauffeurs afin à la fois d'assumer le financement de la voiture et de générer une rente. Néanmoins, des conditions trop désavantageuses risquent de diminuer l'attractivité du patronnaire, ce qui mène à trop de *turn-over* parmi les chauffeurs et *in fine*, à augmenter le risque d'avoir de mauvais chauffeurs qui pourraient accidenter la voiture. D'ailleurs, ceux qui deviennent simples chauffeurs par « choix » (trajectoire réorientée) font en sorte de ne pas être dans ce cas de figure à deux chauffeurs. Ils expriment alors ces enjeux dans l'idée qu'ils cherchent un « patron sympa ». Dans l'extrait suivant, le chauffeur 15 résume parfaitement les intérêts de chacun : il est lui-même un simple chauffeur qui ne partage pas la voiture avec une deuxième personne, ce qu'il apprécie. Mais en même temps, il fait l'exercice de se mettre à la place de sa patronnaire et parle du risque financier associé à la voiture.

15 : Si moi aujourd'hui, j'étais partenaire, si j'avais eu ma voiture, un crédit, dans l'état actuel, comme ça tourne aujourd'hui [avec le covid], bien sûr que ça aurait été sous pression. Parce que c'est quand même calme, et que voilà, il faut faire son chiffre pour, déjà payer toutes ses charges, et puis se payer soi-même. Et là j'aurais dû faire beaucoup plus d'heures. Et donc ouais, il y a quand même de la pression [...] *enfin, je pourrais comprendre tous les deux en fait. Je pourrais comprendre un chauffeur qui... enfin un partenaire qui met deux chauffeurs, parce que voilà, il doit payer ses charges, il doit quand même s'en sortir.* Ou il y en a d'autres, comme elle, qui font d'autres choses, qui ont d'autres entrées. Et alors, elle fait ça en plus quoi [...] C'est pour ça que j'ai travaillé avec elle quoi. Parce que je voulais vraiment une voiture à la longue pour pouvoir travailler quand je veux aux heures où ça travaille. Genre, travailler 3 heures le matin, rentrer chez moi, puis reprendre quand ça travaille. Parce que, je veux dire, avoir une voiture pour deux chauffeurs à 12h-12h, sur les 12h, il y a, on va dire, 4 heures où tu vas rester à l'arrêt quoi. Et là t'es vraiment sous pression. [...] le deal que j'ai avec elle, c'est donc 'tu as la voiture, tu fais un bon chiffre' et basta quoi. Elle me casse pas la tête sur les heures, les jours. Je veux dire, si je travaille pas aujourd'hui, elle va même pas m'appeler quoi. Parce qu'elle sait que demain ou ce week-end, je vais me rattraper en travaillant plus. Donc c'est les bilans de la semaine qu'on regarde quoi. (Oussama, 36 ans, SC)

Ensuite, ce même chauffeur expliquera que ces conditions avantageuses (au regard d'autres SC qui doivent partager la voiture) s'expliquent par le fait que cette patronnaire est une jeune fille de bonne famille qui fait ses études à l'étranger. Ils ne se sont jamais rencontrés et pour cette

patronnaire, ce profit grâce aux plateformes est une sorte de rente que lui accordent ses parents qui ont, eux, beaucoup d'autres activités. On voit donc bien ici cette logique d'exploitation permise par l'investissement dans une voiture et facilité par l'externalisation de la gestion du travail(leur) vers l'application.

Pour continuer ce tour d'horizon du rapport social possédant / travailleur, sous l'angle de l'attente instrumentale mais aussi de la moindre pénibilité de ce travail, il est possible d'évoquer aussi le chauffeur n°10 qui parle de son ex-patronnaire comme étant « gentil » alors même qu'il travaille 11 à 12 heures par jour, 6 jours semaine pour +/- 1550€ net par mois (mais qu'il combine néanmoins avec des allocations).

10 : Je travaille 12 heures. Sur l'application on a le droit de travailler 12 heures et alors nous on fait une heure de pause. Parfois entre deux courses, on est dans la voiture assis [on attend], il n'y a pas de problème. Et c'est ça les 12 heures à travailler. Par exemple si je commence à 6h du matin bah je termine à 6h de l'après-midi. Ou bien peut-être 17 heures. [...] il m'a proposé de faire la nuit ou la journée. Moi je préfère conduire la journée. Je préfère me lever tôt, aller dormir tôt. Mais dans mes 12 heures je dépose mes filles à l'école, je fais mes courses ... y'a pas de problème. C'est comme une pause en fait. [...] mais en fait le patron il était gentil. Il nous dit « c'est pas que vous travaillez chez moi, c'est qu'on travaille ensemble ». Comme ça ! [...] franchement, je travaillais à mon aise. Je travaillais à mon aise, il y avait des pauses toutes les heures parce que quand il n'y a pas de courses on est dans la voiture. Vous regardez sur internet avec votre téléphone. (Moustafa, 47 ans, SC)

L'extrait suivant met en évidence les longues heures de travail des simples chauffeurs et, en même temps, on voit transparaître cette idée qu'être un chauffeur fiable permet de s'imposer « un peu », car sinon le patronnaire doit trouver quelqu'un d'autre et prendre le risque que cette personne soit moins sérieuse.

14 : Par mois, faut compter dans les 1500-1600€¹⁴⁹. [...] Maintenant, il n'y a pas de chauffeurs car Uber ne donne pas de compte. Si maintenant on dit « je ne travaille pas », il n'y a pas de chauffeurs [pour le patron]. Mais en même temps, il n'y a pas de travail [avec le covid]. [Donc] je lui ai dit : « maintenant tu prends l'essence, tu prends 60% et moi je prends 40% ». Maintenant, j'ai descendu mon rythme, je travaille quand je veux. Par exemple, je commence le matin vers

¹⁴⁹ On constate ici aussi qu'en doublant simplement ce montant, on atteint les 3000-3200€ par mois de revenu net à partager en deux. S'il y a deux voitures et quatre chauffeurs, la rente peut s'élever à 6000-6400€, ce qui aigüise l'intérêt des patrons à mettre deux travailleurs par véhicule.

midi, je rentre chez moi vers 17 heures, je mange et je reprends. Si c'est le week-end je peux aller jusque 2-3 heures du matin mais les jours de semaine je vais jusqu'à une heure du matin. (Mamadou, 47, SC)

Puis, ce SC enchaîne sur ce qu'il nomme clairement de l'exploitation :

14 : Mais il faut savoir, les propriétaires, ceux qui ont les voitures, ils sont des méchants, ce sont des gourmands ! [...] Ils nous exploitent. Imagine tu travailles 1000€ par semaine, sur les 1000€, tu reçois seulement 250-300€, tout ça ils amassent. [...] avant moi, je faisais 15 heures de temps par jour parce que pour gagner beaucoup, il faut travailler beaucoup chez Uber. Avant le covid, il y a un an, moi je faisais 15 heures de temps, et c'est très fatigant. Après chaque voiture les propriétaires mettaient deux personnes : celui qui travaille le matin, celui qui... parce qu'eux, ils profitent quand on gagne beaucoup. Et Uber a compris ça et il a dit « maintenant au lieu de travailler 16 heures-17 heures de temps par jour, maintenant, on est limité à 12 heures de temps et une heure de pause ». Je trouve ça très bien. (Mamadou, 47 ans, SC)

On peut se demander pourquoi ces SC acceptent ces conditions. En fait, ces trois profils (15, 10, 14) sont en même temps trois SC ayant des trajectoires instables. Ils ont pour points communs de ne pas avoir de capital, mais aussi d'être dans une situation d'employabilité encore plus faible que le chauffeur moyen : le n°15 a eu des problèmes de délinquance qui l'ont mené « au fond du trou ». « Puis après les conneries on se réveille enfin, on se dit « bon, je commence vraiment à partir en vrille ! » » Le n° 10 a lui un handicap mental et n'avait pas travaillé les dix dernières années. Le chauffeur n°14 enfin est un migrant de première génération, ne parlant pas très bien français et qui a été, pendant une longue période, bénéficiaire d'allocations de la mutuelle – allocation qu'il admet d'ailleurs cumuler avec ses revenus de chauffeur.

Ce qu'il faut aussi absolument garder à l'esprit, c'est que l'on reste principalement ici au niveau des rapports sociaux entre patronnaires et SC. C'est-à-dire que nous n'avons pas encore abordé la plateforme et le *gate keeping*. Bien évidemment, ce service facilite la mise en pratique de cette exploitation – et sans doute davantage que ne le laissent imaginer ces extraits. Mais c'est bien *la propriété* qui est au cœur du rapport de force entre patronnaires et SC, et nous verrons d'ailleurs que la situation est plus subtile qu'une simple sédimentation de deux exploitations. D'une part parce que, dans une certaine mesure, la plateforme peut être utilisée par les SC dans

leur rapport de force avec leur patronnaire¹⁵⁰. D'autre part, il faut en plus prendre en compte les perspectives professionnelles, établies au chapitre précédent, et qui montrent qu'une voie d'émancipation crédible consiste à devenir soi-même partenaire et à travailler directement avec la plateforme. Ces SC sont dans une situation équivalente aux simples chauffeurs de taxi, mais s'il semble souvent impossible pour ces derniers de devenir exploitants de taxis, au contraire devenir partenaire de la plateforme apparaît, au moins à leurs yeux, plausible. Nous verrons alors dans la prochaine section comment les chauffeurs associent à la plateforme un véritable « droit au travail ».

Afin de conclure en ce qui concerne la rémunération de SC, il faut être précis et souligner que, à la manière de l'interviewé 14, ces profils complètent souvent leurs salaires par des aides sociales (chômage, allocations d'invalidité, CPAS, etc.) Toutefois, puisque ces pratiques sont frauduleuses, les chauffeurs expriment cela plutôt *off the record*. C'est ainsi souvent dans cette combinaison (salaire + aides sociales) qu'ils trouvent une certaine forme de satisfaction globale, qui en même temps permet de mieux comprendre pourquoi ceux-ci acceptent cette rémunération 50/50. Le « problème » pour le rapport au travail des SC est que cette satisfaction n'est pas tirée exclusivement du travail, c'est-à-dire que l'attente financière n'est pas entièrement comblée par le travail, qui ne se suffit dès lors pas à lui-même.

1.3. Liberté *dans la voiture* et liberté *avec la voiture*, finalité extrinsèque d'autonomie

Le point précédent a montré que la finalité instrumentale relève de l'évidence pour tous ces travailleurs et qu'il y a une différence de satisfaction entre les partenaires et les SC. D'ailleurs, il y a une autre composante du rapport au travail sur lequel on peut constater une distinction entre partenaires et SC : la liberté.

Cela a déjà été mis en avant, ce que les chauffeurs nomment « liberté » ou « autonomie » peut renvoyer à trois dimensions cumulatives (liberté *dans la voiture*, liberté *avec la voiture*, libéré *de la plateforme*) et une dimension de rupture (libéré *du labeur*). Nous allons maintenant développer spécifiquement la liberté *dans la voiture* et la liberté *avec la voiture* dans le but,

¹⁵⁰ On voit d'ailleurs poindre cela à la fin de la citation précédente, dans le fait que la plateforme « ferme » le marché après 12 heures de travail – ce qui est vécu par les SC comme une forme de « paternalisme de plateforme ».

notamment, de montrer comment ces libertés sont des attentes extrinsèques fortes qui permettent de comprendre leur rapport au travail de chauffeur.

04 : L'argent m'intéresse, mais y'a pas que ça. La question de la liberté, oui. C'est 4 heures où moi je peux faire autre chose. Moi ça m'intéresse de gagner de l'argent mais je ne veux pas que ça m'emprisonne : travailler, rentrer, dormir, travailler. Ça ne m'intéresse pas. Parce que de toute manière, je n'arriverai pas à des millions comme ça. [...] Mais la différence [avec Uber], là tu as quand même la liberté. Dans le raisonnable évidemment, mais c'est toi qui décides. Quand tu travailles [comme salarié], tu dois faire ce qu'un patron te dit et si ça ne te plaît pas, tu dois faire comme il te dit. Ici il y a quand même une liberté d'Uber. (Vladimir, 54, partenaire)

La recherche de liberté (attente extrinsèque d'autonomie) est quelque chose qui revient systématiquement chez les chauffeurs. Or, cela peut sembler surprenant au vu des dénonciations d'« esclavagisme moderne » parfois portées à l'encontre de l'ubérisation¹⁵¹. Nous l'avons vu, il est possible de qualifier le rapport social entre patronnaire et SC d'« exploitation pure », et en ce sens les SC interviewés n'évoquent évidemment pas « la liberté » pour qualifier ce rapport social qui repose sur le clivage possédant / travailleur. Par contre, lorsque l'on place la focale sur le modèle des plateformes en lui-même, alors là les chauffeurs utilisent très souvent ce terme, ou celui d'autonomie, pour parler de l'ubérisation. On peut donc noter un décalage entre l'idée selon laquelle ces travailleurs sont des « esclaves numériques » ou qu'ils subissent cette situation, et l'opinion de ceux-ci quant à leur travail¹⁵².

Comme déjà évoqué plusieurs fois, il faut toujours partir ici du postulat que, contrairement à ce que l'on pourrait penser, les chauffeurs ont le sentiment d'avoir une sécurité d'emploi avec les plateformes. Ce postulat permet de mettre, temporairement, de côté l'analyse à faire du constat selon lequel les chauffeurs ne parlent pas de la plateforme comme étant une source d'instabilité. Ensuite, la question à laquelle il faut naturellement répondre est de savoir « quel est le sens de cette liberté ? » Pour ce faire, il est possible de partir de deux extraits : celui d'un partenaire et celui d'un simple chauffeur.

¹⁵¹ Cette accusation « d'esclavagisme » renvoie à l'idée que « le travail n'est pas une marchandise », c'est-à-dire que dans un régime économique social-démocrate, il faut sécuriser le travail à travers l'emploi salarié.

¹⁵² Il s'agit bien sûr de déclaratifs et il convient de noter ici une des limites de la méthode par entretien semi-directifs, puisqu'on ne peut exclure une forme de biais associé à la volonté d'offrir une bonne image de soi, et de son travail, à l'interviewer. Cet aspect sera davantage discuté en conclusion de thèse.

16 : Parce qu'on est libre, il n'y a personne derrière nous. Ce n'est pas comme quand on a un patron, on roule pour un patron, il faut rouler puisque le patron il sait voir ce que vous faites, est-ce que vous roulez, est-ce que vous roulez pas. Et voilà c'est ça un peu, c'est plus le côté liberté qui donne vraiment envie en fait. [...] moi personnellement comme j'ai arrêté l'école, je me suis mis en tant que chauffeur-livreur [de marchandises], moi me mettre dans un bureau ou ... c'est pas trop fait pour moi. Moi j'ai besoin de sortir, de voir des gens, de voir beaucoup de gens ... Voilà. [...] On peut s'organiser comme on veut. C'est-à-dire qu'aujourd'hui je peux me dire je vais travailler vraiment à fond mais demain, je dors. [...] Parce qu'en fait si on travaille en salarié, on devient un salarié et on va aller travailler chez un patron, me réveiller le matin à 7h du matin, pour être à 8h du matin au bureau pour commencer mon service. D'accord ? Là c'est pratiquement la même chose : je vais me réveiller tôt, pour être là à certaines heures, je vais travailler certaines heures mais je vais pas continuer à travailler toute une journée. C'est-à-dire que je peux travailler juste, par exemple de 6h à 10h du matin, je vais travailler 4h, puis je peux rentrer puis ressortir par exemple à 20h. Tout ce temps-là, je travaille pas. (Youssef, 35, partenaire)

Le second extrait provient de l'interviewé 18 qui a quitté un emploi salarié dans l'Horeca pour un statut de chauffeur SC.

18 : C'était un peu une inquiétude par rapport au fait *qu'il n'y avait pas de garantie de salaire*. En tant qu'indépendant on se lance sur un projet et on n'a pas forcément le résultat à l'avance, c'est avec le temps qu'on se rend compte, qu'on découvre ça. [Avant] j'avais un salaire, tout était clair, les congés, tout était simple. Là c'était différent mais je me suis rendu compte que j'étais plus à l'aise dans ce métier. J'avais la flexibilité, j'étais maître de mon temps et ça compensait un peu le manque de garantie de salaire. C'est-à-dire ça faisait un équilibre pour moi. Le fait de ne pas travailler aujourd'hui parce que mon fils est malade, ou parce que je dois gérer quelque chose, il suffit que je ne me connecte pas, je peux traiter un autre problème et c'est réglé. Par rapport à un employé, où il fallait avertir par téléphone, il fallait donner un justificatif, il fallait faire plein de démarches. Enfin, un truc important c'est de pouvoir prendre une journée ou une demi-journée pour régler un problème. Pour moi, ça compense, le fait d'être libre et gérer sa vie à sa propre manière. (Yassine, 53, SC)

On peut donc voir que ce qu'ils nomment « liberté » est synonyme d'attente extrinsèque d'autonomie dans une double perspective. La liberté *dans la voiture* – celle de ne pas être dirigé et surveillé. Il s'agit surtout d'être émancipé d'un patron directif qui dirait « quoi faire ». Cette forme de liberté est souvent évoquée dans les métiers du transport comme le fait que le chauffeur est « seul maître à bord » (Fouquet, 1999). Plus précisément encore, on peut parler

d'un désir d'effacement de la hiérarchie qui fait sens pour ces profils peu qualifiés, et pour qui la relation salariale s'accompagne souvent d'un fort encadrement. Cet encadrement leur pèse généralement, au point de souvent essentialiser une sorte de rejet de la hiérarchie qui serait démontré depuis l'école, et qui expliquerait en partie l'échec scolaire qui en a découlé. Nous l'avons montré dans les trajectoires (« j'étais turbulent », « ça n'allait pas à l'école ») et le partenaire ci-dessus l'exprime aussi : « je suis sorti tôt de l'école, la « discipline » et le bureau c'était pas pour moi et je suis devenu chauffeur-livreur ».

D'une certaine façon on pourrait dire que, dans la voiture, il n'y a pas de management direct. Ou plus précisément, il y a une « organisation *numérique* du travail » qu'ils ne vivent pas comme étant dirigiste ou oppressante. Car, force est de constater que cet encadrement n'est pas vécu comme une forte contrainte de la part des chauffeurs. Il faudra bien sûr, au chapitre suivant, éclairer ce sentiment de liberté par rapport à cette organisation numérique du travail.

Il y a aussi un deuxième sens au mot « liberté » qui renvoie aux conditions d'emploi, et plus spécialement à l'horaire et au salaire (« travailler quand je veux », « travailler plus pour gagner plus »). On peut aussi parler d'autonomie *avec la voiture* et évidemment cette liberté est contingente de la propriété de l'outil. Quand il s'agit des partenaires, ce sentiment de liberté est accentué par le fait qu'il n'y a pas de patron « au-dessus ». Par contre pour les SC, s'il y a bien le même premier sentiment de liberté organisationnelle *dans la voiture* (« je n'ai pas un patron qui me dit quoi faire »), les conditions d'emploi sont, elles, fortement dépendantes de la relation / négociation avec ce patronnaire. Ces SC ont alors aussi, parfois, une certaine flexibilité avec la voiture mais elle est moins forte et surtout, elle dépend de la volonté d'autrui.

14 : Ça, c'est le parcours de comment je suis rentré. J'ai aimé quand même ce travail parce que tu es libre, tu peux faire tes courses, tu vois. Il n'y a pas quelqu'un derrière toi et je pense que ça c'est un avantage. (Mamadou, 47, SC)

Ces deux premières formes de liberté peuvent donc être comprises au sens étymologique du terme « autonomie », c'est-à-dire poser sa propre norme, être la source des règles « dans la voiture » et « avec la voiture ».

1.4. L'attente de relations humaines comblée par des clients jugés prestigieux

LW : Si demain on vous disait que vous aviez plus besoin de travailler, est-ce que vous le feriez ?

09 : Je crois que je continuerais à travailler. [...] Parce que j'aime bien ce que je fais, j'aime bien les contacts avec les gens. Je pense que c'est le fil conducteur entre mes sondages et le travail d'Uber, c'est qu'on a beaucoup de contacts avec des gens de tous horizons, et ça c'est le côté qui m'amuse beaucoup. (Ludovic, 57, partenaire)

L'un des aspects unanimement appréciés par les chauffeurs est la relation avec les clients. Comme l'ont montré d'autres auteurs, l'approche interactionniste est particulièrement riche pour saisir cette relation entre le travailleur et le client dans les métiers de service (Ferrerias, 2007; Waelli & Fache, 2017). Cependant, au regard de la problématique qui est la nôtre, ce n'est pas tant la relation « concrète » avec les clients que nous pouvons souligner, mais le fait que c'est avec eux, plutôt qu'avec des collègues, que le chauffeur comble ses attentes de socialisation par le travail.

Cette dimension prend une place très importante dans ce travail de service car, lorsqu'on demande à ces chauffeurs s'ils souhaiteraient arrêter, c'est très souvent l'argument des rapports humains qui est invoqué pour affirmer que l'on souhaiterait au contraire continuer à travailler. On peut voir dans cette déclaration, plutôt que dans une réponse orientée vers le contenu du travail, un indicateur de plus allant dans le sens de la faible valeur intrinsèque du travail. Pour de nombreux chauffeurs, ces rapports humains sont particulièrement appréciés et ont un caractère « prestigieux ». En effet, ce travail est l'occasion pour eux d'avoir des contacts qu'ils n'auraient jamais eus autrement. Ainsi, ils jugent qu'une part importante de leur clientèle (ou du moins, celle d'Uber) est haut de gamme, avec par exemple des hommes politiques, des cadres supérieurs ou des voyageurs internationaux (« j'ai conduit le directeur d'Exki », « il y a souvent des eurocrates », etc.) À ce propos, il est aussi possible de souligner que la clientèle d'Uber semble se distinguer positivement de celle de Heetch¹⁵³ et de la même manière, la clientèle de nuit est considérée comme moins bonne que celle de la journée, car plus jeune, festive et aussi alcoolisée.

Malgré ces précisions, la qualité de la clientèle est un élément souligné par beaucoup de chauffeurs et est souvent un instrument pour marquer une forme de distinction sociale. En effet à chaque segment du marché est associé un prestige, une qualité de service et donc, par

¹⁵³ Du fait de ce paiement en cash, avec Heetch, il est possible de s'inscrire avec une fausse identité ou juste un compte Facebook – ce qui attire un autre public. De plus, comme l'exprime par exemple le chauffeur 05 : « Uber est bien fait. En plus Uber ce sont des clients... haut de gamme, mais ils ont des cartes visa parce qu'Uber exige des cartes visa, tandis que Heetch c'est en espèces » (Dieumerici, 60, SC).

association, la valeur du travail et du chauffeur. Dans cette perspective, les chauffeurs utilisant des plateformes affirment que leurs clients sont meilleurs que ceux des taxis et souvent dignes de ceux des exploitants de limousine. D'après ces derniers par contre, il convient de maintenir un écart entre le niveau de leur clientèle et celle qui utilise Uber. Cette dernière reste, d'après eux, le simple quidam. Nous avons une parfaite illustration de cette double appréciation avec les interviewés suivants :

20 : En fait c'est la Commission européenne, ils ont eu 60000 personnes qui travaillent à Bruxelles, et ces personnes-là utilisent en continu l'application pour aller d'un bureau à un autre, ou de chez eux à leur bureau, ou en faisant leurs courses. (Ahmed, 39, partenaire)

01 : Alors essentiellement la clientèle d'Uber ce sont des cadres qui voyagent beaucoup. On les reconnaît facilement ce sont des personnes en costume noir, cravate avec l'attaché-case ou la petite valise de cabine. Et euh ... oui c'est une autre clientèle [que le taxi], avec la plupart qui parlent anglais. Donc des gens de ... passage dans la ville. (Olivier, 55, chauffeur salarié (ancien SC))

Mais à l'opposé, selon cet exploitant de limousines qui utilise aussi les plateformes :

13 : Ça, c'est le truc Uber hein. Ce n'est pas nouveau, vous savez qu'Uber, Heetch, ce sont deux boîtes, deux plateformes, qui travaillent beaucoup avec « monsieur-tout-de-suite ». On est dans la rue, hop, ça sonne, il y a un client au bout de la rue qui attend. Et on ne sait pas sur qui on tombe. Or, les clients sur réservation, les clients privés, on le sait à l'avance : qui, quelle ambassade ou la Commission européenne. [...] Mais je vais dire, ça n'a rien à voir avec monsieur qui est de la Commission européenne, qu'on va conduire... Pas de bruits, pas de musiques. Alors que les jeunes parfois sont à deux ou à trois, et ils chantent, et il y a de l'ambiance. Donc il y a deux clientèles différentes. Deux clientèles différentes. Je veux dire, le monsieur... allez, le fonctionnaire de l'État ou le client d'hôtel, d'une ambassade qui doit aller dans une réunion où c'est classe chic, cravate, costume, et il faut même lui ouvrir la porte pour l'installer. (Souleyman, 54, limo / patronnaire Uber)

Il est possible, à ce propos, de rapporter une déclaration *off the record* d'un exploitant de limousines qui admettait qu'à ses yeux, il n'appréciait pas le fait d'être mis sur le même pied que les chauffeurs Uber qu'il décrit comme des « racailles habillées en costume-cravate ». Ce n'est pas le seul exploitant de limousines qui exprimait ce type de position, mais lui les assumait particulièrement. Selon cet interviewé donc, les taxis sont tout autant des « racailles » et, en ce

sens, il établit une similitude entre ces profils et celui des chauffeurs plateformes. De plus, pour cet exploitant, il y a toujours eu une distinction claire entre les chauffeurs taxi et ceux de la limousine en ce qui concerne la qualité du service et le prestige de la clientèle. En ce sens, vouloir maintenir un écart entre « simple quidam » et « client privé », qui est mis à mal par l'arrivée des plateformes, semble aussi être un moyen de se distinguer positivement – c'est-à-dire de maintenir une distance sociale avec ces nouveaux travailleurs qui sont considérés comme étant profondément « de même nature » que les chauffeurs de taxi et « peu importe la prétendue qualité de leur service ». Se joue alors en arrière-fond la question de la qualité du service et de la distinction entre exploitants LVC historique et nouvelle génération, un besoin de s'identifier à une *éthique professionnelle* véritable, naturelle, opposée à celle des chauffeurs Uber qui serait une discipline imposée par la plateforme. Ainsi, le fait d'affirmer que les chauffeurs Uber ne seraient, par essence, que des alter egos des taxis, permet de maintenir cette distinction sociale face à ces nouveaux venus. En outre, il a été expliqué précédemment que le segment historique entre « taxi » et « limo » était aussi une frontière ethnique (c.f. VI.2.4.1.) Ceci devait se comprendre dans le sens où, sur le segment des taxis, les Marocains sont surreprésentés alors qu'au contraire, sur le segment historique des LVC, les chauffeurs étaient plutôt Belges d'origine ou issus de l'Union européenne. Dès lors, avec l'effacement tendanciel de cette frontière du fait de l'arrivée des plateformes, et au vu des profils des nouveaux exploitants LVC, on peut constater que certains exploitants de limousines n'ont pas seulement le sentiment de vivre une « ubérisation », mais même une « *uberBÈrisation* »¹⁵⁴. Or, nous verrons au chapitre suivant comment leurs préjugés négatifs peut offrir une clé de lecture pour comprendre l'opinion des chauffeurs de plateformes concernant une organisation numérique du travail qui repose sur un couplage fort, c'est-à-dire sur une objectivation plutôt que sur des préjugés.

En ce qui concerne toujours ces chauffeurs des plateformes, pour beaucoup d'entre eux, le fait d'avoir cette clientèle qu'ils jugent haut de gamme implique d'avoir un comportement adapté, c'est-à-dire offrir le service le plus professionnel possible. En cela, ils estiment justement aussi se distinguer des taxis, et non pas s'inscrire dans une filiation avec eux. Ce qu'il est également intéressant de noter donc, c'est que les chauffeurs de plateformes tendent eux aussi à naturaliser une éthique professionnelle (« je suis comme ça », « je veux faire du mieux que je peux »). Nous verrons alors au chapitre suivant que les chauffeurs de plateformes ont exactement la

¹⁵⁴ L'uberbèrisation étant un mot-valise formé de « uberisation » et de berbère.

même mécanique de pensée que les exploitants limos, car ils cherchent en permanence à mettre une distance entre eux, conduisant une bonne clientèle et offrant un service de qualité, et les chauffeurs de taxi. Cela les mène alors à construire une identité professionnelle en opposition à ces derniers. Dans cette perspective, le système de notation apparaît comme une motivation et un indicateur de cette orientation client qu'ils naturalisent. Il est alors assez commun, lors des interviews, qu'un chauffeur connaisse par cœur sa note et veuille spontanément montrer son application à l'interviewer.

Toutefois, on peut parfaitement voir dans l'extrait ci-dessous l'ambiguïté à attribuer à soi-même, ou à l'application, la source de son comportement, et en même temps le plaisir d'avoir des contacts sociaux grâce à ce travail.

14 : Je peux dire que Uber m'a formé à tout ça. Uber m'a aussi formé sur le bien-être et le comportement. Maintenant Uber il faut être beau, il faut être propre, gentil, galant, poli, il faut avoir une voiture propre, il faut être bien avec le client. Tu vois ? Ça Uber m'a appris. [...] Ce que j'aime chez Uber, c'est le contact avec tout le monde. Moi, je me suis fait beaucoup d'amis, très beaucoup. Je découvre toutes les races, toutes les langues, tous les comportements, tous les genres de personne, ce que j'aime chez Uber, c'est ça.

LW : Tu dirais que tu es naturel avec ces gens-là ou tu dois jouer un personnage ?

14 : Non non je suis naturel ! je ne suis pas la comédie avec les clients. [...] Et moi je dis que je suis une bonne personne ! Parce que les clients, ça fait 2 ans que je n'ai pas eu une mauvaise note : il est sympa, il est cool, il est gentil, il est ceci cela et moi je trouve que je suis une bonne personne quand même, voilà, et je suis un professionnel. (Mamadou, 47, SC)

Bien que les conséquences pour les uns et les autres ne soient pas équivalentes, les chauffeurs apprécient ce système qui leur donne le sentiment de rééquilibrer la relation avec le client¹⁵⁵. Enfin, les (bonnes) relations avec le client permettent de compenser, en partie, le fait qu'il n'y a presque pas de collègues directs dans le travail¹⁵⁶.

¹⁵⁵ Beaucoup de chauffeurs précisent aussi que, généralement la nuit, un client peut être désagréable. Néanmoins, cette situation reste assez rare –du fait, nous le verrons, du système de contrôle de la plateforme – et consiste donc plutôt en une exception qui confirme la règle.

¹⁵⁶ Comme cela a été évoqué, ce sont surtout les simples chauffeurs qui ont des « collègues » avec qui ils se relaient sur une même voiture. Or, ces simples chauffeurs vivent généralement cette situation plus comme une contrainte ou une mise en concurrence que comme un avantage.

02 : Non, je ne me sens pas seul dans mon travail [...] Parce que ça parle beaucoup avec les clients. De toute façon, les clients qui vous parlaient pas, directement, je leur parlais, « excusez-moi vous voulez parler ? » « J'ai un peu mal à la tête. » « Pas de souci. » (Pedro, 44, partenaire)

5 : Les clients, vous savez c'est une richesse incroyable, entendre les autres. Vous apprenez beaucoup.

06 : On n'a pas de collègue mais on a de la clientèle. Et quand je vois que c'est calme comme un lundi, aujourd'hui, je suis là avec mon [café]. Il y a toujours des alternatives. C'est vrai que de temps en temps vous tournez pendant des heures, seul. Mais après, quand ça commence à bouger c'est bon déjà. (Fathi, 34, partenaire)

Les chauffeurs utilisent toutefois les réseaux sociaux, et notamment des groupes de discussion type « WhatsApp », pour créer et maintenir un lien entre eux. De manière empirique, nous observons trois types de groupes qui se distinguent selon leur taille et les liens qui y sont entretenus.

- 1) Les groupes (quasi-)publics auxquels il est très facile d'accéder. Ceux-ci servent surtout à diffuser des « mèmes » (des blagues sur internet), de l'actualité (la présence de radars, des nouvelles de la situation juridique des plateformes, etc.) et des captures d'écrans, par exemple de bonnes courses (« regardez, j'ai fait 150€ en une course de 2 heures ») ou le chiffre d'affaires d'une belle journée. Les liens entre les chauffeurs y sont plutôt faibles, les discussions y sont stéréotypées et le phénomène de « spam » est très présent.
- 2) Des groupes privés de taille moyenne (entre 5 et 20 personnes), les liens y sont plus étroits et les chauffeurs ont des relations de premier ou second degré (connaissance de connaissance). Les chauffeurs y sont en plus petite communauté et les échanges sont plus personnels.
- 3) Les groupes privés *business*, ces groupes sont très petits (de 2 à 5 membres) et réunissent les premiers cercles des « collègues sous-traitants », c'est-à-dire les chauffeurs qui aspirent à faire aussi des missions de « limo ». Ces groupes sont les plus professionnels dans le sens où c'est généralement là que s'échangent les propositions de sous-traitance entre partenaires qui se font mutuellement confiance. Il y a donc une véritable opportunité de « faire du *business* » dans ces groupes.

Il ne faut toutefois pas, à notre sens, surestimer l'effet de ces forums sur la finalité socialisatrice du travail. Ces groupes sont en général assez peu évoqués dans les entretiens, et ceux qui ont le

plus d'importance à leurs yeux, les petits groupes, n'ont pas pour unique fonction de construire un collectif mais ont une véritable finalité commerciale et entrepreneuriale. Dans ses recherches, Paugam (2007) montre l'importance d'une expertise commune pour entretenir un rapport positif avec les groupes de socialisation. Dans le cas contraire, l'auteur montre que c'est dans des activités alternatives au travail (jouer aux cartes, aller au bistrot, etc.) que des travailleurs peu qualifiés peuvent trouver une relation plus positive aux collègues. Ainsi, la solitude du travail ainsi que les discussions stéréotypées des chauffeurs peuvent être vues comme le produit de cette solitude physique et de cette absence d'expertise à partager dans la vie numérique.

En plus de cette première dimension de la finalité socialisatrice, il faut aussi aborder la seconde dimension : être inclus.

1.5. Être inclus

L'aspect financier est donc une condition *sine qua non* au travail, mais nous allons aussi montrer qu'il s'agit d'être inclus dans la société. Si cette finalité d'inclusion par le travail n'est pas toujours exprimée explicitement par les chauffeurs, elle apparaît essentielle, au vu des trajectoires et des sentiments exprimés, pour comprendre le travail de chauffeur avec des plateformes.

Il est d'abord possible de revenir sur le fait que les chauffeurs déclarent vouloir « faire quelque chose » (ou « ne pas rien faire »). Cela nous a amené à relativiser la valeur purement intrinsèque du travail, son contenu propre, tout en relevant que ces déclarations soulignent bien la volonté de *faire*, c'est-à-dire d'être actif dans le sens de « poser des actes ». Il est néanmoins possible aussi d'y voir une volonté d'*être* quelqu'un « parce qu'on fait quelque chose », « parce qu'on a une activité rémunératrice », « un vrai travail ». Cela avait en effet été mis en avant dans le cadre théorique : lorsqu'une activité est rémunérée, elle change de nature, le sens qu'on lui donne est différent. Travailler, c'est gagner sa vie, être indépendant financièrement et aussi être inclus dans la catégorie sociale de ceux qui gagnent leur vie.

On en revient alors à cette idée que le chômeur est une figure de déchéance sociale à la fois *parce qu'il ne gagne pas sa vie* (« il n'est pas autonome financièrement » ; « il n'a pas d'argent pour subvenir aux besoins de sa famille ») mais aussi *parce qu'il n'exerce pas l'activité qui permet de gagner sa vie*. Nous l'avons vu, face à des trajectoires souvent difficiles, il y a alors un sentiment général de fierté qui se dégage, l'idée qu'il y a quelque chose de noble à ne pas s'être « écroulé » dans le chômage et avoir su rebondir. Même de la part des SC, il y a cette

fier d'avoir saisi une opportunité, d'avoir choisi de se réorienter, d'être indépendant financièrement. Chez certains, on peut voir cela lorsqu'ils parlent de leur crédit hypothécaire ou de manière assez pudique, de leur famille (« Bon, moi j'ai une famille donc je dois ... »). Pour des chauffeurs, parfois très éloignés de l'emploi, l'inclusion par le travail de plateforme s'exprime dans la « simple » idée d'avoir un statut ou même une expérience professionnelle qu'ils pourront valoriser par la suite, avec par exemple un futur employeur ou en faisant des démarches dans une banque. À ce propos, le SC 18 explique *off the record* qu'il envisage de se présenter à une banque avec son application, pour montrer qu'il est un bon chauffeur et qu'ils peuvent lui faire confiance pour le crédit d'une voiture. Son but étant de devenir patronnaire, il est convaincu qu'au vu de ses notes, du nombre de courses et de sa régularité, il va pouvoir convaincre le banquier de son sérieux et de sa fiabilité pour emprunter de quoi financer plusieurs vans ou voitures de standing. On comprend alors bien comment le fait d'être non seulement un chauffeur, mais qui plus est un professionnel attesté par l'application, apparaît comme un véritable statut qui le rend fier et qu'il souhaite valoriser. Sur ce point d'ailleurs, le chapitre suivant abordera le fait que les chauffeurs veulent souvent, durant l'entretien de recherche, montrer spontanément à l'interviewer leurs bonnes notes dans l'application.

Du fait de la difficulté d'accès empirique à la tranche des chauffeurs les plus précaires, souvent ceux ayant des trajectoires qualifiées d'instables, les quelques témoignages recueillis sont précieux pour comprendre comment ils vivent l'inclusion par ce travail. On peut alors à nouveau évoquer ce chauffeur ayant passé 10 ans au chômage et l'interviewé n°14 qui, lorsqu'on lui demande s'il est content de sa situation professionnelle, répond que ce travail – et singulièrement Uber – lui a appris comment se comporter dans un travail du secteur tertiaire (être poli, propre, etc.). Dans le même temps, il lui offre un « statut » de professionnel qu'il pense ensuite pouvoir valoriser.

14 : Parce que quand tu n'as pas de travail, tu ne gagnes pas ta vie. Tu deviens quelqu'un de minable, ou bien quelqu'un qui se réveille sans programme, sans rien. Pour moi le travail c'est important. Si tu vois que je change de travail, c'est parce que je n'ai pas envie de rester sans travail. [...] [Avant le covid] j'étais content. Est-ce qu'on peut dire Uber, c'est un métier ou c'est pas un métier ? Moi je suis content de le faire parce que j'ai mon compte Uber, j'ai mon permis professionnel même si je vais en Angleterre, en France, je peux travailler. Si jamais je trouve l'argent, je peux acheter ma voiture et être indépendant comme tout le monde. Je suis content parce que j'ai un statut de professionnel. Je peux trouver un travail dans une ambassade ou quoi

pour être chauffeur. Où je dépose ma candidature pour être chauffeur, je suis un professionnel !
(Mamadou, 47, SC)

Concernant l'inclusion sociale, beaucoup de chauffeurs ont une approche pragmatique sur deux points essentiels. Tout d'abord, comme nous l'avons constaté à travers les trajectoires, le salariat leur apparaît soit indésirable, *au vu de ce à quoi ils peuvent prétendre* (trajectoires réorientées), soit comme inaccessible *au vu de leur employabilité* (trajectoires accidentées ou instables). Ils voient donc dans ce travail de plateforme un moyen de s'assumer financièrement tout en évitant d'être exclus socialement. Le second point est qu'un nombre non négligeable de chauffeurs auraient voulu devenir exploitants de taxis s'ils n'avaient pas été bloqués à l'entrée par le coût des licences. Ils voient dans l'ubérisation l'opportunité d'intégrer le même travail à des conditions qu'ils n'estiment pas moins avantageuses.

Cet intervenant, chauffeur professionnel et ancien syndicaliste, exprime parfaitement la rencontre des différents points abordés (indépendance financière, fierté, liberté *dans* et *avec* la voiture, opportunité pour les discriminés, importance du contact client, rivalité avec les taxis, etc.) et qui structurent l'inclusion sociale des chauffeurs via le travail de plateforme.

19 : Tous les chauffeurs qui sont indépendants maintenant, bah avant ils étaient au chômage ! C'était des personnes qui étaient au chômage longue durée. Des I-N-C-L-A-S-S-A-B-L-E-S, on ne savait pas les caser. Et quand on a découvert que toutes ces personnes avaient comme point commun d'être de bons chauffeurs, qui aimaient rouler, ils aimaient le contact avec les personnes, ils sont joviaux, etc. Et donc, on leur a donné un métier. Et maintenant les taxis voudraient qu'on supprime notre métier. Alors qu'on a mis sur la route 2000 chauffeurs, et au moins 1500 étaient chômeurs ? [...]

LW : Et pour vous, qu'est-ce qui fait que c'est facile pour un chômeur de s'en sortir comme ça ? Qu'est-ce qui fait que ...

19 : Mais d'un, la personne est valorisée. Elle était chômeuse longue durée, un monsieur qui représente rien dans cette société, il était la lavette de la société, tout le monde le regarde de travers « t'es chômeur ? Tu fais rien pour travailler ? t'es un gros fainéant ! t'es ceci, cela ». Et il doit vivre avec ça toute la journée. Et maintenant on lui donne l'opportunité de devenir indépendant, l'opportunité de faire sa vie à sa façon, de gérer sa vie et son temps de travail. Et aussi de dépendre de personne, de ne dépendre que de lui-même ! Est-ce que vous vous rendez compte de ça !? Mais tout le monde rêve de ça ! Qui ne rêve pas de ne dépendre de personne d'autre ? De ne pas avoir un chef derrière lui. (Sergio, 65, partenaire)

Nous allons analyser à présent plus profondément ces éléments en nous référant à un constat partagé par de nombreux chercheurs : le fait que les chauffeurs sont responsables de « créer leur emploi » pour être indépendants financièrement et inclus socialement.

2. Chauffeur, un droit au travail (?)

Cette seconde section va analyser, dans la continuité des trajectoires et des finalités, le sentiment globalement positif que posent des chauffeurs sur leur travail et sur (les opérateurs) des plateformes. Pour ce faire, il sera question dans un premier temps de montrer qu'ils s'attribuent un certain mérite à exercer ce travail. Ensuite, seront abordés les risques qui pèsent sur leur travail afin de constater qu'ils ne les situent pas au sein des plateformes, mais plutôt dans ce qu'ils estiment être une coalition de forces réactives fédérées autour du corporatisme des taxis.

Dès lors, nous proposerons d'analyser une véritable « lutte des plaques » qui ne concerne pas le droit social, puisque ce n'est pas l'opérateur de plateforme qui est considéré comme l'adversaire, mais qui a pour enjeu principal la libéralisation du secteur du transport rémunéré de personnes. Il sera alors possible de défendre l'idée que les chauffeurs voient dans cet enjeu une convergence d'intérêts entre la plateforme et un « droit au travail » qu'ils revendiquent. Enfin, cette analyse se conclura par une lecture sous le prisme du concept de « capacité » ou « capacité » chez Sen (1993).

2.1. La valorisation de la responsabilité professionnelle

La responsabilité professionnelle sera abordée dans deux points : celui du constat puis une proposition d'analyse à travers le concept de *locus* d'attribution.

2.1.1. Un constat et ses limites

11 : Moi je pense déjà que la mentalité anglo-saxonne elle est différente de la mentalité latine. Parce que je vois les Américains, il faut aussi voir ça dans les pays africains anglo-saxons par rapport aux pays francophones en Afrique, ils ont une autre mentalité d'entreprendre, de dire que tout est possible, etc. [...] Par exemple, j'avais suivi une émission, il y avait un milliardaire américain qui disait, et je lui donne tout à fait raison, il disait : « ici aux États-Unis, dès ton plus jeune âge, dès que t'as 6 ans, on te dit : oui tu peux devenir ce que tu veux. Tu peux devenir Bill Gates, ceci, cela ». Tandis que chez vous en Europe, ce qu'il disait « va à l'école, obtiens ton diplôme, tu fais un bon travail pendant 40 ans et puis tu as ta pension ». Je ne vais pas dire qu'on t'endort, mais *c'est comme si on t'endormait, on te mentait pour que tu aies une certaine sécurité puis voilà, c'est comme si on voulait mettre tout le monde au même niveau tout simplement.*

LW : Pour toi c'est le choix entre la sécurité, ou « autre chose » mais avec les risques qui vont avec ?

11 : Moi j'ai toujours voulu prendre des risques dans ma vie. J'ai pas d'enfant, je suis pas marié, c'est déjà ça aussi. Il y a des gens qui ont cette sécurité-là de l'emploi mais comme je disais avec des amis, je discutais avec eux, je vois les choses qu'ils sont capables de faire, je me dis mais ces types, ils pourraient exploser, mais t'as beau leur dire, tant qu'ils n'ont pas ça en eux voilà...(Dieudonné, 43, nouveau partenaire (SC))

Dans les interviews, il arrive régulièrement aux chauffeurs de faire référence aux USA, plus spécifiquement dans l'esprit du « rêve américain ». Ils évoquent à travers cela l'idée que, même si l'ubérisation est effectivement un modèle moins protecteur, il offre la perspective d'être un *self-made-man* et de s'en sortir, si on le veut vraiment. Plus globalement, les discours des chauffeurs valorisent la responsabilisation et la capacité d'adaptation. Les éléments déjà abordés et allant dans ce sens sont :

- 1) Les trajectoires-types dans lesquelles ils expriment qu'ils ont créé leur propre emploi à cause d'un rejet (situation de rupture ou d'instabilité) ou d'un désintérêt (situation de réorientation) du salariat.
- 2) Le fait qu'ils acceptent de prendre le risque d'acheter une voiture pour « faire du Uber » et plus globalement, dans les entretiens, la valorisation du risque au détriment de la sécurité.
- 3) Le fait d'accepter de quitter le salariat, y compris pour devenir SC, afin de « gagner sa liberté ».
- 4) L'idée que « si l'on veut gagner plus, il faut travailler plus », les références régulières aux Amériques, à l'idée que « si on veut on peut », etc.

Cette valorisation de la responsabilité dans le champ professionnel peut alors être formulée ouvertement (« tu veux gagner plus ? faut travailler plus ! ») et à travers une rhétorique plus indirecte, par exemple dans l'idée qu'il faut bien « s'en sortir » ou dans la valorisation de la prise de risque. Un autre élément qui n'a pas encore été mis en évidence est le fait que le salariat est parfois ouvertement dénoncé comme un modèle qui déresponsabilise les individus, qui les empêche de « faire les efforts nécessaires ». On constate d'ailleurs que même les simples chauffeurs l'évoquent, par exemple quand ils font l'exercice de se projeter eux-mêmes comme des partenaires ou des patronnaires, ce qui les amène à justifier le principe de l'indépendance comme relation professionnelle :

18 : Les salariés, c'est un peu délicat vu que le métier demande des efforts personnels, c'est-à-dire il se n'agit pas tout simplement de conduire mais il s'agit de descendre et ouvrir la porte à

une vieille dame, qui va monter et qui a du mal, qui porte un sac. Avec son salaire, il a quand même les 1500- 1800 € mais avec la bonne clientèle ou avec les commentaires et les trucs, ça permet de continuer à travailler avec ce service. Ne pas laisser le client ouvrir lui-même le coffre, descendre ouvrir le coffre et l'aider à mettre sa valise, quel que soit le truc. Ça, ça fait partie du travail mais y a des personnes qui ont pas encore compris. Mais le salarié il va le comprendre autrement, il va rester au volant, il va laisser le client lui-même ouvrir le coffre. [...] indépendant, on se sent concerné, on se sent touché. Le salarié aussi, il utilise le véhicule d'une autre manière : il évite pas les bosses, il a quand même son salaire. Il passe sur les ralentisseurs sans diminuer la vitesse. Il ne fait pas non plus attention aux excès de vitesse, il a quand même son salaire. Par contre, le partenaire, il se sent touché par ça. (Yassine, 53, SC)

Un certain nombre de chercheurs constatent ces mêmes logiques de valorisation de la responsabilité chez les classes populaires (Duvoux, 2014; Martuccelli, 2014) ou dans le salariat (Bernard, 2020), et se situent donc à un niveau plus macrosocial que le nôtre. Ces auteurs défendent alors la thèse de l'intériorisation, par les classes dominées, d'une injonction néolibérale de responsabilité. En ce sens on peut parler d'une approche foucauldienne et, si les auteurs cités ne se concentrent pas spécifiquement sur le travail de plateforme, Abdelnour (2017) mobilise le même angle d'approche pour parler d'une marche (néolibérale) vers l'ubérisation. D'autres auteurs posent le même constat de l'importance de la responsabilisation dans le discours des chauffeurs, mais proposent une lecture selon les valeurs véhiculées par le modèle. Par exemple, les résultats De Becdelièvre & Grima (2021, p. 4) « soulignent l'enthousiasme initial de ces individus, qui sont souvent exclus des formes d'emploi traditionnelles, pour embrasser cette nouvelle forme d'emploi. *Leur choix est lié aux valeurs véhiculées par les plateformes* (autonomie, indépendance, statut social, etc.) ».

Contrairement aux auteurs précités, nous ne sommes pas équipés conceptuellement et empiriquement pour proposer une analyse du « *comment* » de cette intériorisation. Tout juste est-il possible de souligner la possibilité d'une grille de lecture plus microsociale, à travers les trajectoires qui manifestent des logiques de discrimination et d'exclusion du marché du travail qui pourraient, par processus d'adaptation, amener à se sentir plus responsable professionnellement. Pour autant il n'est pas possible, à partir des données empiriques récoltées, d'identifier si ces discours valorisant la responsabilité professionnelle trouvent leurs *causes* dans des mécanismes qui précèdent le travail de plateforme, ou si ces discours sont plutôt l'expression de cette expérience de travail. En acceptant cette limite de notre recherche, nous

proposons donc de ne rester qu'au niveau *du constat* de l'existence de cette valeur de responsabilité, dans le champ professionnel, et d'en analyser *les conséquences*¹⁵⁷.

2.1.2. Responsabilité et *locus* d'attribution

Après ces clarifications, le point essentiel consiste à définir ce qu'est, au juste, « la responsabilité professionnelle ». La responsabilité désigne étymologiquement le fait d'assumer ses promesses, d'être garant de soi (*respondere*). En psychologie, la responsabilisation et la déresponsabilisation peuvent être rapprochées du concept de *locus* d'attribution interne ou externe (Rotter, 1966). Un *locus* désigne « un lieu, une localisation » et indique donc la source où l'on situe les causes de ce qui nous arrive. Un *locus* d'attribution interne désigne donc le mécanisme psychologique qui mène à s'attribuer ces causes, et à l'inverse un *locus* externe les situe hors de soi. La responsabilité correspond alors au fait d'avoir tendanciellement un *locus* interne, et la responsabilité *professionnelle* renvoie au fait que les chauffeurs se sentent responsables de deux choses concernant le travail :

- 1) Le fait d'être *inclus* professionnellement, c'est-à-dire la responsabilité de ne pas « basculer dans l'inactivité ». Cela doit se comprendre relativement à leur employabilité et aux risques d'exclusion du fait des mécanismes de discrimination.
- 2) Le fait d'avoir une certaine *satisfaction* professionnelle et des perspectives d'évolutions. Ces deux éléments sont à la fois indissociables des quatre formes de libertés (*dans la voiture, avec la voiture, sans plateforme et sans labeur*) et ne peuvent se comprendre que relativement aux autres possibilités professionnelles qui sont souvent jugées comme trop subalternes et pas mieux rémunérées.

La responsabilité professionnelle désigne donc ici le fait de s'attribuer à soi-même (locus interne) l'origine de son inclusion et de sa satisfaction professionnelle.

Selon Larivey (2011) il est possible d'associer des émotions dominantes en fonction de la source à laquelle on attribue nos réussites et nos échecs. Ainsi, il est possible de proposer quatre

¹⁵⁷ En plus de cette précision, il convient aussi de souligner qu'il ne s'agit pas non plus d'arbitrer la désirabilité de ce constat. En effet, déterminer s'il est « bien ou mal », « bon ou mauvais » que les chauffeurs aient intériorisé cette responsabilisation professionnelle ne relève pas de notre propos – notamment parce que cela implique de prendre axiologiquement position (Weber, 2000). En fait, porter un jugement de valeur signifierait s'avancer vers une perspective qui relève de la morale (bien / mal) ou du politique (normatif), et qui donc s'inscrit dans l'extrascientificité au sens de Popper (2000).

types d'émotions qui émergent au croisement entre « responsabilité / déresponsabilisé » et « réussite / échec professionnel ».

<u>Situation professionnelle</u> <u>Locus d'attribution</u>	<u>Situation de réussite (inclusion et satisfaction)</u>	<u>Situation d'échec (exclusion ou insatisfaction)</u>
<u>Attribution interne</u> (valeur de responsabilité)	<i>Fierté</i>	<i>Culpabilité</i>
<u>Attribution externe</u> (grâce / à cause de ...)	<i>Reconnaissance</i>	<i>Ressentiment</i>

Figure 62 – Tableau temporaire des sentiments en fonction de locus d'attribution et de la situation professionnelle (inspiré de Larivey (2011) et Rotter (1966))

Les discours de culpabilité sont pratiquement inexistants chez les chauffeurs. Cela n'est pas surprenant puisque, selon cette lecture, c'est le chômeur ou l'exclu qui pourrait culpabiliser et à la condition qu'il se sente responsable de sa situation professionnelle et sinon, il se situerait au niveau du ressentiment¹⁵⁸. À l'inverse, on peut illustrer comment ce croisement entre responsabilité et situation de réussite professionnelle est vécu positivement en citant l'interviewé 04 (trajectoire accidentée). Celui-ci explique que c'est son choix individuel d'accepter, ou non, le système d'Uber et il raconte aussi comment il vit une véritable évolution du fait de la responsabilisation que ce modèle implique. Dans le même temps, les contraintes qu'il a dû s'imposer pour s'en sortir ne sont pas vécues comme une source de mal être, mais au contraire comme le fait d'assumer ses responsabilités. Il oppose enfin ce qu'il appelle une « autocontrainte » (source interne), jugée bénéfique, aux contraintes externes qu'il juge difficiles à supporter. Encore une fois, cet interviewé pense aussi que cette difficulté est naturelle, plutôt qu'acquise, car démontrée depuis son enfance et lors de sa scolarité.

LW : Et les syndicats vis-à-vis d'Uber ?

04 : Euh ... [silence] Ils n'ont pas trop, ils ne se mêlent pas trop ... ça ne me semble pas très important, voilà. On va dire qu'Uber nous propose un système et c'est à nous de voir si on veut l'accepter ou pas. Et moi Uber m'a apporté un esprit « d'avoir des projets », c'est ce que ça m'a apporté. Parce qu'ils nous ont mis, quelque part, comme un patron. [...] Avec Uber on a la liberté

¹⁵⁸ On peut noter à ce propos qu'il existe en psychologie des « erreurs d'attribution » lorsqu'on localise mal une cause. Un exemple est celui de l'étudiant qui affirme « j'ai raté mon examen, car les questions étaient vicieuses » alors même qu'il a peu étudié. Il convient aussi de noter qu'il existe un biais psychologique assez commun qui consiste à avoir tendance à s'attribuer ses réussites et à externaliser ses échecs.

mais on doit quand même se mettre quelques contraintes. Donc je me rends compte maintenant, je dois me les faire moi-même [les contraintes], alors qu'avant je ne les acceptais pas des autres. Et maintenant moi-même je dois me mettre des contraintes. [...] donc je me suis dit « je me mets dans un crédit », et je sais que je suis obligé de travailler. Donc je dois toujours me mettre une « autocontrainte », d'être dans l'obligation de travailler. Voilà, et alors c'est bénéfique, parce que voilà j'ai commencé il n'y a qu'un an et demi et j'ai déjà de nouveaux projets. Peut-être donc, comme on a dit, d'acheter un deuxième véhicule et de mettre des chauffeurs. [...] bon je vais être obligé de changer de véhicule. Mais je suis prêt à le faire ! Je suis prêt à prendre des risques ! Je ne sais pas ce qu'il y a ... le fait d'être passé indépendant me ... me donne un courage de prendre des risques en fait. Oui, oui c'est [un sentiment] extraordinaire ! C'est une chose que je n'aurais pas faite avant, en tant que salarié. [...] Mais ce qui est bizarre c'est que, dans la vie, tant qu'on ne goûte pas à d'autres systèmes on ne sait jamais si c'est bien. Bon, si j'étais resté au chômage, si je n'avais pas fait cette histoire d'indépendant, bah j'aurais toujours pensé « je suis foutu ». Le fait d'avoir fait ce transfert vers l'indépendance m'a permis de me dire « j'ai encore des chances de m'en sortir ». Même maintenant, à mon âge. (Vladimir, 54, partenaire)

À partir de cette proposition qui montre les émotions dominantes qui émergent en fonction du croisement responsabilité / situation professionnelle, il va être possible de proposer une lecture de la subjectivité des chauffeurs vis-à-vis des plateformes et des exploitants de taxis.

2.2. Les plateformes et les taxis, facteurs d'inclusion et d'exclusion de l'emploi

Nous allons voir à présent comment les chauffeurs considèrent les plateformes, et plus singulièrement Uber, comme un acteur qui lutte pour « le droit au travail ». Affirmer cela n'implique pas que les chauffeurs font d'Uber un acteur philanthropique, mais plutôt qu'ils constatent que les intérêts de la plateforme convergent avec les leurs. Cela est particulièrement vrai pour les plus éloignés de toute autre opportunité, car discriminés sur base de leur âge ou de leur origine.

LW : Vous la définissez comment vous, l'ubérisation ?

20 : Progrès, technologie, moi c'est comme ça que je vois l'ubérisation. Et simplicité ! Et pas genre esclavage ou des choses comme ça. [...] Mais faut pas en faire tout une histoire de genre « ubérisation » ceci, cela. Voilà ça a sauvé les gens comme les livreurs de chez Deliveroo et de chez UberEats. C'est des étudiants... Moi dans ma jeunesse je n'ai pas eu ces systèmes-là, mais si je l'avais eu je l'aurais fait, je l'aurais fait. Parce qu'ils étaient où quand moi j'étais jeune ? Voyez

ce que je veux dire ? Ils étaient où pendant ma jeunesse quand j'avais 17-18 ans, j'aurais bien aimé au lieu de trainer dans les rues, qu'ils soient plus présents et que moi je puisse travailler 2-3 heures par jour. [...] c'est une bonne chose, même si c'est les chômeurs et les immigrants qui en profitent, pourquoi ils ne le pourraient pas ? [...] c'est plus ce public-là qui en a besoin. [...] Il y a aussi un côté social hein ! C'est-à-dire, quand on voit ses parents galérer pour des salaires, c'est normal qu'à un moment un jeune de 17 ans il va se dire ouais bon il serait temps, à 17-18 ans, il serait temps que moi je m'y mette aussi un peu, 17-18-19-20... Voilà je vais pas compter sur papa maman, alors qu'ils galèrent déjà assez comme ça. [...] Donc l'ubérisation pour moi c'est une bonne chose qui est venue, c'est comme nous avec nos smartphones, à partir de là on fait tout, l'ubérisation c'est un peu ça aussi. On vit avec notre époque et c'est une bonne chose que ça apparait, c'est le progrès y a rien à faire c'est inévitable. Et voilà quoi, si après on parle d'ubérisation, mais s'il n'y avait pas d'ubérisation ... (Ahmed, 39, partenaire)

Ce qui est frappant dans les interviews, c'est qu'aucun chauffeur n'envisage la plateforme comme pouvant être défaillante, dans le sens où *ils ne situent jamais en la plateforme le risque de ne pas avoir de clients*. D'après eux, ce service est un « puits sans fond », un « système très performant », où « il y a beaucoup beaucoup de clients ». Comme le souligne l'interviewé suivant, cela contribue largement au sentiment de sécurité de l'emploi des chauffeurs.

02 : [Ce que je préfère c'est] la sécurité de mon salaire. J'habite ici depuis presque 8 ans, tout le temps je dois travailler et pour moi ça reste important de savoir qu'à la fin du mois j'ai un salaire parce que je dois payer la nutrition pour moi, pour ma famille, l'appartement, nous on a acheté l'appartement, on doit payer donc pour nous c'est très important de savoir qu'à la fin du mois, je vais recevoir l'argent et que j'ai de l'argent dans ma banque pour payer toutes les factures. [...] Avant, j'ai un salaire fixe tous les mois, et maintenant j'ai pas un salaire fixe mais c'est pour dire que je peux savoir combien d'argent je vais apporter chaque semaine. [...] parce que je sais que je vais travailler et si j'ai besoin de plus d'argent, je vais travailler plus. [...] Vraiment pour moi, Uber c'est une grosse société et je pense que ça donne de la sécurité à tous les chauffeurs et ça c'est très important parce que c'est pas une petite société et c'est une grosse, et ça donne de la sécurité. (Pedro, 44, partenaire)

Du fait que les interviews ont eu lieu durant la période la plus aigüe de la crise du coronavirus, celui-ci est régulièrement cité comme élément qui fait baisser l'activité professionnelle. Mais à côté de cet aspect conjoncturel, il est surtout intéressant de constater à quel point ce ne sont que des éléments exogènes aux plateformes qui dominent les discours concernant le risque de ne plus avoir de travail. C'est en cela que nous affirmons que les chauffeurs ne conçoivent pas la

plateforme comme défaillante dans l'appariement, c'est-à-dire qu'ils n'envisagent pas qu'elle puisse ne plus fournir de travail. On peut parler de confiance « absolue » dans la capacité d'appariement de la demande, ce qui contribue à générer un sentiment de sécurité. Or, dans la mesure où le système fonctionne sur le principe de marchandisation – donc selon la loi de l'offre et de la demande – cette confiance est fondamentale à la fois pour la sécurité de l'emploi mais aussi, nous y viendrons, sur la mise en concurrence avec les taxis.

06 : Pour le moment ... avec la crise.

LW : Et sans la crise ?

06 : Alors ça va, c'est pas un problème ! Ça, il y en a du travail ! Et, tu fais quand même ta journée hein. Mais c'est vrai que pour le moment, c'est très difficile. » (Fathi, 34, partenaire)

En plus du coronavirus donc, la majorité des chauffeurs définissent deux risques principaux qui pourraient mettre à mal cette sécurité. Le premier est la perte du véhicule, sujet que nous avons abordé dans les perspectives professionnelles et qui est lié au fait que ce soit eux, plutôt que la plateforme, qui sont propriétaires de l'outil de production. Le second risque est l'instabilité politique et juridique autour du modèle qui génère une incertitude autour de leur avenir. Le fait que leur travail pourrait s'arrêter du jour au lendemain, à cause d'une décision politique ou juridique, est un problème majeur pour les chauffeurs. En effet, et contrairement à la France par exemple, le secteur du transport rémunéré de personnes n'a jamais été libéralisé en région Bruxelloise. Dès lors, lorsque l'on regarde en détail ce risque politico-juridique, on constate qu'il est associé à la législation du transport rémunéré de personnes, et très peu au droit social. Cela signifie concrètement que les chauffeurs n'ont pas « peur » que les plateformes décident de quitter le marché suite à une requalification salariale massive, mais soulignent plutôt le fait qu'« on veut chasser les plateformes » afin de maintenir le monopole des taxis. Ce risque est d'autant plus central que beaucoup d'interviewés n'ont que cette option professionnelle (trajectoires accidentées ou instables), ou ont fait le choix de se lancer comme chauffeurs avec les plateformes (trajectoires réorientées). Leur crainte est alors forte que cet emploi soit ruiné par le législateur, ce qui les mène à adjoindre « la libéralisation du secteur » à leur « droit au travail ».

Il convient de préciser que ces craintes exprimées ne sont pas directement le produit du jugement prononcé en janvier 2021, car les interviews ont eu lieu avant les différentes séances du procès FEBET vs Uber. Par contre, ce jugement et les conséquences politiques qui ont suivi

ont permis de mesurer l'importance de cette dimension puisqu'entre 800 et 900 exploitants LVC (ce qui correspond à 100% du nombre d'exploitants bruxellois¹⁵⁹) se sont regroupés le 04/03/2021 pour manifester contre la protection du segment des taxis par un gouvernement bruxellois jugé partial. La notion de droit au travail est alors parfaitement illustrée par le slogan « laissez-nous travailler ! » de cette manifestation¹⁶⁰. De plus, le contraste est frappant avec la manifestation contre le travail de plateforme non-salarié, organisée par les syndicats belges seulement huit jours plus tôt, le 24/02/2021, et à laquelle aucun chauffeur de plateforme n'a participé¹⁶¹.

Pour illustrer cette idée que, d'après les chauffeurs, le gouvernement bruxellois est pro-taxi, il est possible de citer cet interviewé qui explique que la police reçoit des consignes pour leur mettre la pression, puis indique que cette même police les redirige vers des sociétés de taxis :

09 : [À propos d'un contrôle de police] oui j'avais la plaque TL, mais il prétendait que ce n'était pas légal. Et donc voilà, il s'est borné à me dire que ce n'était pas légal, et je dis « vous pouvez m'expliquer ? » Et c'était assez étonnant, parce qu'il était prêt à me donner des noms de sociétés de taxis qui soi-disant cherchaient des chauffeurs pour ne plus que je fasse Uber. Donc c'était vraiment « protégeons les taxis tant qu'on peut ». Et donc voilà... Je me suis fait arrêter une fois ce jour, oui je me suis fait arrêter aussi une autre fois avenue Louise. Oui ça clairement un taxi qui avait envoyé les policiers. [...] Voilà moi je suis pas de ce milieu-là, d'après ce que j'ai pu voir je pense que le milieu du taxi il y a un lobbying assez puissant, et que c'est parfois un peu compliqué. [...] Mais il fallait faire attention aux taxis, oui ça on savait bien qu'il fallait faire très attention aux taxis qui étaient parfois très violents. Ça m'est déjà arrivé d'avoir des queues de poisson de chauffeurs de taxi parce qu'ils voyaient qu'on avait une plaque TL, oui ça c'est clair. (Ludovic, 57, partenaire)

Pour les chauffeurs suivants, le gouvernement et les politiques veulent d'abord protéger les taxis :

11 : Sinon gros gros risque par rapport à Uber par exemple c'est que du jour au lendemain que ça s'arrête. Ça peut être une raison politique, ça peut arriver aussi. [...] Si ça doit fermer c'est pour

¹⁵⁹ Ce taux s'explique par le fait qu'il existe aussi des licences wallonnes et flamandes en circulation.

¹⁶⁰ D'ailleurs, cette expression d'un « droit au travail » pourrait se comprendre dans une acception assez libérale, pratiquement comme l'expression d'un droit naturel inaliénable à échanger son travail – y compris si l'objet de cet échange concerne cette marchandise particulière qu'est le travail.

¹⁶¹ D'ailleurs, cette manifestation a été titrée dans la presse *a posteriori* comme une manifestation pour le droit des coursiers de la *foodtech*, alors qu'elle s'adressait bel et bien à tous les travailleurs des plateformes.

des raisons politiques parce que la clientèle, ils sont contents du système et les chauffeurs, ils sont contents aussi. [...] Moi ce que j'ai remarqué depuis que je fais Uber, c'est que malgré qu'il y ait l'application Uber, les taximen ils ont toujours du boulot, donc ça veut dire qu'il y a à manger, à boire, pour tout le monde d'après moi. Maintenant, je me dis les politiques et tout ça, il y a autre chose derrière parce que c'est pas normal, par exemple, que Bruxelles soit la capitale de l'Europe et qu'ils veulent interdire Uber ici. Ça n'a pas de sens. Quand l'économie fonctionne bien, les gens qui viennent ici, même s'ils viennent de Chine et tout ça, de l'Inde, ils ont directement l'application Uber. Pour moi c'est la capitale de l'Europe, ils devraient laisser ça. (Dieudonné, 43, nouveau partenaire (SC))

24 : On est pas considéré comme un taxi, donc on peut pas prendre les bandes de bus. Les clients ça va, ils sont corrects, mais les taxis je vois, on est comme des parasites comme ça. On est comme des... je les sens, ils ont presque envie de nous cracher dessus. Ils font tout pour... on est un peu considéré comme des ... c'est mon impression, mais des sous-merdes comme ça. On est là, mais c'est comme si on était pas autorisé.

LW : De la part des taxis ?

24 : Oui. Ils mettent la pression au gouvernement alors... c'est toujours des problèmes. [...] Moi je dis ce que je pense hein. On est des sous-taxis vis-à-vis de l'État.

LW : Ah oui, d'accord. Pas vis-à-vis du service offert à la clientèle ?

24 : Non la clientèle, ils sont contents. Ils sont là, tu arrives, une belle Mercedes... Mais au niveau de l'État et de tous les taxis, on est un peu comme des sous-merdes. [...] mais j'essaie de voir au-dessus, je me rends compte que chacun essaie de survivre. Les taxis ils se font bouffer alors qu'ils sont là... il y'a une espèce de haine comme ça. (François, 55, nouveau partenaire (SC))

Comme le conclut parfaitement ce dernier chauffeur, il y a donc un ressentiment entre exploitants de taxis et chauffeurs Uber. Celui-ci est évidemment le produit de la mise en concurrence d'un secteur historiquement monopolisé, et de la dévaluation des licences de taxi. De telle sorte, même parmi les moins politisés et / ou les simples chauffeurs, il y a un large consensus pour voir une collusion entre politiciens et corporations de taxis afin de mettre fin au système des plateformes. Les chauffeurs expriment véritablement un ressentiment, de la colère, une animosité envers les taxis – et réciproquement. La rivalité est très forte, les mots sont durs et expriment la crainte profonde de perdre son travail (« Mafieux ! Tricheurs ! Voleurs ! Margoulins ! ») Nous revenons alors ici sur le fait que ce n'est pas envers la plateforme que les chauffeurs associent le risque de perdre leur emploi, mais aux corporations de taxis et à l'État. Ce sentiment se fonde sur des éléments objectivables, dont la pierre d'achoppement reste le

système des licences de taxi qui, du fait de leur coût financier, bloque à l'entrée beaucoup d'aspirants. Pour cette raison, la stratégie d'Uber de forcer la libéralisation du secteur est jugée positivement par les exclus du monopole des taxis, mais évidemment négativement par les acteurs historiques.

Cette lutte entre « nous les TL » et « eux les TX » – désignation faisant référence aux plaques d'immatriculation des LVC et des taxis – peut être qualifiée de véritable « lutte des plaques ».

2.3. La lutte des plaques

23 : [L'aspect juridique] ça m'inquiète fortement oui, parce que bon... On voudrait toujours en savoir un peu plus, on sait bien qu'Uber ne va pas se laisser faire non plus, mais... [...] Et ça fait mal moralement aux taximen qui ont dû payer des milliers et des milliers d'euros pour leurs licences qui sont immatriculés en TX. [...] Et, ça me fait penser un petit peu à la mafia, du côté de l'aéroport du côté d'Airtaxis et compagnie. Qui ont juste le monopole, ils veulent le monopole et ils veulent le garder à 100%, il y a aucun partage. (Michel, 53, partenaire)

Cela a été dit, cette lutte des plaques ne concerne pas le droit social – la reconnaissance d'un lien de subordination avec la plateforme – mais celui de la libre concurrence et d'un droit à travailler. Sans surprise, il existe d'ailleurs sur ce point un écart de diagnostic très important entre les corporations de taxis et les chauffeurs LVC. Les premiers s'opposent à la libéralisation du secteur et rejettent généralement l'idée qu'ils bénéficient d'un monopole, quant aux seconds ils l'espèrent afin de ne plus subir le risque juridique évoqué et concrétisé, début 2021, par des mesures gouvernementales. Pour les « TL », cette lutte consiste alors en un affrontement entre forces progressives et réactives, opposées sur la question du droit au travail et, en cela, elle procède d'un renversement des positions communément attribuées aux acteurs concernés par l'ubérisation : l'interventionnisme d'État, la justice et même le syndicalisme seraient des leviers à disposition de la force dominante et réactive, les taxis, là où la plateforme contribuerait à la liberté formelle, voire même à un « droit naturel » à travailler.

Avant de poursuivre l'analyse, il convient de préciser que l'objectif des arguments qui vont suivre n'est pas de déterminer s'il faudrait, ou non, libéraliser le secteur (puisque nous ferions alors une proposition normative) mais bien de comprendre comment cette lutte des plaques impacte le rapport au travail des chauffeurs. Cependant, le processus heuristique pour mener cette analyse doit forcément passer par une description des arguments des chauffeurs de plateformes, et les contradictions des exploitants de taxis. Dès lors, il ne s'agit pas de prendre

position en faveur des chauffeurs Uber, ni de stigmatiser les exploitants de taxis, mais bien de montrer *qu'il y a des raisons objectives* qui font que ces derniers soient catégorisés en tant que force réactive qui représente un risque professionnel pour les chauffeurs de plateformes.

Lors des interviews, nous avons constaté que différents noms revenaient dans la bouche des chauffeurs pour désigner une sorte de conjuration éclectique de policiers, politiciens et exploitants de taxis visant à mettre fin au travail de plateformes. Parmi ces noms, celui d'Airtaxis, la plus importante société de taxis bruxelloise et dont nous avons rencontré l'un des cadres, ainsi qu'un chauffeur, en entretien. La caractéristique principale de Airtaxis est de posséder le monopole des licences à l'aéroport de Zaventem (+/- 60 % des licences). Selon le directeur rencontré, Airtaxis finance à hauteur de 25 % le procès de la FEBET contre Uber. Lorsqu'on l'interroge sur les raisons qui le poussent à vouloir mettre fin à la présence de l'opérateur sur le territoire de Bruxelles, celui-ci explique qu'Uber ne joue pas les règles du jeu social (salarial) et ne respecte pas la tarification minimale en vigueur et imposée par la Région. De telle sorte, la concurrence lui apparaît déloyale. Par contre, il n'évoque pas le fait que les licences soient dévaluées et refuse catégoriquement l'argument selon laquelle les taxis bénéficieraient d'une situation de monopole.

On voit donc directement cet écart de diagnostic avec les chauffeurs Uber sur un point qui apparaît fondamental pour eux, puisque pour cet interviewé le prix d'entrée pour les nouveaux acteurs, et la dévaluation de ces mêmes licences par la plateforme, ne structurerait pas la problématique. D'ailleurs, le fait que le *numerus clausus* entraîne le plus faible nombre de taxis pour 1000 habitants d'Europe est à son sens justifié par le fait que le secteur n'était déjà pas rentable avant Uber.

22 : *Alors, je suis pas d'accord quand on dit qu'il n'y a pas de libre concurrence dans notre secteur. Il n'y a pas... Il y a une concurrence dans le secteur, mais c'est vrai qu'elle n'est pas aussi libre que dans d'autres secteurs [...] Donc je suis jamais d'accord quand j'entends dire dans la presse ou ailleurs qu'il n'y a pas de concurrence dans le secteur du taxi [...] [Uber] ils ont commencé avec une tarification très régressive, qui leur a permis de prendre beaucoup de nos clients, mais on se rend quand même bien compte maintenant que la situation pour les exploitants Uber est très difficile aussi. Donc le marché n'était déjà pas rentable avec 1300 véhicules autorisés officiellement par la région, il l'est encore moins maintenant.* (Georges, cadre Airtaxis)

Pourtant, selon le chauffeur travaillant pour Airtaxis, une licence de l'aéroport vaudrait 250000€, et ils se feraient « un business énorme » puisque le chiffre d'affaires mensuel d'une

voiture tournerait autour des 20000€ avec des pics à 30000€ certains mois¹⁶². De plus l'affirmation que la situation aurait empiré avec Uber ne se traduit pas dans les bilans financiers et sociaux de l'entreprise, au contraire¹⁶³. Durant l'entretien avec le directeur, celui-ci va aussi expliquer qu'il y a un système de vases communicants entre les clients Uber et ceux des taxis et va explicitement rejeter la proposition selon laquelle le volume du marché aurait (aussi) pu augmenter avec l'arrivée d'Uber. Enfin, cette personne déclare qu'il n'a pas peur de la mise en concurrence avec les plateformes mais que « le problème, c'est qu'il y a un tarif minimum fixé par l'État qui fausse la concurrence par rapport à Uber ». Cela est vrai, mais les actions en justice menées par Airtaxis ne visent pas à mettre fin à ce tarif fixe minimum, mais bien à interdire le transport rémunéré de personnes, sur le segment de la maraude, à ceux qui ne possèdent pas de licences de taxi. Enfin, selon cet intervenant il faudrait maintenir le *numerus clausus*.

À l'inverse, un autre exploitant de taxi pose l'analyse selon laquelle une libre concurrence supposerait plutôt de mettre fin à la tarification minimum. Il explique alors que c'est parce que cette tarification fixe est en fait un avantage pour les taxis qu'elle n'est pas remise en question par les exploitants.

17 : *La preuve que c'est rentable : on se bat là-dedans pour acheter des licences ! [...]* Et de toute façon, qu'on se le dise. Avant le covid, le salaire, la rentabilité, était supérieur à un salaire normal. Avant le covid, un chauffeur en indépendant moyen, c'est-à-dire le taxi, ne pouvait pas gagner moins de 3500€ net par mois ! [...] Je sais la différence entre net et brut ! Net ! Et évidemment, vous devez travailler plusieurs heures.

LW : Et avant Uber c'était encore plus ?

17 : C'était encore plus. Je travaillais... Je commençais à 8h je rentrais à 18h par ce que je commençais à vieillir. Mais un garçon qui travaillait à cette époque c'était 4000-4500€ minimum hein. Mais j'espère que vous ne travaillez pas au fisc hein [Rire]. [...] Mais donc si nous avons un prix fixé par taxi, et que je n'ai pas le droit de changer ce prix officiel, et qu'à côté vous donnez le droit à Uber de marauder et de négocier le prix, là vous nous mettez en infériorité. Parce que

¹⁶² Ils convient de noter qu'Airtaxis obtient gratuitement ses licences du fait de liens privilégiés et historiques avec la commune de Zaventem.

¹⁶³ Lorsque l'on consulte les comptes financiers de l'entreprise, malgré les déclarations de l'interviewé concernant la non-rentabilité du secteur, les dividendes versés à l'actionnaire majoritaire étaient de 174093€ pour l'année 2013 – soit la dernière année avant l'usage, par les chauffeurs Uber, des licences LVC (le passage de « Uberpop » à « UberX »). En 2019, ces dividendes étaient de 214154€ (+25 %). On peut aussi noter, toujours selon les bilans annuels, que cette croissance n'est pas le fruit d'une contraction de la masse salariale puisque sur la même période, l'entreprise est passée de 290 à 311 équivalents temps plein.

par exemple, d'ici à Anvers, si sur le compteur officiel vous arrivez autour de 125-130 €. Mais je peux très bien réduire à 100 €, parce qu'en moins de 20 minutes, on le fait et même 100 € c'est rentable. Mais je n'ai pas le droit de cette négociation moi, et Uber l'a. Même si j'ai négocié avec le client, je dois quand même mettre au compteur 130 €.

LW : Je vais me faire un peu l'avocat du diable mais avant, quand il n'y avait pas Uber, ça vous arrangeait bien les prix fixes, parce que vous pouviez dire « c'est 130... »

17 : Ça, c'est correct, vous avez raison. Mais maintenant nous réclamons que ça ne soit plus fixe et c'est l'État qui refuse. Si on veut que la concurrence avec Uber soit réelle, qu'ils se mettent à la même taxation, et qu'ils aient des prix fixes, ou alors, qu'ils nous laissent aussi négocier les prix. Pour que les règles de concurrence soient respectées. Parce que même quand je négocie le prix il y a une difficulté. Donc je peux vous donner la course à 100 €, mais la loi me contraint de mettre ce compteur. (Désiré, 67, exploitant taxi)

La tarification fixe avait donc de nombreux avantages pour les taxis, notamment le fait qu'elle permettait, comme le dit cet intervenant, d'effectuer des courses très rentables ou alors, comme l'expliquent d'autres intervenants, d'augmenter le prix de la course en faisant des détours ou en roulant lentement. Enfin, comme l'explique le chauffeur de Airtaxis, ce prix fixe permettait aussi d'agir comme « le taximan sympa qui n'allume pas le taximètre et fait sa course au forfait », alors même que ce forfait restait très rentable.

04 : Donc voilà, c'est les taxis qui veulent la fin d'Uber parce qu'on les gêne, parce qu'on prend beaucoup de gens vers nous. C'est la liberté ! la liberté des gens. (Vladimir, 54, partenaire)

Une fois de plus, l'objectif ici n'est pas de stigmatiser les exploitants de taxis, et en particulier Airtaxis, mais bien de montrer en quoi il est cohérent de penser que, malgré leurs déclarations, la libéralisation du secteur irait à l'encontre des intérêts des exploitants de taxis. C'est pour cette raison que, pour de nombreux chauffeurs de plateformes, les exploitants de taxis incarnent une véritable force réactive et i, système corporatiste. Ces chauffeurs au contraire, ne possédant pas les licences, sont favorables à cette libéralisation et à la fin du monopole. Ils voient en cela une lutte pour l'accès au travail de chauffeur, donc pour *un droit au travail*. Or, la force allant dans le sens de cette libéralisation est principalement Uber, c'est pourquoi nous pouvons dire que l'opérateur apparaît, dans la lutte des plaques et aux yeux des chauffeurs de plateformes, comme la force progressiste.

À l'inverse, la manière même dont le gouvernement tente d'interdire les plateformes est considérée comme rétrograde par les chauffeurs. En effet lorsque la justice, en janvier 2021, a considéré qu'Uber faisait la même activité que les taxis, le gouvernement a alors tenté de faire appliquer cette décision en se basant sur la loi de 1995 qui interdit l'usage, par les détenteurs d'une licence LVC, « d'un appareil émetteur ou récepteur de radiocommunication » – appareil lui-même défini par une loi de 1979. D'un point de vue technologique et juridique, cette approche du gouvernement est cohérente puisque, comme cela a été défini dans le cadre théorique, le smartphone *est un capteur-émetteur-récepteur*. Par contre, du point de vue des chauffeurs de plateformes, cette décision est absurde et rétrograde pour deux raisons. Tout d'abord parce que ces lois précèdent l'existence des smartphones et des téléphones portables et, à ce titre d'ailleurs, toute communication par téléphone entre un exploitant de limousines et son chauffeur (même salarié) est aussi illégale. D'ailleurs, cela signifie donc que la pratique des groupes WhatsApp où les chauffeurs s'échangent des courses est également illégale. Mais aussi, et surtout, les chauffeurs des plateformes situent leur combat au niveau de *la liberté de faire de la maraude numérique sans licence de taxi*. En ce sens, ils rejettent le principe même qui leur interdit de travailler sous prétexte qu'ils sont sur le même segment d'activité que les taxis. Et puisque ce sont les plateformes qui sont à la pointe de cette lutte, elles apparaissent donc à la fois comme une force modernisatrice et en lutte pour le droit à faire ce travail de taxi sans licence. Cette analyse étant d'ailleurs d'autant plus pertinente si l'on accepte la proposition selon laquelle cette licence est fondamentalement une autorisation à marauder physiquement, ce dont les chauffeurs des plateformes n'ont justement pas besoin.

On peut commencer à voir se dessiner ici une analyse des sentiments positifs et négatifs attribués à la plateforme et aux taxis en croisant « locus d'attribution externe » et « risque de mettre en situation d'échec professionnel ». En effet, la lutte pour ce « droit au travail » est en fait une lutte contre *les forces externes et réactives* qui pourraient mener à une situation d'échec professionnel – c'est-à-dire à l'exclusion d'un emploi dont les deux principaux attraits identifiés sont :

- 1) *Inclure* dans le travail malgré un profil faiblement employable ;
- 2) exercer un travail plus *satisfaisant* que la plupart des alternatives.

De telle sorte, on peut compléter le tableau qui croise *locus* d'attribution et situation professionnelle en y indiquant les acteurs qui gravitent autour des chauffeurs.

<u>Situation professionnelle</u> <u>Locus d'attribution</u>	<u>Situation de réussite (inclusion et satisfaction)</u>	<u>Situation d'échec (exclusion ou insatisfaction)</u>
<u>Attribution interne</u> (valeur de responsabilité)	Nous, chauffeurs LVC capables de s'en sortir, de se débrouiller Le sentiment type est la « fierté »	Eux, les chômeurs, les assistés ¹⁶⁴ Le sentiment type est la « culpabilité »
<u>Attribution externe</u> (grâce / à cause de ...)	La plateforme, force progressiste qui permet de s'en sortir, qui se bat pour un droit au travail Le sentiment type est la « reconnaissance »	Les corporations des exploitants de taxis, force réactive qui met tout en œuvre pour nous empêcher d'exercer ce travail Le sentiment type est le « ressentiment »

Figure 63 – Distribution des sentiments des chauffeurs concernant les autres acteurs impliqués dans l'ubérisation

Ainsi dans la « lutte des plaques », Uber fait du lobbying et se bat en justice pour défendre ses intérêts, qui rencontrent ceux des travailleurs : être inclus et (relativement) satisfait grâce au travail de chauffeur. Cette double lecture par la fierté et une forme de reconnaissance, selon le principe d'attribution interne / externe, permet d'expliquer ces discours généralement positifs, voire même enchantés, des chauffeurs sur leur situation professionnelle et leur rapport à la plateforme¹⁶⁵. Nous verrons alors plus loin que ce sentiment positif est encore accentué, dans une certaine mesure du moins, par l'organisation numérique du travail.

Cette lecture nous apparaît pertinente, mais encore trop superficielle car en réalité, au cœur de la « lutte des plaques » se trouve un deuxième enjeu. Il y a en effet celui émergé, de la liberté formelle de travailler et celui, immergé, de la dépendance de tous les chauffeurs (Uber ou de taxi) à des outils d'accès au marché. Ce double enjeu peut alors se comprendre au regard du concept de capacité (ou capabilité) chez Sen.

¹⁶⁴ Il convient de préciser que ce point est une construction théorique puisque nous n'avons pas identifié, chez les chauffeurs, un discours de culpabilisation des assistés. Il faut toutefois préciser que les entretiens étaient conduits afin d'interroger les chauffeurs de manière réflexive, plutôt que sur leur opinion par rapport aux chômeurs.

¹⁶⁵ Dans le même temps, on peut légitimement s'interroger pour savoir dans quelle mesure le mode d'échantillonnage ne nous a pas amené à rencontrer davantage des chauffeurs fiers d'eux-mêmes et favorables aux plateformes.

2.4. Une approche par les capacités (ou capacités)

Selon Sen, la capacité est ce qui permet de traduire ou de concrétiser « *la liberté* [que les personnes] *ont réellement de choisir parmi différents modes de vie auxquels elles peuvent avoir des raisons d'accorder la valeur* » (Sen, 1993, p. 23). D'après de Munck (2008), le concept de capacité comprend trois composantes :

- 1) *La liberté* qui se mesure alors à l'éventail des opportunités, c'est-à-dire les choix possibles¹⁶⁶.
- 2) *La finalité* qui souligne que la capacité est un moyen au service d'une fin. Elle ne se suffit donc pas en elle-même.
- 3) La capacité est aussi *transitive*, c'est-à-dire qu'elle permet de réaliser cette finalité, de l'atteindre concrètement.

Cette définition du concept de capacité selon trois composantes offre des perspectives d'analyse intéressantes pour comprendre la subjectivité des chauffeurs dans leur rapport aux plateformes et dans le contexte bruxellois. En effet, au vu de la situation de monopole des taxis et du coût à l'entrée des licences, on peut constater qu'Uber ouvre le champ des possibles en augmentant l'éventail d'opportunités. C'est d'ailleurs exactement en cela que le système des plateformes est apprécié puisque, non seulement le transport rémunéré de personnes s'ouvre à eux, mais en plus ce « nouveau monde du travail » est jugé comme meilleur que beaucoup d'autres possibilités. Cette nouvelle opportunité vient en effet s'encaster entre des perspectives souvent indésirables : le chômage, être simple chauffeur de taxi ou même salarié dans un emploi pénible et/ou subalterne. L'ubérisation est donc, en premier lieu, un choix de plus, une liberté de plus et en ce sens *il augmente la capacité des chauffeurs* à atteindre quelque chose qu'ils jugent désirable – un travail qui inclus, est satisfaisant relativement à leur trajectoire et au moindre labeur. Ainsi, on peut dire que la lutte des plaques est considérée, par les TL, comme un combat pour la liberté formelle de faire ce travail. Or, cette liberté formelle est bien la première condition de la capacité chez Sen.

¹⁶⁶ Sen identifie aussi, sur le plan théorique, une liberté de « processus », c'est-à-dire le fait que l'arbitrage parmi ces choix soit également libre. Cette liberté est fortement dépendante des conditions matérielles dans lesquelles la décision est prise. Par exemple, « je voudrais ne pas travailler mais je n'ai pas le choix, je dois gagner ma vie ». Il est donc évident que pour ces chauffeurs, mais comme pour beaucoup d'autres travailleurs, la liberté procédurale théorique n'est pas pleinement accomplie.

Ainsi, malgré l'absence de revenu garanti (marchandisation du travail), il est possible de noter que la mise en concurrence avec les taxis n'est pas un problème du point de vue des chauffeurs de plateforme. Non seulement ils pensent y avoir tout à gagner, mais ils sont aussi convaincus de « remporter la mise » du fait que leur mode d'accès au marché (la maraude numérique) leur apparaît comme le meilleur système d'appariement. Pour le dire différemment, les chauffeurs expérimentent l'effet *winner takes all* et cela les rend confiants sur le fait que les plateformes, et plus singulièrement Uber, est un « puits sans fond ». On en revient alors au fait que le risque de ne pas avoir de travail n'est pas endogène à la plateforme, mais exogène et se situe dans la collusion de forces réactives qui voudraient maintenir une « pénurie organisée ».

LW : Ça t'inspire quoi le débat sur Uber, etc. ?

14 : Les Européens ne connaissent pas la concurrence, parce que tu sais c'est un Américain qui a créé ça. Moi, je pense le débat c'est un faux débat parce que Uber paye des taxes très dures. Moi je pense qu'il faudrait même aider Uber à améliorer. Je suis positif parce que je pense que les gens aujourd'hui sont dans un monde très rapide. Il faut qu'il y ait une concurrence. [...] Moi j'aime la concurrence ! [Et] moi je demande que l'État belge aide Uber ! Parce qu'Uber, comme je t'ai dit, c'est des gens qui n'ont pas le droit à l'erreur, c'est des gens qui prennent l'argent, qui investissent, donc moi je pense qu'il vaut mieux les aider s'ils veulent une licence. (Mamadou, 47, SC)

La liberté est donc, d'après Sen, une condition nécessaire, mais non pas suffisante, pour être capable d'atteindre ses objectifs. Être en capacité signifie que ce droit formel doit pouvoir se réaliser concrètement, c'est la composante *transitive* de la capacité chez Sen. Or, il apparaît que c'est sur cet aspect spécifique que se construit la relation de dépendance des chauffeurs à la plateforme. En effet, si les chauffeurs font usage de cet outil / ce service, *c'est justement parce qu'ils sont incapables d'accéder par eux-mêmes au marché*. C'est donc dans cet écart entre « liberté formelle » et « capacité réelle » que vient s'inscrire, en creux, la plateforme.

01 : Mais l'indépendant il est indépendant, il travaille pour son compte. Il utilise une plateforme qui est magnifique, c'est-à-dire que c'est un système fabuleux la plateforme Uber. Il faut le savoir ! On lui donne du travail avec seulement quelques manipulations sur son GSM. Et il a des courses, *donc il ne doit même pas chercher le client*. (Olivier, 55, chauffeur salarié (ancien SC))

Nous l'avons dit, l'idéal de « devenir limo » est un effet collatéral de la professionnalisation des chauffeurs Uber par le système des licences LVC. Si devenir un exploitant de limousines est qualifié d'idéal, c'est parce que cela consiste en une finalité encore plus désirable que d'être

partenaire de plateforme. Mais c'est là un fait intéressant que beaucoup ont construit cet idéal *a posteriori*, et alors même que c'est parce qu'ils ne possèdent pas de compétences commerciales qu'ils utilisent Uber. Ainsi, atteindre la finalité la plus estimable consiste à « devenir capable d'accéder au marché par soi-même », mais si ces chauffeurs utilisent Uber c'est bien parce qu'ils n'ont généralement pas les compétences commerciales pour être un *vrai* indépendant, peu importe l'activité professionnelle concernée. Pour le formuler en terme wébérien, si ces travailleurs possédaient en amont un *ethos* marchand, on peut se demander s'ils seraient rentrés dans un système de plateforme dont la plus-value est justement de prospecter des clients. Donc, cette volonté, *a posteriori*, de « devenir limo » risque pour beaucoup de se heurter à leur manque de compétences marchandes.

D'ailleurs, nous évoquons un *ethos* marchand dans une acception presque littéraire, comme « celui qui occupe le marché », celui qui « prend sa part, qui a son accès au marché ». Étymologiquement, marchand et commerçant sont très proches¹⁶⁷ et il n'est donc pas surprenant que nous ayons identifié, précédemment, les compétences commerciales comme les conditions d'accès – par soi-même – au marché du transport rémunéré de personnes. En effet, un travail de « commercial » est fondamentalement une activité dans laquelle on cherche à gagner et consolider des parts de marché. Or, sans licence de taxis (maraude physique) et hors de l'intermédiation par la plateforme (maraude numérique), il est nécessaire de prospecter ses clients et cela implique donc de déployer des compétences commerciales. Ainsi, définir l'*ethos* marchand comme l'*ethos* de « celui qui accède et occupe le marché » implique fondamentalement des capacités commerciales.

L'archétype de cet *ethos* marchand est incarné dans des profils comme l'intervenant n°8 – qui avait tout de suite pensé à trouver des clients par lui-même – et surtout le n°12 car, non seulement ce dernier avait réussi à passer de « simple chauffeur » à « limo *gate keeper* », mais il voulait arrêter de conduire pour se concentrer sur le commissionnement via des sous-traitants. Cet interviewé soulignait très fortement l'importance de la prospection et allait même jusqu'à dire, comme d'autres, que son modèle d'affaires était exactement celui d'Uber. Cette affirmation manifeste parfaitement qu'un *ethos* du marchand dans sa version idéal-type est

¹⁶⁷ Marchand, et marché, viennent du latin *mercatus* ou *mercator* qui sont des dérivés de *mercor* qui est aussi étymologiquement proche de « commercer » – *mercor* est d'ailleurs une quasi-inversion, un verlan, des deux syllabes de commerce (négociier, échanger des marchandises). *Commercium* enfin est lui composé de *com* (avec) et *mercium* (marchandise).

d'abord basée sur l'échange et l'intermédiation, *devenir soi-même gate keeper*, plutôt que sur l'acte de produire en tant que tel.

12 : Moi ce qui me plairait, c'est que là ça reprenne vraiment bien – parce que j'ai signé de nouveaux contrats pendant le confinement. Parce que justement ! Là le confinement qu'est-ce qu'on fait ? On est là on se tourne les pouces on attend ? Non ! *Il faut bosser, faut remettre en ordre les papiers, et il faut PRO-SPE-CTER !* Et y'en a plein « mais qu'est-ce que tu vas prospecter, tout est à l'arrêt ». Oui, mais non ! Parce que quand ça va reprendre, qu'est-ce qu'on fait alors ? J'aimerais bien que ça reprenne, que tous les nouveaux contrats se concrétisent, et qu'un jour je puisse me dire « ok, je génère 10-15-20k€ de marge aujourd'hui, je me permets d'embaucher un dispatcher, vendre ma voiture, acheter une voiture pour mon usage privé, fini je ne roule plus et je ne fais que ça ». Voilà, ce ne serait pas mal ... j'ai pas de grosses prétentions !? [...] Je sais pas, ... mais moi j'ai envie de ça. Et ça apporte tellement. C'est pas inatteignable. (Enzo, 39, limo)

Si l'idéal de celui qui a un *ethos* marchand est de « devenir lui-même une plateforme », ceux qui sont dépendants d'Uber le sont justement, à l'inverse, parce qu'ils ne possèdent pas cet *ethos*. C'est donc là le paradoxe que nous avons évoqué et qui structure le travail de plateforme : si beaucoup de chauffeurs font de l'exploitation de limousines un idéal à atteindre, ils utilisent en même temps les plateformes justement pour combler leur incapacité d'accéder par eux-mêmes au marché. Pour en revenir alors à l'approche par la capacité chez Sen, la plateforme ouvre à la fois les mondes possibles (accès facilité au travail du transport rémunéré de personnes), mais s'appuie en même temps sur l'incapacité transitive (concrétiser la finalité idéale) pour maintenir les chauffeurs sous sa dépendance.

08 : Je suis désolé, mais les chauffeurs là, ils ne savent pas. Ce sont des gens hors domaine qui viennent faire ça et ils font ça avec l'application, suivre le GPS, ils sont tellement dominés par l'application, le gars il ne rêve que de ça. Il pleure car ça ne sonne pas ... Faites des flyers, déposez-les dans votre quartier... Dans votre rue il y a 100 habitants, il y en a 10 qui vont vous demander de les déposer à l'aéroport. Y'aura des filles qui vont se marier, elles auront une belle voiture pour leur cérémonie de mariage. Il y a des idées, il faut juste trouver. Mais là pour Uber, si ça ne sonne pas... c'est comme quelqu'un qui est addict à la drogue. (Ayoub, 35, partenaire devenu limo)

Si cette argumentation s'appuie principalement sur la figure du « limo », c'est parce qu'elle revient de manière récurrente chez les chauffeurs. Bien sûr, il n'y a pas suffisamment de place

sur ce segment pour accueillir tous les chauffeurs Uber qui le voudraient. La difficulté transitive doit se comprendre de manière plus large, comme une incapacité, commune à beaucoup de ces chauffeurs, à être de *vrais indépendants* pouvant accéder par eux-mêmes au marché, quel que soit au fond le *business* concerné. En fait, une hypothèse cohérente est que ceux qui possèdent un *ethos* marchand ne rentrent pas souvent dans ce travail, puisqu'ils ne saisiraient pas la plus-value d'un service dont la fonction première est justement de combler quelque chose qu'ils possèdent déjà. Ou alors, à l'image de certains intervenants comme les n°8 ou 12, ils concrétisent réellement leur aspiration à devenir exploitants de limousines. Au contraire pour la majorité des chauffeurs Uber, c'est parce qu'ils ne possèdent pas les outils et compétences nécessaires pour être de vrais indépendants qu'ils sont, et restent, dépendant de la plateforme. En ce sens d'ailleurs, l'idéal de « devenir patron » et d'exploiter des SC apparaît comme une perspective plus crédible pour eux, puisqu'ils continuent alors à utiliser la maraude numérique.

Dès lors, si l'on accepte que les plateformes soient considérées comme un outil, l'équivalent numérique du sputnik et des zones d'appariement – et que les opérateurs se servent de cet outil pour offrir un service –, alors on peut en conclure que les chauffeurs et exploitants de taxis ne possèdent pas davantage de capacité propre à accéder au marché. Cela nous amène alors au cœur de la partie immergée de la lutte des plaques : c'est parce que le travail de chauffeur de taxi ne nécessite pas non plus de compétences commerciales particulières que cette lutte est celle « d'incapables » (au sens de Sen). Ils sont incapables parce que leur situation professionnelle – travailler comme chauffeur – dépend d'un outil de maraude, un accès au marché extérieur à eux-mêmes : la plateforme ou le sputnik. C'est donc deux truismes que d'affirmer d'une part que les chauffeurs LVC sont dépendants de la maraude numérique, et d'autre part que les taxis sont dépendants de la maraude physique. C'est alors parce que les chauffeurs de taxis n'ont pas de compétences spécifiques pour accéder au marché qu'ils cherchent à maintenir l'interdiction législative formelle leur permettant de le monopoliser¹⁶⁸.

Cette situation est cependant vécue par les chauffeurs de plateformes comme injuste parce que, à l'exception du capital à investir pour une licence (qu'ils jugent de toute façon inutile depuis

¹⁶⁸ À l'inverse, les exploitants limos n'ont pas eu besoin d'une législation interdisant l'accès à leur métier, puisqu'ils possèdent à la fois une véritable compétence et offrent une meilleure expérience client. Le problème pour eux est néanmoins double puisque d'une part, les plateformes managent la qualité de leurs prestataires et réduisent l'incertitude de l'information, ce qui amène les chauffeurs de plateformes à aussi les concurrencer en prospectant des clients. D'autre part, le système d'appariement des plateformes étant tellement plus sophistiqué que la maraude physique, il est possible pour les clients de réserver à l'avance des courses, de décider de la qualité de la voiture, etc.

l'invention de la maraude numérique), il n'y a pas à leurs yeux de raisons légitimes de leur interdire ce travail. C'est d'ailleurs exactement pour ça, parce que ces deux métiers de chauffeurs ne demandent pas de compétences pour accéder au marché, qu'ils attirent le même public ayant une faible employabilité et qui ne sont pas de « vrais marchands ». C'est alors là que se trouve la partie immergée de la lutte des plaques : elle concerne des profils de travailleurs équivalents et qui sont chacun dépendants de leur outil. Qu'il soit archaïque ou innovant, ces outils ont la même fonction, la composante transitive « accès au marché » qui les rend capable d'exercer leur travail de chauffeur.

On retrouve donc bien dans la lutte des plaques les trois dimensions du concept de capacité chez Sen :

- 1) La liberté formelle de faire ce travail qui est une lutte entre le monopole et la libéralisation, les réactifs et les progressistes, la corporation des taxis et Uber.
- 2) Ce travail est une finalité estimable car elle permet d'être inclus dans un travail plutôt satisfaisant au vu des parcours et des perspectives d'avenir.
- 3) La composante transitive qui permet d'accomplir cette finalité est, dans notre cas, externe aux individus et comble leur « incapacité » à atteindre la finalité par eux-mêmes (à l'opposé des exploitants de limousines). Ce qui fait que ce ne sont pas de véritables indépendants, mais des travailleurs dépendants d'un instrument (la maraude physique ou numérique) et que cette double dépendance se transpose ensuite dans une lutte des plaques politico-juridique.

Puisqu'ils profiteraient d'une libéralisation du secteur, et du fait qu'ils attribuent une supériorité à la maraude numérique sur la maraude physique, les chauffeurs des plateformes réclament la mise en concurrence avec les taxis. En même temps, ils en concluent également qu'il existe une forme de sécurité de l'emploi, puisqu'ils voient la demande appariée comme quelque chose d'inépuisable. D'ailleurs, la sécurité d'emploi d'un exploitant de taxi repose sur les mêmes principes : la certitude qu'il aura des clients appariés par la maraude physique – et c'est à partir de la mise en péril de cette forme de sécurité par l'arrivée d'une innovation *disruptive*, qui capte le marché, qu'il faut aussi voir la lutte des plaques. Toutefois, cette maraude physique possède la caractéristique de s'appuyer sur du tangible et sur des lois qui protègent l'exploitant. Pour cette raison, celui-ci ne peut pas être facilement, ni arbitrairement, radié. Au contraire, dans le transport rémunéré de personnes via les plateformes numériques, l'appariement s'appuie sur un outil intangible et le chauffeur ne possède rien de concret, seulement un compte Uber. En outre,

cet outil n'est pas « neutre », mais est exploité par un opérateur qui en fait un *service numérique d'accès au marché*. Ce service est alors réglementé par des normes privées et l'opérateur peut décider, unilatéralement et instantanément, de cesser de rendre le service en déconnectant un compte – c'est le pouvoir du *gate keeper*, de l'accès au marché *as a service*. Or si l'instabilité juridique rend l'avenir incertain et inquiète donc les chauffeurs (la question du droit au travail), l'incertitude quant à la déconnexion arbitraire par l'opérateur n'est par contre pas un élément qui revient de manière importante dans les interviews. Au contraire, nous allons voir au chapitre suivant qu'il y a sur cet aspect aussi un sentiment de sécurité associé à la plateforme.

Pour conclure, il convient de noter que c'est pour des raisons socio-historiques que les deux modes de maraudes (physique et numérique) sont associées à deux acteurs différents, mais cela n'est évidemment pas une règle. Par exemple, comme c'est déjà le cas à Bruxelles avec « Victor Cab », les taxis développent aussi leurs propres applications et cela montre bien que le modèle des plateformes est assez facile à copier. Ce qui vient de manière moins évidente à l'esprit par contre, c'est que le système d'appariement des taxis est encore plus facile à copier, puisqu'il suffit d'être visible dans l'espace public. C'est exactement pour cela que ceux à l'intérieur du monopole sont enclins à défendre la législation qui conditionne le droit de marauder à la propriété d'une licence. D'ailleurs certains chauffeurs de plateforme, de manière particulièrement subversive, évoquent l'absorption de la maraude physique comme prochaine étape de l'ubérisation.

18 : S'il était possible que Uber informe le client de faire le geste traditionnel de « hé taxi » que les gens maintenant ont laissé tomber. « Hé Uber », ça serait quelque chose de formidable, de très pratique. Ça permet au chauffeur de s'arrêter au bon endroit sans chercher dans tous les sens où se trouve le client.

LW : C'est peut-être encore le dernier point fort des taxis par rapport à vous ?

18 : Exactement ! Il est appliqué pour les taxis, exactement ! C'est ça, ce que vous avez dit là, vous avez tout à fait raison. C'est quelque chose d'extraordinaire, car même en réservant le taxi, on est là « Taxi ». On reste toujours dans le geste, et la coutume elle reste et le geste il reste. Par rapport à Uber, il n'est pas appliqué, il est pas fait, il est pas pris en compte. Ça c'est quelque chose d'important qui change tout. (Yassine, 53, SC)

De la même manière, lorsque l'on a posé cette analyse de la lutte des plaques à partir du clivage sur le moyen d'accéder au marché (maraude physique / numérique), on comprend alors pourquoi quelque chose qui pourrait sembler au premier abord anecdotique, comme une photo

d'un spoutnik sur une voiture « TL », peut être discuté en séance plénière au parlement bruxellois.

19 : D'ailleurs, moi je les ai piégés pour montrer que ce sont des margoulin et des mafieux. J'ai demandé à un type qui avait un spoutnik de le mettre sur sa voiture, puis on a fait des photos et on les a mises sur les forums et sur les réseaux sociaux. Monsieur X. [de la FEBET] directement avec le parlementaire Monsieur Y. vont au parlement de Bruxelles et disent : « regardez, regardez la photo avec le luminaire taxi !! Tous les LVC font du taxi ! ». On leur a demandé d'apporter la preuve, parce que bon nous on a fait les photos puis on a enlevé le luminaire, on a pas roulé avec. Et bah ça a marché ! On a prouvé qu'ils ont pris ça dans les forums des chauffeurs TL pour faire de fausses démonstrations que les Ubers font du taxi quoi. (Sergio, 65, partenaire)

Enfin, la Fédération belge des Taxis partage régulièrement sur sa page Facebook des éléments qui peuvent apparaître totalement futiles aux personnes extérieures à cette lutte des plaques. Par exemple, l'image suivante intitulée « Un ex-chauffeur de Taxi qui roule pour Uber sur un emplacement de Taxi rigole ! »

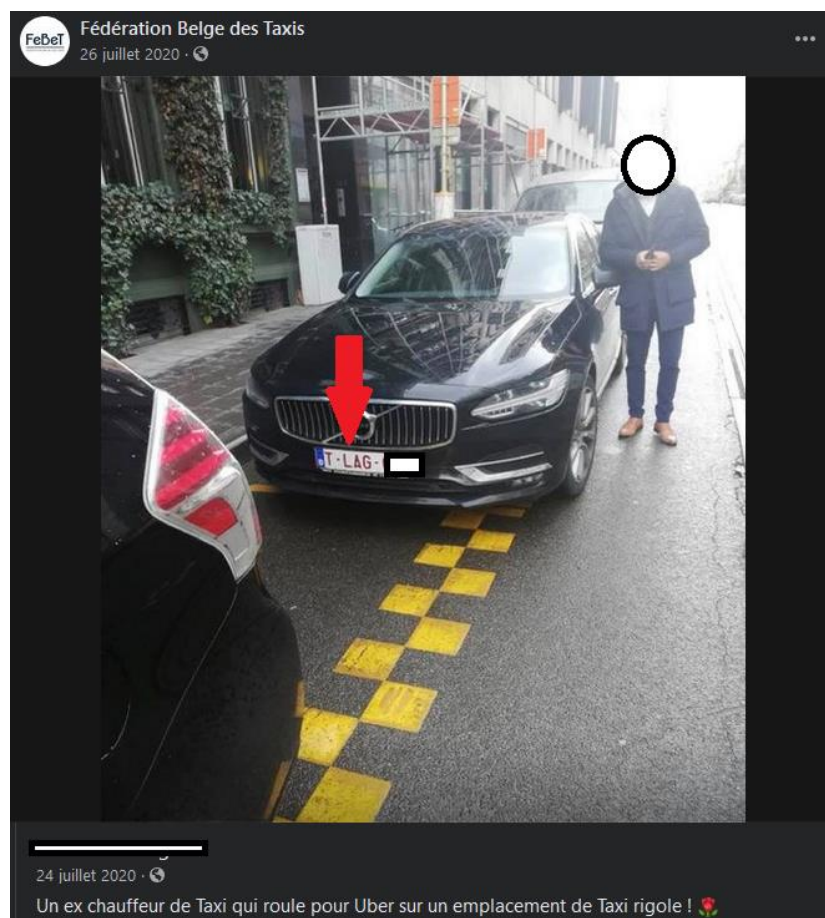
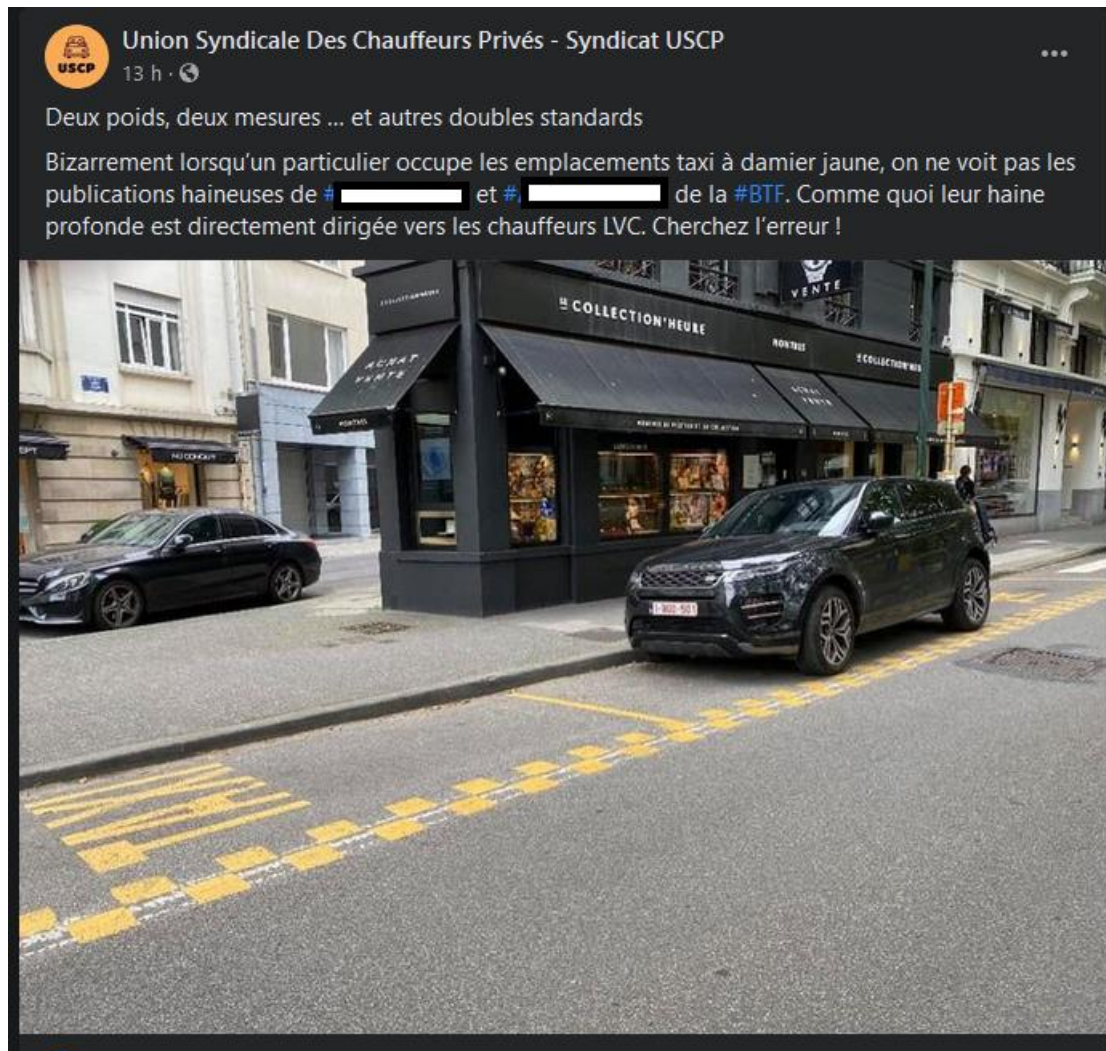


Figure 64 – Image d'un chauffeur de plateforme "utilisant" une zone d'appariement de taxi

A contrario, l'Union Syndicale Des Chauffeurs Privés (les chauffeurs LVC) estime qu'il y a un traitement « deux poids, deux mesures », puisque lorsqu'un particulier en fait de même, les présidents des corporations de taxis ne s'insurgeraient pas.



À première vue il n'y a que peu d'enjeux, car tout au plus les exploitants de taxis se font narguer ou injurier. Mais lorsque l'on comprend les tenants et aboutissants de la lutte des plaques, alors des photos comme celle-ci prennent un sens plus profond. En effet, lorsqu'un chauffeur de plateforme se gare sur un emplacement de taxi, il « utilise » (ou du moins, bloque) une des zones d'appariement, alors même qu'il n'en a ni le droit *ni le besoin* pour accéder au marché. On peut alors considérer que ce n'est pas tant l'illégalité de l'acte qui compte, mais que se situe là une métaphore du remplacement d'un mode d'appariement « archaïque » par un mode « innovant », soit le phénomène que Schumpeter qualifie « d'innovation destructrice » et dont nous allons discuter au prochain chapitre.

Synthèse Chapitre VII

Ce chapitre a montré que les chauffeurs se sentent responsables professionnellement. Cela peut se comprendre comme le fait d'avoir un *locus* d'attribution interne, c'est-à-dire qu'ils situent en eux-mêmes la responsabilité :

- 1) D'être *inclus* professionnellement, c'est-à-dire la responsabilité de ne pas « basculer dans l'inactivité ». Cela doit se comprendre relativement à leur employabilité et aux risques d'exclusion du fait des mécanismes de discrimination.
- 2) D'avoir une certaine *satisfaction* professionnelle et des perspectives d'évolution. Ces deux éléments sont à la fois indissociables des quatre formes de liberté (*dans la voiture, avec la voiture, sans plateforme et sans labeur*) et ne peuvent se comprendre que relativement aux autres possibilités professionnelles, qui sont souvent jugées comme trop subalternes et parfois moins bien rémunérées (du moins, en montant net).

La recherche de ces deux éléments (inclusion et satisfaction) est liée au fait que ce travail spécifique de chauffeur permet d'atteindre différentes finalités :

- 1) gagner sa vie (finalité extrinsèque-instrumentale) ;
- 2) être actif au double sens de « faire quelque chose » (finalité intrinsèque) et d'avoir un « statut social de travailleurs » (finalité de socialisation) ;
- 3) celle d'avoir des rapports sociaux, avec un rôle central accordé au client (finalité de socialisation dans des rapports humains) ;
- 4) celle d'exercer un travail où l'on est relativement autonome en termes d'organisation dans la voiture et/ou avec la voiture (finalité extrinsèque d'autonomie).

En plus de cela, il faut préciser que l'horizon professionnel (progresser dans son statut de chauffeurs) manifeste différentes attentes : mieux gagner sa vie (attente instrumentale), évoluer dans les différentes formes de liberté. Enfin, nous verrons au prochain chapitre que le passage d'un statut à l'autre peut aussi être compris comme une attente de progression sur l'échelle sociale du « corps de métier » de chauffeur.

Cette analyse amène à la conclusion, au moins temporaire, que la valeur intrinsèque du travail de chauffeur est *assez faible dans l'absolu, mais très importante en valeur relative, car ce travail est un moindre labeur que beaucoup d'alternatives*. Sur ce point, il y a peu de disparités entre les chauffeurs qui sont, ou non, propriétaires de la voiture. En ce qui concerne par contre

les dimensions extrinsèques du travail, et notamment les attentes instrumentales et les différentes formes de liberté, il a été analysé comment le statut des chauffeurs était déterminant. Au plus ce statut progresse, au plus ces attentes sont comblées et, en même temps, cette progression peut mener *in fine* à s'émanciper de la plateforme.

À côté de ces aspects qui concernent les attentes et finalités du travail, il a aussi été possible d'identifier une « lutte des plaques » dont l'enjeu porte sur un « droit au travail » opposé au monopole des taxis. Les chauffeurs considèrent en outre que les corporations de taxis sont supportées par des forces que l'on aurait plutôt tendance, hors de la lutte des plaques, à qualifier de progressistes (partis politiques de gauche, syndicats, voire même justice).

Dès lors, ces deux cohortes de chauffeurs aux profils similaires, se livrent à une lutte entre ceux « du dedans » et ceux « du dehors » sur l'enjeu de la liberté formelle à pouvoir, ou non, exercer ce travail.

En croisant ainsi (dé)responsabilité, risques et opportunités dans le champ professionnel, il a été possible de proposer un tableau des sentiments des chauffeurs à l'égard des autres acteurs de l'ubérisation.

<u>Situation professionnelle</u> <u>Locus d'attribution</u>	<u>Situation de réussite (inclusion et satisfaction)</u>	<u>Situation d'échec (exclusion ou insatisfaction)</u>
<u>Attribution interne</u> (valeur de responsabilité)	Nous, chauffeurs LVC capables de s'en sortir, de se débrouiller Le sentiment type est la « fierté »	Eux, les chômeurs, les assistés Le sentiment type est la « culpabilité »
<u>Attribution externe</u> (grâce / à cause de ...)	La plateforme, force progressiste qui permet de s'en sortir, qui se bat pour un droit au travail Le sentiment type est la « reconnaissance »	Les corporations des exploitants de taxis, force réactive qui met tout en œuvre pour nous empêcher d'exercer ce travail Le sentiment type est le « ressentiment »

Figure 65 – Distribution des sentiments des chauffeurs concernant les autres acteurs impliqués dans l'ubérisation

Enfin, nous avons proposé de mobiliser le concept de capacité chez Sen pour analyser plus en profondeur les liens similaires de dépendance qui unissent les exploitants de taxis et les chauffeurs Uber à leur outil / service de prospection de client (maraude physique et numérique).

Nous avons alors pu constater que la « lutte des plaques » s'exerce entre deux cohortes « incapables » d'accéder au marché, c'est-à-dire d'opérationnaliser eux-mêmes la dimension transitive du concept de capacité (ou capabilité).

Chapitre VIII. Organisation et contrôle numériques du travail

Ce dernier chapitre d'analyse va aborder le troisième aspect du rapport au travail identifié, celui qui a génériquement été qualifié de « structures du travail » et qui sera plus spécifiquement étudié selon deux aspects : l'organisation et le contrôle numériques du travail¹⁶⁹. La première section de ce chapitre abordera les conséquences subjectives de l'organisation numérique du travail et permettra, dans un premier point, de faire aboutir l'analyse concernant le sentiment de sécurité de l'emploi. Ensuite, un deuxième point se concentrera sur la dimension informationnelle des rapports sociaux, en abordant plus spécifiquement la place des données numériques et du couplage fort. Enfin, cette première section s'achèvera sur l'analyse de l'identité professionnelle des chauffeurs de plateformes, en montrant notamment comment cette organisation numérique les amène à une définition identitaire en opposition à celle qu'ils attribuent aux chauffeurs de taxi.

La seconde section va mener une analyse sur la nature du rapport de pouvoir, c'est-à-dire de l'assujettissement du travail(leur) par la plateforme, grâce à une mise en discussion de cette recherche avec d'autres auteurs. Plus spécifiquement, elle confrontera les éléments les plus originaux de cette recherche (principe de *gate keeping*, distinction entre maraude physique et numérique, approche par les capacités, importance accordée à la dimension technologique et informationnelle, etc.) avec les diagnostics et résultats d'autres chercheurs. Dans un second temps, il sera question de s'appuyer sur quelques-unes des dimensions les plus remarquables des théories foucaldienne (panoptique et rationalité disciplinante), deleuzienne (société de contrôle) et schumpetérienne (innovation destructrice) afin de formuler une proposition de compréhension concernant l'exercice du pouvoir de la plateforme sur les chauffeurs, ainsi que ses conséquences sur le rapport qu'ils entretiennent avec elle.

¹⁶⁹ Si le cadrage théorique avait mené à identifier dans ces structures le contexte sociétal (social-démocratie et société salariale), il s'est avéré – comme cela a pu être constaté dans les deux chapitres précédents – que c'est finalement de manière transversale que cette question est la mieux traitée.

1. Organisation numérique du travail

Afin d'expliquer le phénomène de subordination du travail par les plateformes dites « cadres », il a été proposé dans la deuxième partie de thèse (« qu'est-ce que l'économie des plateformes ? ») une lecture théorique via le concept « d'organisation numérique du travail ». Celui-ci repose sur trois dimensions :

- 1) Une dimension informationnelle, c'est-à-dire le rôle important accordé aux données numériques du fait du séquençage du processus de production en indicateurs numériques (le concept de « division numérique du travail »).
- 2) Une dimension technologique, c'est-à-dire l'usage d'une application et d'un smartphone pensés en tant que capteurs-émetteurs-récepteurs permettant le couplage fort entre données numériques et activité de travail.
- 3) Une dimension managériale, ce que la littérature qualifie de « management algorithmique », c'est-à-dire la gestion et l'évaluation du travailleur et du processus de production.

Cette organisation du travail par la plateforme semble avoir pour finalité la conquête du marché (recherche de l'effet de réseau ou *winner takes all*). Pour ce faire, elle assure les fonctions suivantes :

- 1) automatiser au maximum l'appariement de l'offre et de la demande sur le marché du travail (l'opérateur de plateforme est le *selector for the work allocation*) ;
- 2) standardiser l'offre de travail, répondre aux attentes de la demande (client) et assurer la qualité du service ;
- 3) contrôler, grâce à l'information numérique, la bonne exécution de cette tâche et éventuellement sanctionner.

À partir de cette définition et des fonctions identifiées, il va être possible d'analyser les effets de cette organisation numérique sur le rapport au travail. Il apparaît néanmoins nécessaire de formuler quelques remarques préliminaires, notamment parce que l'analyse développée dans cette section ira à rebours de beaucoup d'idées spontanées sur cette organisation numérique du travail. En effet, bien qu'il y ait des critiques exprimées par les chauffeurs à l'encontre de cette organisation, nous allons montrer que, tendanciellement, cette organisation numérique du travail est non seulement bien acceptée par les chauffeurs, mais que dans une certaine mesure elle est même appréciée. De la même manière, le système de contrôle et de notation ne leur

apparaît pas tant comme un risque, mais génère au contraire un *sentiment* de sécurité de l'emploi. Ce n'est qu'à la fin du chapitre que seront abordées les limites de ce sentiment positif. De plus, dans le prolongement de l'analyse sur la lutte des plaques, on peut constater également que l'organisation numérique du travail apparaît, à côté de l'innovation sur le mode d'appariement, comme un autre facteur menant vers une « victoire » potentielle face aux taxis. Enfin, toujours au regard du contexte de lutte des plaques, le dernier point de cette section montrera comment cette organisation participe à une identification professionnelle construite en opposition aux chauffeurs de taxi.

1.1. Sécurité de l'emploi : entre dépendance, confiance, « faute grave » et logique de seuil

LW : Et tu n'as pas peur d'un jour être banni de l'application, ou ce genre de choses ?

O5 : Ils ont des règles. Vous devez lire ces règles-là. Pour l'instant, on regarde votre bonne vie et mœurs. On regarde aussi la cotation que les clients font de vous. Uber a même une certaine cotation par le nombre de personnes que vous prenez. Ils disent : vous avez annulé X%. Si vous dépassez ce pourcentage-là, ils vous disent : attention, on risque de vous mettre en dehors de l'application.

LW : Ça vous inquiète pas ?

O5 : Non parce que je suis un très bon chauffeur et j'aime bien accueillir mes clients et les mettre à l'aise. Je roule pas vite, je roule juste ce qu'il faut et je m'adapte au client.

LW : Donc vous avez des bonnes notes ?

O5 : J'ai de très très bonnes notes !

LW : Félicitations ! Si vous respectez ça il n'y a pas de risque ?

O5 : Non non il n'y a pas de risque. (Dieumerci, 60, SC)

Selon une analyse de Durkheim, rapportée dans Paugam (2007), l'un des principaux obstacles à l'intégration sociale par le travail est l'instabilité et l'irrégularité de l'activité professionnelle. Or, le principe même de la marchandisation du travail est de fonctionner selon la loi de l'offre et de la demande, ce qui risque justement de créer de l'instabilité et de l'irrégularité. Cette instabilité est alors une source des maux sociaux, raison pour laquelle d'ailleurs l'OIT (1944) considère que le travail ne doit pas être traité comme une marchandise. Pour autant, en adoptant le point de vue des chauffeurs de plateformes, on constate que ceux-ci ont le sentiment d'une

certaine sécurité d'emploi¹⁷⁰. Le premier facteur pour comprendre cela a déjà été abordé, il s'agit de la confiance en la puissance de l'appariement qui se cristallise dans l'idée que la plateforme est un « puits sans fond » de demandes de transport. D'ailleurs, le taxi fonctionne de la même façon puisque, par exemple, c'est bien parce qu'il a la certitude d'avoir un appariement suffisant de travail qu'un chauffeur acceptera de louer, au forfait, un taxi équipé du spoutnik pour 24 heures. Cette confiance en la plateforme et ce parallèle opéré avec les taxis renforcent pour les chauffeurs de plateformes l'idée que, si le secteur se libéralisait, ils en sortiraient gagnant. Ainsi, ce sentiment de confiance permet de saisir en quoi la logique de la marchandisation du travail n'est pas un élément qui, aux yeux des chauffeurs, est bloquant pour leur intégration par le travail. Pour autant, le fait que ce travail se situe hors du salariat a aussi pour implication de ne pas protéger les chauffeurs de l'arbitraire de la plateforme. Plus précisément, le risque est de se voir fermer l'accès au marché par le *gate keeper* alors même que l'on est dépendant de la plateforme. C'est ce point qu'il convient à présent d'aborder.

Cela a été dit dans les chapitres précédents, le risque de perdre son travail n'est pratiquement jamais associé, de manière endogène, à la plateforme. Paradoxalement pourtant, en plus de la situation conjoncturelle du coronavirus et de la lutte des plaques, un troisième élément, associé lui à la plateforme, revient souvent : l'idée que l'on peut être banni pour « faute grave ». Deux exemples de ces fautes graves reviennent systématiquement dans les discours : tenter d'abuser d'une femme ou agresser physiquement le client¹⁷¹.

19 : Il y a des fois un dossier. Par exemple, un s'est fait bannir et il est venu chez moi « tu te rends compte, Uber le salopard il m'a éliminé de la plateforme. J'ai rien fait je te le jure sur ma mère, sur ma femme, etc. ». Alors bon j'ai creusé, voir Uber, voilà qu'est-ce qui s'est passé pourquoi vous l'avez bloqué ? Et là on m'a montré les preuves. Puis je suis intervenu personnellement chez le client. Je l'ai contacté et le chauffeur avait étranglé le client. Il lui avait fait une marque au cou. Et donc pour moi c'est indéfendable. Et j'ai négocié avec le client pour qu'il ne porte pas plainte. Et le client m'a dit « pour le respect de tous les chauffeurs. Parce que c'est pas parce qu'il y a une brebis galeuse que... »

LW : Et pour vous, c'est exceptionnel de se faire bannir ?

¹⁷⁰ Nous nous situons bien sûr ici dans le rapport social entre chauffeur et plateforme, et non pas entre SC et patron.

¹⁷¹ Il est possible de noter que, selon certains chauffeurs, ces comportements seraient presque systémiques chez les chauffeurs de taxi. Bien que l'on puisse douter de cette affirmation, elle permet déjà de souligner une identité professionnelle construite en opposition aux pratiques supposées de ces chauffeurs de taxi, élément qui sera abordé par la suite.

19 : Oui voilà, il faut vraiment ... voilà si demain je te tape dessus parce que tu m'as dit un mot de travers ou que tu m'as pas plu.... Bah je suis désolé, mais ces gens-là bon... ils ont pas leur place chez les TL. Chez les taxis surement parce que, « tu me paies ou je t'attrape » y'a pas de problème. Les plaintes chez les taxis ça n'aboutit jamais à rien. Ici avec les plateformes les clients sont beaucoup plus en sécurité qu'avec des taxis. Parce que toutes les plaintes sont étudiées et analysées par Uber ou par Heetch. Parce que nous voulons la sécurité des clients, et des chauffeurs aussi. Ça arrive qu'un client tape sur un chauffeur. Et là on va aussi chez Uber et on leur dit « il faut le radier ». Voilà. Bon on le radie, mais après s'il prend une autre carte sur le nom de sa mère, de sa femme, etc. ...

LW : Et à votre avis, pourquoi les LVC se comportent mieux que les taximen ?

19 : Parce que les plateformes nous mettent... dans le contrat des points de sécurité. Et c'est le « dada » d'Uber, le plus sécurisé possible. [...] Vous pouvez regarder, on est un service tellement sécurisé, que jusqu'à présent il n'y a aucun chauffeur TL qui a été devant les tribunaux pour viol, attouchement, etc. Chez les taxis, on en a des cas ! Allez voir dans les tribunaux de police, combien il y en a par semaine ! Qu'on aille voir les statistiques entre chauffeurs TL et taxis. Et on verra vraiment l'insécurité où elle est. (Sergio, 65, partenaire)

09 : Ça c'est une chose, il y avait aussi un côté sympa, en fait au début quand Uber a commencé, je me disais « tiens c'est curieux, il y a ce système de cotation ». Et donc je me disais c'est curieux les clients nous cotent mais nous on cote aussi les clients, et en fait je trouvais que c'est un truc extrêmement intelligent parce que je me suis aperçu c'est qu'en roulant le soir on chargeait souvent des jeunes filles ou des femmes et qui trouvaient ça particulièrement agréable et sécurisant d'être avec un chauffeur Uber parce que ça évitait les dérives que, visiblement, il y avait par les chauffeurs de taxi. Ils font des avances... Et celle qui est devenue après mon épouse, m'expliquait qu'elle quand elle prenait le taxi le soir, souvent le taxi lui disait « tiens mais vous n'avez pas envie d'aller boire un verre », des trucs comme ça. Donc, la cotation, c'était un peu un truc qui à mon avis évitait les dérives, parce que d'après tout ce que j'ai entendu, moi je disais aux femmes qui m'avaient expliqué ça « mais vous ne portez pas plainte ? ». Mais elles disaient « vous savez un taxi pour le retrouver pour déposer plainte... Ça sert à rien ». Il n'y a personne qui fait rien du tout, tandis qu'Uber, elles savaient qu'effectivement s'il y avait un problème, Uber contacte les clients pour savoir « tiens vous avez mis une mauvaise cote à tel chauffeur, qu'est-ce qu'il s'est passé ? ». Et Uber investit pour savoir « il y a tel client qui vous a mis ça, qu'est-ce qu'il s'est passé ? » (Ludovic, 57, partenaire)

Toutefois, si le bannissement pour « faute grave » peut être associé, à première vue, à la plateforme, les chauffeurs considèrent que se faire bannir pour l'un de ces motifs est tout à fait

normal. Ainsi, c'est plutôt à l'individu fautif d'assumer la responsabilité de l'acte qu'il aurait librement commis et dès lors, les chauffeurs n'associent pas ce bannissement à de l'arbitraire, mais relèverait d'une juste ostracisation. En effet, soit il y a une « faute grave » et l'exclusion est justifiée – l'identification de cette faute grave étant supposée être systématique grâce au contrôle numérique –, soit il n'y a pas de faute grave et il suffirait alors de respecter les seuils imposés par l'opérateur de plateforme pour se maintenir. C'est là un point extrêmement important pour comprendre pleinement l'affirmation selon laquelle *il existe un sentiment de sécurité chez les chauffeurs* : selon eux, les règles édictées par les plateformes sont claires et leur respect garantit la sécurité de leur emploi. Dans le même temps, les indicateurs sur lesquels repose leur évaluation sont considérés comme transparents, car consultables dans l'application. De telle sorte, certains chauffeurs expliquent qu'ils se permettent de jouer avec ces seuils afin à la fois d'optimiser leur chiffre d'affaires, et en même temps de conserver ce sentiment de sécurité.

Cette affirmation selon laquelle il y a un sentiment de sécurité vis-à-vis du système d'évaluation des plateformes va à l'encontre de beaucoup de lieux communs ; il semble dès lors pertinent de l'appuyer à travers de nombreux verbatim.

04 : Mais une fois qu'on l'a acceptée, on doit quand même la faire. Mais voilà, si on voit que cette course, c'est que 6 € [le minimum], bon je n'ai pas trop envie je vais l'annuler. Mais je ne peux pas annuler trop souvent parce qu'ils vont me dire « attention ». Mais faut aussi en accepter des petites courses, pas que des grosses ou des moyennes courses ...[Donc] je me permets de temps en temps pour rester équilibré, donc dès que je vois que je suis « en annulation minimum », je me permets d'annuler jusqu'à un certain point puis bon, je redeviens sérieux [rire].

LW : Et là il n'y a pas de risque ?

04 : Non y'a pas de risque, jusque maintenant en tout cas ... Parce qu'ils voient bien que je fais du yoyo, mais puisque je me maintiens au même pourcentage ...

LW : En fait, vous connaissez les règles ?

04 : Je connais les règles en effet, je connais les possibilités et je les utilise évidemment. Et les choses sont claires [...]

LW : Et ils pourraient vous déconnecter sans que vous vous y attendiez ?

04 : C'est plutôt nous qui nous déconnectons quand on veut.

LW : et vous virer ?

04 : Ha, nous virer. Bah faudrait quand même une raison. Je veux dire on va pas virer quelqu'un sans raison. Pour quelle raison ? Je suis un mauvais chauffeur ? Les gens se plaignent de moi ?

LW : Et vous pourriez le voir venir ça ?

04 : Moi dans mon cas, non ça ne pourrait pas m'arriver. Ça m'est arrivé une fois, j'étais dans mes droits, je suis toujours aimable avec les gens. Ça m'est arrivé une fois sur un 1 an ½. Je ne pense pas que je suis quelqu'un qui pourrait avoir ce problème-là.

LW : Ça pourrait tomber du ciel ou vous vous y attendriez, si jamais ?

04 : Ah oui, oui alors je m'y attendrais. Ça pourrait pas tomber du ciel, non voilà. Évidemment, si du jour au lendemain je me mettais à changer de comportement, admettons avoir un comportement différent, agressif avec les gens. Alors là je vais m'y attendre qu'ils me disent « désolé monsieur mais ... autant vous étiez très bon pendant 1 an 1/2 , autant on voit que maintenant vous êtes devenu agressif ... » (Vladimir, 54, partenaire)

LW : Et tout ce qui est « ne pouvoir refuser qu'un certain nombre de courses », c'est pas un problème ?

06 : Ouais, tu peux le faire. À certains moments ... [ça dépend] des taux que tu ne peux pas dépasser. À un certain moment ouais ... et puis après tu le fais descendre, tu le fais remonter et puis tu recommences.

LW : Tu joues avec en fait ?

06 : Voilà. En fait, dès que tu comprends le système, tu commences à jouer. [...]

LW : Et ça ne te pose pas de problème avec Uber ?

06 : Bah ils voient bien ce qu'il se passe, parce que ton taux d'annulation change ... parce que parfois c'est toi qui vas annuler, et donc ça monte. Et à un moment si tu arrives aux « zones rouges » comme on dit, ils vont te convoquer pour ça.

LW : Et comment tu les vois les zones rouges ? Tu les sais ?

06 : Bah ce sont les pourcents ! Mais [les chauffeurs] ils le font tous ! ils le font tous, c'est eux qui m'ont appris tout ça [rire]. (Fathi, 34, partenaire)

LW : Et à l'époque est-ce que ne vous avez jamais été inquiet de vous dire « je pourrais me faire bannir, ou je pourrais unilatéralement me faire déconnecter » ou ce genre de chose ?

09 : Non. Moi je faisais les choses correctement donc y'avait pas de raisons de me dire... [...] Non, ça ne m'a jamais tracassé. Mais je n'ai jamais eu non plus de remarques par rapport à ça. Mais je pense qu'en fait puisqu'on savait voir la moyenne qu'on avait, moi j'ai toujours été dans la

moyenne. Parce que vous aviez même, à un moment donné, ils avaient même fait un système où les 5 meilleurs chauffeurs de la semaine avaient des bonus, moi ça m'est arrivé plus d'une fois d'avoir des bonus comme ça parce que j'étais dans les 5 meilleurs. (Ludovic, 57, partenaire)

LW : Est-ce que t'as déjà eu peur que Uber puisse te déconnecter ou ce genre de chose ?

11 : Non parce que j'essaye de faire le maximum. Je pense que je fais bien mon boulot et j'essaye de rester sur cette lignée là en fait. Uber, il peut te déconnecter à partir du moment où tu as, par exemple, moins de 4, je vais te montrer ça. Je vais te montrer ça. En fait on est coté sur 5. Si maintenant il y a un chauffeur qui a 4 ou en dessous de 4,62, on peut te déconnecter ou bien, ils te donnent un avertissement et ils peuvent faire la même chose à la clientèle, si un client a une cote trop basse, tu peux dire voilà.

LW : Ça te semble clair cette règle-là ?

11 : Oui ça me semble clair.

LW : Est-ce qu'elle est normale ?

11 : Pour moi oui. Comme si on était dans une entreprise, si tu es désagréable avec les clients ou qu'il y a trop de plaintes, à un moment donné, le patron il va t'avertir et il va te donner ton C4 c'est logique pour moi. (Dieudonné, 43, nouveau partenaire (SC))

LW : Quels sont les risques en fait ? Quels sont les risques dans votre métier ?

15 : Les risques ? C'est d'avoir une altercation avec un client qui va se plaindre. Et puis on peut nous suspendre le compte... Ou voilà, offrir un très mauvais service, parce qu'on est à chaque fois noté, et donc si on descend en dessous d'une certaine note, on est rappelé à l'ordre, je pense, une fois, ou deux, et puis voilà c'est fini quoi.

LW : Et vous avez peur de ça ? Ou pas trop, vous avez confiance ?

15 : Franchement, j'ai confiance en moi donc...

LW : Vous vous dites que ça ne vous arrivera pas ?

15 : Je pense pas non ! Après voilà, parfois on est impulsif, on peut tomber sur un client, faire des trucs, quelque chose qu'on pourrait regretter par la suite [= faute grave]. Ce que j'espère pas. Mais c'est vrai que ça peut arriver à tout le monde, je veux pas faire genre « moi non » mais [j'ai confiance] ... (Oussama, 36, SC)

23 : 70% d'acceptation des courses. C'est-à-dire que quand ça sonne, si par exemple je suis occupé avec Heetch, si ça sonne chez Uber... Mais en général je coupe l'un quand je travaille avec Heetch ou quoi que ce soit parce que c'est alternatif. [...]

LW : Et ce chiffre-là c'est un problème ou pas nécessairement ?

23 : Non c'est pas un problème du tout, au contraire. Maintenant ça va seulement encore augmenter, la semaine passée j'étais à 67 maintenant je suis déjà à 70. Mon objectif c'est de remonter à 90%

LW : Mais vous pourriez avoir des problèmes par rapport à ce chiffre-là ou pas nécessairement ?

23 : Non. Ici c'est les problèmes [il montre le taux d'annulation]. Si tu acceptes une course au moment où tu as accepté la course, et que tu es en route pour aller chercher ton client, et tu te dis voilà, tout compte fait j'ai pas envie de le faire parce que ça va me rapporter que 8€, j'annule. Si tu le fais trop de fois ton compte il est supprimé et là ça ne passe pas bien hein. *Oui on est assez tenus aussi via la digitalisation hein.*

LW : Et vous en pensez quoi ?

23 : Moi ça me va parce que le principe c'est de rester honnête. L'honnêteté vis-à-vis d'un client qui paye, qui paye pour avoir un service, je suis désolé quoi, une fois qu'on accepte la course faut la faire. Si on la refuse après 5 min parce qu'on a mal au ventre ou parce qu'on a quoi que ce soit voilà... Oui ça peut arriver une fois, admettons oui, t'acceptes la course et 5 minutes après t'as des crampes « putain je peux pas faire la course c'est impossible ». Ça je suis d'accord. Mais si tu le fais 5-6 fois là... (Michel, 53, partenaire)

Ce système de seuils suppose évidemment que les plateformes possèdent une information opérationnelle complète, fiable et associée à la bonne personne, c'est-à-dire le principe du couplage fort assuré par le smartphone et la loi des 4 V (volume, variété, vitesse et vérité de cette information). C'est en ce sens qu'il semble falloir comprendre le dernier interviewé lorsqu'il dit « on est assez tenu via la digitalisation ». Une fois encore, nous sommes ici face à une conception restrictive de la sécurité qui ne prend pas en compte d'assurances vis-à-vis des risques sociaux. Il s'agit donc d'abord d'une conception de la sécurité qui implique « d'avoir des tâches ».

Ce qui est intéressant également, c'est que les chauffeurs n'estiment pas que ce contrôle étroit soit anormal. Lorsqu'on leur demande ce qu'ils pensent du fait que leur comportement soit contrôlé et que le smartphone soit un « mouchard » (principe de *reporting*), ceux-ci sont assez indifférents ou acceptent facilement cet aspect du travail organisé par des plateformes. Il y a

alors différents arguments qui reviennent : « si on n'a rien à se reprocher, il n'y a pas de problème », « c'est aussi pour notre propre sécurité, ce qui est positif », « c'est comme ça que le système marche, on accepte ou alors on va voir ailleurs », « avec Google, Facebook et le smartphone en poche c'est pareil pour tout le monde », etc. C'est d'ailleurs en ce sens que les chauffeurs font souvent des parallèles avec Google ou Facebook pour expliquer que ce n'est pas un problème pour eux d'être contrôlés. Ils voient dans la maraude numérique *un service* au même titre que Google Maps ou Messenger chez Facebook, et situent le partage de données comme une condition nécessaire au fonctionnement de ce service numérique de mise en relation et d'accès au marché. Enfin, même si cela n'est pas complètement absent des entretiens, peu de chauffeurs évoquent l'idée de vouloir peser ou négocier avec la plateforme sur ces critères, ce qui favorise ou manifeste d'une forme d'acceptation de l'arbitraire dans la détermination des normes.

Cette situation d'acceptation sera abordée plus loin, car il est d'abord nécessaire de souligner les effets de cette situation de couplage fort sur les rapports sociaux.

1.2. Dimension informationnelle et rapports sociaux

La dimension informationnelle du modèle apparaît comme un élément important pour comprendre les effets de la plateforme sur le rapport au travail. Plus spécifiquement, il sera question dans les points de cette sous-section d'analyser la manière dont cette dimension informationnelle les amène à se différencier d'un travail en apparence similaire (celui de chauffeur de taxi).

En premier lieu, il va être possible d'aborder les effets du couplage fort permis par le smartphone et de le comparer avec le taximètre, un instrument plus archaïque mais remplissant une fonction informationnelle similaire. Ensuite, sera abordée la manière dont la plateforme facilite la gestion des SC par les patronnaires. Enfin, un dernier point concernera la diminution des frictions entre offreurs et demandeurs (chauffeurs et clients) permise grâce à la réduction de l'incertitude de l'information. Cela introduira une analyse sur l'identité professionnelle des chauffeurs construite en opposition au service et à l'éthique, supposés médiocres, des chauffeurs de taxi.

1.2.1. Smartphone, taximètre et niveau de couplage de l'information

Dans le chapitre précédent, il a été montré de manière précise comment les SC et les patronnaires fonctionnaient sur un modèle 50/50. Au contraire, la relation entre exploitant et chauffeur de taxi peut fonctionner selon deux modèles : le salariat (généralement pour les grandes structures) et celui au forfait qui est aussi qualifié de système du « faux salarié » (+/- 120€ pour 24 heures) (FGTB-UBT, 2017). Il est possible de partir des deux modes de fonctionnement non salarié, le 50/50 et le forfait, pour appréhender la dimension informationnelle des rapports sociaux. En effet, un modèle comme le 50/50 suppose en fait, pour le patronnaire, de connaître le chiffre d'affaires dégagé par le chauffeur afin de pouvoir se le partager. Or, le système de *reporting* de la plateforme donne exactement cette information et, de plus, il n'y a pas d'argent qui transite par le chauffeur puisque tous les paiements sont versés au propriétaire de la licence. Le patronnaire a donc la main sur les revenus et, d'ailleurs, le système de commissionnement des exploitants de limousines suppose la même maîtrise des flux financiers. En effet, c'est parce que c'est l'intermédiaire qui gère le client et la facturation qu'il peut ainsi garder le contrôle sur le partage de la rémunération¹⁷².

Au contraire, si la majorité des relations sociales entre SC et exploitants de taxis fonctionnent au forfait, c'est parce qu'il est difficile pour l'exploitant de connaître réellement le chiffre d'affaires que dégage sur une journée un simple chauffeur. Cela est à la fois la conséquence du mode d'appariement par maraude physique (pas de contrat établi préalablement avec le client), mais surtout parce que cette fonction est, en principe, dévolue au taximètre. Toutefois, contrairement à la technologie numérique, le couplage est assez faible entre le taximètre et le chiffre d'affaires dégagé. La raison principale de cela est que le chauffeur peut ne pas l'allumer (ou l'éteindre avant la fin de la course, passer au tarif de jour durant la nuit et vice-versa, etc.) ce qui serait à son avantage et à celui du client, mais au désavantage de l'exploitant de taxi qui n'obtiendrait pas ses 50 %. Il semble que c'est pour cette raison que le système du forfait est privilégié comparativement à un système 50/50 qui nécessite une information fiable concernant le chiffre d'affaires. Enfin, il a été souligné que si des chauffeurs acceptent de louer une voiture pour 24 heures, c'est bien parce qu'ils ont confiance dans le fait qu'ils obtiendront suffisamment de travail pour rembourser cette location et réaliser une plus-value intéressante. Cela suppose

¹⁷² Dans les faits, les exploitants de limousines *gate keeper* fonctionnent sur appel plutôt que sur un commissionnement fixe. Ainsi, l'intermédiaire va diffuser dans son réseau de chauffeurs des offres telles que : « j'ai un transfert jusque Berlin que je vends 400€ » mais lui-même aura négocié avec son client un prix supérieur, 500€ par exemple, ce qui correspond dans ce cas à 20 % de commissionnement.

donc aussi une confiance en la capacité d'accéder à un certain volume de demandes sur le marché. Toutefois, ce volume d'appariement par maraude physique étant diminué du fait de la concurrence avec les plateformes, le nombre de courses à espérer est moindre. Dès lors, le forfait qu'un exploitant peut espérer obtenir diminue également, ce qui explique davantage encore l'animosité des exploitants vis-à-vis des (chauffeurs / opérateurs de) plateformes.

Au contraire, avec les plateformes le *reporting* est puissant : le patronnaire sait si le chauffeur est en ligne ou non, le nombre d'heures de connexion sur la journée, le chiffre d'affaires, le détail des courses, la géolocalisation du chauffeur, etc. Il est même informé, en temps réel, des propositions de courses du chauffeur. Tout ce système est contenu dans l'extrait suivant :

10 : *Tout est marqué sur l'application hein.*

LW : Et vous savez que vous avez fait – je ne sais pas – 600 / 700 sur la semaine. Et ensuite les 600 € vous retirez...

10 : Les frais oui.

LW : Donc l'essence. Uniquement l'essence ou il y a d'autres choses ?

10 : Non, il y a des frais, je ne sais pas comment il calcule [le patron], mais il y a des frais. Il y a encore des frais en plus. Déjà donc le diesel et il y a des frais en plus. Et puis on ...

LW : Coupe en deux ?

10 : Voilà.

LW : Ok, et ça vous semble juste ?

10 : Oui ! Parce que même, maintenant je regarde. Maintenant j'ai ma voiture, j'ai plein de trucs à payer : assurances, taxes de roulage, etc. avant de gagner ma vie. Moi maintenant je paie l'assurance. J'ai acheté la voiture. C'est des frais à faire en fait ... (Moustafa, 47 ans, SC)

La première phrase dit que « tout est marqué sur l'application », et c'est là le point essentiel qui permet ce système 50/50. Pour être précis, le patronnaire peut connaître tous les détails concernant l'activité du chauffeur, comme le montrent les images ci-dessous.

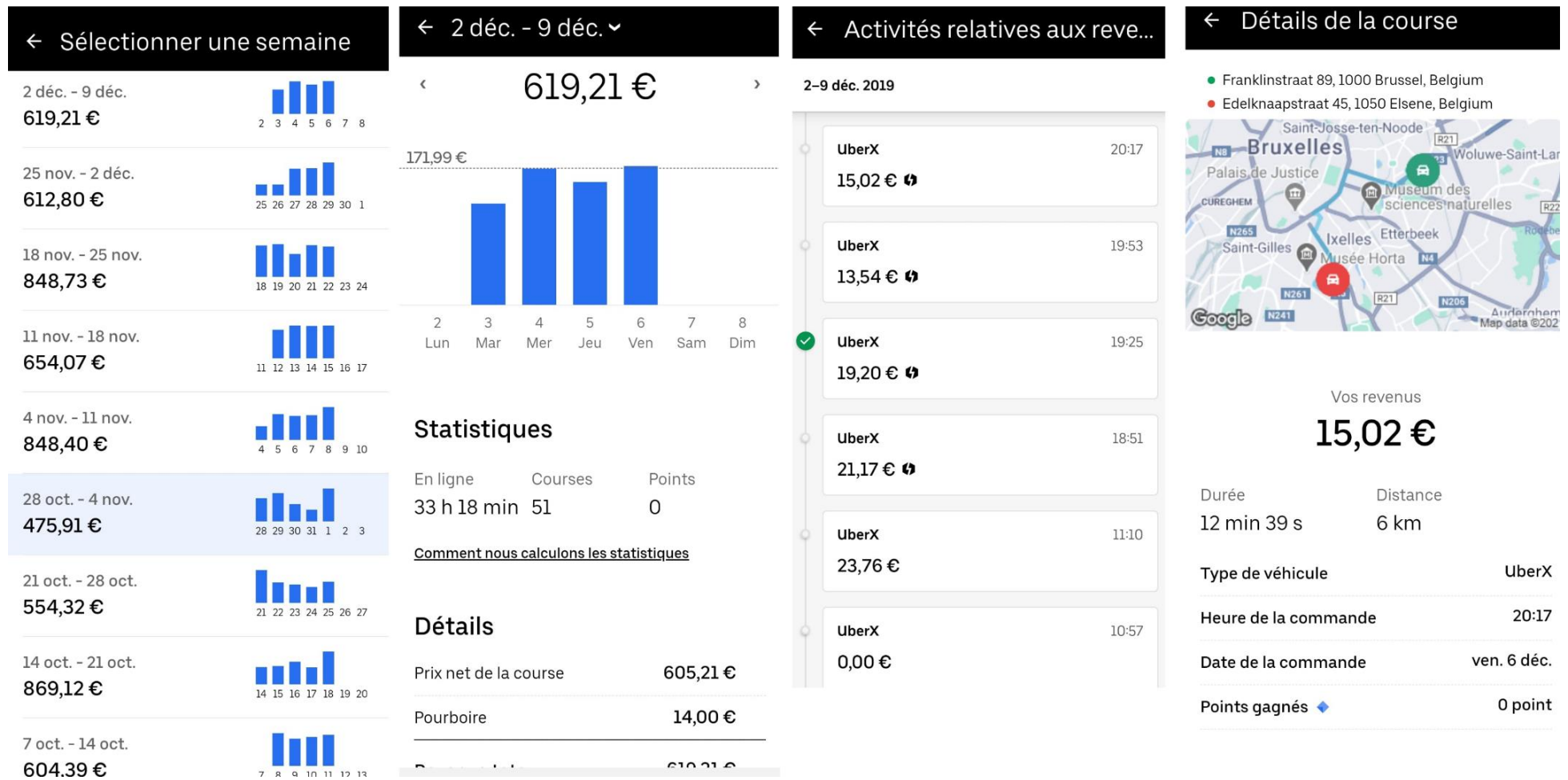


Figure 66 – Exemple de reporting de l'activité d'un simple chauffeur vers son patronnaire

Au vu de ce *reporting*, on comprend pourquoi il est facile de mettre en place un système 50/50 avec les plateformes. En outre, au-delà du partage de la rémunération, le contrôle permis est très fort puisque, par exemple, le chauffeur ne peut pas rester déconnecté et prétendre, auprès de son patronnaire, ne pas avoir eu de travail. Dans le même temps, puisqu'il n'est pas visible dans l'espace public, il ne peut pas faire une « petite course au noir », hors de la plateforme, et pour laquelle le patronnaire ne serait pas mis au courant. Cela est au contraire le cas avec les chauffeurs de taxi (salariés), comme l'explique par exemple l'interviewé 25.

Dès lors, un chauffeur qui ne réalise pas un chiffre d'affaires satisfaisant peut facilement et rapidement être exclu *de la voiture* par le patronnaire. En plus, il a été signalé avec Tronti (1977) que le salariat ne rémunère pas le travail effectivement réalisé, mais la promesse de travailler et à condition que l'employeur fournisse des tâches. Dans le cas présent, le patronnaire ne fournit même pas cette tâche, mais seulement l'outil de production et délègue totalement à la plateforme l'appariement du travail. Ainsi, les stratégies d'évitement du travail ont un intérêt plus limité puisque, même s'il était possible de cacher son inactivité au patronnaire, ce système 50/50 fait que l'on ne serait pas rémunéré durant ce temps (principe de la rémunération à la tâche).

11 : En fait, il sait voir là où je suis, combien j'ai fait la journée et combien j'ai fait la semaine, il a tout ça sur son application.

LW : Et ça tu trouves ça normal ou tu trouves ça abusif ?

11 : Personnellement, je trouve ça normal parce que justement, si on laisse la liberté à certaines personnes, ils exagèrent toujours donc moi je trouve ça normal. [...] Dans le sens, il y a des chauffeurs, on leur donne la voiture et au lieu de travailler, ils font des tours avec, ils vont se promener. Au niveau du chiffre d'affaires, ils ne rapportent rien. J'ai déjà entendu plein de patrons se plaindre ...

LW : Et quoi, les chauffeurs ne disent pas : « ah mais j'avais ouvert l'application et on me n'a rien envoyé... » ?

11 : Il n'y a pas des trucs pareils. Il y a du travail. (Dieudonné, 43, nouveau partenaire (SC))

Il faut préciser que les exploitants de taxis gardent eux, délibérément, leur système archaïque du taximètre. En effet, la Région Bruxelles-Capitale tente depuis des années de faire acquérir par ces exploitants, à renfort de primes et de subvention, des taximètres numériques. En fait la Région espérait même, grâce à un financement à hauteur de 100 %, équiper tous les taxis avec

cet instrument pour 2016 (Belga, 2015). Cependant, c'était sans prendre en considération la solide résistance des exploitants puisque, selon le Ministre des Transports, Pascal Smet, devant le Parlement : « à l'époque, le secteur éprouvait des réticences à l'égard de tous les points [de la réforme proposée], surtout l'introduction des taximètres digitaux, complètement financés par la Région, mais aussi l'accès à ses données pour le contrôle et le développement des applications de mobilité. [...] *Tout se trouve dans les données. C'est la raison d'être du taximètre digital, mais aussi d'une application agréée qui permet de disposer des données, d'en faire l'exploration et d'assurer ainsi un contrôle beaucoup plus efficace. Certains en ont peur, évidemment : si nous avons accès aux données, nous allons voir beaucoup de choses ! C'est cependant la seule manière, pour un gouvernement, de contrôler le secteur des taxis au sens large.* [...] les études des bureaux Rebel et Van Dijk constatent un manque de transparence dans le secteur et l'absence de chiffres fiables, ce qui rend toute conclusion douteuse » (Direction des comptes rendus du Parlement bruxellois, 2017, p. 50-59). Toujours dans ce même compte rendu au parlement, on apprend que l'échec du taximètre numérique fût tel (seulement une trentaine de subsides octroyés), que le gouvernement a depuis abandonné leur installation. À la place, il tente à présent de passer par un système d'application via le smartphone – ce qui est évidemment permis par le fait que cet outil est déjà, comme défini, un capteur-émetteur-récepteur.

06 : Nous on passe par une application. On doit respecter certaines règles que l'application nous donne quoi. Un taximan n'a pas de règle. Il peut rouler comme il veut, faire ce qu'il veut dans la voiture. Alors que, même que c'est soi-disant des professionnels.

LW : mais il a un taximètre, une licence ...

06 : ouais, mais ça on peut toujours [tricher]. Je dis ça, je dis rien. (Fathi, 34, partenaire)

20 : Il y a une rivalité ouais bien sûr, ils sont pas contents, ils ne digèrent pas la concurrence, ils ne digèrent pas que... voilà. Mais ils ont peur surtout que l'État prenne exemple de ce modèle, pour digitaliser le système du taxi, pour le rendre... Par exemple vous savez dans le taxi c'est que du cash, donc y'a pas de surveillance, y'a pas de suivi. Alors ils ont peur que l'État impose les paiements uniquement par carte dans les taxis, genre c'est ça qu'ils ont peur, de la fameuse ubérisation. Parce qu'ils s'en foutent qu'il y a de la concurrence, vous voyez ce que je veux dire. Leur grande peur c'est que les paiements soient digitalisés à la style d'Uber. [...] Voilà, donc si c'est digitalisé, tout est déclaré. Comme je vous ai dit, un chauffeur Uber qui fait 300€ par jour, ses 300€ sont déclarés, mais un chauffeur de taxi qui fait 300€ par jour, ses 300€ vont dans la

poche, et lui il déclare 20€ et c'est réglé. Et il dit « voilà j'ai fait que 20€, il y a de la concurrence, Uber a tout pris le marché ». Alors que c'est faux. (Ahmed, 39, partenaire)

Ce qu'il convient de retenir, c'est que du fait de l'archaïsme du système, il y a une possible déconnexion entre les courses enregistrées dans le taximètre et le chiffre d'affaires réellement dégagé. Le même constat se pose d'ailleurs en France : « tous ces chiffres sont les montants déclarés officiels. Mais, dans le secteur, il est bien connu qu'une partie des recettes, encaissées en argent liquide, n'est pas déclarée. En effet, encore aujourd'hui, il y a toujours une bonne partie de taxis qui ne prennent pas la carte bleue, malgré l'obligation qui leur est faite depuis le 2 octobre 2015. *Et les compteurs n'étant pas reliés, ils n'enregistrent pas les courses.* » (Rabreau, 2016, paragr. 4) On voit donc bien en quoi cette dimension informationnelle a un impact direct sur les modèles de location au forfait et le 50/50. De plus, il sera question plus loin de montrer que le système par couplage fort des plateformes, que l'on peut opposer à celui des taxis par couplage faible, alimente chez les chauffeurs de plateformes le sentiment qu'ils sont meilleurs que les acteurs du secteur des taxis. Cela favorise alors encore plus la construction d'une identité professionnelle bâtie en opposition avec ces derniers.

1.2.2. Une partie de la gestion externalisée vers la plateforme

19 : Non, non. Mais en général, ce qui se pratique, c'est qu'un patron qui a 2 chauffeurs dans une voiture. En général ils alternent : un le matin pendant une semaine, puis une semaine c'est l'autre. Tu vois ? [...] ce qu'il y a c'est qu'y'a des patrons qui Qui font autre chose. Par exemple ils ont 2 voitures, 4 chauffeurs et ils possèdent un snack, ou un bistro, ou un restaurant Il y a de tout ! (Sergio, 65, partenaire)

Pour les détenteurs de licences LVC qui utilisent des plateformes, l'outil d'appariement sur le marché (la maraude numérique) est dissocié de la licence et du véhicule. Dans un taxi par contre, la licence, le véhicule et le mode d'appariement ne font qu'un. Dès lors, d'une certaine manière, un exploitant de taxi dit au faux salarié « tu peux louer mon taxi *et mon mode d'appariement* ». Dans le cas du LVC, le mode d'appariement n'appartient donc pas au patronnaire puisqu'il est déconnecté de sa licence et de son véhicule et les chauffeurs doivent avoir leurs propres comptes Uber / Heetch (différent des comptes partenaires). C'est d'ailleurs très souvent la condition principale dans les annonces de recrutement.



Figure 67 – Exemples d'annonces sur les réseaux sociaux pour trouver de simples chauffeurs avec des comptes actifs

En plus du fait qu'il est le moyen d'accéder à l'outil d'appariement, le « compte actif » permet de souligner que les exploitants externalisent vers la plateforme un ensemble de dimensions du patronat classique. Cela a été vu, le basculement entre le statut de partenaire et celui de patronnaire repose sur la volonté et l'acceptation de prêter sa voiture – et donc sur l'acceptation du risque de perdre l'outil de production. Une fois ce risque accepté, il est possible de noter qu'un ensemble d'éléments est totalement laissé à la charge de la plateforme, dont notamment : la recherche de clients, l'organisation du travail, l'évaluation et l'éventuelle sanction. Les « comptes actifs » des SC peuvent en outre être grossièrement classés en deux catégories : soit il vient d'être activé et le chauffeur n'a jamais conduit, soit il a déjà été utilisé et manifeste alors, en lui-même, que le chauffeur est compétent et respecte les règles de la plateforme. Pour le patronnaire, cela permet de réduire le risque de prêter sa voiture, puisque ces comptes permettent de souligner la qualité du chauffeur.

11 : Évidemment, c'est vrai que c'est plus intéressant de prendre un chauffeur qui a déjà un compte Uber, comme ça à la limite, je peux voir « les critiques » qu'il y a sur lui, ça peut aussi aider effectivement. (Dieudonné, 43, nouveau partenaire (SC))

On comprend bien comment, grâce aux plateformes, les partenaires qui n'exploitent pas encore de SC, peuvent avoir le sentiment que l'ambition de devenir patronnaire est « un rêve, mais qui est possible ». La perspective de devenir « exploitateur » semble en effet facilitée, car il n'y a ni besoin d'un *ethos* marchand, ni de maîtriser l'organisation des travailleurs, ni même d'imposer et de contrôler le respect de règles à la manière des exploitants de limousines *gate keepers* avec leur sous-traitant. Le fait que le chauffeur maintient son compte actif, en ne descendant pas en dessous des seuils, remplit déjà les exigences « opérationnelles » du patronnaire. Dans le même temps, le *reporting* permet de s'assurer que le chauffeur travaille suffisamment et respecte les conditions d'emploi négociées / imposées. Enfin, le patronnaire n'est pas responsable du chauffeur dans le sens où, s'il est banni, son propre statut de partenaire n'est pas inquiété. Plus encore, puisqu'il n'y a pas de lien salarial entre patronnaire et SC, le fait qu'un SC soit banni (et donc qu'il n'a plus accès au marché) n'est pas un problème trop important pour le partenaire. De telle sorte, l'interviewé 06 explique qu'être patronnaire est très facile puisque, à part le risque pour la voiture, c'est l'application qui gère tout.

LW : Tu ne t'es jamais dit que t'allais prendre un chauffeur ?

06 : Si, c'est ce que j'ai dit que j'allais faire. C'est ce que je vais faire. Maintenant j'ai déjà un chauffeur et j'attends de remplir toutes les coordonnées qu'il faut. En espérant que ça va aller vite. [...] Il va faire comme moi j'ai appris au début. Il a des risques à prendre. Si la voiture elle a quelque chose, c'est lui qui paie. *En dehors de ça l'application il lui apprend tout ça !*

LW : Ok. En fait c'est l'application qui gère ?

06 : C'est l'application qui gère, il n'y a rien de compliqué. Faut pas être un génie pour comprendre ça.

LW : Ouais comme tu m'as dit, tout le monde peut le faire.

06 : Bah ouais, tout est marqué en fait. Faut juste suivre ce qui est marqué !

LW : Et imagine, ça se passe pas bien [avec les clients, la plateforme] ? Toi t'as pas de problème ?

06 : Non c'est lui qui a des problèmes, pas moi. (Fathi, 34, partenaire)

Lors du recrutement des SC, il s'agit alors de s'entendre sur les conditions d'emploi (notamment le partage des horaires et faire valider le principe du 50/50), mais non pas sur le contenu du travail, ses modalités d'exécution et son contrôle qui sont sous-traités à la plateforme. Le chauffeur 18, qui a travaillé pour deux patronnaires différents, raconte alors comment cela fonctionne « dans le milieu » et la manière dont, finalement, la discussion tourne autour du nombre d'heures de connexion que le chauffeur est prêt à accepter.

18 : L'entretien d'embauche il ne dure même pas 10 minutes [et] le plus important c'est ... au départ, on dépose bien sûr un dossier chez Uber, on dépose carte d'identité, on dépose un permis, on dépose le certificat de bonne vie et mœurs [pour obtenir un compte actif]. [...] Le partenaire en arrivant à l'entretien, la première des choses, il pose d'abord une question que tout le monde pose : « est-ce que tu as déjà conduit auparavant dans une société de taxis, ou chez Uber ou une société privée ? », voilà. Une fois qu'on répond, on dit « non » ou « oui ». On dit après alors notre situation privée : « êtes-vous marié, avez-vous des enfants, est-ce que vous avez l'habitude de travailler la nuit, le week-end, la semaine et tout ça ? ». C'est pour cibler vraiment les possibilités de ce chauffeur, est-ce que c'est quelqu'un qui peut travailler à peu près le week-end, s'il doit travailler le samedi ou le dimanche, est-ce quelqu'un qui est prêt à ça, est-ce quelqu'un qui peut travailler la nuit si ça doit arriver, est-ce que c'est quelqu'un qui peut travailler 10 heures, 12 heures. Donc cibler ses capacités. S'il se rend compte que cette personne, elle veut travailler seulement 8 heures par jour et du lundi au vendredi et prendre son congé à la fin de l'année, prendre son congé deux mois, juillet et août. Tous ces trucs-là, ce n'est pas le métier, ce n'est pas intéressant d'engager quelqu'un comme ça, le but c'est de trouver quelqu'un qui accepte ce métier, ce travail et ça demande le maximum de temps donc s'il n'est pas disponible ça sert à rien. Il faut qu'il découvre si cette personne est disponible à 100%, je dirais même à 99%. Après ça, il est lancé.

LW : Après, comment le partenaire, il va être certain qu'au niveau de ta conduite, ça va bien se passer, au niveau de ton comportement avec le client ça va bien se passer ? Là, tu me parles des conditions : « On va faire le jour/la nuit, on va partager l'argent comme ça ». Mais en termes de : « es-tu apte à faire correctement ce travail ? », ça il ne t'a pas trop demandé en fait ?

18 : Ça il ne sait pas détecter. En fait, comme j'ai dit, il se fie à la notation, aux observations que les clients mettent. En fait, ce sont les clients qui apportent ce message parce qu'il reçoit cela. Il voit que 5 étoiles pendant une semaine, à chaque fois 5 étoiles, aucune plainte, il n'y a pas un client qui a envoyé un email, qui a eu un incident, il n'y a pas de clients qui a mis 2 points au lieu de 5 points, il n'y a pas. Au bout d'une semaine, il découvre que ce chauffeur est capable d'avoir 5 points au lieu de 2 points. Il découvre qu'il n'y a pas eu de plaintes donc pour lui ça veut dire qu'au plus il conduira, au plus il pourra faire encore mieux. Si au départ, la première semaine, la

deuxième semaine, il trouve qu'il y a des plaintes, qu'il y a un accident, il est obligé de mettre carrément au test, sur un test, je veux dire, pas un test oral mais un test pratique. Il le met carrément, comme si le seul moyen de savoir que cette personne sait nager c'est de la mettre dans l'eau. C'est à peu près la seule méthode qu'il peut.

LW : Et il peut se séparer de toi facilement du coup si tu ne corresponds pas... ?

18 : Très très très facilement. (Yassine, 53, SC)

1.2.3. La diminution des frictions avec le client et la qualité du service

Bien sûr, les patrons de taxis arrivaient à organiser le travail avant l'émergence des plateformes. Il convient de rappeler que l'organisation numérique du travail n'a pas, d'abord, pour objectif de faciliter la relation entre SC et patronnaires – cela est collatéral et spécifique au contexte bruxellois dans lequel les licences ne sont pas nominatives. Pour rappel, les trois fonctions et la finalité de cette organisation numérique sont : automatiser l'appariement (1), standardiser le travail (2) et contrôler son exécution (3) en vue de remporter des parts de marché. Or, les exploitants de taxis pré-ubérisation n'étaient justement pas soumis à un environnement compétitif, car ils profitaient d'une situation de monopole. Ainsi, lorsque le secteur s'est « fait *disrupté* », l'appariement physique « archaïque » (1), la faible standardisation (2) et le manque de contrôle (3) ont eu pour conséquence de rapidement leur faire perdre des parts de marché sur ce segment¹⁷³ (Viot, 2018).

Puisque le secteur des taxis s'en est passé pendant longtemps, on peut facilement conclure que cette organisation numérique du travail n'est pas indispensable dans la relation entre SC et patronnaire. Pour autant, la diminution de l'incertitude de l'information constitue, avec le nouveau mode d'appariement, un avantage concurrentiel qui permet de s'imposer sur le marché. En effet, en partant de l'hypothèse que la lutte des plaques aboutirait à une libéralisation du secteur, quelle serait la situation des acteurs du taxi ? Il semble que la moindre qualité du service serait préjudiciable pour leur volume de travail. Ainsi, même si l'organisation numérique du travail n'est pas indispensable pour « simplement » rendre un service de transport à une personne, elle est un avantage concurrentiel dans un contexte compétitif. Or, dans un secteur

¹⁷³ De la même manière, sur le segment limo, la concurrence était plus forte et c'est aussi pour cela que les exploitants fixent des règles à leurs chauffeurs – afin de maintenir une clientèle satisfaite. De plus, il faut noter que cette clientèle n'est pas le simple quidam des taxis et qu'une mauvaise expérience client le fera plus facilement passer à la concurrence. D'ailleurs, le contrôle du respect de ces règles est possible parce que les exploitants connaissent leur client, et peuvent donc obtenir un feedback sur le chauffeur à qui ils sous-traitent le travail.

où le sentiment de sécurité de l'emploi dépend de la capacité d'appariement, elle contribue dès lors à la confiance des chauffeurs de plateformes dans l'idée qu'en cas de libre concurrence (liberté formelle à travailler), ils remporteraient la mise. À l'inverse, les taxis ont l'impression qu'ils ont tout à perdre dans cette libéralisation. Ainsi *au regard de la situation conjoncturelle qu'est la lutte des plaques*, l'organisation numérique du travail n'est pas d'abord vécue comme une étroite subordination par les chauffeurs, mais comme un élément allant vers la « victoire » dans cette lutte, c'est-à-dire la libéralisation du secteur.

L'un des avantages des plateformes comparativement au secteur des taxis, est de pouvoir fixer eux-mêmes les prix. Précédemment, il a rapidement été abordé le fait que lorsque la situation de monopole prédominait, ceux « du dedans » étaient satisfaits de leurs tarifs fixes imposés par l'État, puisqu'ils pouvaient ainsi facilement justifier les prix élevés. Dans la situation actuelle au contraire, cela devient un désavantage d'allumer le taximètre. Mais au-delà du prix, la réduction de l'incertitude de l'information fluidifie bien sûr la transaction et favorise en elle-même le volume d'activité en améliorant l'expérience de l'interaction entre le client et le chauffeur. La littérature a déjà très largement montré que la réduction de l'incertitude de l'information avait un effet positif sur l'interaction et le volume d'échanges (Autenne & de Ghellinck, 2019; Lambrecht, 2016; Mellet, 2006b; Viot, 2018; Wauthy, 2008). Dès lors, plutôt que de chercher à refaire la même démonstration que ces auteurs, il est possible d'illustrer ce lien entre qualité du service et dimension informationnelle à partir d'une anecdote qui s'est déroulée durant le travail empirique. Celle-ci n'est pas choisie au hasard car cette histoire est revenue plusieurs fois dans les interviews en tant que démonstration du service et de l'éthique, supposément médiocres, des taxis.

Telle que relatée dans la presse, sous le titre « Un taximan bruxellois dépose un client handicapé à 30 km de sa destination parce qu'il refusait de payer sa course », l'histoire est celle d'un « taximan bruxellois qui a eu la main lourde. Samedi dans la soirée, il prend un client avenue Georges Henri à Woluwe-Saint-Lambert. Arrivé à la Bourse, le client refuse de payer le montant de la course, soit 17 €. *Plutôt que d'emmener son client à un commissariat comme l'exige le règlement, le taximan file jusque dans les environs de Nivelles – à une trentaine de kilomètres de là – et le débarque* » (La DH, 2020). Face à cette très mauvaise publicité dans la presse, la Fédération Belge des Taxis avait, sur les réseaux sociaux, commencé par laisser entendre qu'il s'agissait peut-être d'un « chauffeur Uber » et que rien ne prouvait que c'était un chauffeur de taxi. Cependant, l'argument ne fut pas retenu puisque *justement* le modèle des plateformes rend impossible ce genre de situation, du fait du principe de tiers de confiance et

de l'usage systématique de la carte de crédit. Cette histoire permet de montrer, tout à fait concrètement, comment l'organisation numérique du travail et sa dimension informationnelle permettent effectivement d'améliorer l'expérience client, *mais aussi celle du travailleur*, en diminuant les frictions liées à l'incertitude de l'information. Le chauffeur de taxi 25 reconnaît alors qu'Uber s'est bien engouffré dans une brèche laissée ouverte du fait de la faible qualité du service :

25 : Les taxis bruxellois, il y a eu tellement de vagues, de magouilles, c'est difficile de savoir. C'est pour ça que peut-être Uber est arrivé parce qu'il y a eu beaucoup de laisser-aller. Les taxis bruxellois. J'ai jamais roulé en ville, je connais pas mal de chauffeurs... Il y a eu beaucoup de laisser-aller, il faisait beaucoup ce qu'ils voulaient. Il y'a que depuis quelques années [avec Uber] que ça change.

LW : Moi j'ai eu des échos de mauvaise réputation, etc. Donc c'était quand même justifié alors ?

25 : Voitures pas entretenues, dégueulasses, sales, le bancontact qui ne marche jamais. Il y a 3 jours, il y a un chauffeur qui a laissé son client à Nivelles, le mec il va ici en ville, il l'a pris et hop il le laisse à Nivelles parce qu'il n'a pas d'argent. Et ça, c'est un taxi bruxellois. Et il a filmé toute la scène, c'est pas malin ... (Medhi, 38, chauffeur de taxi salarié)

Cette anecdote et son commentaire par le chauffeur 25 permettent alors d'introduire le prochain point consacré à une identité professionnelle construite en opposition aux exploitants et chauffeurs de taxi.

1.3. Identité professionnelle et rôle de la plateforme

Dans les entretiens, les chauffeurs de plateformes mobilisent en permanence les défaillances, réelles ou supposées, du secteur des taxis pour se distinguer positivement. Ils rejettent dans le même temps l'argument selon lequel ils ne sont que de « faux taxis », sans véritable statut professionnel et au contraire, ils ont le sentiment d'être « plus professionnels », « plus légaux » et *in fine*, d'être tout simplement meilleurs que les « TX ». Cette comparaison est tellement systématique dans les discours qu'il faut souligner une véritable identité professionnelle construite par opposition aux exploitants et chauffeurs de taxi. Un aspect important de cette identité est le fait que les chauffeurs des plateformes affirment avoir une éthique professionnelle plus développée, celle du « travail bien fait et du client satisfait ». Cette affirmation pose alors la question de l'attribution de cette éthique, surtout que beaucoup défendent l'idée qu'ils sont meilleurs « par nature », ou du moins qu'ils sont « normaux » là où les taxis seraient par contre

des gens « mauvais », moins honnêtes « par essence ». Dans l'extrait suivant, on peut voir cette distribution entre un « nous meilleurs » et un « eux mauvais », ainsi que l'imprécision quant à attribuer cela aux individus ou aux contextes dans lesquels ils se trouvent plongés.

04 : Bah justement, parce qu'on est mieux qu'eux. On est mieux vu qu'eux, les vrais taxis, chez nous y'a pas d'arnaque. Puisque les courses c'est Uber qui les lance et qui les finit. Donc quand je prends quelqu'un en charge, les gens ont une vue sur le chemin que je prends aussi. Mais avec un taxi on ne sait pas quels détours il va faire. Ça peut nous coûter le double d'une course normale. Donc les gens sont contents, ils savent à quoi s'en tenir. Avec un vrai taxi, on ne sait pas, on pense qu'on en aura pour 25-30 €, on en a pour 60 €. Donc voilà, c'est les taxis qui veulent la fin d'Uber parce qu'on les gêne, parce qu'on prend beaucoup de gens vers nous. C'est la liberté ! La liberté des gens qui viennent vers nous parce qu'ils ont quelque part leur intérêt - l'intérêt de savoir combien va coûter une course.

LW : Et pourquoi les taxis ...

04 : Pourquoi ils ne font pas comme nous ? Bah voilà, justement, parce que ce sont des gens qui veulent faire un boulot qui est moins honnête. Ce sont des gens qui sont vers l'argent et donc, c'est une très bonne question, pourquoi ne pas faire comme Uber ? En tout cas faire des prix comme Uber, ils auraient beaucoup plus de courses. Mais ça ne les intéresse pas, parce qu'ils veulent gagner beaucoup trop ! C'est la gourmandise. Et quand on veut trop gagner, on risque de perdre aussi ... (Vladimir, 54, partenaire)

Au regard du cadre théorique, des données empiriques, de l'analyse fonctionnelle de la subordination et de la comparaison menées avec les exploitants et chauffeurs de taxi – *alter ego* fonctionnant dans un autre cadre organisationnel –, il faut toutefois reconnaître le rôle déterminant des plateformes dans cette différence de qualité dans le service. Évidemment, il ne s'agit pas de dire ici qu'il n'y a pas d'éthique professionnelle chez les chauffeurs, peu importe qu'ils soient taxis ou LVC, mais plutôt d'admettre que le système de contrôle systématise une certaine qualité du service. Ainsi chez certains, l'éthique précède et épouse l'organisation, là où chez d'autres il y a une logique disciplinante qui s'installe. De telle sorte, nous verrons plus loin que les plateformes n'ont pas besoin de faire confiance aux chauffeurs, c'est-à-dire de s'appuyer sur une éthique professionnelle. D'ailleurs, le cadre théorique avait pointé que le management algorithmique avait pour fonction de garantir la qualité du service. Toutefois, les chauffeurs reconnaissent plus facilement un effet disciplinant de la plateforme lorsqu'on leur demande d'évoquer d'autres chauffeurs qu'eux-mêmes. Par exemple, beaucoup de chauffeurs vont expliquer être « cool », mais que par contre « c'est sûr qu'il y en a d'autres, ils ne sont pas

normaux, ce sont des cas sociaux », « il y en a beaucoup qui jouent un rôle », etc. Le chauffeur 20, ancien SC de taxi, affirme lui clairement avoir amélioré la qualité de son service en devenant chauffeur avec des plateformes.

20 : Lorsqu'on est taximan on joue moins ce rôle. Puisqu'il y a moins de notes, à la fin le client paye et voilà. Taximan c'est différent, moi je suis à mon compte, c'est-à-dire que je fournis absolument un service optimal, important et primordial. Quand je vois le client avec un bagage, je sors de mon véhicule, je prends le bagage, je le mets dans le coffre, et je fais la même chose quand je le dépose. C'est important pour moi, ça fait partie du service que le client trouve un véhicule propre qui sente bon à l'intérieur, voilà. Quand on est taximan, vous n'avez pas envie de prendre le bagage du client et le mettre dans le coffre, vous avez pas envie de laver le véhicule qu'on vous donne tout dégueulasse. Et vous roulez de manière très très très désagréable parce que vous avez qu'une envie c'est de le déposer et de lui dire merci au revoir au suivant et voilà. Ici c'est pas pareil, on prend notre temps, on veut que... C'est un voyage qui se passe bien, on veut que ça se passe très bien, on veut que le client soit content, qu'il nous mette une bonne appréciation. Allez, on veut qu'il note son voyage, que ce soit bon ou mauvais, et au plus ce sera bon au plus on aura une bonne note. (Ahmed, 39, partenaire)

Nous avons conclu au chapitre précédent à une première différence fondamentale entre chauffeurs de taxi et Uber, celle du mode d'appariement. Ainsi, l'apparition de la maraude numérique, couplée à la professionnalisation via les licences LVC, avait eu pour effet de générer chez les chauffeurs des perspectives professionnelles nouvelles. Nous avons notamment montré que beaucoup avaient l'ambition de traverser la frontière historique entre segment de la maraude et segment de la prospection de client privé (« devenir limo »). Cependant, il a aussi été développé que cette traversée supposait des compétences commerciales, dont l'absence caractérisait justement le profil de beaucoup de chauffeurs de plateforme. Avec cette approche par la qualité du service et les rapports avec les clients, nous nous trouvons ici face à un deuxième élément de distinction, par rapport aux chauffeurs de taxi, et qui mène au constat d'une identité professionnelle construite par opposition à ceux-ci.

De manière extrêmement lucide, l'interviewé 12 identifie que les chauffeurs de taxi et de plateformes *exercent un seul et même métier, mais qui se décline sur base de ces deux critères précis d'appariement et de qualité du service*. De plus, il situe le rôle actif que joue la plateforme dans cette déclinaison.

LW : Est-ce que c'est le même boulot que le taxi ?

12 : Bah euh oui, oui c'est quasiment le même boulot.

LW : C'est quoi la différence alors ?

12 : Bah la différence c'est que tu *ne peux pas t'arrêter dans la rue, prendre quelqu'un qui lève un bras ... mais tu peux quand même le commander par l'application et charger dans la rue.* Donc en gros maintenant il n'y a pas vraiment de différence.

LW : Et dans le métier non plus, il n'y a pas de différence ?

12 : Hum ... est-ce qu'il y a une différence dans le métier ? *Les seules différences c'est que Uber t'impose une ligne de conduite. Alors évidemment elle doit aussi être imposée aux taxis, mais ils ne sont pas surveillés.* Tandis qu'avec Uber, il doit y avoir des moyens de contrôle qui sont plus poussés. (Enzo, 39, limo)

Cela a été montré à travers de nombreux verbatim, le système de notation n'apparaît pas comme un véritable risque de perdre leur travail, mais il leur offre aussi le sentiment d'être de bons chauffeurs, voir même de bonnes personnes. C'est-à-dire que le système de contrôle peut être considéré, par les chauffeurs, comme un outil de reconnaissance de soi à travers l'évaluation positive du travail.

« 14 : Et moi je dis que je suis une bonne personne ! Parce que les clients, ça fait 2 ans que je n'ai pas eu une mauvaise note : « il est sympa, il est cool, il est gentil, il est ceci cela ». Et moi je trouve que je suis une bonne personne quand même, voilà, et je suis un professionnel. » (Mamadou, 47, SC)

Plus précisément, il y a deux attitudes observées empiriquement. Tout d'abord celle d'être neutre, c'est-à-dire de considérer que « c'est trop facile » de respecter les seuils.

« 12 : En fait ça relève surtout de la politesse et de l'éducation de tout un chacun. Il ne faut pas non plus ... être ingénieur aérospatial pour faire ça. Mais voilà, c'est clair que si tu suis les instructions d'Uber, t'as une formation sur une petite tablette où on t'explique qu'il faut être bien habillé. Que tu dois dire « bonjour et au revoir », que tu ne dois pas ... parler avec le client s'il désire pas parler ... Bref des trucs comme ça. Mais ça je pense que si t'as un peu de bon sens, si t'es un peu intelligent, pas débile, tu piges quoi ... (Enzo, 39, limo) »

La seconde attitude, majoritaire, est celle déjà esquissée au chapitre précédent et qui consiste à voir dans le système une motivation¹⁷⁴. Le fait qu'ils ne critiquent pratiquement pas ce système doit aussi se comprendre au regard du fait qu'un chauffeur qui n'est pas capable de maintenir ces seuils a déjà été banni, et se retrouve donc hors du champ de cette recherche. Cette situation serait toutefois assez rare (Cook, 2015) et on en revient alors à la proposition selon laquelle le principal risque endogène à la plateforme reste le bannissement pour « faute grave » – bannissement considéré alors comme légitime dans l'esprit des chauffeurs. De telle sorte, la représentation globalement positive du système de notation semble se situer au croisement d'un ensemble d'éléments : il est une source de motivation, un indicateur que l'on fait bien son travail et qu'on est professionnel (reconnaissance), un instrument de victoire dans la lutte des plaques ; il ne ferait pas peser un grand risque puisque tout serait clairement établi et facile à respecter, les bannissements (qui n'arrivent qu'aux autres) seraient légitimes et objectifs, etc. En combinant ces aspects avec la diminution des frictions avec les clients, on constate que l'encadrement de l'interaction n'est pas vécu par la majorité des chauffeurs comme une situation d'étroite subordination, mais au contraire comme ayant un effet positif sur l'expérience de travail (sentiment de reconnaissance, instrument légitime, etc.).

01 : C'est tout simple à faire je veux dire. « La personne qui a été transportée est-elle contente ? » Oui – non. « C'est Mr. Dupont qui l'a transporté, est-ce que je suis content du service ? Est-ce qu'il a roulé prudemment ? Il a été poli avec moi ? aidé pour les valises, etc. » Et donc il y a tous les aspects du travail bien fait. « Allez, qu'est-ce que je fais ? je mets 4 ou 5 étoiles ». [...] Pour nous en tant que chauffeurs, ça sensibilise et c'est agréable d'avoir ... En l'occurrence chez Uber c'était 5 étoiles jaunes et voilà, c'est agréable, car c'est comme si quelqu'un disait demain, dans n'importe quel boulot, « tu fais du bon boulot, chouette continue comme ça ». *Voilà, c'est une forme de reconnaissance !* (Olivier, 55, chauffeur salarié (ancien SC))

18 : Uber a mis en place un système extraordinaire ! Il fallait y penser, cette application aurait pu être utilisée par les taxis auparavant. [...] Si on revient à la question, ce qui est important c'est qu'Uber a mis cette application de manière à ce que tout soit clair à l'avance, avant que le client monte dans le véhicule, et que le chauffeur arrive à la destination qui est indiquée sur le mobile. Le prix c'est une fourchette, il y a un minimum qui s'affiche avec un maximum donc le client n'a rien à s'inquiéter et le chauffeur n'a rien à demander de plus. Il dit un minimum de 15 € avec un

¹⁷⁴ Un seul interviewé explique que le respect des seuils est difficile. Il s'agit du n°14 qui a une trajectoire instable et qui explique qu'il faut être « très intelligent et averti » pour respecter ces seuils. Il est aussi ce chauffeur qui expliquait qu'Uber l'avait formé sur le bien-être et le comportement, le fait d'être propre, poli, etc. À propos de cette difficulté à respecter les règles, il pointe principalement des « savoir-être » qu'un chauffeur comme le n°12 ne trouverait, lui, aucunement difficiles à respecter.

maximum de 18 €, c'est un exemple, à titre d'exemple. Ça prend 20 minutes de trajet ou alors une demi-heure, tout dépend de la distance. *Avec ça il n'y a aucune possibilité de tomber dans le conflit* car cette information est déjà envoyée au client bien avant qu'il arrive dans le véhicule, son accord a été approuvé. Il confirme que c'est ok, c'est bien, c'est parfait, je veux ce véhicule. Le chauffeur reçoit la même information donc il dit : « oui je veux prendre ce client, Albert, pour le prendre de tel endroit, je vais le récupérer, il n'y a aucun souci », il le prend. Tout est bien détaillé à l'avance. (Yassine, 53, SC)

Un indicateur de cette opinion globalement favorable vis-à-vis du système d'évaluation est que les chauffeurs en viennent souvent à montrer fièrement leur application au chercheur. Cette attitude pourrait sans doute être rapprochée de la tendance au *quantified self*, parfois traduite en « mesure de soi » ou « quantification de soi » (Dagiral et al., 2019). De plus, la majorité d'entre eux souligne également le caractère motivant de ce système, ce qui doit être mis en lien avec les incitations au travail présent dans la conception même de l'application (*nudges, gamification, etc.*).

LW : Jamais de problème ?

10 : Non. Vous savez en plus ce sont les clients qui notent, c'est pas Uber ... Si on est gentil, on est bien avec les clients, il n'y a pas de problème, franchement.

LW : Jamais eu de mauvaise évaluation ?

10 : Non. Juste, regardez ! Que des 5 étoiles [...] Parce que sinon, moi je sais que j'ai que des 5 étoiles ! J'ai jamais de problème.

LW : Et je vois que ça vous ...

10 : *Ça m'encourage ! oui, ça m'encourage, bien sûr !* (Moustafa, 47 ans, SC).

11 : *C'est bien, c'est chouette. En même temps, ça me motive aussi.* Une motivation pour mieux faire, pour tenter de faire tout pour que le client il soit plus à l'aise [Il montre son application] J'ai 4,94 étoiles, et puis les clients, ils peuvent mettre des appréciations ici : « génial, très bon » Tu vois tous ces trucs-là ? Ça me plaît, ça nous permet de voir si on fait bien son boulot ou pas. Ça c'est les commentaires, il peut mettre un petit commentaire en dessous. C'était tout ce que je voulais te montrer. (Dieudonné, 43, nouveau partenaire (SC))

14 : Ce que des clients ont laissé sur moi, *ça me fait du bien.* [...] Tu vois les compliments [il montre l'application] : « Excellent service ». *Oui, ça, ça me fait du bien.*

LW : « Super sympa » oui, et pourquoi ça te fait du bien ?

14 : Parce que les gens m'apprécient bien. « Cool », « calme », « excellente navigation ». Ça j'apprécie. Voilà « très bien nettoyé », je suis très cool avec les clients¹⁷⁵. (Mamadou, 47, SC)

Bien que nous ayons fait l'impasse sur la description des mécanismes mentaux que supposent ces incitations, il convient de noter que les chauffeurs 15 et 16 sont un peu plus critiques vis-à-vis de ce système qu'ils évoquent comme de la manipulation et une addiction à la dopamine¹⁷⁶.

16 : La dopamine en fait c'est comme si on était vraiment attiré que par cette application, avoir des bonnes notes, avoir des bons trucs, essayer de rouler un maximum sur l'application. C'est comme si on était dopé à l'application quoi [...]

LW : Mais je vois, avec les « bravos vous êtes un bon conducteur, etc. ». Et vous ressentez aussi ce sentiment de courir après ça ? Ça marche ?

16 : Oui, bien sûr que ça marche ! En fait on a juste par exemple un taux d'acceptation : donc voilà on n'a pas accepté une course et on voit que ça a diminué, on se sent un peu pas bien, ah ouais on a perdu un point. C'est un peu comme si on était à l'école, on va dire. Mais c'est inconsciemment on va dire... même si on sait que ça ne changera pas grand-chose dans le travail. Mais c'est juste un truc qui travaille sur le cerveau et voilà. (Youssef, 35, partenaire)

Enfin, une minorité de chauffeurs évoquent le principe de la « boîte noire » comme facteur disciplinant. C'est-à-dire que même s'ils maîtrisent la logique des seuils, pour ne pas se faire bannir, ils ne connaissent pas la façon précise dont le travail est apparié. Ces chauffeurs expriment alors le sentiment que ceux qui ont les meilleurs taux ont plus de courses attribuées, ce qui les pousse à faire encore mieux. À ce propos, la description de l'algorithme de Heetch, donnée dans le cadre théorique, confirme ce sentiment puisqu'il prend effectivement en compte ces paramètres dans l'appariement.

20 : Allez, on veut qu'il note son voyage, que ce soit bon ou mauvais, et au plus ce sera bon au plus on aura une bonne note, et au plus on aura une bonne note, au plus on reçoit de courses je pense. Parce que c'est un algorithme, voilà si je suis dans une zone et on est par exemple 5 ou 6 voitures, et qu'il y a 2 ou 3 personnes qui commandent, et bien à ce moment-là l'algorithme je pense qu'il choisit les meilleures notes, au fur et à mesure. *Ce n'est pas pour ça que les autres*

¹⁷⁵ Ces remarques sont des catégories et des médailles dans l'application, pas des messages originaux des clients.

¹⁷⁶ Ces deux chauffeurs font référence à la même capsule vidéo de la chaîne Arte, réalisée par Favier (2019).

personnes vont pas recevoir de courses non non non, mais ils vont aussi recevoir des courses mais on passera en priorité. (Ahmed, 39, partenaire)

Ce dernier aspect amène à questionner davantage ces logiques disciplinantes au sein du travail de plateforme, et plus spécifiquement sous le prisme du contrôle par l'innovation technologique.

2. Technologie, pouvoir et plateforme

L'analyse posée s'articule autour d'une approche des rapports sociaux qui a été qualifiée de « renversement » par rapport à une partie de la littérature (c.f. III.2.4.1.) Ce renversement consistait à considérer les plateformes d'abord selon leur fonction d'intermédiaires, tout en reconnaissant qu'elles mobilisent des compétences patronales, et non pas dans une perspective « juridique » qui privilégie l'écart entre le statut d'emploi de fait (indépendant) et celui de droit (salarié).

C'est à partir de ce renversement de perspective que l'on a fait précéder l'intermédiation de la subordination, c'est-à-dire que c'est de la fonction que l'on fait découler les rapports sociaux. De plus, cette intermédiation est caractérisée par un phénomène que l'on peut qualifier vulgairement de *disruption* et, plus scientifiquement, d'innovation destructrice dans le mode d'appariement sur le marché. Enfin, cette approche repose sur quelques grands principes : le *gate keeping*, la distinction entre maraude physique / maraude numérique / prospection commerciale de clients privés, l'organisation numérique du travail bâtie autour du couplage fort avec l'information numérique permis par le smartphone (division numérique du travail), etc.

La première partie de cette section vise à mettre en discussion notre perspective, et les analyses qu'elle a amenées, avec des auteures qui ne procèdent pas à ce renversement. C'est-à-dire, avec des auteures qui considèrent moins la dimension d'intermédiation et les mécanismes de l'innovation destructrice, au profit du lien de subordination et de mécanismes plus politiques. Enfin, un cas particulier sera davantage discuté, celui du concept « d'entreprise de soi » (Abdelnour, 2017a; Abdelnour & Lambert, 2014).

Dans un second temps, il sera question de confronter notre approche avec des analyses qui utilisent le concept de panoptique et de la métaphore de *Big Brother* dans l'économie des plateformes. Ceux-ci sont en effet régulièrement mobilisés pour évoquer un exercice du pouvoir numérique qui permettrait de surveiller et discipliner les travailleurs. Cependant la logique que sous-tendent le panoptique et *Big Brother*, l'intériorisation d'un risque, semble pouvoir être dépassée à partir d'un rapprochement entre nos résultats et l'analyse deleuzienne de « la société de contrôle ». À la suite de ce dépassement, il sera alors proposé de comprendre la relation de pouvoir entre plateforme et travailleurs sur base d'une rationalité de type « contrôler-créditer ».

2.1. Néolibéralisme et / ou innovation destructrice

Cette première sous-section vise à confronter deux diagnostics – que nous situons comme plus complémentaires qu’opposés. En les caricaturant, il est possible de dire que le premier défend l’idée que le développement des plateformes de transport rémunéré de personnes est essentiellement le produit de politiques néolibérales. La seconde, celle que nous avons mobilisée, défend l’idée d’une lecture par le marché et l’innovation destructrice.

2.1.1. Du nouvel esprit du capitalisme à « l’entreprise de soi »

Selon la thèse, abordée dans le cadre théorique, de Boltanski & Chiapello (1999) sur « le nouvel esprit du capitalisme » (NEC), le système de production subirait une crise de légitimité après les Trente Glorieuses. Pour la surmonter, il va alors démontrer sa plasticité en intégrant, à partir des années 1980, ce que les auteurs appellent la « critique artiste », issue notamment de mai 68. Cette critique vise à souligner que le monde du travail est inauthentique car le travailleur n’y est pas libre de déployer sa créativité et sa liberté¹⁷⁷. D’après la thèse des auteurs, c’est dans la promesse de répondre à ces désirs que le NEC va construire une nouvelle légitimité.

Toujours d’après Boltanski et Chiapello, cette promesse va se traduire dans le management par objectifs et dans la gestion par projet. Pour autant, tous les travailleurs ne sont pas concernés puisque l’entreprise « entend fournir à ceux dont l’engagement est particulièrement nécessaire à l’extension du capitalisme – les successeurs des cadres [les managers] – des évidences quant aux « bonnes actions » à entreprendre, un discours de légitimation de ces actions, des perspectives enthousiasmantes d’épanouissement pour eux-mêmes, la possibilité de se projeter dans un avenir remodelé en fonction des nouvelles règles du jeu et la suggestion de nouvelles voies de reproduction pour les enfants de la bourgeoisie et d’ascension sociale pour les autres » (Boltanski & Chiapello, 1999, p. 93). Ces managers seront laissés « libres, créatifs, autonomes », pouvant jouer de leurs intelligences et de leurs capacités relationnelles dans le processus de production par projets, à la condition bien sûr que ceux-ci soient mis aux services des objectifs de l’entreprise. En somme, il s’agit de laisser l’organisation de son travail au soin de chacun, de ré-enrichir le contenu du travail, le processus de production, etc. Les auteurs vont forger l’idée d’une « cité par projets », c’est-à-dire un monde de l’entreprise qui valorise la résolution

¹⁷⁷ « Prenez vos désirs pour la réalité » « il est interdit d’interdire » « l’imagination au pouvoir » « soyons réalistes, demandons l’impossible » « vivre sans temps mort et jouir sans entrave » sont autant de slogans issus de mai 68 qui traduisent cette recherche de créativité et de liberté.

de problèmes par la polyvalence, l'adaptabilité, la créativité, le réseautage, la flexibilité, le coaching, etc. Au contraire, la sécurité, la rigidité, l'autorité hiérarchique sont dévalorisées dans cette cité. C'est donc bien la plasticité d'un système de production, capable d'intégrer les critiques, qui est mise en lumière.

La thèse de Boltanski et Chiapello connaît une grande renommée. Par exemple, Abdelnour évoque en France l'« adhésion des auto-entrepreneurs au dispositif [d'auto-entrepreneuriat] qui repose sur des formes d'adhésion plus ou moins floues à ce qui peut être qualifié « d'idéologie dominante », ou de « *nouvel esprit du capitalisme* » [...] *le dernier avatar de cet « esprit du capitalisme » consiste à valoriser avant tout l'activité, la flexibilité et l'autonomie des individus, ce que font avec vigueur les auto-entrepreneurs.* » (Abdelnour, 2017a, p. 298) Cependant, à la différence du NEC, ce nouvel avatar ne s'adresserait plus aux managers mais plutôt aux classes populaires¹⁷⁸ et l'auteure évoque alors une « marche vers l'ubérisation ». Ce qui a été qualifié dans notre analyse, au chapitre VII, de « responsabilité professionnelle » est donc également identifié par cette auteure avec des auto-entrepreneurs. Toutefois, selon Abdelnour, il ne faudrait pas voir dans les discours sur « la responsabilité » ou « l'autonomie » des valeurs propres aux individus (endogènes), mais plutôt le produit d'une injonction du néolibéralisme et de ses défenseurs. On retrouve alors ici une conception plus foucaldienne que celle de Boltanski et Chiapello, dans la mesure où le pouvoir tel qu'il est compris s'exerce directement sur les subjectivités¹⁷⁹. L'auteure mobilise ainsi, avec Lambert (2014), le concept « d'entreprise de soi » qu'elles désignent comme « l'ensemble des dispositifs d'action publique qui visent à promouvoir l'autonomie de l'individu dans les différents domaines de sa vie sociale (travail, logement, etc.) » (Abdelnour & Lambert, 2014, p. 27). D'après ces auteures, il y aurait deux dispositifs principaux d'exercice de ce pouvoir néolibéral :

¹⁷⁸ Ainsi, si l'esprit soixante-huitard s'articule autour des valeurs de liberté, de créativité et d'autonomie dans le travail du manager salarié dans une entreprise, cet esprit néolibéral identifié par l'auteure semble s'articuler, lui, autour de l'autonomie financière, la stigmatisation de l'assistanat et engendrerait une volonté chez les classes populaires à être « son propre patron », à ne pas être un « assisté », à « faire quelque chose ».

¹⁷⁹ Le nouvel esprit du capitalisme de Boltanski et Chiapello n'est, lui, pas véritablement théorisé en tant que dispositif de pouvoir, puisque ce n'est pas un outil de pouvoir mais plutôt des valeurs qui sont recyclées grâce à la plasticité du capitalisme. Ainsi, le capitalisme se servirait de la force de ses adversaires à la manière d'un judoka, là où un dispositif de gouvernance émane plutôt directement du gouvernant. « Parmi les présupposés forts proposés par Boltanski et Chiapello dans leur volonté de « clarifier les relations qui s'instaurent entre le capitalisme et ses critiques » il y a cette idée que les « changements idéologiques qui ont accompagné les transformations récentes du capitalisme », sont à mettre en lien avec un processus d'endogénéisation des critiques qui lui sont adressées. C'est bien sur la base de la critique que viennent se nourrir les développements du capitalisme. » (Bouille et al., 2015, p. 231-232)

- 1) Des *politiques publiques* menées sous l'ère sarkoziste, notamment la création du statut d'auto-entrepreneur. Pour le cas spécifique de l'ubérisation, Abdelnour (2017) souligne aussi l'ouverture du secteur du transport à la concurrence .
- 2) Une *injonction* de nature politique, c'est-à-dire une technique de pouvoir et notamment un discours de gouvernants, adressé aux classes populaires gouvernées, à intérioriser les valeurs d'autonomie et de responsabilité.

Ce concept « d'entreprise de soi » semble donc désigner une pièce à deux faces, dont l'économie de plateforme serait un produit (la « marche vers l'ubérisation » évoquée par l'auteure). Ces deux dispositifs semblent en outre avoir des effets de renforcement mutuel.

Nous proposons de partir de ce concept d'entreprise de soi, et de ses deux dispositifs constitutifs, pour mener une discussion et une comparaison avec notre étude et la situation à Bruxelles. Cette discussion est d'autant plus intéressante qu'au contraire de la France, la législation belge et bruxelloise ne s'avère pas particulièrement favorable aux plateformes du transport rémunéré de personnes.

2.1.2. Différence de diagnostic entre la situation française et bruxelloise

Un premier point de discussion avec Abdelnour réside dans le fait que ses recherches l'amènent à conclure que le (relatif) succès de l'ubérisation est principalement exogène aux plateformes, puisque d'abord le produit de ces principes néolibéraux. Concentrons-nous dans un premier temps sur le premier dispositif, à savoir les politiques publiques. Selon l'analyse de l'auteure, il faudrait situer dans la création du statut d'auto-entrepreneur (1) et la libéralisation du secteur (2) les principaux facteurs explicatifs de l'ubérisation. Cependant, cette lecture n'est pas transposable à la situation en Région bruxelloise puisqu'en effet, l'entreprise n'a pas bénéficié des mêmes mesures et ni l'une, ni l'autre de ces politiques n'a été mise en œuvre – d'où la lutte des plaques. Toujours d'après cette auteure : « [dans] ces politiques d'entreprise de soi [...] il s'agit, d'abord au nom de la liberté individuelle, de donner aux individus les moyens d'entrer sur le marché – en leur fournissant des aides financières pour faire face à la hausse des prix immobiliers, *ou encore en abaissant les exigences habituellement requises pour créer une entreprise (qualifications, capital de départ).* » (Abdelnour & Lambert, 2020, p. 64) Or à Bruxelles ces exigences n'ont pas été baissées par la force publique et, dans le cas spécifique du secteur du transport rémunéré de personnes, il n'a pas été « donné aux individus les moyens d'entrer sur le marché ». C'est en fait le contraire que l'on observe avec la politique du *numerus*

clausus. En fait, les politiques menées de longue date ont plutôt freiné, au point de rendre quasi-impossible, l'entrée de nouveaux venus. En ce sens, on peut dire que la Région ne favorise pas une politique « d'entreprise de soi » telle que définie, et il n'y a d'ailleurs pas de mesures d'ouvertures qui précèdent l'arrivée d'Uber. Pour cette raison, il apparaît légitime de proposer un diagnostic différent pour expliquer l'irruption des plateformes de transports à Bruxelles.

D'après l'interprétation que nous en faisons, c'est plutôt Uber qui, en créant un nouveau moyen d'entrer sur le marché, a fait baisser les exigences habituellement élevées pour créer sa propre entreprise de transport rémunéré de personnes. Cela, *malgré* la résistance du monopole en place. Cette analyse amène alors vers les théories de Schumpeter (1981) sur la destruction créatrice, c'est-à-dire le fait que l'équilibre ancien – qui repose sur la maraude physique et la prospection de clients privés – est perturbé par l'arrivée d'une innovation – la maraude numérique – qui cannibalise les parts de marché et détruit une part de la valeur et de l'intérêt de l'ancien modèle. Selon cet auteur c'est bien *la concurrence, inhérente à l'apparition d'une nouvelle technologie, qui s'attaque à la routine de production, aux marges et à l'existence même d'anciens modèles*. Ainsi, à partir d'une lecture schumpetérienne, la « lutte des plaques » ne serait pas un « accident » de l'innovation numérique, mais est plutôt le produit de cette nature destructrice et créatrice de l'innovation dans le cadre capitaliste. En effet, ce mécanisme de destruction créatrice transforme de l'intérieur la structure économique « en éliminant les éléments vieillissants et en créant continuellement des éléments nouveaux » (Schumpeter, 1981, p. 122). Dans la discussion ci-après, nous allons donc défendre une interprétation différente de celle posée, dans le cadre français, par Abdelnour et selon laquelle, à Bruxelles, c'est davantage l'innovation technologique que la dimension politique qui permet d'expliquer le succès des plateformes de transport.

Toutefois, avant de creuser davantage cette interprétation, il est possible de discuter du second dispositif, injonctif, du concept d'entreprise de soi. Selon l'auteure, « les individus sont enjoins à se prendre en main et à mobiliser des ressources privées pour y arriver : c'est l'individu qui doit vendre son travail, trouver des financements, démarcher des clients, engager des prestataires de services, mobiliser son carnet d'adresses pour créer son emploi. » (Abdelnour, 2017a, p. 260) Or nous avons vu que c'est *justement* parce que les chauffeurs ne possèdent pas plusieurs des ressources citées (suffisamment d'argent pour acheter une licence en plus de la voiture, des compétences commerciales ou un réseau) qu'ils utilisent la plateforme. Avec les plateformes de transport, il semble que le chauffeur ne doit pas mobiliser la majorité de ces ressources, et c'est justement ça qu'il attend d'une plateforme : qu'elle facilite son accès au

marché. D'ailleurs, c'est pour cette raison précise qu'il en arrive à être dépendant d'elle : parce qu'il n'était pas capable de mobiliser suffisamment d'argent pour devenir exploitant de taxis, ou suffisamment de compétences commerciales pour devenir exploitant de limousine.

Ceci nous ramène alors à la lecture proposée via les capacités, puisque la plateforme facilite l'accès au marché et diminue les ressources et exigences nécessaires (comparativement à la situation précédente)¹⁸⁰. Dès lors, même si nous sommes d'accord pour voir dans l'ubérisation une situation de marchandisation du travail, dans le cas spécifique du transport rémunéré de personnes à Bruxelles, cela n'apparaît pas être un produit politique. Au contraire, si les chauffeurs sont intéressés à travailler avec les plateformes, c'est d'abord parce qu'elles facilitent l'entrée sur le marché. Certes, il faut un capital de départ, mais celui-ci est moins élevé que dans la situation précédente et il est même possible d'utiliser une voiture que l'on possédait déjà avant. D'ailleurs, tout cela est d'autant plus vrai avec le modèle originel d'UberPop, qui baissait encore davantage les exigences d'entrée sur le marché. Ainsi, il apparaît que c'est la plateforme elle-même qui diminue les *ressources* nécessaires pour permettre cette entrée sur le marché, l'enjeu politique se situant plutôt dans la *liberté formelle*. Pour s'en convaincre, il suffit de penser aux chauffeurs Uber qui auraient voulu être taxis pré-ubérisation, ou de constater la longueur de la liste d'attente pour devenir partenaire Uber. En ce sens, la plateforme nous apparaît, selon la terminologie proposée par l'auteure, elle-même comme un dispositif néolibéral et de nature innovante. Ainsi, nous défendons l'idée que c'est cette innovation technologique qui facilite « l'entrepreneuriat de soi » en abaissant les exigences et cela *malgré les politiques publiques* de Bruxelles.

Cette discussion reste néanmoins plutôt périphérique, car la divergence d'analyse la plus profonde concerne le clivage entre une lecture politique (néolibéralisme) et une autre technologique (innovation destructrice)¹⁸¹. Ces deux approches mènent alors à des lectures différentes et qui peuvent être perçues soit comme complémentaires soit comme opposées. En effet, d'après Abdelnour « le régime de l'auto-entrepreneur est en effet la pierre angulaire d'un mouvement que l'on peut qualifier d'ubérisation [...] derrière ce modèle économique jugé innovant, une particularité fondamentale caractérise ce nouveau type de transaction économique : les offreurs de travail sont parfois, voire souvent, des particuliers, et sont dans

¹⁸⁰ Dans le même temps, ceci fait aussi écho au fait que la situation de marchandisation du travail apparaît, au travers des trajectoires, comme facilitant l'accès au métier pour des profils ayant une faible employabilité.

¹⁸¹ On peut d'ailleurs situer cette tension dans les propos du fondateur d'Uber, Travis Kalanick, qui déclarait « détester le socialisme, la régulation et croire en la destruction créatrice » (Tendance, 2015).

tous les cas des travailleurs non-salariés [...] l'entreprise Uber est souvent présentée comme une firme multinationale dont le succès repose sur l'innovation technologique. Mais il semble que son succès doive aussi beaucoup à son mode de gestion de la main-d'œuvre, à savoir l'externalisation des travailleurs, et celle-ci est permise par des largesses juridiques et politiques. Ainsi, la branche d'Uber en France a nettement bénéficié d'une décision politique d'ouverture concurrentielle du secteur des transports mise en place en même temps que l'auto-entrepreneur et par les mêmes acteurs [...] L'élargissement tient à deux mesures : l'abaissement des critères de taille et de puissance des véhicules d'une part ; le remplacement de la licence d'entrepreneur de remise délivrée par le préfet par une simple immatriculation gérée par le ministère du Tourisme. » (Abdelnour, 2017, p. 153-155)

Au regard de cette recherche, il convient de discuter cette affirmation selon laquelle la dimension technologique serait presque marginale au regard du régime auto-entrepreneurial, des largesses accordées, de la libéralisation du secteur, etc. Tout d'abord, il est possible de rappeler que ces politiques d'ouverture n'existent pas à Bruxelles puisque les exploitants ont toujours besoin de véhicules de standing et de la licence LVC « originelle ». De plus, le statut d'auto-entrepreneur n'existe pas en Belgique. Pour autant, la liste d'attente des aspirants partenaires est très longue. Ensuite, nous avons vu comment une étude fine du secteur permet de montrer que celui-ci était déjà organisé autour de pratiques variées, mais majoritairement hors du salariat : l'exploitant indépendant roulant pour son propre compte, le faux-salariat, le travail dissimulé, le partage de licence ou encore la sous-traitance sur un modèle de *gate keeping*. Sans nier la marchandisation du travail dans le modèle des plateformes, il nous semble possible de nuancer l'idée selon laquelle les plateformes se seraient imposées en nivelant vers le bas le modèle social du secteur. En fait, nos données empiriques montrent que celui-ci était déjà très bas et, pour cette raison, la différence entre les modèles sociaux des taxis / limos / ubers apparaît être davantage une question de proportions – c'est-à-dire qu'elle serait plus quantitative que qualitative. Il est par contre tout à fait vrai que les exploitants de taxis avaient, pour beaucoup, dû acheter une licence pour exercer leur travail. Toutefois, *c'est justement là que la théorie schumpeterienne offre une clé de lecture intéressante* puisque le concept d'innovation destructrice explique très bien la destruction de valeur de la licence par l'obsolescence du mode d'appariement historique du fait de la création d'un nouveau mode numérique innovant. L'économiste écrivait d'ailleurs à ce propos que « le nouveau ne sort pas de l'ancien, mais apparaît à côté de l'ancien, lui fait concurrence jusqu'à le ruiner. » (Schumpeter, 1981, p. 40)

Un second exemple de cette innovation destructrice peut être trouvé sur la page Facebook de la Fédération belge des Taxis (FEBET, 2021b). Sur celle-ci, on peut y lire de nombreux messages qui visent à alerter les exploitants de taxis : la Région Bruxelloise aurait supprimé, ces dernières années, plus de 200 zones d'appariement d'offres et de demandes (les parkings dédiés aux taxis près des gares, dans le centre-ville, etc.). Ce qui est particulièrement intéressant, c'est que l'on peut aussi lire sur cette page Facebook que l'actuelle ministre compétente justifie ces suppressions par le fait que les taxis utilisent eux-mêmes de plus en plus leurs propres plateformes (par exemple « VictorCab ») et que donc, il est de moins en moins nécessaire de réserver de l'espace public à ces zones d'appariement. Cet argumentaire de la ministre donne un exemple concret pour illustrer la « destruction créatrice » du mode d'appariement classique par la numérisation. Il convient enfin de souligner également que la FEBET pense exactement l'inverse et rejette cette perspective schumpeterienne puisque, d'après elle : « les emplacements de Taxis servent à attendre les commandes. Et ce sont les emplacements et les sites propres qui feront la différence avec la concurrence déloyale des faux LVC [...] les nouvelles technologies comme les applications Taxi, c'est comme par exemple aujourd'hui les applications du e-commerce. Mais ce n'est pas parce qu'Amazon ou autres existent que nous devons supprimer les commerces de la rue Neuve, les shoppings, les commerces de proximité, etc. Le client reste roi et certains préfèrent toujours se diriger vers un emplacement de taxi. » (FEBET, 2021b, paragr. 3)

Sans surprise, à l'inverse de la FEBET les chauffeurs de plateformes vont porter un argumentaire favorable à l'innovation (« c'est le taxi du futur ») et d'ailleurs, on voit émerger des discours qui peuvent être mis en parallèle au concept de destruction créatrice. Par exemple, le partenaire n°9 va expliquer qu'il a d'abord perdu son emploi dans l'imprimerie à cause du numérique, pour ensuite dire que c'est aussi grâce au numérique qu'il a réussi à travailler de nouveau.

LW : Qu'est-ce que ça vous inspire tous ces débats sur l'ubérisation, la technologie tout ça ?

09 : [Rire] bah alors moi c'est sûr que la technologie ... moi tout mon côté imprimerie à cause d'internet j'en ai souffert parce qu'en imprimerie, bah je n'ai plus rien. Donc c'est sûr que c'est moins bien, c'est sûr qu'il faut arriver à, surtout quand est indépendant, il faut rebondir. [...] voilà je trouve que Uber on est dans la modernité, j'ai 57 ans j'ai encore 2 mains pour travailler. J'utilise que 5% des capacités de mon PC, et de mon téléphone et heureusement que j'ai des enfants qui savent comment tout fonctionne. C'est l'évolution, voilà après... Et donc voilà je crois que c'est

l'évolution, c'est sûr que l'évolution, ça a du bien et du mal et que c'est sûr que ce que j'ai connu de mon côté imprimerie c'est nul. (Ludovic, 57, partenaire)

08 : Avant, il n'y avait que les hôtels et maintenant ça existe aussi les AirBnB. C'est la même chose ! Ça évolue encore. Moi je m'attends encore à ce que dans le futur, d'ici 5-10ans, il y aura des voitures Uber autonomes sans chauffeur. Alors, qu'est-ce qu'ils vont faire ? Moi je vais aller casser les voitures autonomes d'Uber ? Mais non. Le monde, ça évolue... tellement. (Ayoub, 35, partenaire devenu limo)

Lw : OK. Et dernière question alors : ça vous inspire quoi les débats sur disons ... l'ubérisation ?

12 : ben ... c'est le monde dans lequel on vit aujourd'hui. Il faut s'y faire, c'est comme ça. Faut s'adapter et voilà. Chaque période de notre histoire a eu ... ses particularités, avec différents trucs, différents moyens de faire du business. C'est sûr qu'aujourd'hui je trouve que ça devient énormément exacerbé tout ça ... on a quasiment tout ubérisé aujourd'hui. (Enzo, 39, limo)

Indépendamment de la question extrascientifique (au sens de Popper) de l'(in)justice que la situation soulève pour les exploitants de taxis, il nous apparaît que le slogan « Uber m'a tuer », que l'on peut entendre dans les manifestations d'exploitants de taxis (Bernard, 2018), exprime ce phénomène et peut être interprété comme validant implicitement le concept de destruction créatrice. Bien sûr, une décision politique ou juridique peut toujours être favorable aux exploitants de taxis, voire interdire les opérateurs de plateformes ; et d'ailleurs peu importe qui s'impose au final puisque ce que laisse surtout prévoir la lecture schumpetérienne, c'est qu'à terme la maraude numérique risque de largement supplanter la maraude physique. De telle sorte, « Uber m'a tuer » semblent être aussi, et peut-être surtout, les dernières paroles à attribuer au spoutnik et aux zones d'appariement, c'est-à-dire à la maraude physique.

2.1.3. Le cas de « Voitures Jaunes »

Cette analyse amène donc à reconnaître une véritable innovation de la part des plateformes, qui repose sur la grappe numérique et qui se caractérise notamment dans l'amélioration, par numérisation, du mode d'appariement historique. Pour conclure cette discussion, il est possible de partir du cas de l'entreprise « Voitures Jaunes » pour illustrer la manière dont chaque approche permet de poser un diagnostic original. En effet, malgré la libéralisation du secteur en France « une règle importante subsiste : l'interdiction de maraude, et donc la nécessité d'une réservation préalable, qui empêche les VTC de prendre des clients dans la rue, privilège qui

reste l'apanage des taxis. L'abaissement des barrières réglementaires à l'entrée du secteur est donc un élément clé du développement des concurrents des taxis. La deuxième clé est à chercher du côté des statuts de travail des chauffeurs. Des premières entreprises de VTC étaient effectivement apparues, fonctionnant sur le salariat des chauffeurs. C'était le cas par exemple de Voitures Jaunes, dont peu de gens se souviennent. Il semble en effet que c'est en recourant à l'externalisation de la main-d'œuvre, notamment via le régime de l'auto-entrepreneur, qu'Uber a connu un autre parcours. » (Abdelnour, 2017a, p. 155-156)

L'analyse proposée semble donc claire : il y a une libéralisation du secteur, mais la maraude physique reste l'apanage des taxis et Uber remporte la mise face à Voitures Jaunes parce qu'ils utilisent des auto-entrepreneurs plutôt que des salariés. Abdelnour argumente donc en faveur de l'idée que c'est parce que la société Voitures Jaunes a respecté les règles sociales (le salariat) qu'elle a perdu face à Uber. Il est évident que cela est un avantage concurrentiel pour Uber, mais il semble possible d'amender cette analyse grâce à notre lecture par l'innovation. En effet d'après l'extrait cité, dans le droit français la maraude reste l'apanage des taxis. Ainsi, du fait de l'approche spécifique de cette thèse, le réflexe est de se poser la question « de quelle manière est-ce que les Voitures Jaunes accédaient aux clients ? » Un système de cooptation avait été mis en place à partir d'un « club » initial de 200 clients et, en même temps, l'entreprise avait choisi de travailler avec des voitures de couleur jaune poussin. Or, ce choix de couleur peut sembler surprenant pour une entreprise qui vise le transport de clients privés via un club d'adhérents : « des spécialistes des VTC expliquent que la couleur jaune poussin de ses voitures n'a peut-être pas facilité les choses pour les Voitures Jaunes. « Lorsque vous utilisez une voiture avec chauffeur, vous ne tenez pas forcément à ce que cela se voit trop » » (Gautier, 2013).

En réalité, la couleur jaune poussin n'est plus surprenante si l'on y voit le dessein de visibiliser les offreurs de transport dans l'espace public et avec un objectif d'appariement. Ainsi, il est possible de postuler que cette couleur était d'abord un moyen de détourner l'interdiction de maraude physique qui était maintenue malgré la libéralisation. Cette idée est d'ailleurs appuyée par le constat qu'en « l'absence de réservation de clients du « club », une ruse permet aux voitures de ne pas trop tourner à vide tout en restant dans le cadre de la réglementation qui interdit aux voitures VTC de prendre un client sans réservation préalable. Lorsque quelqu'un hèle une Voiture Jaune [*ce qui suppose une visibilité en tant que transporteur*], le chauffeur lui donne une carte de visite avec le numéro de la société, fait un tour le temps que la personne appelle, et revient quelques minutes plus tard avec une réservation en bonne et due forme. » (Bessemey & Orosemame, 2012, paragr. 4) Ainsi, on constate à la fois que cette technique

d'appariement n'a rien d'innovant, et qu'en plus le modèle de la maraude physique est finalement très facile à copier. Or un modèle qui est facile à copier n'offre pas un avantage concurrentiel (Porter, 1992), et c'est exactement pour cette raison qu'il est désirable pour les détenteurs de licences de taxi – ceux qui profitent de la situation de monopole – que soit interdite législativement la maraude pour tous les autres. Ainsi les Voitures Jaunes ont « juste » essayé de s'engouffrer sans innover, sur cet aspect du moins, dans une semi-libéralisation (le mode d'appariement historique restant aux mains des taxis).

Cela a été dit, à Bruxelles la non-libéralisation du secteur pourra servir à faire interdire la maraude numérique aux détenteurs de licences LVC, et en ce sens la politique a évidemment un rôle à jouer¹⁸². Mais par contre, notre interprétation se place en faux concernant les arguments qui situent de manière (quasi-)exclusivement exogène le succès des plateformes. Elle avance l'idée contraire, c'est-à-dire qu'il existe dans l'économie des plateformes un phénomène fondamentalement innovant dans la manière d'accéder au marché. Dans le cas d'étude, cette innovation consiste en la distinction entre la maraude physique et numérique. Dès lors, le fait que l'interdiction de marauder physiquement ait subsisté en France n'apparaît pas comme un problème pour les plateformes, contrairement à Voitures Jaunes, *puisque'elles se définissent justement par le dépassement de la maraude physique historique*. Évidemment il faut souligner, comme Abdelnour, que le capital-risque levé par Uber l'a largement aidé à s'imposer. Mais dans le même temps, cette levée de fonds est elle-même postérieure à l'innovation, ce qui justifie en partie pourquoi c'est plutôt Uber, et non pas Voitures Jaunes, qui ait levé des milliards.

Pour conclure cette discussion, repartons du concept d'entreprise de soi. Celui-ci désigne « l'ensemble des dispositifs d'action publique qui visent à promouvoir l'autonomie de l'individu dans les différents domaines de sa vie sociale (travail, logement, etc.) peuvent être regroupés sous le terme d'entreprise de soi. En effet, si l'autonomie désigne l'état final visé par ces dispositifs, le terme d'entreprise de soi permet de mettre l'accent sur le processus de mobilisation des ressources privées (personnelles, familiales, etc.) nécessaires pour y arriver » (Abdelnour & Lambert, 2014, p. 27). Cela a été argumenté, la plateforme amène justement à diminuer les ressources historiquement nécessaires pour accéder au transport rémunéré de personnes. Dans le même temps, il est possible d'observer empiriquement des discours sur la

¹⁸² D'ailleurs à Bruxelles, l'interdiction juridique qui a frappé Uber début 2021 ne repose pas sur le fait qu'ils fassent de la maraude physique comme les taxis, mais sur la législation interdisant l'usage de radiocommunication pour les LVC ainsi que sur le minimum de 3 heures cumulées de réservation.

responsabilité professionnelle et l'autonomie – c'est-à-dire l'état final et néolibéral recherché, selon le concept « d'entreprise de soi ». Pour cette raison, on peut soutenir qu'au regard de ce concept, les plateformes doivent être considérées elles-mêmes comme un dispositif néolibéral, puisqu'elles sont justement un moyen au service des finalités désignées. Dès lors, la discussion menée nous amène à conclure que la plateforme peut être considérée comme un dispositif néolibéral, non pas politique et public – au sens le plus strict –, mais technologique et associé à l'innovation d'une entreprise privée. Cette discussion permet donc d'apporter une contribution plus « socio-technique » et davantage schumpeterienne, sans être pour autant opposée à une lecture par le « néolibéralisme ».

2.2. La gouvernementalité disciplinante

Un autre élément qu'il est possible de mettre en discussion est l'usage, par certains auteurs, des théories foucaaldiennes afin d'évoquer une « gouvernementalité disciplinante » dans l'économie des plateformes. En partant du concept de panoptique, certains auteurs mobilisent en effet la métaphore de *Big Brother* pour décrire la rationalité de pouvoir dans l'économie de plateforme. Plus généralement d'ailleurs, cette métaphore est souvent utilisée pour décrire l'exercice d'un contrôle via la technologie et le numérique. Toutefois, cette sous-section va montrer pourquoi, au regard de l'analyse menée jusqu'ici, ce concept et cette métaphore ne semblent pas rendre compte correctement de la rationalité du pouvoir entre la plateforme et le chauffeur.

2.2.1. Le concept de « panoptique »

Foucault utilise l'archétype du panoptique afin d'expliquer le modèle d'exercice du pouvoir qu'il désigne comme « disciplinaire » et qui repose sur l'intériorisation, par des gouvernés, de principes policiers qui mènent à une autodiscipline (Foucault, 2012). L'auteur forge aussi le concept de « gouvernementalité » c'est-à-dire « l'ensemble constitué par les institutions, les procédures, analyses et réflexions, les calculs et les tactiques qui permettent d'exercer cette forme bien spécifique, quoique très complexe de pouvoir qui a pour cible principale la population, pour forme majeure de savoir l'économie politique, pour instrument essentiel les dispositifs de sécurité. » (Foucault, 2004, p. 111) *La gouvernementalité disciplinaire*, c'est donc le fonctionnement, la rationalité, les mécanismes, la logique qui se cachent derrière ce type « disciplinaire » d'exercice du pouvoir. Pour illustrer le fonctionnement de cette gouvernementalité, l'auteur va alors mobiliser ce concept de la « surveillance panoptique ».

À l'origine, le panoptique est une architecture carcérale inventée par le penseur libéral Jeremy Bentham (1780) et qui repose sur les principes de la visibilité continue des corps et de leur confinement dans l'espace. Concrètement, cette architecture carcérale vise à placer un gardien dans une tour d'observation au centre d'un cercle de cellules. La tour doit permettre de voir sans être vu, via par exemple des vitres teintées. De telle sorte, le gardien est capable de surveiller tous les prisonniers, sans que ceux-ci puissent en retour savoir s'ils sont effectivement observés. Ce dispositif a alors pour objectif de faire peser en permanence, sur les détenus, le risque d'être surveillés, sans pour autant savoir si c'est véritablement le cas. Placé dans cette situation, l'individu en viendrait à intérioriser lui-même les contraintes et la discipline, c'est-à-dire qu'il devient la propre source de son assujettissement (Tusseau, 2004). Ce qui génère de l'autodiscipline dans le panoptique, c'est donc une potentialité, *le risque continu* d'être surveillé, plutôt que la surveillance réelle.

Il est important pour le présent propos de noter que le panoptique de Bentham vise aussi à apporter une réponse aux limites, techniques et de ressources, qu'implique une véritable surveillance continue. En effet, ce dispositif date du XVIII^{ème} siècle et ne suppose pas une surveillance généralisée ou une technologie avancée telle que, par exemple, une caméra dans chaque cellule. C'est même exactement le contraire puisque cette architecture doit permettre à un seul gardien de surveiller tous les détenus de la prison et même, si l'on pousse la rationalité jusqu'au bout, de faire fonctionner le milieu carcéral sans qu'il n'y ait aucun gardien. En effet, pour amener à une intériorisation de la discipline, ce qui compte c'est d'abord que les prisonniers croient en l'existence de ce risque.

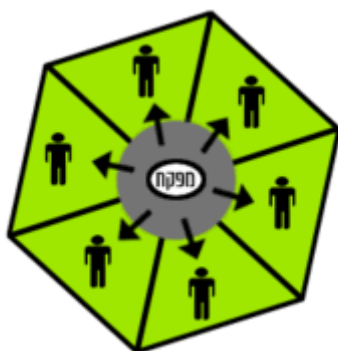


Figure 68 – Illustration d'un panoptique (Google images)

Dans l'idéaltype du panoptique, il ne s'agit pas véritablement de surveiller tout le monde, mais de reporter la charge de l'assujettissement sur celui qui est soumis à une surveillance potentielle et dont il ne peut jamais vérifier l'effectivité réelle. L'individu en arrive alors à se discipliner et

c'est en ce sens que Foucault va mobiliser l'architecture du panoptique pour en faire le diagramme qui illustre le fonctionnement de ce qu'il appelle « la société disciplinaire », c'est-à-dire une société qui fonctionne selon le mode de gouvernementalité disciplinaire. Selon le philosophe, il faut accorder une place particulière au corps dans cette gouvernementalité, dans le sens où c'est lui qui est enfermé et surveillé. De plus, il faut bien comprendre que la crainte de se faire prendre n'est pas gratuite puisque, si l'on est véritablement « attrapé », on subit une punition. Ainsi, lorsque le risque se concrétise il faut qu'il y ait une conséquence négative et le criminel en puissance (tout le monde) doit l'avoir en tête pour rendre les actes subversifs repoussants (Foucault, 2003). Enfin, cet archétype du panoptique est utilisé de manière polyvalente et des variations sont possibles. L'une des plus courantes consiste à considérer qu'à la forme circulaire de la prison s'ajoute la possibilité, pour les détenus, de se voir mutuellement (par exemple, avec des cellules transparentes). Ceux-ci peuvent donc se surveiller les uns les autres et sont susceptibles de se dénoncer mutuellement.

2.2.2. La métaphore de *Big Brother*

Certains auteurs vont mobiliser les travaux de Foucault et le modèle du panoptique pour désigner l'exercice du pouvoir dans l'économie des plateformes. Barbe & Hussler (2019) étudient par exemple l'application de ce modèle dans le cas de la plateforme Blablacar, mais incluent aussi Uber comme exemple d'opérateur faisant usage de la rationalité panoptique. Si nous ne pouvons que suivre ces auteurs dans leurs analyses concernant les plateformes collaboratives, celles-ci n'apparaissent cependant pas rendre pleinement compte de la gouvernementalité des plateformes-cadres de travail. Ces auteures qualifient les plateformes de *Big Brother*, puisqu'en effet le panoptique est une bonne métaphore des rapports de pouvoir qui s'exercent dans la fiction « 1984 » (Orwell, 1948). D'ailleurs de manière plus générale, *Big Brother* est régulièrement rapproché, tant dans l'imaginaire collectif que dans des articles scientifiques, au contrôle des individus par les entreprises numériques (Bilet & Liottier, 2019). Pourtant, selon l'analyse menée, il n'apparaît pas que le management algorithmique d'Uber soit un panoptique, même s'il en possède certains attributs. De telle sorte, puisque la métaphore de *Big Brother* désigne elle-même un panoptique amélioré, elle ne semble donc pas être la plus adaptée au système de contrôle des plateformes du transport rémunéré de personnes.

Dans le livre d'Orwell, *Big Brother* tient en effet le rôle du panoptique central grâce, notamment, à des agents qui observent les individus à travers un réseau de « télécrans »¹⁸³. Dans cette fiction, le gouvernant (un parti politique) n'exerce néanmoins pas une surveillance permanente, notamment car il n'a ni la capacité technique, ni suffisamment d'agents policiers pour observer tout le monde. Cela est d'autant plus vrai lorsque les individus se retrouvent hors des lieux d'enfermement, où se situent généralement les télécrans. Dans l'histoire d'ailleurs, beaucoup de domiciles ne sont pas équipés de télécrans et il n'y a pas de système de reconnaissance faciale, ou d'autres technologies qui peuvent capter automatiquement les comportements déviants. La société décrite par Orwell a, contrairement à la nôtre, stagné technologiquement et il faut toujours qu'un agent regarde au bon moment à travers l'écran. Dès lors la surveillance par l'observation, incarnée dans le slogan « *Big Brother is watching you* »¹⁸⁴, relève de l'ordre du possible, mais n'est pas systématique au vu des limitations techniques et en termes de ressources¹⁸⁵. Cette surveillance fonctionne donc bien selon la logique du risque, car elle n'est que *susceptible* de s'exercer et, à la manière du panoptique, l'individu ne sait pas si c'est le cas. Ainsi dans *1984*, même si l'on n'est pas véritablement toujours surveillé, on se surveille soi-même, ce qui rejoint bien l'analyse foucaldienne puisque ce système tend à assurer l'exercice du pouvoir en faisant de la surveillance discontinue une discipline aux effets permanents (Boulay, 2007).

Dans *1984*, *Big Brother* se retrouve bien dans une situation d'information imparfaite, et c'est afin de prévenir les lacunes de cette imperfection que le dispositif du panoptique prend tout son sens. Toute la rationalité de la gouvernementalité disciplinaire est d'ailleurs là : il s'agit de produire un mécanisme d'intériorisation de l'autodiscipline du fait du risque d'être « pris » à ne pas respecter les règles. On ne peut que souligner une fois de plus en quoi cette rationalité vise alors à compenser le manque d'information et la surveillance imparfaite. D'ailleurs, il est possible de noter que dans l'histoire imaginée par Orwell, le héros décide de *prendre le risque* de vivre une histoire d'amour interdite. Il cherche alors à réduire la probabilité de se faire voir, par exemple en rencontrant son amie hors des lieux d'enfermement ou dans les quartiers pauvres, supposément moins surveillés. De telle sorte, en creux de l'acceptation du risque se forge un espace de résistance. En même temps, cette acceptation n'est pas simple puisque la

¹⁸³ C'est-à-dire un dispositif technologique mélangeant le principe de la télévision et de la caméra.

¹⁸⁴ Dans le même temps, ce slogan est bien sûr lui-même un dispositif de pouvoir puisqu'il vise à faire intérioriser la permanence du risque.

¹⁸⁵ D'ailleurs, s'il s'agissait d'une véritable surveillance continue et permanente, il faudrait que la moitié de la population observe l'autre. Se poserait alors la question, classique, de savoir qui surveille alors les surveillants.

torture est une punition dans 1984. Toutefois, cela signifie que, à la manière du panoptique, faire quelque chose d'interdit par le gouvernant n'implique pas systématiquement cette punition, mais bien que c'est la peur d'être attrapé et puni qui limite la liberté et la désobéissance (surveiller et punir). C'est en cela que le panoptique est un dispositif qui comble une imperfection de l'information : puisque les gouvernants ne savent pas tout, à cause de leurs limites techniques et / ou de ressources, ils ont besoin de cette intériorisation du risque. Enfin, dans 1984 le pouvoir encourage la délation et la surveillance inter-individus – ce qui correspond bel et bien à la variation des « cellules transparentes » du modèle panoptique. Barbe & Hussler (2019) reprennent également l'idée des cellules transparentes afin de manifester l'idée que, dans le modèle des plateformes, les utilisateurs se surveillent les uns les autres. C'est dans cette perspective de co-surveillance qu'elles rapprochent les systèmes de notation multilatéraux dans l'économie des plateformes.

Ainsi, le panoptique doit permettre de surveiller les détenus avec le moins de « véritables » gardiens possible, jusqu'à tendre – théoriquement – vers l'absence de gardien dans le cas d'une autodiscipline complète. Dans ce modèle, ce qui compte ce n'est pas la qualité et la quantité de l'information, ni même l'existence réelle d'une quelconque information. Il s'agit au contraire de ne pas être dépendant d'une information qu'on ne maîtrise pas toujours. Ce qui compte plutôt, c'est l'assujettissement subjectif selon le principe d'intériorisation des impératifs policiers qu'incarne le modèle du panoptique. La rationalité disciplinaire est donc une réponse à une surveillance *inconstante* qui, elle, mène à ce manque d'informations. Or, c'est précisément pour cette raison qu'il convient de questionner le parallèle entre *Big Brother* et la rationalité des plateformes, car *par définition* l'organisation numérique du travail suppose la présence constante du capteur-émetteur-récepteur d'informations qu'est le smartphone. De telle sorte le couplage fort entre « activité de travail » et les « traces de cette activité », permis par ce smartphone, semble ouvrir d'autres perspectives de gouvernement que celle du panoptique.

Enfin, on peut noter que dans son principe, le panoptique semble mieux correspondre au système de surveillance publique, et défaillant, du secteur des taxis. On peut, par exemple, observer cela à travers les déclarations de l'exploitant de taxi suivant :

17 : [Pour faire Bruxelles-Anvers] je peux vous donner la course à 100 € parce que c'est quand même intéressant pour moi, mais la loi me contraint de mettre ce compteur [taximètre], et le fisc a le droit de venir voir le compteur qui montre l'historique de la voiture depuis qu'elle a été achetée. Donc 6% là-dessus, impôt sur le revenu là-dessus, alors que j'ai pris 100 € pour survivre. Nous,

nous disons : « donnez-nous aussi la liberté de négocier les prix, et imposer aussi comme vous nous imposez ».

LW : Alors, je fais l'avocat du diable, mais moi je me rappelle très bien avoir pris plusieurs fois le taxi où on n'allume pas le taximètre.

17 : Hé non ça, si la police le trouve, il va regretter longtemps. Parce qu'on va vous faire une amende qui va jusqu'à 5.000 €. Il y en a qui le font. Je m'excuse de dire ça, vous allez dire que je me déchaîne contre eux, mais Maintenant par exemple, comme c'est dur avec le covid, beaucoup de taxis, beaucoup de vieux chauffeurs arabes essayent de ne pas mettre leur taximètre. Ou d'autres roulent au tarif de nuit et la police ne peut pas le savoir, parce que la lampe d'en haut ne s'allume pas. Mais ça c'est un risque que je ne peux pas prendre, parce que quand ils vous attrapent, l'amende est salée. Vous voulez tricher pour 15 € et on vous fait une amende de 5000 €. Mais il faut être con pour le faire. Et puis le client doit savoir ses droits. Quand les clients me le disent, je dis vous devez savoir si vous êtes dans un taxi sans taximètre et en arrivant à destination vous avez le droit de sortir et de partir. Faites-le une fois vous verrez, il ne va même pas vous courir derrière. Parce que s'il appelle la police c'est lui qui va être ... Donc s'il n'y a pas de taximètre vous ne payez rien, parce que le taximètre c'est pour savoir ce que vous devez payer. Mais vous devez connaître vos droits, si vous ne connaissez pas vos droits, le voleur entre quand vous ne fermez pas votre porte. Il faut fermer la porte, comme ça si le voleur entre, on va le poursuivre. Vous devez vérifier que le taximètre est allumé. (Désiré, 67, exploitant taxi)

On voit bien transparaître ici cette logique panoptique : « si je ne le fais pas, c'est parce qu'un policier peut arrêter ma voiture et vérifier que le compteur est allumé. Je serai alors puni ». De manière plus générale d'ailleurs, le contrôle par des agents, fiscaux ou de l'agglomération, est largement faussé par le problème de couplage faible, les « bidouillages » des taximètres et le manque de sanctions concrètes. On se rend bien compte en effet qu'entre ces risques pour le taxi (le client déclare connaître ses droits, refuser de payer et s'en va¹⁸⁶, un policier arrête le véhicule et fait un contrôle), et la transformation de ce risque en sanction, il y a un écart très important qui affaiblit grandement la force du panoptique.

Pour en revenir aux plateformes, il apparaît donc que ce ne sont pas les logiques de risques qui sont les plus à même de traduire la gouvernementalité observée empiriquement¹⁸⁷. Au contraire,

¹⁸⁶ D'ailleurs, cette perspective suppose qu'il n'y aurait pas eu de négociation sur ce point au moment de l'appariement.

¹⁸⁷ Il existe certes un système de notation client qui peut être associée à une logique panoptique. Mais cela n'est qu'une partie de l'exercice du pouvoir à l'œuvre puisqu'au regard de la description de l'algorithme et des principes de l'organisation et la division numérique du travail, cette notation n'est qu'une variable parmi d'autres. D'ailleurs,

la rationalité à l'œuvre semble plus en adéquation avec un contexte d'information opérationnelle « parfait » et un contrôle constant qui mène aux logiques de seuils mises en lumière. Ainsi, il apparaît que la métaphore la plus pertinente n'est pas celle de *Big Brother* (panoptique), mais un système de comptabilisation constant, plus proche du phénomène de « crédit social » qui émerge en Chine. Enfin, ce système de crédit social semble lui-même être une mise en pratique de ce que Deleuze appelle la « société de contrôle ».

2.3. La société de contrôle

D'après Deleuze, « l'étude socio-technique des mécanismes de contrôle, saisis à leur aurore, devrait être catégorielle et décrire ce qui est déjà en train de s'installer à la place des milieux d'enferment disciplinaires » (Deleuze, 2018, p. 12). C'est exactement à cette invitation qu'il sera tenté de répondre dans la prochaine analyse. En effet, bien que certains mécanismes du panoptique semblent se maintenir avec les plateformes, cette recherche suggère un dépassement de cette logique, puisque ces mécanismes visent à combler l'imperfection de l'information et les carences en ressources (notamment technologiques). Or au contraire, le travail de plateforme est caractérisé par d'autres paramètres socio-techniques, et donc par des mécanismes de contrôle plutôt que par la surveillance. Pour cette raison, nous allons proposer un autre modèle de gouvernementalité, de type « contrôler-créditer ». Pour saisir pleinement ce modèle, il est possible de discuter du déplacement de la focale depuis la « société disciplinaire » foucauldienne, vers la « société de contrôle » deleuzienne. Ce déplacement pourra alors s'illustrer à travers l'émergence du système du crédit social en Chine.

2.3.1. La dimension informationnelle des sociétés de contrôle

Comme cela a été montré dans la métaphore du panoptique, la visibilité des corps à observer dans un espace-temps déterminé est un élément important dans une perspective de surveillance. D'après Deleuze, partenaire intellectuel de Foucault au sein de la *french theory*, les sociétés disciplinaires ont atteint leur apogée au XXème grâce aux grands milieux d'enfermement, en ce y compris l'entreprise (Deleuze, 1990b). Ainsi, dans l'espace clos de l'entreprise, la discipline était maintenue par la surveillance du travailleur et on peut penser ici à la figure-type du contremaître qui observe ce dernier. Cependant, les entreprises sont aujourd'hui de plus en plus caractérisées par le développement technologique qui permet un déploiement hors de ses

il semble que c'est parce qu'elle exprime quelque chose de subjectif que sa valeur n'est pas récoltée automatiquement grâce aux traces numériques.

frontières physiques, c'est-à-dire qu'elles se déconcentrent en termes de temporalité et d'espace (Sewell & Taskin, 2015). Toujours selon Deleuze, le modèle de la discipline n'est d'ailleurs pas une fin en soi et il voyait dans le XXI^e siècle le basculement vers ce qu'il propose d'appeler les sociétés de contrôle. Il déclarait à ce propos :

« *L'information, c'est le système du contrôle. C'est évident et ça nous concerne aujourd'hui parce que c'est vrai que nous entrons dans une société qu'on peut appeler une « société de contrôle ».* Un penseur comme Michel Foucault avait analysé deux types de sociétés assez rapprochées de nous. Les unes qu'il appelait sociétés de souveraineté [Moyen Âge] et les autres qu'il appelait sociétés disciplinaires [...] La société disciplinaire, elle se définissait – les analyses de Foucault sont restées à juste titre célèbres – par la constitution de milieux d'enfermement : prisons, écoles, ateliers, hôpitaux. Les sociétés disciplinaires avaient besoin de cela. Cette analyse a engendré des ambiguïtés chez certains lecteurs de Foucault parce qu'on a cru que c'était sa dernière pensée. Évidemment non. Foucault n'a jamais cru, et il l'a dit très clairement, que ces sociétés disciplinaires n'étaient pas éternelles. Et bien plus, il pensait évidemment que nous entrons, nous, dans un type de société nouveau. Bien sûr, il y a toutes sortes de restes de sociétés disciplinaires, pour des années et des années, mais nous savons déjà que nous sommes dans des sociétés d'un autre type qu'il faudrait appeler, selon le mot proposé par Burroughs – et Foucault avait une très vive admiration pour lui – *des sociétés de contrôle. Nous entrons dans des sociétés de contrôle.* Qui se définissent très différemment des disciplines, nous n'avons plus besoin – ou plutôt ceux qui veillent à notre bien – n'auront plus besoin de milieux d'enfermement. » (Deleuze, 1987, part. 32:05-34:40)

Ou également :

« C'est certain que nous entrons dans des sociétés de « contrôle » qui ne sont plus exactement disciplinaires. Foucault est souvent considéré comme le penseur des sociétés de discipline, et de leur technique principale, l'enfermement (pas seulement l'hôpital et la prison, mais l'école, l'usine, la caserne). Mais, en fait, il est l'un des premiers à dire que les sociétés disciplinaires, c'est ce que nous sommes en train de quitter, ce que nous ne sommes déjà plus. Nous entrons dans des sociétés de contrôle, qui fonctionnent non plus par enfermement, mais *par contrôle continu et communication instantanée.* [...] [l'école et l'entreprise] disparaîtront au profit d'une terrible formation permanente, d'un *contrôle continu* s'exerçant sur l'ouvrier-lycéen ou le cadre-universitaire. [...] A chaque type de société, évidemment, on peut faire correspondre un type de machine : *les cybernétiques et les ordinateurs pour les sociétés de contrôle.* Mais les

machines n'expliquent rien, il faut analyser les agencements collectifs dont les machines ne sont qu'une partie. Face aux formes prochaines de contrôle incessant en milieu ouvert » (Deleuze, 1990a, paragr. 5)

Ainsi, le panoptique et la surveillance ne sont pas des techniques absolues du pouvoir et peuvent être dépassées. Dans le même temps, l'auteur exprime bien qu'il y aura pour longtemps des « restes » de la rationalité disciplinante, et c'est dans cette perspective de « restes » que se situe le fonctionnement panoptique de la notation cliente chez Uber. Par contre, au contraire de la surveillance qui consiste à l'observation concrète de l'objet surveillé (le corps dans les milieux d'enfermement), la notion de contrôle renvoie à la vérification continue de l'information. Ainsi dans une perspective de contrôle, *ce n'est pas le travailleur de plateforme qui est observé directement, mais les informations qu'il produit, les traces qu'il laisse continuellement de son travail divisé numériquement*. Comme Deleuze l'affirme, le contrôle est fondamentalement informationnel¹⁸⁸ et c'est pourquoi la problématique du couplage entre « l'activité réelle » et les « traces » est aussi importante. En effet, puisque ces indicateurs sont des sources indirectes de l'acte, ceux-ci pourraient tout à fait ne pas manifester convenablement l'activité qu'ils prétendent indiquer. Or justement, comme cela a été largement développé, ce couplage est particulièrement fort dans l'économie des plateformes, ce qui veut dire qu'il y a une très forte correspondance entre la valeur attribuée aux variables définies par la division numérique du travail, et l'activité concrète de travail.

Exactement comme Deleuze, Mintzberg établit ce lien entre contrôle et information, ainsi que le rôle de la technologie et le passage de la surveillance au contrôle : *« compte tenu de la dimension largement informationnelle du contrôle, tous les moyens permettant de faciliter la réception et la transmission d'informations, au premier rang desquels les technologies de l'information sont amenées à jouer un rôle crucial dans le processus de contrôle organisationnel [...] Le « contrôle personnel » évolue également en ce sens où la supervision directe laisse place à un « contrôle des comportements et résultats »* (Mintzberg cité par Leclercq-Vandelannoitte, 2017, p. 56-60). De plus, Mintzberg (1990) définit aussi le *middle management* comme la courroie de transmission de l'information dans l'entreprise – c'est-à-dire comme l'acteur du *reporting*. Il apparaît donc possible, à partir de ces extraits, d'identifier grossièrement deux périodes de management : une première où le contremaître surveille dans

¹⁸⁸ Étymologiquement, *contre-rolle*, mettre contre à contre deux registres pour en vérifier la correspondance des informations présentes.

l'atelier fordiste, et la suivante où l'on bascule dans le contrôle grâce au *reporting* de l'information. Dans ce passage de l'un à l'autre, le contremaître laisse place au manager, qui d'une certaine façon peut être défini comme un capteur-émetteur-récepteur d'informations. Petit à petit, l'intronisation de tous les dispositifs connectés est venue améliorer ce contrôle par le relevé d'indicateurs numériques portant sur la performance de travail (par exemple les KPI pour *key performance indicators*). Enfin, avec l'arrivée des plateformes, on peut dire que le smartphone tend à ouvrir une autre perspective où cet outil se substitue au manager, notamment en ce qui concerne cette fonction informationnelle de *reporting*.

Dans le même temps, avec la déconcentration des entreprises se pose de plus en plus la problématique de l'exercice de la prérogative patronale de surveillance et / ou de contrôle hors des murs de l'organisation. Il s'agit donc, en termes foucaaldiens, du gouvernement de travailleurs « à l'air libre », c'est-à-dire hors de l'espace-temps de l'entreprise. Selon l'analyse de Leclercq-Vandelannoitte (2017), l'une des principales faiblesses des systèmes d'information visant à contrôler à l'air libre est le risque de faible couplage. Cette faiblesse étant notamment le fait de la législation sociale, du droit à la vie privée, du rapport de force syndical, des limites technologiques des systèmes d'information et des stratégies d'évitement ou de détournement du *reporting* par le travailleur. Sans surprise, le couplage entre activité réelle / représentation numérique est faible lorsqu'il y a des difficultés à produire et récolter des informations selon le principe des 4 V. Or selon l'analyse de l'auteure, cette situation est commune dans le salariat puisque les modes de *reporting* doivent conjuguer avec ces contrepouvoirs qui peuvent résister au contrôle. De telle sorte, même si ce couplage fort est techniquement de plus en plus possible, il resterait difficile à concrétiser dans de nombreuses entreprises. Dans la voie heuristique ouverte par le croisement des théories de Foucault et Deleuze, Leclercq-Vandelannoitte & Isaac, (2013) montrent alors que les difficultés du contrôle réel mènent souvent à l'utilisation des NTIC sur le modèle, finalement, du panoptique (une « menace » de surveillance) plutôt que du véritable contrôle.

Au contraire, le système des plateformes s'inscrit dans un cadre de faible contrepouvoir. La division numérique du travail, appuyée par un système de *reporting* élaboré, permet le couplage fort entre les traces et l'activité réelle de travail. L'information est bien plus fiable et volumineuse, ce qui rend le travailleur, bien que hors de l'espace et du temps de l'entreprise, extrêmement contrôlable – ce contrôle étant compris à la fois dans le sens de la « vérification » que dans celui de « diriger, orienter ». Enfin, il convient de rappeler que si l'information de qualité (loi des 4 V) est au cœur du modèle des plateformes-cadres cette information n'a pas

que pour objectif de réaliser ce contrôle, mais aussi celui de générer les tâches des travailleurs grâce à l'appariement numérique.

Il a été montré que, dans le système de contrôle d'Uber, le chauffeur doit rester en permanence au-dessus des seuils de tolérance quantifiés, objectivés et unilatéralement imposés par la plateforme. Cet élément semble alors pouvoir être rapproché d'un autre phénomène socio-technique, celui du « système de crédit social » en Chine, lui-même étant une mise en pratique de la société de contrôle deleuzienne.

2.3.2. À l'origine du système de crédit social en Chine, une question de confiance et de données numériques

Le système du crédit-social (SCS) est un projet d'ingénierie sociale chinois qui vise à atteindre une forme de société de contrôle particulièrement aboutie. Afin de coller au plus près d'une réalité complexe et méconnue, le développement ci-après va largement s'appuyer sur des articles publiés récemment par des sinologues, des chercheurs originaires de ce pays ou vivant en Chine. Ce point va plus particulièrement s'intéresser à la manière dont ce système s'est développé au croisement d'une problématique de confiance et de l'émergence de la grappe d'innovation numérique.

L'objectif du SCS consiste à agréger, pour chaque citoyen du pays, des données issues d'informations publiques (administration municipale, données fiscales, données judiciaires, attributs personnels, etc.) et privées (comportements et préférences en ligne, historique bancaire, relations sociales, etc.) afin d'évaluer ces citoyens, c'est-à-dire de leur attribuer un score qui les situent dans une hiérarchie, par exemple : citoyen très honnête, honnête, moyennement honnête, malhonnête ou très malhonnête (Arsène, 2021). Pour mener à bien ce projet, le gouvernement chinois cherche à s'appuyer sur un vaste dispositif de collecte d'informations administratives, mais aussi et surtout numériques. Malgré la disparité entre ville et campagne, le pays et ses habitants sont en effet reconnus pour être particulièrement consommateurs des technologies numériques tels que le smartphone, les réseaux sociaux, la 4 et 5 G, l'usage de l'intelligence artificielle, la vidéo surveillance, la géolocalisation, la reconnaissance faciale, la NFC, les QR codes, etc. Même si le projet date officiellement de 2002, ces dernières années le gouvernement a accéléré la mise en œuvre du SCS et a notamment

sollicité / réquisitionné les BATH¹⁸⁹ pour participer à son déploiement. Avant que la crise du coronavirus ne se déclare, l'ambition du gouvernement était d'avoir pour fin 2020 un large fichier de données sur chaque citoyen (dépassant les informations administratives), consultable automatiquement grâce à ses caractéristiques biométriques (empreinte digitale, reconnaissance faciale, etc.) (Hvistendahl, 2018).

Toutefois, l'origine du projet remonte aux années 1990 et à la volonté du pays d'intégrer l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC) (Dubois de Prisque, 2020). Comme son nom l'indique, l'OMC a pour but de favoriser le commerce international et pour cela, elle vise à réduire les obstacles au libre-échange, à arbitrer les différends commerciaux entre États et à offrir son assistance aux producteurs qui cherchent à réaliser des importations et / ou des exportations internationales (OMC, 2021). En somme, l'organisation favorise la mondialisation et, 1990 correspond justement à la période durant laquelle la Chine entame son ouverture. Celle-ci mènera le pays vers « l'atelier du monde » qu'il est aujourd'hui, c'est-à-dire comme le premier pays exportateur et second importateur au monde. Ce développement a impliqué, évidemment, d'ouvrir le pays à cette mondialisation – le rendre compatible avec le statut de membre de l'OMC, qu'il obtient en 2001, en est donc l'un des moyens. Concrètement il s'agissait d'accéder au marché globalisé, c'est-à-dire de permettre l'arrivée des capitaux et des marchandises, ainsi que de favoriser les exportations grâce à la réduction des charges douanières avec les autres pays membres. Cependant pour mener cette ouverture, il était notamment nécessaire d'offrir certaines garanties sur une difficulté endémique en Chine : le manque de confiance entre acteurs économiques, et notamment un problème structurel du non-remboursement des crédits contractés (Dubois de Prisque, 2020; Torre & Xu, 2019)¹⁹⁰.

Pour relever ces défis de la mondialisation, la Chine va notamment établir en 1994 sa première agence de notation – Dagong – dont l'objectif consiste à réduire les risques des investisseurs en produisant une information financière sur les acteurs économiques du pays. Ainsi, le métier de Dagong consiste à établir de la confiance entre partenaires économiques. En ce sens, l'entreprise n'est rien de moins qu'une concurrence aux agences de notation occidentales, plus anciennes et mieux connues, comme Moody's ou Standard & Poor's. Cependant en 2008 se

¹⁸⁹ Acronyme composé avec les noms des entreprises Baidu, Alibaba, Tencent, Huawei, équivalent chinois des GAFA.

¹⁹⁰ Pour se rendre compte du décalage avec les standards occidentaux, on peut préciser que selon Torre & Xu (2019), jusque dans les années 1990 les moyens de paiement privilégiés du pays étaient, dans l'ordre, les tickets de rationnement communistes donnant droit à des consommables de base puis, seulement après, l'argent liquide. La carte de crédit étant, à l'époque comme aujourd'hui, très peu utilisée.

déclenche la crise des *subprimes*, qui est notamment la résultante de l'excès de confiance accordée à des personnes incapables de rembourser leur crédit hypothécaire. D'après Dubois de Prisque (2020), cet évènement apparut alors comme un révélateur, aux yeux du gouvernement chinois, que les principes du « système de notation occidental » (au sens large) étaient trop imparfaits et qu'il était possible de faire beaucoup mieux. En parallèle, il faut aussi prendre en compte que le système bancaire chinois n'était pas capable de générer de la confiance entre les acteurs économiques. De telle manière, l'emprunt et le crédit étaient réservés à ceux pouvant offrir de très importantes garanties, c'est-à-dire les notables et les riches du pays (Torre & Xu, 2019).

C'est dans ce contexte qu'une filiale d'Alibaba¹⁹¹, Ant Financial en charge de l'application Alipay, un service de paiement par smartphone, va lancer en 2013 « Zhima Credit », une fonctionnalité qui permet de réduire l'incertitude de l'information entre emprunteurs et offreurs de crédits en attribuant une cotation aux emprunteurs. Celle-ci est calculée grâce aux larges bases de données qu'Alibaba et Alipay possèdent sur leurs utilisateurs (données bancaires, de consommation, les comportements en ligne, etc.) De telle sorte, Ant Financial créa tout simplement son propre système de notation financière, puis par la suite, se mit à offrir directement des produits financiers (emprunts et crédits, placements et gestion de fonds, assurances, etc.) (Arsène, 2021; Torre & Xu, 2019). Concrètement Ant Financial et Zhima offrent des services et produits financiers en s'appuyant sur les données des utilisateurs pour mesurer leur fiabilité et leur capacité de paiement / remboursement. « Les établissements [bancaires] publics du pays sont notoirement inefficaces et connus pour ne prêter qu'aux riches, c'est-à-dire aux autres entreprises d'État. Rien pour les PME, les innovateurs sans le sou et les consommateurs. *C'est dans cette faille qu'Ant s'est engouffrée, en exploitant la base de données d'Alibaba sur ses clients.* Après le paiement en ligne, la firme a popularisé le règlement par code flash [QR code], puis s'est mise à prêter à ses clients, s'est développée dans la gestion d'actifs et, enfin, s'est lancée dans le courtage d'assurances. « *Si les banques ne changent pas, nous changerons les banques* », fanfaronnait Jack Ma. Et ils l'ont fait. » (Escande, 2020, paragr. 4). Jack Ma est donc le fondateur d'Alibaba et donc l'alter-ego Chinois du patron d'Amazon, Jeff Bezos. Il est aussi ce milliardaire que le gouvernement chinois a emprisonné pendant quelques mois, entre 2020 et 2021, pour avoir justement critiqué le système bancaire du pays. L'entrepreneur l'avait comparé à un système archaïque de « mont-de-piété », c'est-à-dire à un

¹⁹¹ L'équivalent d'Amazon en Chine.

système où il faut mettre en gage quelque chose de valeur pour obtenir un emprunt. Ce fonctionnement du mont-de-piété, la mise en gage, était justement la conséquence de la difficulté à faire confiance en la capacité de remboursement du client. Jack Ma voulait ainsi illustrer en quoi son système « Zhima Crédit » lui était innovant et supérieur, puisqu'il propose d'établir cette confiance sur base des données numériques.

Évidemment selon la loi des 4 V, ces données doivent être suffisamment volumineuses, variées, véloces et véridiques pour permettre ce système. Cependant, cela n'est pas véritablement un problème puisque « l'adoption et la généralisation rapides du paiement mobile constituent l'une des particularités de l'économie chinoise. L'abandon progressif des espèces au profit de formules de paiement numérique [avec smartphone] a modifié les façons de dépenser et de consommer des Chinois, au profit de nouveaux biens et services payables en ligne ou avec un porte-monnaie électronique. [...] Le dynamisme de Alipay et de WeChat Pay est alors allé jusqu'à remettre en cause les équilibres du secteur de l'intermédiation financière grand public, domaine traditionnellement réservé aux établissements bancaires en Chine [...] Selon Ipsos China, le nombre d'utilisateurs du paiement mobile était d'environ 890 millions en 2018. » (Torre & Xu, 2019, p. 102-105) En outre, il faut aussi bien prendre en considération le fait qu'Alipay est une filiale d'Alibaba et que, de telle manière, elle a pu profiter d'autres données que celles bancaires.

Le service Zhima Credit propose donc de réduire l'incertitude de l'information entre les acteurs économiques grâce aux données numériques en sa possession. De ce fait, à la manière des plateformes, il est aussi un intermédiaire de confiance et son slogan « la confiance simplifie les choses » illustre parfaitement cela (Hvistendahl, 2018). Au-delà de ce principe de tiers de confiance, d'autres éléments sont particulièrement intéressants à relever pour le présent propos. Tout d'abord, Zhima est le mot chinois pour dire « Sésame » dans l'expression « Sésame, ouvre-toi », ce qui permet de souligner comment ses promoteurs l'ont conçu comme un *gate keeper* sur le marché du crédit. Zhima ouvre les portes du crédit aux clients qui ont un bon *scoring*, lui-même induit par de « bonnes pratiques » corrélées aux données, et majorent ou ferment la porte aux mauvais clients (Arsène, 2021). Ensuite, il apparaît que Zhima Credit mobilise la grappe d'innovation pour « *disrupter* » le modèle du secteur financier, à l'origine spécifiquement sur les cotations bancaires des particuliers, puis de manière bien plus large. « [Ant Financial] a réussi ce dont rêvent tous les géants américains comme Google, Facebook ou Amazon : *introduire la rupture numérique au cœur de la finance mondiale* » (Escande, 2020, paragr. 3).

En effet, ce n'est pas le fait de noter les emprunteurs (et leur capacité de remboursement) qui soit neuf dans le système bancaire – tout le monde n'emprunte pas au même taux et on parle bien d'« agences de notation » dans le secteur. La nouveauté de Zhima, c'est le fait de générer ce score à partir d'un couplage fort entre données numériques et comportements (financiers et en ligne). Ce système leur permet alors d'accorder des crédits à des petites entreprises, des commerçants ou des particuliers, c'est-à-dire faire confiance à une catégorie de clients historiquement délaissée par les banques chinoises, justement parce que ces établissements et leur modèle traditionnel n'offrent pas leur confiance à ces profils (Torre & Xu, 2019). On voit donc parfaitement le parallèle avec les plateformes qui génèrent un couplage fort entre données numériques et activité de travail. Dans le même temps, on voit aussi comment, malgré le contrôle étroit, le fait d'offrir un service qui prend en compte des « délaissés » peut générer, chez les contrôlés, une opinion positive du contrôleur.

Pour autant, Zhima Crédit « mène une activité de surveillance controversée en attribuant un « score » aux consommateurs chinois comme les agences de notation financière le font aux emprunteurs du marché obligataire, sur la base d'éléments économiques, mais aussi 'sociaux' » (Torre & Xu, 2019, p. 108). Ce lien entre adhésion à l'OMC, SCS, *scoring* financier ainsi que la volonté de mieux faire que le système occidental n'est pas une construction intellectuelle a posteriori. En effet l'un des théoriciens, ingénieur en chef du projet et porte-parole du gouvernement, expliquait qu'en 1999 « des entreprises américaines [nous] avaient demandé de créer des outils pour en savoir plus sur les entreprises chinoises auxquelles elles voulaient passer commande. Avec mes collègues, nous avons donc fait des voyages d'études aux États-Unis et en Europe, et nous avons compris qu'il nous fallait construire mieux que ça : *un système solide pour documenter la solvabilité des citoyens et des entreprises chinoises* » (Raphael & Xi, 2019, paragr. 4). D'ailleurs, lorsque ce concept de « système de crédit social » a été formulé officiellement par le président chinois en 2002, l'ambition prioritairement économique du projet était claire, puisqu'il s'agissait de « rectifier et normaliser l'organisation de l'économie de marché et établir un système de crédit social compatible avec une économie moderne de marché » (Dubois de Prisque, 2020, p. 36)

Une dizaine d'années plus tard, la *disruption* du secteur financier par Alibaba / Ant Financial va apparaître, aux yeux des gouvernants chinois, comme une piste pour opérationnaliser le projet de SCS. En effet, depuis sa théorisation au début des années 2000, celui-ci n'avait pu aboutir à rien d'autre que des « listes noires » construites sur base des informations administratives. En outre, au fur et à mesure le SCS va de plus en plus ambitionner d'influencer

le comportement de chacun vers plus de « morale », au sens où le gouvernement l'entend (Arsène, 2021). En effet, si le *scoring* originel de Zhima reste relativement cloisonné à un aspect de la vie (le crédit bancaire), le SCS par contre attribue bons et mauvais points selon des critères aussi variés que : jeter un papier par terre, traverser quand le feu est rouge, aider son voisin à repeindre sa façade, oublier de payer une amende, rendre (ou non) visite à ses parents, privilégier la consommation de produits nationaux, louer le gouvernement sur les réseaux sociaux, etc. Tout ce système distribuant bons et de mauvais points suppose évidemment un couplage fort entre données numériques et l'attitude quotidienne du citoyen. C'est pour cette raison d'ailleurs que les technologies biométriques (reconnaissance faciale en tête) sont très importantes : elles permettent d'associer convenablement les informations numériques au citoyen et, à l'inverse, permettent de consulter (appeler) facilement ces informations. Même s'il faudra probablement encore du temps avant d'avoir un système opérationnel et qui permet ce couplage fort, on comprend bien que l'ambition, et la rationalité qui la sous-tend, sont tout à fait différentes du panoptique dans lequel il faut surtout craindre qu'un agent de police constate un flagrant délit.

Ainsi, à partir d'un instrument principalement économique, on bascule vers un système qui ambitionne d'évaluer et d'influencer la morale des individus. La révolution numérique est apparue comme l'instrument permettant l'opérationnalisation concrète de ce projet. À la manière de Zhima, le SCS doit permettre de donner un score aux citoyens chinois à des fins d'évaluation, puis à agir en tant que *gate keeper* qui « veillera à ce que les personnes de moralité douteuse voient toutes les portes se fermer devant elles, tandis que les citoyens honnêtes seront libres de leurs mouvements et ne connaîtront pas d'obstacles » (Hvistendahl, 2018, p. 10). En pratique, ce SCS amène déjà à des situations où les citoyens les moins bien évalués ne bénéficient que d'un accès limité – voire aucun – aux emplois et services publics, aux meilleures écoles et hôpitaux, au crédit, à l'achat de billets d'avion, etc. Au contraire, les bons citoyens obtiennent un traitement préférentiel en ce qui concerne l'accès à des sites de rencontres pour célibataires bien notés, le droit de réserver des chambres dans les meilleurs hôtels, la possibilité d'acheter des billets d'avions et de TGV, le droit de postuler aux emplois publics, etc. (Raphael & Xi, 2019) On voit bien comment ces sanctions et avantages relèvent plus du *gate keeping*, ou de l'ostracisme, que de la répression étatique plus classique (prison, amende, etc.). Le sésame le plus symbolique étant, sans doute, le monopole de l'État à ouvrir et fermer ses frontières. Cela, non pas seulement pour l'entrée des immigrants, mais aussi pour la sortie des émigrants. Le droit au passeport étant ainsi couplé à une « bonne morale ».

Toutes proportions gardées, il semble donc possible d'établir un ensemble de parallèles entre les plateformes, Sésame (Zhima) et le SCS : la question de la création de confiance entre agents économiques, le principe du *scoring*, l'effet disciplinant sur les évalués, les logiques de *gate keeping*, l'ambition d'un contrôle par couplage fort, etc. D'ailleurs, le parallèle est frappant lorsque l'on met côte à côte le barème SCS d'une ville chinoise et celui de l'algorithme de Heetch. En effet, de la même manière l'algorithme établit un score pour chaque chauffeur, puis les classe selon quatre ou cinq catégories. Enfin, en fonction de sa catégorie, le chauffeur obtient *un service différencié* via un appariement plus ou moins efficace de la part de la plateforme. Cette idée de service différencié fait d'ailleurs tout à fait écho à ce que nous avons souligné précédemment concernant le fait que les chauffeurs effectuent souvent des parallèles avec la récolte de données de Google ou Facebook. Ils en viennent souvent à considérer cette récolte de données comme normale puisqu'elle est la condition nécessaire pour obtenir le service de la plateforme.

	Crédit social de la ville de Rongcheng (Dubois de Prisque, 2020)	Algorithme Heetch (2020)
Classement	- Groupe AAA (plus de 1 050 points) : citoyen exemplaire. - Groupe AA (entre 1 030 et 1 049 points) : citoyen excellent. - Groupe A (entre 960 et 1 029 points) : citoyen honnête. - Groupe B (entre 850 et 959) : relativement honnête. - Groupe C (entre 600 et 849) : niveau d'avertissement. - Groupe D (549 et moins) : malhonnêteté.	- Groupe A : taux d'annulation inférieur à 20% ET taux d'acceptation supérieur à 70% (+ seuil de notation client non précisé). - Groupe B : taux d'annulation inférieur ou égal à 20% ET taux d'acceptation compris entre 30% et 70% (+ seuil de notation client non précisé). - Groupe C : taux d'annulation inférieur ou égal à 20% ET taux d'acceptation compris entre 10% et 30% (+ seuil de notation client non précisé). - Groupe D : taux d'annulation supérieur à 20% OU taux d'acceptation inférieur à 10% (+ seuil de notation client non précisé). - Groupe E : les exclus par score trop faible.

Figure 69 – Comparaison du classement d'un système de crédit social chinois et de l'algorithme Heetch

De la même manière, dans le Tableau 3 – L'accès privilégié aux aéroports, un service rival-exclusif, nous avons aussi discuté comment le *ranking* UberPro et le principe de *gate keeping* pouvaient être combinés pour ouvrir ou fermer le marché de l'aéroport de Zaventem grâce à un système de points :



Figure 70 – Échelle de niveaux (rank) du programme UberPro (Uber Technologies inc., 2020a)

De telle sorte, équipé de cette comparaison avec le Sésame et le SCS, il apparaît possible d'aboutir à la conclusion de cette discussion amorcée avec la littérature foucauldienne et deleuzienne.

2.4. Contrôler-créditer, une proposition concernant la gouvernementalité à l'œuvre avec les plateformes

Dans le principe du panoptique, ce qui génère de l'autodiscipline est une potentialité (*le risque d'être surveillé*), plutôt qu'une surveillance effectivement continue. Cependant, avec les plateformes, il semble possible d'identifier un contrôle continu et une logique de classement, c'est pourquoi nous proposons de qualifier la rationalité de pouvoir entre plateforme et chauffeur de « contrôler-créditer ».

Pour comprendre ce qu'il faut situer derrière cette rationalité, partons d'une citation attribuée à Lénine et selon laquelle : « la confiance n'exclut pas le contrôle ». Cette affirmation est en fait un oxymore, puisque la confiance est justement l'opposé du contrôle. Il est possible de s'en rendre compte par un exemple très simple : dans un couple, si une femme a confiance en son partenaire (ou vice-versa), elle ne va pas contrôler son téléphone ou sa boîte mail pour savoir ce qu'il fait, qui il fréquente, etc. On comprend en effet immédiatement que cela relève de la trahison de contrôler quelqu'un avec qui l'on entretient, en principe, une relation de confiance. Par contre, si au contraire il n'y a pas de confiance, alors il est logique d'exercer un contrôle puisque *justement* il n'y a pas de confiance. On voit ici en quoi confiance et contrôle s'opposent, et cela s'explique parce que la confiance relève, étymologiquement, de la foi. En effet, confiance vient de *cum-fides*, ce qui signifie « avec foi ». La confiance, c'est donc à l'origine un acte du registre de la croyance et qui suppose l'acceptation de l'incertitude. Lorsque l'on a confiance, on *croit* en quelque chose ou en quelqu'un, et c'est justement pour ça qu'il n'y a pas besoin de contrôle. Dans le cas contraire, on sort du champ de la confiance, dans son sens étymologique, et on entre dans le registre de la vérification.

À la manière de l'oxymore de Lénine, Ronald Reagan avait déclaré, dans un discours qui accompagnait la signature d'un traité de démantèlement d'armes nucléaires avec l'URSS, « faites confiance, mais vérifiez ! » (Parisi, 2019). Or, on comprend bien que c'est parce qu'il n'y avait pas de confiance entre les deux blocs que le président américain exigeait des vérifications. Enfin, si le gouvernement chinois cherche à contrôler socialement sa population, on comprend naturellement que l'on est à l'opposé du registre de la confiance. La véritable confiance implique donc d'accepter le risque comme une potentialité, car elle est un « en même temps » : d'un côté on laisse à l'autre la possibilité de trahir (« tu as trahi ma confiance »), mais de l'autre on *croit* suffisamment qu'il ne le fera pas, et c'est cette croyance en l'autre qui définit la confiance. Ce terme désigne donc d'abord un acte d'abandon envers celui sur qui porte la confiance¹⁹².

De telle sorte et même si l'on comprend évidemment ce que cela signifie, le concept de « tiers de confiance » est étymologiquement discutable puisque son rôle est de générer de l'information, c'est-à-dire des indicateurs, des indices, des preuves, pour garantir l'échange sur le marché. Le tiers de confiance ne mène pas tant vers l'acceptation du risque, mais au *contrôle* du risque. L'intermédiaire tend donc à rationaliser l'interaction, c'est-à-dire qu'il la dégage du champ du jugement, des sensations, des sentiments, des croyances – donc de la confiance et d'une part d'« irrationalité ».

Or, *si l'information c'est le contrôle*, et que le contrôle est bel et bien l'inverse de la confiance, cela signifie bien sûr que l'organisation numérique du travail est mise en place parce que l'on ne veut / peut pas établir avec le chauffeur une relation basée sur la confiance. En effet, le contexte dans lequel se produit ce contrôle, étroit et continu, est celui de division numérique du travail en variables, dont l'attribution des valeurs est particulièrement fiable grâce à la qualité de l'information, qui est elle-même garantie par le smartphone (capteur-émetteur-récepteur). De plus, ce contexte est caractérisé par un déficit de contrepouvoirs. De telle manière, on peut affirmer que l'organisation numérique des plateformes a comme principe central de ne pas faire confiance aux chauffeurs, puisque ce n'est qu'à partir d'indicateurs au vert, qui sont la preuve que l'on est fiable, qu'il est possible d'obtenir de l'appariement. D'ailleurs, cette évaluation continue de courir perpétuellement puisque « dans un régime de contrôle, on n'en a jamais fini avec rien » (Deleuze, 1990a, paragr. 5). Pour ces raisons, même si la plateforme est désignée

¹⁹² La confiance ultime, celle qui est la plus irrationnelle, est la croyance en Dieu, c'est-à-dire *avoir la foi* (*cum-fides*) alors même que rien ne peut rationaliser cette croyance.

comme un « tiers de confiance » entre les deux faces du marché, la rationalité de pouvoir entre elle et le chauffeur ne relève absolument pas de la confiance, car il n'y a pas d'*acceptation* du (moindre) risque. Au contraire, il s'agit d'une rationalité qui *refuse* le risque. Et dans cette perspective, le contrôle continu de l'organisation numérique du travail consiste à compresser, en permanence et au maximum, les risques.

Évidemment, c'est un poncif que de dire que le contrôle sert à diminuer le risque. Toutefois, au vu des proportions technologiques du dispositif (notamment l'ubiquité due à la connexion permanente et l'« omniscience » sur les données opérationnelles), il semble que la véritable question pour le chauffeur n'est plus celle, de nature panoptique, de savoir s'il va se faire « attraper » puisque « tout » est capté. Une fois connecté, il n'apparaît pas que c'est cette rationalité panoptique qui est principalement à l'œuvre puisque l'algorithme connaît la vérité de l'information numérique, et en produit une évaluation continue¹⁹³. Les travailleurs sont alors « à l'air libre », mais enfermés dans cette exigence permanente d'équilibre face à des standards décidés unilatéralement par la plateforme. Lorsque l'information manifeste des écarts trop réguliers par rapport à ces standards¹⁹⁴, le chauffeur est alors *discrédité*, dans un double sens et identique au modèle de Sésame : il a « perdu *des* crédits » (son score baisse, il risque de passer de la catégorie de chauffeur A à celle de chauffeur B) et il « a perdu *du* crédit », c'est-à-dire une partie de sa crédibilité concernant sa capacité à travailler selon les standards de la plateforme. On peut même aller encore plus loin puisque, si ces standards et ce contrôle amènent à augmenter la qualité du service, et que les chauffeurs s'en servent en tant qu'évaluation de leurs propres qualités professionnelles, alors ce discrédit peut aussi être jeté sur la capacité à offrir un travail de qualité, c'est-à-dire à être un « vrai professionnel », un « bon chauffeur ». On se retrouve alors à nouveau ici face à la définition de l'« évaluation » comme phénomène qui consiste à « donner une valeur », c'est-à-dire désigner le chauffeur comme appartenant à la catégorie du « bon » ou du « mauvais ». Plus exactement, cette évaluation est d'abord portée

¹⁹³ À moins bien sûr d'arriver à brouiller les données, c'est-à-dire à agir sur la loi des 4 V et sur le couplage fort. Cela est possible à la marge puisque, par exemple, un chauffeur expliquait qu'au début de Uber, il était possible de couper la géolocalisation sur son smartphone puis de se déplacer. Cela avait alors pour effet de faire croire à l'application que l'on était toujours à la même position que là où le signal GPS avait été éteint. Depuis, cependant, cette faille a été corrigée.

¹⁹⁴ Une fois de plus, cette formulation permet de saisir en quoi la logique n'est pas panoptique : ce n'est pas le risque de faire un écart qui compte ici, mais l'accumulation de petits écarts, réguliers et captés, qui rapprochent des seuils.

sur le travail, mais s'étend sur le travailleur du fait que « le travail » est une activité humaine « concrète » et non « abstraite ».

Dans la relation entre plateformes et travailleurs, les premières ne sont pas des « intermédiaires de confiance » sur le marché, mais plutôt des *intermédiaires de crédibilité*. L'algorithme de Heetch est construit de telle sorte que les chauffeurs les moins crédibles reçoivent moins de courses puisque leurs données montrent, objectivement, que leur comportement de chauffeur augmente le risque que des commandes n'aboutissent pas. Ils sont donc davantage filtrés par le *gate keeper* jusqu'à, peut-être, le bannissement à cause d'un score trop faible – c'est-à-dire, s'ils manifestent un risque trop important. Enfin, on peut se questionner sur le fait que cette rationalité fonctionnerait aussi avec un volet prédictif, celui de l'inflexion de tout ce qui est « en puissance », mais indésirable pour le management. En effet, en scorant continuellement toutes les déviations à la norme imposée, le travailleur réduit lui-même le champ des possibles pour rester dans les seuils. Ceci peut être rapproché des analyses de Rouvroy (2016), concernant ce qu'elle nomme la « gouvernementalité algorithmique ».

Cette analyse concerne principalement la relation sociale de haut en bas, de la plateforme vers le chauffeur. Pour comprendre la direction inverse, il est intéressant de rappeler à quel point les chauffeurs ont intériorisé cette logique de seuils, et donc la compression du risque, comme étant normaux. Donc, ils n'y situent pas de l'irrationnel, de l'arbitraire ou de l'imprévisible, mais au contraire un *scoring* rationnel, objectif et prévisible. En effet, ils ont le sentiment qu'ils ne sont pas dans une situation d'emploi particulièrement risquée parce que les critères d'évaluation leur apparaissent comme clairs et objectifs. De telle manière, en se soumettant au contrôle par les seuils, c'est-à-dire en évitant de dévier de ceux-ci afin de ne pas être discrédités, *ils y trouvent en même temps un sentiment de sécurité dans leur emploi*.

C'est donc dans le contrôle continu d'eux-mêmes qu'ils situent le moyen de ne pas prendre le risque de se faire exclure. Ce *contrôle de soi* devant être compris dans au moins une triple acception :

- 1) *se contrôler*, adapter son attitude aux normes ;
- 2) *garder le contrôle* de ses indicateurs, faire attention à ses seuils ;

3) ne pas *perdre le contrôle*, éviter la faute grave¹⁹⁵.

Cela a été dit, si les chauffeurs doivent en permanence faire leurs preuves, c'est parce qu'il n'y a pas de confiance et qu'ils doivent donc continuellement se montrer crédibles. Se contrôler, c'est donc aussi ne pas se *décrédibiliser* et si, au vu de ce que les plateformes déclarent concernant leurs algorithmes, ce crédit n'est calculé que sur quelques indicateurs clés (taux d'annulation, taux de refus, notation client), on peut se poser la question de la fiabilité de cette affirmation. Selon Rosenblat (2019) par exemple, Uber interviendrait également – en envoyant des messages concernant la qualité du service – si un chauffeur freine trop brusquement ou accélère trop, ou si son téléphone vibre trop fort, etc. Des témoignages disponibles sur les réseaux sociaux expliquent également qu'avec Heetch, les chauffeurs bénéficient de 5€ de frais d'annulation lorsqu'un client ne se présente pas au lieu de rendez-vous. Pour bénéficier de ces 5€, le chauffeur doit patienter 5 minutes au lieu de prise en charge et avoir tenté d'appeler, au moins une fois, le client (Heetch, 2021) – ce qui suppose donc que capter différentes informations via le smartphone, dont notamment la même géolocalisation durant 5 minutes consécutives et la tentative d'appel. De plus, selon certains témoignages sur les réseaux sociaux, ces frais d'annulations ne seraient versés qu'aux chauffeurs avec un taux d'acceptation supérieur à 60% (Brussels Taxi Fed, 2021b). Même si cette affirmation n'est pas vérifiée, elle permet d'illustrer une fois de plus les possibilités de créer *un service différencié* en fonction du *scoring* des chauffeurs, ainsi que la place centrale que jouent les données numériques que ce système.

Ces affirmations sont cependant démenties par les plateformes. Selon le principe de la « boîte noire », et du fait que les normes soient déterminées unilatéralement, les chauffeurs ne peuvent pas *vérifier* si le service fourni à chacun est adapté en fonction d'autres variables, inconnues, qui interviendraient dans le *scoring*. Ce qui est certain en tout cas, c'est qu'il est technologiquement possible de prendre en compte d'autres données pour augmenter ou diminuer l'accès des chauffeurs au marché. Donc, puisque les chauffeurs ne peuvent pas vérifier, ils sont d'une certaine manière « forcés » de faire confiance à la plateforme sur ce point. On constate alors, ici encore, l'opposition entre vérification et confiance et il y a donc une asymétrie contrôle / confiance entre plateforme et travailleurs. Dans une certaine mesure cependant, l'absence de fonctionnement par la confiance peut aussi être une chance pour les chauffeurs.

¹⁹⁵ Une « faute grave » peut alors être définie comme un acte tellement décrédibilisant qu'il mène immédiatement à un bannissement (phénomène d'ostracisation).

Cela peut sembler paradoxal, mais l'absence de confiance, combinée au fait que ce n'est pas la plateforme qui supporte le risque financier de l'investissement dans les voitures, a sans doute comme effet vertueux d'offrir plus d'opportunités professionnelles à des profils habituellement discriminés. De fait, puisque le système ne relève pas de la confiance, mais d'une crédibilité continue, les plateformes ont peut-être moins de difficultés à accorder une chance à des profils que d'autres rejettent sur base de croyances ou d'opinions – c'est-à-dire pour des motifs, au moins en partie, irrationnels. Pour comprendre cette affirmation, il peut être intéressant de déplacer la focale sur les exploitants de limousines. En effet, au vu des interviews et au regard de ce qu'était la segmentation du marché avant l'arrivée d'Uber, il est clair que l'opinion de ces exploitants concernant les travailleurs d'origines immigrées est très mauvaise. Comme l'expriment plusieurs exploitants ou chauffeurs de limousines, « le chauffeur de taxi bruxellois et son *alter ego*, le chauffeur Uber, sont trop dans l'agressivité et pas suffisamment dans le service ». *Off the record* cependant, ces exploitants formulent plus facilement leurs préjugés négatifs envers les étrangers. Cela les mène à discriminer ces profils, car ils ne les croient pas *a priori* capables de proposer le service de qualité que suppose le segment de la limousine. Or, puisque beaucoup de ces exploitants de limousines sont eux-mêmes des *gate keepers*, voir des employeurs, ils peuvent fermer leur marché, ou ne pas offrir de contrat de travail, sur base de ces préjugés négatifs. Ainsi, il faut comprendre le sens de leurs pratiques discriminantes comme leur moyen de protéger leurs parts de marché, c'est-à-dire de conserver leur portefeuille de clients grâce à la qualité des chauffeurs à qui ils sous-traitent. Du point de vue des exploitants de limousines, la discrimination a une fonction : celle de ne pas mettre en péril leur part de marché. Le problème étant donc que « l'absence de qualité » est attribuée sur base de préjugés positifs ou négatifs et selon l'origine de ces chauffeurs.

De telle manière, il semble possible de dire que les profils de chauffeurs issus de l'immigration subissent une discrimination par les exploitants de limousines sur base de ces préjugés – c'est-à-dire, exactement, selon une croyance, une opinion préconçue du type « on ne peut pas faire confiance à ces gens-là ». Il semble d'ailleurs que c'est exactement à cause de ce type de préjugés que les exploitants de limousines supportent mal le phénomène que nous avons qualifié « d'uberbèrisation » du LVC (c.f. VII.1.4.)

Bien sûr, le segment du taxi était capable d'intégrer, du moins sous statut SC, ces profils de chauffeurs subissant des discriminations et, parfois, effectivement moins « orientés clients ». La plateforme n'est donc pas le premier « intégrateur social » de ces profils dans le secteur du transport rémunéré de personnes. La différence se situe dans le fait que d'un côté, on n'attendait

pas des chauffeurs de taxi d'être spécifiquement préoccupés par la qualité du service et de l'autre, les exploitants de limousines ne leur faisaient pas confiance sur cette question spécifique de la qualité du service. Pour le formuler différemment, avant l'arrivée d'Uber, dans l'esprit d'un exploitant de limousines, ces profils n'étaient bons qu'à faire du taxi, « un travail médiocre en ce qui concerne la qualité du service. Et si ce travail est médiocre, c'est qu'eux-mêmes doivent l'être. » Or nous l'avons analysé, *les exploitants de limousines eux-mêmes ont très souvent débuté leur activité en tant que sous-traitant pour d'autres exploitants gate keepers*. Donc, on comprend que si les « limos gate keepers » ouvrent et ferment leur marché à des chauffeurs sur base de la confiance qu'ils peuvent accorder, ils ont tendance à coopter des profils similaires aux leurs et à discriminer les profils d'origine immigrée. On saisit alors en quoi ce fonctionnement par la confiance est préjudiciable pour ceux qui subissent des préjugés négatifs – c'est-à-dire des personnes à qui l'on ne veut pas accorder de confiance. Par contre le fait qu'à travers le management algorithmique, les plateformes obtiennent des chauffeurs une certaine qualité de service, sans jamais leur faire confiance, semble alors amener à un autre effet collatéral de l'ubérisation. En effet, cette absence de confiance (et donc le contrôle et l'évaluation continue qu'elle implique), semble agir sur les chauffeurs des plateformes (« les racailles » pour d'autres) comme une démonstration permanente de leurs qualités intrinsèques de travailleurs, voir même d'individus (« ça me fait du bien, je suis un bon professionnel et une bonne personne »). En tant que chauffeurs qui respectent les seuils, ceux-ci sont donc crédibles auprès de la plateforme, mais aussi vis-à-vis d'eux-mêmes.

Si cette perspective est correcte, on comprend alors encore mieux pourquoi ce système d'organisation numérique du travail n'est pas fondamentalement craint ou détesté des chauffeurs. Au contraire même, cela éclaire le fait qu'ils en aient généralement une opinion positive, ou du moins neutre (« c'est trop facile »). En effet, si l'on se permet un parallèle avec le SCS, cela revient à demander à un citoyen classé comme « honnête » ce qu'il pense du système de crédit social. Or, dans la mesure où ce citoyen respecte les seuils et les standards, ce n'est au fond pas surprenant qu'il trouve cette méthode d'évaluation bonne, *puisque'elle montre « objectivement » qu'il est honnête*. Parce que « si l'on n'a rien à se reprocher, où est le problème ? »

De la même manière, l'organisation numérique du travail discipline les chauffeurs puis leur rend compte, objectivement, que cette discipline fait d'eux de bons chauffeurs¹⁹⁶. Alors, lorsque le comportement de tout un chacun est aussi objectivement (dis)crédité, il n'est pas surprenant que les « bons chauffeurs » trouvent normal que les « mauvais chauffeurs » se fassent bannir.

LW : Est-ce que vous ne croyez pas que le système d'évaluation, c'est pas aussi un moyen de lisser les comportements ?

01 : Si, si, bien sûr !

LW : Et ça, c'est désirable ?

01 : Moi, encore une fois, je suis pour ce système. Je n'ai rien ... si quelqu'un n'a rien à se reprocher, s'il sait qu'il est bien, qu'il fait attention, ben il se dira « voilà, je fais bien mon job et je continue comme ça ». Bon voilà, et puis quelqu'un qui est mal noté il se dira « mais qu'est-ce que j'ai fait ? » (Olivier, 55, chauffeur salarié (ancien SC))

19 : [Salarier des chauffeurs] c'est pas l'intérêt du patron. Voilà je prends un exemple, suppose qu'il soit salarié et qu'il viole la bonne femme, il doit continuer à le payer !

Lw : Oui enfin, c'est peut-être une faute grave ça.

19 : Oui, mais bon [...] ceux qui ne respectent rien vous savez très bien que ... si vous avez en dessous de 4.65 vous êtes bloqué définitivement ! Pourquoi ? Parce que vous n'avez pas rendu un bon service à la clientèle. Parce que nous, quand on ne rend pas un bon service à la clientèle, c'est normal qu'on nous ... [bannisse]. Si ça ne te va pas change de métier hein ! [...] Mais voilà, nous c'est une sécurité supérieure. Et si vous ne rendez pas un bon service vous êtes pareils que les taximen qui viennent en babouche et en training, et ils s'en foutent !

LW : Et ça pour vous, ça vous différencie ?

19 : Bah oui, voilà !

LW : Et que cette qualité repose sur un contrôle d'Uber, c'est pas un problème pour vous ?

19 : Bah non ! non ! (Sergio, 65, partenaire)

Sous réserve que cette explication soit correcte, elle permet aussi d'offrir un nouvel éclairage sur le fait que les chauffeurs parlent tellement régulièrement, dans les entretiens, de « devenir

¹⁹⁶ Ou, réciproquement, le crédit démontre que leur éthique professionnelle leur permet de respecter les exigences de qualité nécessaires. Cette réciprocité renvoie à la question de l'attribution de la qualité du service à une « discipline » ou une « éthique ».

limo ». En effet, on peut se demander si le fait d'être discipliné à bien faire son travail, tout en étant en même temps évalué objectivement, ne générerait pas un sentiment de « distinction sociale » chez les chauffeurs. Évidemment, ce sentiment n'est pas relatif à l'ensemble de la société – c'est-à-dire qu'ils n'ont pas l'impression de se distinguer sur l'échelle sociale globale – mais, bien relativement à l'échelle sociale du « corps de métier » de chauffeur dans le transport rémunéré de personnes. Cela expliquerait alors pourquoi ils ont toujours la volonté de se distinguer des chauffeurs de taxi, qui seraient le bas de l'échelle sociale, et de se rapprocher des exploitants de limousine, le sommet de cette même échelle.

Lorsque nous avons abordé l'ubérisation en tant que phénomène ayant pour effet collatéral d'ouvrir un horizon professionnel, celui de devenir exploitant de limousines, nous avons d'ailleurs analysé cela selon trois angles. Tout d'abord, comme la perspective de « mieux gagner sa vie » (finalité extrinsèque-instrumentale). Ensuite, comme celle de « gagner en liberté » (*dans la voiture, avec la voiture, sans plateforme, sans labeur*) (finalité extrinsèque d'autonomie). Enfin, le fait de progresser de statut (SC, partenaire, patronnaire, exploitant de limousines puis exploitant *gate keeper*) est une distinction sociale au sein du « corps de métier » (finalité socialisatrice). Dès lors, progresser socialement dans cette hiérarchie n'est pas qu'un moyen (plus d'argent, plus de liberté) mais contient aussi une fin qui lui est propre – notamment de la reconnaissance sociale.

À propos de ce troisième point, suite à l'analyse par les capacités de Sen, on peut à présent faire l'hypothèse que la plupart des chauffeurs ont conscience qu'au final, peu d'entre eux deviendront véritablement indépendants de la plateforme. Peut-être y a-t-il quelque chose de narcissique à penser que « moi, je peux le faire » mais surtout, le risque que nous entrevoyons est que beaucoup s'enferment dans une illusion alimentée par l'organisation numérique du travail. Car au fond, le service offert par les chauffeurs est standardisé, et offrir une bonne qualité de service n'est qu'une condition nécessaire, mais non suffisante, pour devenir exploitant de limousines. Le véritable facteur de basculement identifié est la capacité à accéder au marché par soi-même. Or, cela demande tout à fait d'autres compétences, c'est-à-dire un *ethos* de marchand dont beaucoup sont dépourvus.

De telle sorte, le risque d'illusion de l'organisation numérique du travail, voire même l'aliénation qu'elle produit sur les chauffeurs, est qu'ils en viennent à perdre de vue que s'ils acceptent que leur travail soit divisé, contrôlé, que leurs performances soient créditées et classées numériquement – en somme, qu'on les subordonne et qu'on ne leur accorde aucune

confiance – ce n’est pas pour leur « rendre service », mais parce qu’ils sont dépendants *du service de l’opérateur, de l’outil qu’est la plateforme*, pour marchandiser leur travail – là où en principe, un *vrai indépendant* marchandise son travail par choix et par lui-même. On en revient aussi au fait que la collecte de données se justifie, selon le chauffeur, parce qu’elle est nécessaire pour obtenir ce service – et donc que l’accès au marché est pensé « *as a service* », comme une « tertiarisation » de l’apport du capitaliste. Ce service est alors réservé aux travailleurs qui restent toujours crédibles, car lorsqu’ils se décrédibilisent, c’est-à-dire lorsque les données contrôlées manifestent qu’ils ne respectent pas les seuils et standards, ils diminuent en même temps l’attrait des clients, donc le volume sur la seconde face du marché, donc les parts de marchés et enfin, c’est la valeur même de la plateforme qui diminue¹⁹⁷. La double perspective « aliénation » et « illusion » de l’organisation numérique du travail se situe dans le fait que la finalité (agrandir le *pool* de clients) et les moyens (« faire un bon travail ») ne leur appartiennent pas. Au contraire, c’est l’opérateur qui profite de cette finalité et met en place les moyens pour y parvenir. Parfois, ces moyens rencontrent une « éthique professionnelle » préexistante, mais lorsque ce n’est pas le cas, cela ne fait pas véritablement de différence d’un point de vue *business*, car la « discipline » amène aux comportements attendus et dans le but d’accumuler davantage de parts de marché. Cette accumulation est évidemment centrale pour un « apporteur en clients » et dans le même temps, cette discipline ne se fait pas au service des finalités propres des chauffeurs, et sûrement pas vers une plus grande indépendance du travailleur car cela supposerait qu’ils construisent leur propre portefeuille de clients. Or, il y a une certaine ambiguïté parce que les chauffeurs voient au contraire dans ce contrôle une forme de reconnaissance algorithmique et situent aussi, dans la standardisation de leur comportement, un moyen au service de leurs intérêts propres (s’améliorer afin de devenir exploitant de limousine). Pour autant, s’émanciper des plateformes suppose de construire son propre *pool* clients, et non pas de participer à l’accumulation des parts de marché par cette dernière.

Si cette analyse est correcte, alors le mouvement de fond du système des plateformes de travail – c’est-à-dire l’extraction de la plus-value non pas basée sur la propriété des outils de production physiques, mais sur un service d’intermédiation qui suppose le contrôle de la porte d’entrée du marché à partir d’un outil numérique –, permet d’offrir un éclairage nouveau à l’intuition

¹⁹⁷ De telle manière, la finalité de l’évaluation n’est alors pas de « donner une valeur » au travail concrètement effectué (« est-il bien ou mal exécuté ? »), mais de « capter de la valeur » dans le sens à la fois de « capter la plus-value » et dans celui d’« apporter plus de valeur » au service d’intermédiation (effet de réseau). D’où la subordination du travailleur, les rapports de pouvoirs, etc.

deleuzienne selon laquelle « le service de vente est devenu le centre ou « l'âme » de l'entreprise [...] Le marketing est maintenant l'instrument du contrôle social » (Deleuze, 2018, p. 11).

Synthèse Chapitre VIII

Dans ce chapitre, il a été montré que le contrôle par couplage fort avec l'information est un élément central pour comprendre le (rapport au) travail avec les plateformes de transport rémunéré de personnes. Tout d'abord, il a été soutenu que l'organisation numérique du travail contenait une logique de seuils, et que celle-ci pouvait donner du sens au sentiment de sécurité que les chauffeurs déclarent avoir. En effet, il existe des taux plancher en deçà desquels les chauffeurs ne peuvent pas descendre s'ils souhaitent continuer à avoir du travail apparié. En outre, il existe aussi un principe d'ostracisation pour « faute grave » et il convient de noter que les chauffeurs considèrent cela comme normal et justifié. Ainsi, même s'ils ne participent pas à déterminer les règles, de leur point de vue cette logique de seuils / faute grave leur apparaît comme transparente et objective, plutôt qu'arbitraire. C'est principalement cette objectivité, combinée à la confiance qu'ils accordent à la puissance de l'appariement par maraude numérique, qui génère un sentiment de sécurité chez eux. C'est donc dans le contrôle continu d'eux-mêmes (contrôle de soi) qu'ils situent le moyen de ne pas prendre le risque de se faire exclure. Enfin, il faut aussi souligner que nous nous trouvons en face d'une conception restrictive de la sécurité (« accéder aux tâches », *gig economy*) puisqu'elle ne prend pas en compte les assurances face aux risques sociaux (chômage, maladie, vieillesse / pension) et se situe principalement dans le temps court.

En développant davantage cette idée de seuils, notamment à travers un dialogue avec la littérature et des auteurs de références (Foucault et Deleuze), nous proposons une analyse qui qualifie la gouvernementalité des plateformes de « contrôler-créditer ». L'objectif de cette gouvernementalité est de compresser les risques, c'est-à-dire à les limiter dans une faction congrue et acceptable. En ce sens, il apparaît que la plateforme fonctionne très peu sur un principe de confiance et surtout sur un principe de crédibilité. Il s'agit donc, pour l'opérateur, d'évaluer le respect des seuils et standards par le travailleur, grâce au couplage fort, et de mettre en place un système de comptabilité (crédit / discrédit). En cela, ce modèle est différent de celui de « surveiller-punir » et à la métaphore de *big brother*, qui visent justement à compenser la faiblesse du couplage information / activité par une structure panoptique. Pour autant, la rationalité du panoptique ne s'efface pas tout à fait puisque la notation des clients peut s'apparenter à de la délation systématisée et à de la surveillance sur le corps.

Dans le modèle d'affaires des plateformes de transport rémunéré de personnes, la grappe d'innovation numérique (smartphone, connexion permanente, récolte continue de données)

rend ce contrôle par couplage fort effectif et automatisé. Lorsque l'information manifeste un écart par rapport aux standards, le chauffeur est alors *discrédité*, dans un double sens : il a « perdu *des* crédits » (son score baisse, il risque de passer de la catégorie de chauffeur A à celle de chauffeur B) et il « a perdu *du* crédit », c'est-à-dire une part de sa crédibilité concernant sa capacité à travailler selon les standards de la plateforme. La faute grave peut alors être considérée comme un acte tellement décrédibilisant qu'il mène immédiatement à un bannissement. De telle sorte, les chauffeurs situent dans leur contrôle d'eux-mêmes – respecter les seuils et éviter la faute grave – la source de leur sécurité d'emploi. Au contraire, ils situent dans les espaces de libertés que possèdent les chauffeurs de taxi, moins contrôlés, autant d'espaces pour « magouiller ».

Ce parallèle qu'ils réalisent entre « absence de contrôler » et « magouille » doit alors se comprendre dans une logique plus vaste d'identité professionnelle construite en opposition au monde des taxis et notamment, sur la qualité du service. Ce chapitre a alors également souligné le rôle que joue l'organisation numérique sur cette identité professionnelle structurée par cette opposition. Dans le même temps, il a aussi été souligné que les chauffeurs voient dans le système de contrôle une forme d'évaluation objective de leurs qualités professionnelles et qu'ils en tirent un sentiment de reconnaissance qui les motive. Ce ressenti positif sur ce système de contrôle est accentué par le fait que la notation serait l'expression directe de l'expérience du client et que l'évaluation se ferait au regard de standards neutres et rationnels. Ou plus précisément, ces standards seraient le moyen objectif permettant de faire le plus de *business*. De telle sorte, les mauvaises évaluations peuvent au contraire jeter le discrédit sur la capacité à offrir un travail de qualité, c'est-à-dire à être un « vrai professionnel ». Ce système amène à un contrôle de soi qui est acceptable parce qu'il y a une relation de dépendance à la plateforme, cette dépendance venant du fait que le chauffeur cherche à obtenir du travail grâce à la capacité d'appariement de la plateforme. Cet objectif (travailler) et cette capacité (accéder au marché) doivent alors se comprendre au regard de la propre incapacité du travailleur à accéder au marché (manque de compétences commerciales), l'impossibilité d'acheter une licence de taxi (manque de ressources financières), mais aussi plus généralement les difficultés que les chauffeurs rencontrent sur le marché de l'emploi salarié : problème d'employabilité, de discrimination, de désintérêt pour les postes accessibles, etc.

Cette dépendance trouve une explication aussi dans le fait que la plateforme est une innovation, au sens schumpetérien, qui diminue les ressources nécessaires pour faire du transport rémunéré de personnes. Mais en même temps, cette absence de ressources est *justement la raison qui fait*

d'eux des « incapables » et qui les amène à utiliser les plateformes. De telle sorte, le risque d'illusion de l'organisation numérique du travail, voire même l'aliénation qu'elle produit sur les chauffeurs, est qu'ils en viennent à perdre de vue que s'ils acceptent que leur travail soit divisé, contrôlé, que leurs performances soient créditées et classées numériquement – en somme, qu'on les subordonne et qu'on ne leur accorde aucune confiance – ce n'est pas pour leur « rendre service » ou pour leur apporter de la reconnaissance, mais parce qu'ils sont dépendants *du service de l'opérateur, de l'outil qu'est la plateforme*, pour marchandiser leur travail. De la même façon, la finalité de la plateforme est l'accumulation de parts de marché (apporteur en clients), et l'organisation numérique du travail est au service de cette finalité.

CONCLUSION GÉNÉRALE

1. Conclusion de la recherche

La question au départ de cette recherche était « quel est le rapport au travail dans l'économie des plateformes numériques ? » À partir de celle-ci, il a été possible de formuler une question de recherche plus précise : « de quelle manière la situation de marchandisation et d'organisation numérique du travail, par des plateformes de transport rémunéré de personnes à Bruxelles (LVC), impacte-t-elle le rapport au travail de chauffeur ? »

Le corps du texte propose par deux fois une synthèse du processus qui a mené à passer de la question de départ à celle de recherche, nous ne reviendrons donc pas davantage sur celui-ci¹⁹⁸. Toutefois, pour répondre à cette question, il va être nécessaire de distinguer d'une part ce qui relève du rapport au travail des chauffeurs indépendamment des plateformes numériques et d'autre part, ce qui au contraire est spécifique au travail de chauffeur avec les plateformes – c'est-à-dire ce qui est influencé par la marchandisation et l'organisation numériques. De plus, puisque le rapport au travail est un concept holistique, cette conclusion va tenter d'offrir une réponse globale et nuancée, plutôt qu'une réponse systématisant chaque dimension de ce concept. Cela, d'autant plus que l'analyse a aussi fait émerger des dimensions qui n'avaient pas été anticipées, comme par exemple l'identité professionnelle.

Avant d'aborder les résultats en tant que tels, il est possible de revenir sur ce qui fait l'originalité de cette recherche à travers trois éléments. Tout d'abord, bien que la construction de l'objet « rapport au travail » ne soit pas novatrice, puisqu'elle provient surtout d'une appropriation de la littérature, l'objectif de comprendre le rapport au travail à partir du phénomène de l'économie des plateformes est, par contre, relativement nouveau. Pour cette raison d'ailleurs, il a été nécessaire de construire une approche prenant en compte les spécificités de ce phénomène socioéconomique, ce qui est la seconde originalité de cette étude. En effet, sous l'influence du droit du travail la littérature scientifique semble avoir privilégié, pour aborder les rapports sociaux dans l'économie des plateformes, une approche qui questionne la « fausse indépendance », c'est-à-dire l'écart entre le statut d'emploi « indépendant » et la situation réelle de subordination à la plateforme. Au contraire de cette approche qui s'articule autour d'un

¹⁹⁸ Voir les synthèses qui concluent les chapitres I à IV et la synthèse dans la première section du chapitre V.

aspect normatif hérité de l'OIT (« le travail n'est pas une marchandise »), cette recherche a proposé une approche « fonctionnelle », c'est-à-dire qu'elle a considéré les rapports sociaux au regard de trois fonctions dans la production : celle d'apporteur de clientèle sur le marché (l'opérateur de plateforme *gate keeper*), celle d'apporteur en capital (le propriétaire de la voiture et de la licence) et celle d'apporteur de travail (le chauffeur). Enfin, la troisième originalité de cette recherche est d'avoir traité la subordination du chauffeur par la plateforme en s'attachant à prendre en compte sa dimension informationnelle. Pour cela, nous avons proposé de développer le concept d'« organisation numérique du travail », c'est-à-dire faire se rencontrer le management algorithmique – visant la qualité du service dans un objectif de maîtrise du marché – avec le principe du couplage fort entre information numérique et activité de travail. Ce couplage est permis grâce au smartphone, un capteur-émetteur-récepteur de données.

Ainsi, on peut dire que l'originalité de cette recherche découle d'une part de l'application d'un cadre théorique existant (le rapport au travail) sur un objet émergent (les plateformes numériques), et d'autre part de la manière de s'approprier cet objet en mettant l'accent sur l'innovation numérique en termes d'accès au marché et d'organisation du travail. Cela correspond alors à deux objectifs de connaissance :

- 1) mieux comprendre les travailleurs de plateformes et leur expérience en appliquant un cadre théorique existant (le rapport au travail) sur un objet émergent (l'ubérisation) ;
- 2) distinguer parmi ces résultats ce qui est le produit des singularités du modèle d'Uber, dont nous faisons l'hypothèse qu'elles se situent au niveau de l'innovation dans la manière d'accéder au marché et dans une « organisation numérique du travail ».

À partir de ces précisions, et en commençant par les éléments du rapport au travail de chauffeur qui ne sont pas principalement influencés par la marchandisation et l'organisation numériques, quels résultats peuvent être retenus ? L'un des premiers aspects à mettre en avant est qu'il est possible d'identifier quatre trajectoires-types parmi ces chauffeurs : accidentée, instable, réorientée et maîtrisée. Celles-ci peuvent être distribuées sur un prisme allant d'une situation subie à une situation choisie, qui renvoie davantage à une gradation de dépendance-indépendance à la plateforme plutôt qu'à un clivage entre insatisfaction-satisfaction vis-à-vis de la situation de travail. Au contraire, on peut constater que la majorité des chauffeurs expriment une forme de satisfaction globale vis-à-vis de leur travail. Il est possible d'expliquer cela par différents facteurs et, tout d'abord, grâce au fait qu'une partie des attentes placées dans le travail sont comblées (Méda & Vendramin, 2013; Mercure & Vultur, 2010; Paugam, 2007).

Par exemple, la dimension financière (extrinsèque-instrumentale) s'avère généralement satisfaite, même si les chauffeurs conçoivent cet aspect de manière restrictive, c'est-à-dire sur base du revenu net et sans prendre en considération le manque d'assurances sociales (chômage, pension, maladie / invalidité). En plus de ce revenu, la jouissance d'une voiture de standing est un élément important pour les chauffeurs, qui voient dans l'outil de travail un avantage professionnel en nature. En outre, il a été souligné que le statut du chauffeur (simple chauffeur, partenaire, patronnaire, exploitant ou *gate keeper* dans le secteur des limousines) et la situation professionnelle précédente avaient un impact décisif sur cette (in)satisfaction salariale (partage plus ou moins important des revenus, jouissance ou non de la voiture, effet de comparaison avec la situation précédente, etc.). En même temps, la progression dans ces différents statuts permet aussi de répondre à une attente d'autonomie, grâce à la sédimentation de quatre formes de libertés :

- 1) Liberté *dans la voiture* : être le seul maître à bord, « libéré » du management direct (simple chauffeur).
- 2) Liberté *avec la voiture* : pouvoir être flexible, décider de son temps de travail et jouir de l'avantage de la voiture en nature (partenaire).
- 3) Libéré *de la plateforme* : ne plus dépendre de la plateforme en tant qu'intermédiaire. Cela suppose d'accéder soi-même à sa clientèle (exploitant de limousines).
- 4) Libéré *du labeur* : avoir le choix de conduire ou non. Cette liberté peut se distinguer selon qu'elle se fait sur base de la prise de risque financier en exploitant des simples chauffeurs (patronnaire) ou grâce au contrôle d'une part du marché (exploitant de limousines *gate keeper*).

Cette dernière liberté face au labeur (« cesser de conduire ») illustre aussi une autre finalité recherchée dans ce travail de chauffeur. En effet, bien que cette activité reste difficile dans l'absolu, elle est tout de même valorisée pour sa moindre pénibilité et comparativement aux activités précédentes et / ou aux alternatives. De telle manière, beaucoup de chauffeurs accèdent à ce travail parce qu'il est moins laborieux et ensuite, certains vont se projeter dans une situation où la conduite est toujours pratiquée (les partenaires et les exploitants de limousines), là où d'autres aspirent au contraire à se libérer aussi de la conduite (les patronnaires et exploitants *gate keeper*). Dans les interviews, ce double rapport à l'activité se situe entre les discours affirmant que l'on « veut continuer à faire quelque chose », « être un gars du terrain » et dans ceux disant que « le travail ce n'est que pour l'argent », « si je pouvais arrêter demain, ce serait sans hésiter », etc. Enfin, même si la valeur intrinsèque accordée à ce travail ne peut pas être

considérée comme élevée dans l'absolu (une *praxis*), sa valeur relative est par contre assez importante pour les chauffeurs (un « moindre labeur »).

La valeur de ce travail doit donc se comprendre en comparaison à d'autres situations professionnelles : celle où le travail est encore plus pénible (« un plus grand labeur »), une activité (salariale) très subordonnée (cas d'« étroite subordination ») et celle où le travail est absent (« ne rien faire », « être inactif »). Or il est possible de constater, à travers les trajectoires notamment, que ces situations se révèlent plausibles pour beaucoup de chauffeurs. Cette partie de l'analyse a ainsi permis d'illustrer la capacité heuristique des trajectoires pour la compréhension de la valeur et des finalités placées, subjectivement, dans le travail (Coté, 2013b; Cultiaux & Vendramin, 2008; Linhart, 2008; Longo, 2018). Dans une perspective réflexive sur la construction du concept de rapport au travail, il est possible notamment de souligner que lorsque ces trajectoires sont mises en dialogue avec le contexte social – notamment la situation du marché du travail belge pour les personnes ayant une faible employabilité –, elles permettent de donner du sens à la valeur et aux finalités du travail ; c'est-à-dire qu'elle permet d'étudier celles-ci comme phénomène social plutôt qu'en tant que produit de pures inclinaisons individuelles.

La possibilité d'être exclu du monde du travail renvoie également aux finalités socialisatrices, et notamment au fait qu'être actif professionnellement permet d'être inclus dans la société (Paugam, 2007). Sur ce point, on peut constater que ce travail de plateforme offre le sentiment d'avoir un « vrai métier » et n'est pas un « sous-travail ». En outre, la finalité socialisatrice comprend aussi l'aspect des « relations humaines » (Ferrerias, 2007) et à ce niveau, les chauffeurs affirment compenser l'absence d'un véritable collectif de travail à travers les relations humaines avec la clientèle. Notre interprétation nous mène alors à constater que l'organisation numérique du travail par la plateforme joue un rôle déterminant, puisqu'en contrôlant la qualité du travail et en réduisant l'incertitude de l'information entre offreur et demandeur, elle semble améliorer la satisfaction que l'on peut tirer de la relation avec le client. Nous allons revenir plus loin sur ces aspects.

Pour comprendre cette situation globalement satisfaisante pour les chauffeurs, il faut donc prendre en considération la valeur de ce travail relativement aux autres expériences et perspectives professionnelles. Cela a été dit également, cette satisfaction dépend aussi de la position dans les rapports sociaux. Or, celle-ci est elle-même dépendante des ressources de chaque acteur : le simple chauffeur (SC) sans autre ressource que sa force de travail est

subordonné à la fois à l'apporteur en capital, le patronnaire qui possède des ressources financières avec lesquelles il prend un risque, et à l'apporteur de clients, la plateforme *gate keeper* dont ils sont tous dépendants. Entre ces profils de SC et de patronnaires s'intercale évidemment le partenaire qui conduit sa propre voiture. Ainsi, acquérir des ressources (capital et / ou compétences commerciales) permet d'atteindre un statut professionnel plus élevé, et donc de gagner en satisfaction notamment en passant d'une position de subalterne / exploité vers une position supérieure / exploitateur. L'une des difficultés à laquelle font face les chauffeurs, et plus singulièrement les SC, est qu'il y a un écart entre cette perspective d'évolution et la concrétisation de ces possibilités.

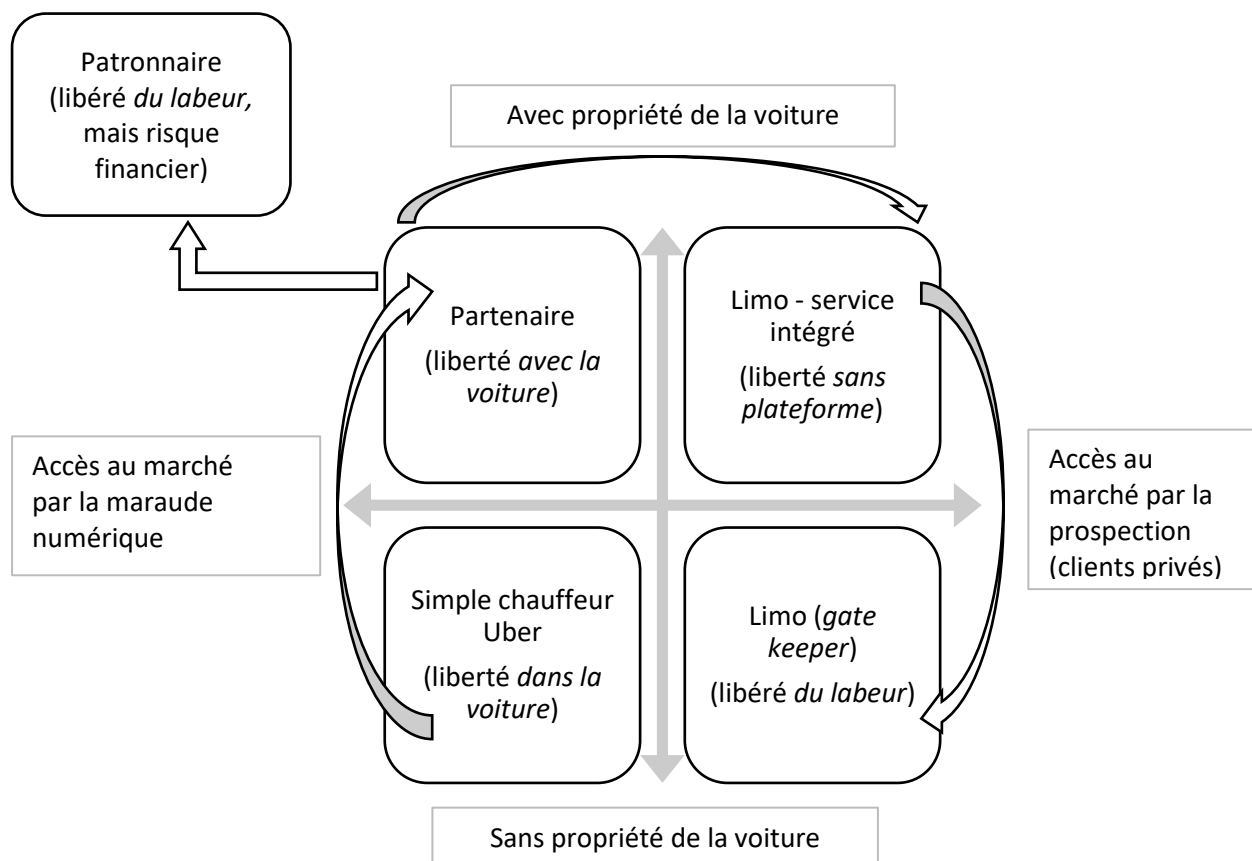


Figure 71 – Cycle complet et idéal de l'évolution professionnelle des chauffeurs de plateformes

Un autre aspect important que l'analyse a pu mettre en avant est le fait que les rapports sociaux dans le secteur du transport rémunéré de personnes étaient déjà basés, avant l'ubérisation, sur ce triptyque qui distingue apporteur en travail, en capital et en clients. En effet, les exploitants de limousines fonctionnent sur un modèle d'affaires similaire aux opérateurs de plateformes

puisque certains distribuent des missions de transport à d'autres en échange d'une commission. Le parallèle avec le modèle des plateformes est clair : des sous-traitants paient aussi une commission contre un accès aux clients, et la prise d'indépendance vis-à-vis du *gate keeper* suppose également la capacité à construire son propre portefeuille de clients. En outre, les exploitants *gate keepers* accordent également beaucoup d'importance à la qualité du service, aspect décisif pour conserver leurs parts de marché.

Ainsi, la préexistence de ce modèle de *gate keeping* dans le secteur des limousines permet de renforcer les choix posés dans la problématisation, c'est-à-dire qu'il apparaît que c'est plutôt à travers la question numérique, et moins par le modèle d'affaires (intermédiation contre commissionnement), qu'on peut le mieux saisir les effets *spécifiques* de la plateforme sur le rapport au travail. Pour aborder ces effets, il est possible de repartir du constat de l'existence d'une « lutte des plaques ». En effet, puisque ce travail leur est estimable, les chauffeurs de plateformes voient dans la possibilité d'exercer ce métier sans posséder de licence de taxi un enjeu de « droit au travail » (une « liberté formelle ») (de Munck, 2008; Ordonnance relative aux services de taxis et aux services LVC, 1995). Cette lutte, qui a pour objet la (non)libéralisation du secteur, trouve son origine dans l'irruption d'une innovation, la maraude numérique, qui remet en question l'ancien modèle en dévalorisant l'outil d'accès « archaïque » qu'est la maraude physique. Cette situation peut alors être rapprochée du phénomène d'« innovation destructrice » de Schumpeter (1935, 1939) car, si l'on accepte l'analyse selon laquelle la législation sectorielle consiste notamment en l'interdit, pour tout un chacun, de faire de la maraude physique, alors on comprend comment une innovation qui permet l'émergence d'un service numérique et alternatif d'accès au marché entraîne en même temps une dévaluation des licences de taxi, et donc la lutte des plaques.

Il est aussi possible de faire un parallèle entre les deux maraudes et la notion de capacité chez Sen (1993), c'est-à-dire le fait que pour concrétiser ce que l'on juge estimable (1) (« être chauffeur dans le transport rémunéré de personnes »), il faut en avoir la liberté formelle (2) (la libéralisation opposée au système de monopole par *numerus clausus*) ainsi que les ressources nécessaires (3). Or nous avons vu que ces ressources étaient, pré-ubérisation, principalement de deux ordres : des ressources financières (acheter une licence de taxi) ou des compétences commerciales (prospector des clients). Ainsi, l'analyse proposée est la suivante : du point de vue des chauffeurs, l'innovation numérique augmente la capacité à atteindre ce travail estimable, dans le sens où elle réduit les ressources pour entrer sur le marché (moins de capitaux et / ou

pas besoin de réaliser de la prospection privée)¹⁹⁹. En même temps, le monopole des taxis tend, lui, à empêcher l'exercice de ce travail (opposé à la liberté formelle) et c'est en ce sens que l'on peut interpréter, dans les discours des chauffeurs, une lutte pour un droit au travail.

Ainsi, un effet qui a pu être mis en exergue est le fait que le principal risque pour la sécurité du travail ne relève pas, selon les chauffeurs, des opérateurs de plateformes et du modèle marchand, mais des forces instituées et réactives (notamment les corporations de taxis). À un premier niveau de lecture, cela est intimement lié aux risques juridiques qui pèsent sur le modèle. Mais à un second niveau, on peut constater que les chauffeurs appellent à une situation de libre concurrence parce qu'ils ont doublement confiance en la maraude numérique. Tout d'abord, dans le fait qu'elle serait supérieure à la maraude physique (« en cas de juste compétition, on gagnerait »), ensuite dans la capacité des plateformes à générer suffisamment de demandes (« c'est un puits sans fond »). Avec Paugam (2007) il est possible de souligner que l'un des principaux obstacles à l'intégration sociale par le travail est l'instabilité et l'irrégularité de l'activité professionnelle. Or, les chauffeurs considèrent qu'ils vivent une situation stable et régulière – ce qui contribue d'ailleurs au fait qu'ils aient le sentiment d'avoir un « vrai travail ». Toutefois, l'analyse nous amène à constater que leur conception de la sécurité ne doit pas se comprendre au regard de leur situation d'emploi, mais plutôt dans leur rapport de confiance à un service / outil d'accès au marché. Cela signifie que cette conception de la sécurité ne s'articule pas autour du droit social, mais sur une croyance placée dans une mécanique innovante d'accès au marché. C'est pour cette raison d'ailleurs que nous proposons de parler de « sentiment » de sécurité / stabilité, plutôt que de véritable sécurité juridique (via le droit du travail).

Cette analyse permet de mesurer à quel point le principe de la rémunération à la tâche, plutôt qu'à la promesse (*gig economy* plutôt que salariat), est intégré et accepté par les chauffeurs. Enfin, la plus grande qualité du service offre aussi le sentiment qu'en cas de libéralisation, « on remporterait la mise », tout en jouant en plus un rôle positif sur l'identité professionnelle. De telle sorte, il est possible de réaliser une boucle réflexive en rappelant que la fonction même de cette qualité du service est, d'après la littérature sur les plateformes, de conquérir et conserver les parts de marché (Autenne & de Ghellinck, 2019; Lambrecht, 2016; Mellet, 2006b; Viot, 2018; Wauthy, 2008). Le schéma ci-dessous permet alors de mettre en lien les dimensions du

¹⁹⁹ Évidemment, cette réduction s'accompagne d'une dépendance à la plateforme, mais tout comme les taxis sont dépendants de la maraude physique et de la coercition publique qui maintient leur monopole ; ou bien à la manière des sous-traitants qui sont dépendants des exploitants de limousines *gate keeper* pour avoir des missions.

rapport au travail qui ne sont pas spécifiques aux plateformes (synthétisée dans le cadre « 0 » de ce schéma) et celles qui en relèvent plus directement, c'est-à-dire les éléments mis en évidence dans la question de recherche (accès numérique au marché et organisation numérique du travail).

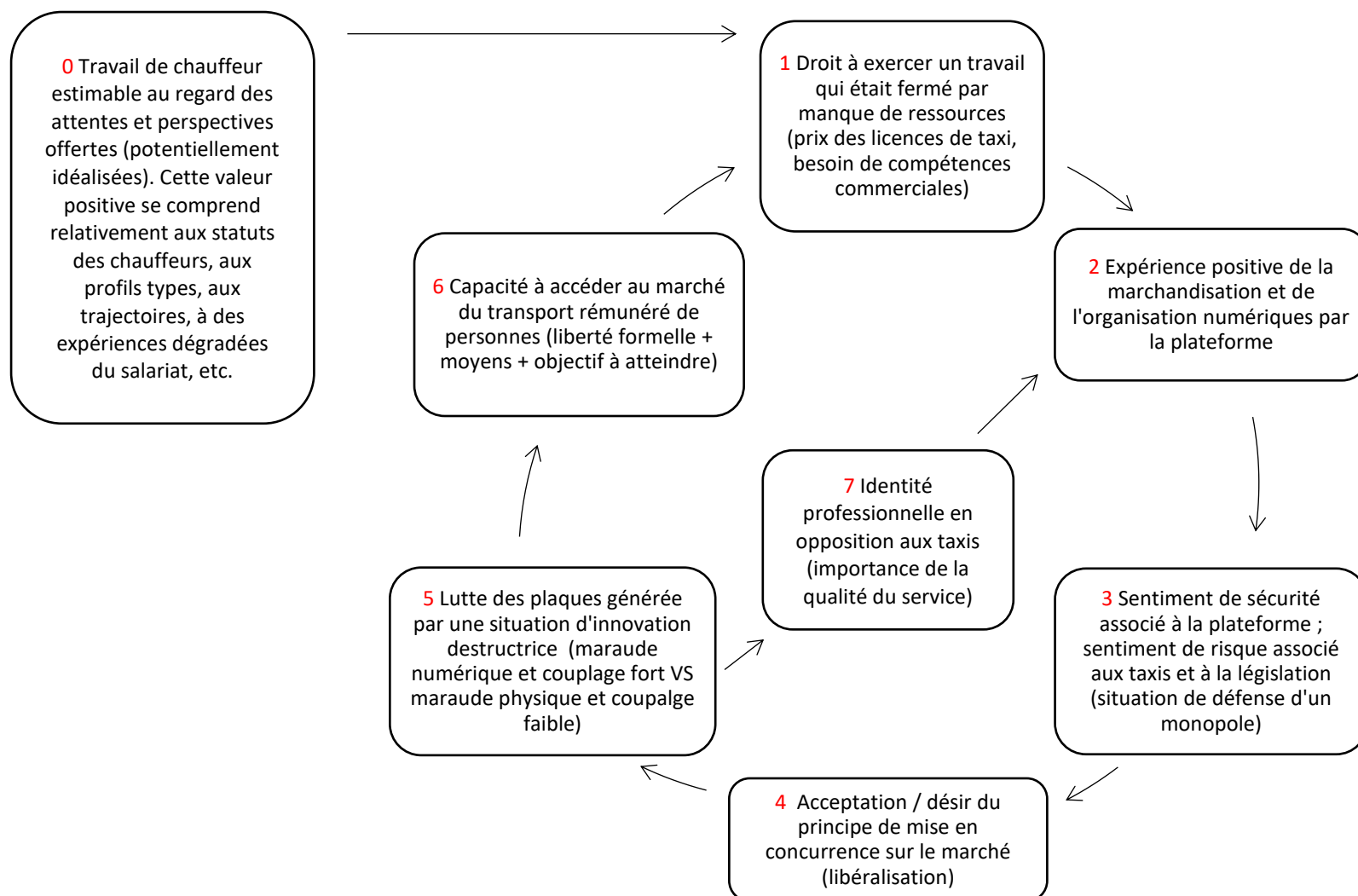


Figure 72 – Schéma analytique du rapport au travail dans le transport rémunéré de personnes avec des plateformes

Le droit commercial prend une place importante dans l'analyse parce qu'il renvoie à la question du droit *au* travail et à la sécurisation juridique de la situation d'emploi. Or, cet aspect avait plutôt été anticipé sous l'angle du salariat et donc du droit social, le droit *du* travail. Cette anticipation peut s'expliquer à la fois par la vigueur de la littérature (scientifique, juridique ou « grise ») qui questionne la marchandisation du travail (Bazzoli, 2000; De Stefano & Aloisi, 2018; OIT, 1944; Supiot, 2019) et l'influence de la recherche en France, où la situation politico-juridique de l'ubérisation est tout à fait différente (Abdelnour, 2017b; Bernard, 2018). Par contre l'analyse menée, qui associe innovation numérique et droit commercial, conduit au constat que, pour les chauffeurs, les opérateurs de plateforme sont principalement considérés comme une force progressiste qui permet et sécurise l'accès à un travail estimable. En outre, cet aspect sécurisant de la plateforme doit aussi être mis en parallèle avec ce que nous avons désigné comme la « logique de seuils », c'est-à-dire le fait que le pouvoir de *gate keeper* s'exerce en fonction d'indicateurs évalués en permanence (taux d'acceptation, taux de refus, notation, etc.). Cette pratique conduit à accentuer chez les chauffeurs le sentiment de sécurité puisqu'ils ne la considèrent pas comme arbitraire, mais au contraire comme claire, objective et légitime.

Cette logique de seuils renvoie notamment à la littérature sur le contrôle et le couplage fort (Deleuze, 2018; Leclercq-Vandelannoitte, 2017). Or, un aspect qui n'avait pas été anticipé dans le cadre théorique est la place que prend la question de l'identité professionnelle dans le rapport au travail des chauffeurs. Cette identité peut se synthétiser dans l'idée que ces chauffeurs de plateformes ne se considèrent pas comme des « sous-taxis », mais au contraire comme davantage professionnels que ceux-ci et dans une dynamique proche des exploitants de limousines. Cette identité professionnelle se comprend, dans un premier temps, comme le produit de la rivalité entre les nouveaux entrants et les acteurs pré-ubérisation. Dans un second temps, il est aussi possible de constater que l'importance accordée à la qualité du travail dans cette identité professionnelle est favorisée par la situation de contrôle par couplage fort. De telle sorte, ce qui s'avère objectivement être une situation de contrôle et de subordination est requalifié et valorisé, du point de vue subjectif des chauffeurs, en une éthique professionnelle et un moyen de conquérir le marché par la qualité du service. À l'opposé, la situation plus grande liberté vis-à-vis du pouvoir organisateur (la Région bruxelloise), est dévalorisée et requalifiée en « espaces de magouilles » du fait du contrôle par couplage faible (taximètre) et par un dysfonctionnement de la logique panoptique qui ne fait pas peser de véritables risques. En combinant ces aspects avec la diminution des frictions avec les clients, on constate que

l'encadrement n'est pas qualifié par la majorité des chauffeurs de plateformes comme une situation d'étroite subordination, mais au contraire comme ayant un effet positif sur l'expérience de travail. Enfin, l'acceptation du contrôle par couplage fort doit se comprendre de manière vaste, c'est-à-dire aussi au regard de la place de plus en plus grande que prend la captation des données numériques dans nos sociétés.

De la même façon, les chauffeurs ont tendance à requalifier l'évaluation numérique en un système de gratification symbolique du travail, ce qui contribue davantage encore à la construction d'une identité professionnelle positive. Ces éléments offrent un éclairage original du rapport au travail en prenant en considération les effets d'une « reconnaissance algorithmique ». Celle-ci ne renvoie pas simplement au nombre d'étoiles, à la notation en tant que telle, mais bien au fait que les chauffeurs identifient dans leur situation de moindre liberté, par rapport aux taxis, un contexte favorisant la reconnaissance de leur travail. En poussant l'analyse, on peut dire que la « liberté de tricher » des taxis, qui est le produit d'un contrôle inefficace du pouvoir organisationnel, est pensée par les chauffeurs des plateformes comme ayant pour fonction d'optimiser les revenus dégagés, donc de satisfaire davantage les attentes instrumentales. Or, ce que l'on comprend des déclarations des chauffeurs de plateforme, c'est que s'ils « perdent » cette possibilité d'optimisation financière, ils affirment trouver à la place une rétribution symbolique, celle de la reconnaissance algorithmique du « travail bien fait ». Enfin, cette reconnaissance algorithmique n'est pas principalement considérée comme le produit arbitraire de la plateforme, mais plutôt comme l'émanation objective de leur comportement et donc, indirectement, de leur nature de « bon professionnel ».

En discutant ces résultats grâce à des auteurs de référence (Deleuze, 1990b, 2018; Foucault, 2003, 2012), nous avons avancé l'idée d'une gouvernementalité de type « contrôler-créditer », c'est-à-dire une mécanique de pouvoir qui mènerait à un contrôle continu de soi en vue de rester crédible. Bien que cette crédibilité comprenne plus d'indicateurs que la simple notation, les chauffeurs tendent à situer dans la figure du client l'arbitre de leur droit à faire ce travail. D'une certaine façon, la notation est considérée par les chauffeurs comme une émanation directe et rationnelle du marché – ce qui peut renvoyer à ce que Rouvroy (2016) nomme la « gouvernementalité algorithmique ». De plus, obtenir régulièrement de la reconnaissance algorithmique sur la qualité du travail peut encourager leurs désirs de devenir exploitants de limousines. De telle sorte, la représentation globalement positive de l'organisation numérique du travail doit se comprendre au croisement d'un ensemble d'éléments : il est une source de motivation, un indicateur que l'on fait bien son travail et qu'on est professionnel, un instrument

de victoire dans la lutte des plaques, il ne ferait pas peser un grand risque puisque tout serait clairement établi et facile à respecter, les bannissements (qui n'arrivent qu'aux autres) seraient légitimes et objectifs, etc.

Pour les raisons développées jusqu'ici, il apparaît que la réponse que nous pouvons apporter à la question de recherche est, d'abord, que la situation de marchandisation et d'organisation numériques permet d'accéder à un travail qui, avant, était pratiquement inaccessible du fait des ressources nécessaires pour l'atteindre. En ce sens, la marchandisation numérique augmente la capacité d'accès au travail de chauffeur dans le transport rémunéré de personnes – même si cette capacité n'appartient pas, en propre, au travailleur mais entraîne une dépendance à la plateforme. Dans le même mouvement, l'irruption de la maraude numérique se confronte à un cadre juridique qui favorisait une situation de monopole pour les exploitants de taxis (Deloitte, 2020; Winant, 2007). Cela a pour conséquence de générer une rivalité avec les acteurs historiques du secteur, ce qui mène les chauffeurs de plateformes à construire une identité professionnelle en opposition aux chauffeurs et exploitants de taxis. Cette identité professionnelle est, de plus, influencée par l'organisation numérique du travail et notamment par un effet de requalification, par les chauffeurs de plateformes, de la « subordination » en « éthique professionnelle » et du « contrôle » en « reconnaissance » du travail accompli. Enfin et bien que cela puisse sembler paradoxal au premier abord, les chauffeurs associent à l'accès numérique au marché et à l'évaluation du travail par la plateforme une forme de sécurité de l'emploi. Cela s'explique par le fait que la plateforme apparaît à la fois comme un « puits sans fond », un acteur de progrès vers un « droit au travail » et dont le système d'évaluation est objectif et légitime.

Toutefois, la compréhension du rapport au travail de chauffeur avec des plateformes serait partielle si elle se limitait à mettre en évidence les effets singuliers du numérique. En effet, il faut inscrire ces éléments de réponse dans un cadre plus large, c'est-à-dire au regard de l'ensemble des éléments constitutifs du rapport au travail. Nous avons alors pu mettre en lumière le fait que ce travail est globalement estimable pour les interviewés, notamment en termes d'attentes placées en lui, mais que cela ne peut se comprendre que relativement à leurs trajectoires, aux expériences dégradées du salariat, à l'attrait du travail de chauffeur, aux manques d'alternatives désirables (enjeu du moindre labeur), à la rémunération jugée correcte (avec un effet de la liste d'attente) ou, encore, à la reconnaissance algorithmique. Enfin, nous avons vu que des perspectives d'évolution professionnelle existent et contribuent au sens positif accordé à ce travail.

Cela nous mène alors au dernier point de cette conclusion générale, dans lequel il convient de rappeler que l'approche méthodologique de cette recherche était compréhensive, c'est-à-dire que ce rapport globalement positif au travail de plateforme n'est pas « absolu et objectif », mais bien compris à partir du point de vue des chauffeurs. Pour cette raison, il est aussi possible de nuancer ce rapport positif des chauffeurs en « dévoilant » des aspects qui sont peu soulignés par les intervenants. Ainsi, s'il existe effectivement des perspectives d'évolution professionnelle, on peut légitimement se poser la question de la capacité de la plupart des chauffeurs à les concrétiser (« devenir patron », « devenir exploitant de limousines », etc.) À cela s'ajoute le fait que la vision globalement positive de « la loi du marché » et de la concurrence est sans doute biaisée par le fait qu'il y a un intermédiaire entre eux et le marché. De telle sorte, ils ne doivent pas véritablement faire face à la compétition, au sens le plus strict du terme. Enfin, on peut se poser la question de l'existence d'une forme d'illusion / aliénation en ce qui concerne l'organisation numérique du travail. En effet, le contrôle de la qualité du service ainsi que la reconnaissance symbolique, via l'évaluation, ne sont pas des moyens au service d'une finalité qui appartiendrait au chauffeur (être satisfait de son travail, avoir une sécurité de l'emploi, etc.) Au contraire, la crédibilité des chauffeurs a d'abord pour objectif la conquête et le contrôle du marché, par et pour l'opérateur de plateforme – c'est-à-dire au service de sa fonction « d'apporteur en clients » et sur laquelle repose le modèle d'affaires. En ce sens, le contrôle de soi du chauffeur permet une accumulation des parts de marché pour l'opérateur de plateforme, et non pas pour le chauffeur lui-même.

2. Limites et perspectives de recherche

Les résultats obtenus au travers de cette thèse doivent être considérés en tenant compte des limites inhérentes à l'étude réalisée. Tout d'abord, il est possible d'évoquer le fait que cette recherche a uniquement collecté des données qualitatives. Bien que cela soit justifié par son objet, cette méthode rend évidemment impossible toute représentativité statistique, notamment pour les trajectoires professionnelles. En outre, l'une des difficultés bien connues de la méthode qualitative est le fait que durant la récolte de données, le chercheur peut influencer l'interviewé, par exemple en générant un biais de désirabilité sociale. Pour cette raison, on peut se demander dans quelle mesure les chauffeurs n'ont pas voulu offrir une image particulièrement positive de leur travail et donc, surévaluer les dimensions positives et sous-évaluer celles négatives. Enfin, même si la méthode d'accès au terrain a permis la composition d'un échantillon aléatoire, l'ethnographie réalisée laisse l'impression que les profils les plus précaires ont été trop peu

représentés dans nos échantillons – on pense notamment aux simples chauffeurs déçus de leur situation.

Il était prévu également d'interviewer des chauffeurs de taxi, cependant cela a été impossible à la suite de la crise du coronavirus. Pour cette raison, l'une des limites de cette recherche est que nous n'avons qu'une facette du discours concernant la « lutte des plaques », ce qui peut laisser l'impression d'une dévalorisation forte du travail de chauffeur de taxi au profit du travail de chauffeur de plateformes. Néanmoins, il a été possible de combler en partie cela en participant aux manifestations et en réalisant une veille sur les réseaux sociaux (y compris ceux des exploitants de taxis). De plus, puisque c'est bien le public des chauffeurs de plateformes qui était visé par cette étude (« le rapport au travail des chauffeurs de plateformes »), cette situation due au coronavirus n'est pas trop problématique et nous a tout de même permis de souligner l'importance de la rivalité dans l'identité professionnelle.

L'un des aspects qui n'a pas pu être interrogés est la construction collective du rapport au travail. Toutefois, le fait que cette construction collective est peu interrogée n'implique pas, forcément, que cela soit pertinent pour le rapport au travail de ces chauffeurs dans la mesure où ils vivent une situation d'atomisation professionnelle. Comme limite supplémentaire, on peut aussi noter que la question du genre n'a pas été traitée dans cette recherche. Cela s'explique par le fait que le faible nombre de femmes ne semble pas être propre au phénomène des plateformes du transport rémunéré de personnes, mais plutôt au secteur du transport routier en général. Dans la continuité de cette recherche et du constat que les métiers du transport sont généralement réservés aux hommes, il semblerait donc pertinent d'interroger la construction masculine des identités professionnelles (Laufer et al., 2003). Cela est d'autant plus intéressant que selon Guionnet & Neveu (2021) il n'est pas possible de questionner « genre et travail » sans aborder d'autres dimensions plus vastes, comme la trajectoire, les modes de production, le niveau d'éducation, etc. Or, cette recherche offre précisément une analyse de ces dimensions. Cela signifie donc que notre problématisation et nos résultats pourraient être saisis et complétés par une perspective de genre. En outre, il est possible d'évoquer une hypothèse, qui mérite d'être étudiée, selon laquelle il existerait des logiques de *male breadwinner* derrière ce travail avec les plateformes de transport rémunéré.

Enfin, concernant le rapport au travail, une dimension souvent abordée dans la littérature, mais qui n'a pas été questionnée est la centralité du travail, c'est-à-dire l'importance accordée au travail comparativement à d'autres sphères de vie (Méda & Vendramin, 2013; Mercure &

Vultur, 2010). Cet angle avait été envisagé, avant d'être écarté du fait de la difficulté à rencontrer le public et à aborder des aspects extra-professionnels avec le peu de temps qu'ils acceptaient de nous accorder. En termes de perspectives et nouvelles voies de recherche, on peut évoquer le fait que cette approche par le *gate keeping* et l'innovation dans le mode d'appariement de l'offre et de la demande pourrait sans doute être déclinée dans le modèle de la *foodtech*. Pour autant, il faudrait être attentif aux différences dans les modèles, et notamment prendre en compte les différences en termes de *supply chain* ainsi que la présence d'un acteur en plus (travailleur, plateforme, client VS travailleur, plateforme, restaurant, client). Une autre perspective que ce travail ouvre est la mobilisation de l'idée du couplage fort pour saisir une nouveauté fondamentale dans le management numérique de plateforme. À ce propos, le concept de « division numérique du travail » mérite sans doute d'être davantage testé.

BIBLIOGRAPHIE

Audiences FEBET VS Uber, (2020).

Abdelnour, S. (2017a). *Moi, petite entreprise. Les auto-entrepreneurs, de l'utopie à la réalité*. Presses Universitaires de France; Cairn.info. <https://www.cairn.info/moi-petite-entreprise--9782130785774.htm>

Abdelnour, S. (2017b). *Moi, petite entreprise. Les auto-entrepreneurs, de l'utopie à la réalité*. Presses Universitaires de France; Cairn.info. <https://www.cairn.info/moi-petite-entreprise--9782130785774.htm>

Abdelnour, S., & Bernard, S. (2019a). Communauté professionnelle et destin commun. Les ressorts contrastés de la mobilisation collective des chauffeurs de VTC. *Terrains & travaux*, 34(1), 91-114. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/tt.034.0091>

Abdelnour, S., & Bernard, S. (2019b). Quelles résistances collectives face au capitalisme de plateforme ? In S. Abdelnour & D. Méda, *Les nouveaux travailleurs des applis*.

Abdelnour, S., & Lambert, A. (2014). « L'entreprise de soi », un nouveau mode de gestion politique des classes populaires ? Analyse croisée de l'accession à la propriété et de l'auto-emploi (1977-2012). *Genèses*, 95(2), 27-48. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/gen.095.0027>

Abdelnour, S., & Lambert, A. (2020). « L'entreprise de soi », un nouveau mode de gestion politique des classes populaires ? Analyse croisée de l'accession à la propriété et de l'auto-emploi (1977-2012). *Genèses*, 118(1), 63-84. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/gen.118.0063>

Acquier, A., Carbone, V., & Massé, D. (2017). À quoi pensent les institutions ? Théorisation et institutionnalisation du champ de l'économie collaborative. *Revue française de gestion*, 265(4), 25-50. Cairn.info. <https://doi.org/10.3166/rfg.2017.00120>

Aguilera, A., Dabanc, L., & Rallet, A. (2018). L'envers et l'endroit des plateformes de livraison instantanée. Enquête sur les livreurs micro-entrepreneurs à Paris. *Réseaux*, 212(6), 23-49. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/res.212.0023>

Amar, N., & Viossat, L.-C. (2016). *Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale* (N° 2015-121R). Inspection générale des affaires sociales.

Amar, N., & Viossat, L.-C. (2018). L'impact des plateformes collaboratives sur l'emploi et la protection sociale : Quelques perspectives. *Revue française des affaires sociales*, 2, 68-81. Cairn.info.

- Arcq, É., & Reman, P. (1996). Les interlocuteurs sociaux et la modernisation de la sécurité sociale. *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 1508-1509(3-4), 1-60. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/cris.1508.0001>
- Arendt, H. (2017). *Condition de l'homme moderne*. Pocket/Calmann-Lévy.
- Arrow, K. J. (2000). Increasing returns : Historiographic issues and path dependence. *European Journal of the History of Economic Thought*, 7(0), 171-180. <https://doi.org/10.1080/096725600361762>
- Arsène, S. (2021). Le système de crédit social en Chine : La discipline et la morale. *Réseaux*, 225(1), 55-86. <https://doi.org/10.3917/res.225.0055>
- Autenne, A., & de Ghellinck, É. (2019). L'émergence et le développement des plateformes digitales : Les enseignements de la théorie économique de la firme. *Revue internationale de droit économique*, XXXIII(3), 275-290.
- Baraud-Serfaty, I., Fourchy, C., & Rio, N. (2020). Les maires au défi des plates-formes numériques. *L'Économie politique*, 85(1), 74-86. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/leco.085.0074>
- Barbe, A. S., & Hussler, C. (2019). Pouvoir et évaluation sur les plateformes de l'économie collaborative : Big Brother et le concours de beauté. *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, XXV(61), 105-124. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rips1.061.0105>
- Bardhi, F., & Eckhardt, G. M. (2012). Access-Based Consumption : The Case of Car Sharing: Table 1. *Journal of Consumer Research*, 39(4), 881-898. <https://doi.org/10.1086/666376>
- Bauwens, M., & Lievens, J. (2015). *Sauver le monde : Vers une économie post-capitaliste avec le peer-to-peer*. <http://banq.pretnumerique.ca/accueil/isbn/9791020902467>
- Bazzoli, L. (2000). *L'économie politique de John R. Commons : Essai sur l'institutionnalisme en sciences sociales*. Harmattan.
- Beaurain, C., & Bertrand, É. (2009). La transaction dans l'économie institutionnaliste américaine : De Commons à Coase. *Pensée plurielle*, 20(1), 13-24. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/pp.020.0013>
- Belga. (2015, janvier 22). *Bruxelles : Le coût taximètre sera pris en charge par la Région*. RTBF Info. https://www.rtb.be/info/regions/detail_taxis-bruxellois-le-cout-du-nouveau-taximetre-digital-sera-entierement-pris-en-charge-par-la-region?id=8825807
- Bernard, S. (2018). *Uber m'a tuer* [Numérique humain et critique, saison 4]. <https://www.youtube.com/watch?v=1CrX7bbyZ8c>

- Bernard, S. (2020). *Le nouvel esprit du salariat : Rémunérations, autonomie, inégalités* (1re édition). Presses universitaires de France.
- Berthelot, J.-M. (1990). *L'intelligence du social : Le pluralisme explicatif en sociologie* (1re éd). Presses universitaires de France.
- Berthelot, J.-M. (2000). *Sociologie : Épistémologie d'une discipline: textes fondamentaux*. De Boeck Université.
- Bessemey, R., & Orosemame, L. (2012, octobre 18). *Les Voitures jaunes, concurrence frontale aux taxis à Paris*. L'Obs. <https://www.nouvelobs.com/rue89/rue89-economie/20121018.RUE3209/les-voitures-jaunes-concurrence-frontale-aux-taxis-a-paris.html>
- Bidet, A. (2011a). La multi-activité, ou le travail est-il encore une expérience ? *Communications*, 89(2), 9-26. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/commu.089.0009>
- Bidet, A. (2011b). *L'engagement dans le travail : Qu'est-ce que le vrai boulot?* Presses universitaires de France.
- Bihr, A. (2010, septembre 11). Les formes concrètes du travail abstrait. *Nouveaux cahiers du socialisme*. <https://www.cahiersdusocialisme.org/les-formes-concretes-du-travail-abstrait/>
- Bilet, V., & Liottier, M. (2019). Institutionnalisation des technologies de l'information et mythes : Le cas du Big Data. *Gestion 2000*, 36(3), 15-37. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/g2000.363.0015>
- Blanchet, A., & Gotman, A. (2001). *L'enquête et ses méthodes : L'entretien*. Nathan.
- Blancheton, B. (2018). Enjeux économiques de l'ubérisation : Histoire, innovations, nouvelles frontières du salariat et de la firme, affaiblissement de la croissance économique. *Vie & sciences de l'entreprise*, 205(1), 10-22. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/vse.205.0010>
- Boltanski, L., & Chiapello, È. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Gallimard.
- Boltanski, L., & Chiapello, È. (2000). Vers un renouveau de la critique sociale. *Multitudes*, 3, 129-142.
- Bonnechère, M. (2008). IV. *Travail subordonné, pouvoirs de l'employeur et droits de l'homme salarié* (p. 52-63). La Découverte; Cairn.info. <https://www.cairn.info/le-droit-du-travail--9782707154859-p-52.htm>
- Botsman, R., & Rogers, R. (2011). *What's mine is yours : How collaborative consumption is changing the way we live* (Rev. and updated ed). Collins.

- Bouchetal, T. (2017). Les professeurs des écoles en cours de carrière : Épreuves et temporalités du métier. *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, 50(3), 11-29. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/lse.503.0011>
- Bouille, J., Robert-Demontrond, P., & Rémy, É. (2015). IX. Boltanski et Thévenot et la pensée de l'acteur critique. In *Regards croisés sur la consommation* (p. 209-238). EMS Editions; Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/ems.remye.2015.01.0209>
- Boulay, J. (2007). Le pouvoir panoptique des technologies et systèmes d'information : Définition, mesure et implications. *Systèmes d'Information et Management*, 12(4), 33-54.
- Bourdieu, P. (1997). *Méditations pascaliennes*. Editions du Seuil. <http://banq.pretnumerique.ca/accueil/isbn/9782021069259>
- Brangier, É., & Fointiat, V. (2019). Travail, humains et technologies : Nouveau territoire de l'influence sociale. *Le Journal des psychologues*, 367(5), 43-48. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/jdp.367.0043>
- Brillet, F., Coutelle, P., & Hulin, A. (2012). Quelles trajectoires professionnelles pour la génération Y ? *Gestion 2000*, 29(5), 69-88. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/g2000.295.0069>
- Brussels Taxi Fed. (2021a). *Les vrais chauffeurs de limousine expliquent comment Uber fait du taxi avec des licences de limousine*. <https://www.facebook.com/BrusselsTaxiFed/videos/551533875745662>
- Brussels Taxi Fed. (2021b, août 13). *Voici la réalité du modèle que nous combattons*. <https://www.facebook.com/BrusselsTaxiFed/posts/4787776401252050>
- Bruxelles Mobilité. (2019). *Transport rémunéré*. Bruxelles Mobilité. <https://mobilite-mobiliteit.brussels/fr/transport-remunere>
- Bruxelles Mobilité. (2020a). *Liste des exploitants de limousines – Lijst van de exploitanten van limousines*. DIRECTION TRANSPORT DE PERSONNES. <https://mobilite-mobiliteit.brussels/fr/transport-remunere>
- Bruxelles Mobilité. (2020b). *Note relative aux demandes d'autorisation d'exploiter un service de location de voitures avec chauffeurs*. Service Public Régional de Bruxelles.
- Bumbulsky, J. (2015, novembre 7). *The True Economics of Uber's Surge Pricing*. Medium. <https://medium.com/@jimbumbulsky/the-true-economics-of-ubers-surge-pricing-2ed9de90fcae>
- Calo, R., & Rosenblat, A. (2017). The Taking Economy : Uber, Information, and Power. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2929643>

- Camerer, C., Babcock, L., Loewenstein, G., & Thaler, R. (1997). Labor Supply of New York City Cabdrivers : One Day at a Time. *The Quarterly Journal of Economics*, 112(2), 407-441. <https://doi.org/10.1162/003355397555244>
- Cannon, D. (2019). *How good is a 4.90 driver rating on Uber ? What % of all drivers have a rating of 4.90 or higher?* Quora. <https://www.quora.com/How-good-is-a-4-90-driver-rating-on-Uber-What-of-all-drivers-have-a-rating-of-4-90-or-higher>
- Carbone, V., Rouquet, A., & Roussat, C. (2016). « Emporté par la foule ». Quelles logistiques pour la consommation collaborative ? *Revue française de gestion*, 258(5), 105-122. Cairn.info. <https://doi.org/10.3166/rfg.2016.00055>
- Cardon, D., & Casilli, A. (2015). *Qu'est-ce que le digital labor?*
- Carelli, R., & Kesselman, D. (2019). La régulation du travail des chauffeurs de VTC : disruption et résistance par la voie du droit. *Chronique Internationale de l'IRES*, 168, 29-50.
- Casilli, A. (2019). *En attendant les robots : Enquête sur le travail du clic.*
- Cassiers, I., & Denayer, L. (2009). *Concertation sociale et transformations socio-économiques en Belgique, de 1944 à nos jours*. Institut de Recherches Économiques et Sociales de l'Université catholique de Louvain.
- Castel, R. (2007). *Les métamorphoses de la question sociale : Une chronique du salariat* (Impr). Gallimard.
- Castel, R. (2009). *La montée des incertitudes : Travail, protections, statut de l'individu*. Seuil.
- Charue-Duboc, F., & Gastaldi, L. (2016). XXV. Ralph Katz. Gatekeepers, performance des équipes projets et carrières en R&D. In K. Messeghem, *Les Grands Auteurs en Management de l'innovation et de la créativité* (p. 499-520). EMS Editions; Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/ems.burge.2016.01.0499>
- Chiapello, È. (1998). Chapitre 1. La construction de la critique artiste du management. In *Artistes versus managers* (p. 19-64). Éditions Métailié; Cairn.info. <https://www.cairn.info/artistes-versus-managers--9782864242857-p-19.htm>
- Coenen-Huther, J. (2003). Le type idéal comme instrument de la recherche sociologique. *Revue française de sociologie*, 44(3), 531-547. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rfs.443.0531>
- Colin, N., & Vitaud, L. (2016). *Faut-il avoir peur du numérique? 25 questions pour vous faire votre opinion*. Armand Colin.
- Comte-Sponville, A. (1995). *Valeur et vérité : Études cyniques* (2e éd). Presses universitaires de France.
- Comte-Sponville, A. (2011). *Sens du Travail, bonheur et motivation*. USI, Casablanca.

- Cook, J. (2015). *Uber's internal charts show how its driver-rating system actually works*. Business Insider. <https://www.businessinsider.com/leaked-charts-show-how-ubers-driver-rating-system-works-2015-2>
- Coté, N. (2013a). *Rapport au travail, mobilité professionnelle et parcours de vie : Le cas de jeunes infirmières et infirmières auxiliaires d'un centre de santé et de services sociaux*. Université de Montréal.
- Coté, N. (2013b). Pour une compréhension dynamique du rapport au travail : La valeur heuristique de la perspective des parcours de vie. *Sociologie et sociétés*, 45(1), 179-201. <https://doi.org/10.7202/1016400ar>
- Coyle-Shapiro, J. A.-M., & Kessler, I. (2000). Consequences of the psychological contract for the employment relationship : A large scale survey. *Journal of Management Studies*, 37, 903-930.
- Crawford, M. B. (2010). *Éloge du carburateur essai sur le sens et la valeur du travail*. La Découverte.
- Cultiaux, J., & Vendramin, P. (2008). *Report from Belgium* (Report of the SPReW projet (CIT5-028048), 6PC, p. 15-64) [Changing social patterns of relation to work – Qualitative approach through biographies and group interviews]. European Commission, DG Research.
- da Costa, I. (2011). L'institutionnalisme de John Commons et les origines de l'État providence aux États-Unis ». *Revue Interventions économiques [En ligne]*, 42, 1-18.
- Dagiral, É., Licoppe, C., Martin, O., & Pharabod, A.-S. (2019). Le Quantified Self en question(s). Un état des lieux des travaux de sciences sociales consacrés à l'automesure des individus. *Réseaux*, 216(4), 17-54. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/res.216.0017>
- Dambrin, C., & Caroline, L. (2007). Beauty Or Not Beauty... Les techniques du souci de soi comme outils de contrôle dans une entreprise cosmétique. In E. Pezet (Éd.), *Le management et la conduite de soi*.
- De Becdelièvre, P., & Grima, F. (2021). Faire face aux difficultés d'une carrière protéenne : Le cas des chauffeurs Uber. *Revue de gestion des ressources humaines*, 119(1), 3.
- De Borgraef, L., Fagny, M., & Clément, L. (2019). *Le service Uber est-il légal en Belgique ?* CRIDS.
- de Munck, J. (2008). Qu'est-ce qu'une capacité. In J. de Munck & B. Zimmermann, *La liberté au prisme des capacités : Amartya Sen au-delà du libéralisme* (p. 21-49). Ecole des hautes études en sciences sociales.

- De Stefano, V. (2014). *The rise of the « Just-in-time workforce » : On-demand work, crowd work and labour protection in the « Gig-economy »*. International Office Labour.
- De Stefano, V., & Aloisi, A. (2018). Fundamental Labour Rights, Platform Work and Human-Rights Protection of Non-Standard Workers. *Bocconi Legal Studies Research Paper*.
- Degryse, C. (2016). *Impacts sociaux de la digitalisation de l'économie*. ETUI.
- Delbar, C., & Léonard, E. (2002). Le travail intérimaire. *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 1778(33), 5-45. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/cris.1778.0005>
- Deleuze, G. (1987). *Qu'est-ce que l'acte de création ?* [Vidéo en ligne (Youtube)]. <https://www.youtube.com/watch?v=2OyuMJMrCRw>
- Deleuze, G. (1990a). *Contrôle et devenir* (A. Negri) [Futur antérieur]. <http://lesilencequiparle.unblog.fr/2009/03/07/controle-et-devenir-gilles-deleuze-entretien-avec-toni-negri/>
- Deleuze, G. (1990b). *Post-scriptum sur les sociétés de contrôle*. https://infokiosques.net/imprimersans2.php3?id_article=214
- Deleuze, G. (2007). *Pourparlers, 1972-1990*. Editions de Minuit.
- Deleuze, G. (2018). Les sociétés de contrôle. *EcoRev'*, 46(1), 5-12. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/ecorev.046.0005>
- Deloitte. (2020). *Etude socio-économique de l'ensemble du secteur du transport rémunéré de personnes dans la Région de Bruxelles-Capitale* (BMB/DT/T18.027; CAHIER SPECIAL DES CHARGES, p. 1-91). Bruxelles-Mobilité. <https://fr.scribd.com/document/486771175/Etude-Socio-e-conomique-sur-le-transport-re-mune-re-de-personnes-Deloitte#download>
- DGE. (2015). *Enjeux et perspectives de la consommation collaborative*. Direction générale des entreprises.
- Direction des comptes rendus du Parlement bruxellois. (2017). *Compte rendu intégral des interpellations et des questions. Réunion du lundi 9 octobre 2017*. Parlement Bruxellois.
- Direction des comptes rendus du Parlement bruxellois. (2021). *Compte rendu intégral. Séance plénière du 5 mars 2021. Compte rendu provisoire*. Parlement Bruxellois.
- Droit, R.-P. (2011). *Une brève histoire de la philosophie*. Flammarion.
- Dubois de Prisque, E. (2020). Le système de crédit social chinois. Comment Pékin évalue, récompense et punit sa population. *Futuribles*, 434(1), 27-48. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/futur.434.0027>
- Durkheim, E. (2004). *De la division du travail social*. Presses Universitaires de France - PUF.

- Duvoux, N. (2014). Politiques d'insertion, une responsabilisation des pauvres ? In X. Molénat, *L'individu contemporain : Regards sociologiques* (Sciences humaines, p. 209-2014).
- Ed-Denguir, K. (2020). *Lettre ouverte Vervoort en réponse au communiqué du 27 avril d'une association de LVC concernant l'aide de 3.000€*. FeBeT. <https://www.febet.be>
- Escande, P. (2020, novembre 4). Introduction en Bourse d'Ant Group : « Jack Ma n'est pas le patron, le vrai chef s'appelle Xi Jinping ». *Le Monde.fr*. https://www.lemonde.fr/economie/article/2020/11/04/ant-group-jack-ma-n-est-pas-le-patron-le-vrai-chef-s-appelle-xi-jinping_6058442_3234.html
- Eurofound. (2015). *New forms of employment*. Publications Office of the European Union.
- Eurofound. (2018). *Typology*. Eurofound. <https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy/typology>
- Eurostat. (2020, septembre). *Statistiques sur l'économie et la société numériques—Ménages et particuliers*. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital_economy_and_society_statistics_-_households_and_individuals/fr
- Faes, H. (2003). *Peiner, œuvrer, travailler : Sur le travail et la condition humaine*. Harmattan.
- Farrell, D., & Greig, F. (2016). *Paychecks, Paydays, and the Online Platform Economy. Big Data on Income Volatility*. JP Morgan Chase Institute. <https://institute.jpmorganchase.com/institute/research/labor-markets/report-paychecks-paydays-and-the-online-platform-economy>
- Faure, J. (2018). Préserver la liberté humaine à l'heure du numérique : Pour une technoéthique. In *Traité de bioéthique* (p. 477-487). ERES; Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/eres.hirsc.2018.01.0477>
- Favier, L. (2019). Dopamine—Uber. In ARTE. <https://www.arte.tv/fr/videos/085801-007-A/dopamine/>
- FEBET. (2021a). *Fédération Belge des Taxis—Publications* | Facebook. <https://www.facebook.com/FeBeT.Taxi/posts/518679516232197>
- FEBET. (2021b, janvier 9). *Stop 30 km/h. Elke van den Brand*. Facebook. [https://www.facebook.com/FeBeT.Taxi/posts/422086852558131?__cft__\[0\]=AZWA42HRT05nJkAxhSWdbSDVTPv632dimQPBDFMYqym-_7Auvt0Hf6zABSTdeF5QNmsFHVX6mxxrrojXyzONw84Em4LfHjrSy8zu8zptrSlOZUE8hKZBnWbgo29xo4fX8r6TFtwBzJJ7KqUR6nh9U_IH&__tn__=%2CO%2CP-R](https://www.facebook.com/FeBeT.Taxi/posts/422086852558131?__cft__[0]=AZWA42HRT05nJkAxhSWdbSDVTPv632dimQPBDFMYqym-_7Auvt0Hf6zABSTdeF5QNmsFHVX6mxxrrojXyzONw84Em4LfHjrSy8zu8zptrSlOZUE8hKZBnWbgo29xo4fX8r6TFtwBzJJ7KqUR6nh9U_IH&__tn__=%2CO%2CP-R)
- Felson, M., & Spaeth, J. L. (1978). Community Structure and Collaborative Consumption : A routine activity approach. *American Behavioral Scientist*, 21, 614-624.

- Ferreras, I. (2007). *Critique politique du travail : Travailler à l'heure de la société des services*. Presses de la fondation nationale des sciences politiques.
- Ferry, L. (2008). *L'émergence de l'idée de travail*.
- FGTB-UBT. (2017). 'Guerre des taxis' à Bruxelles : Combattre la fraude par des contrôles, pas par un système de faux indépendants ! <https://www.btb-abvv.be/fr/nouvelles/66-nouvelles-transport-logistique/331-guerre-des-taxis-a-bruxelles-combattre-la-fraude-par-des-controles-pas-par-un-systeme-de-faux-independants>
- Fimbel, E., Beaujolin-Bellet, R., & Pesqueux, Y. (2010). Trajectoire(s) : Une thématique interdisciplinaire à fort potentiel de recherche. *Management & Avenir*, 36(6), 78-83. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/mav.036.0078>
- Fleischmann, E. (1964). De Weber à Nietzsche. *Archives Européennes de Sociologie*, 5(2), 190-238.
- Fleury, L. (2005). Max Weber sur les traces de Nietzsche ? *Revue française de sociologie*, 46(4), 807-839. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rfs.464.0807>
- Flichy, P. (2017). *Les nouvelles frontières du travail à l'ère numérique*.
- Flichy, P. (2019). Le travail sur plateforme. Une activité ambivalente. *Réseaux*, 213(1), 173-209. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/res.213.0173>
- Fonds Social Taxi & LVC. (2019). *Réglementation*. <https://taxi-info.be/Reglementering/FR/36>
- Foucault, M. (2003). *Surveiller et punir : Naissance de la prison*. Gallimard.
- Foucault, M. (2004). *Sécurité, territoire, population : Cours au Collège de France, 1977-1978* (M. Senellart, F. Ewald, & A. Fontana, Éd.). Seuil : Gallimard.
- Foucault, M. (2012). *Du gouvernement des vivants : Cours au Collège de France (1979-1980)* (F. Ewald, A. Fontana, & M. Senellart, Éd.). EHESS, Gallimard, Seuil.
- Fouquet, J.-P. (1999). Configurations spatiales et hiérarchisation professionnelle : Le cas des conducteurs de poids lourds. *Journal des anthropologues*, 77-78, 241-256. <https://doi.org/10.4000/jda.3081>
- Fournier, G., Lachance, L., Viviers, S., Lahrizi, I. Z., Goyer, L., & Masdonati, J. (2019). Development and initial validation of a multidimensional questionnaire on the relationship to work (RWQ). *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 20(1), 123-168. <https://doi.org/10.1007/s10775-019-09397-0>
- Frank, R. H., & Cook, P. J. (1996). *The winner-take-all society : Why the few at the top get so much more than the rest of us*. Penguin Books.
- Friedmann, G. (1964). *Le travail en miettes : Spécialisation et loisirs* (Gallimard).

- Fusulier, B. (2011). La forge conceptuelle. Le concept d'éthos : De ses usages classiques à un usage renouvelé. *Recherches sociologiques et anthropologiques*, 42(1), 97-109.
- Galiere, S. (2018). De l'économie collaborative à « l'ubérisation » du travail : Les plateformes numériques comme outils de gestion des ressources humaines. *@GRH*, 27(2), 37-56. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/grh.182.0037>
- Gansky, L. (2010). *The Mesh : Why the Future of Business is Sharing*. Penguin.
- Gasparini, W. (2007). *L'individu social au travail : Réductions sociologiques et combinaisons paradigmatiques* (Par J.-P. Durand & W. Gasparini). Octares.
- Gautier, C. (2013, décembre 19). *Les Voitures jaunes sont en cessation de paiement*. <https://www.lefigaro.fr/societes/2013/12/19/20005-20131219ARTFIG00612-les-voitures-jaunes-sont-en-cessation-de-paiement.php>
- Gerritsen, D. (1987). Crise professionnelle, crise économique—Le taxi parisien 1965-1985. *Recherche Transport*, 356 p. OAI_2.
- Goldthorpe, J. H., Lockwood, D., Bechhofer, F., & Platt, J. (1972). *L'ouvrier de l'abondance* (Seuil).
- Graeber, D. (2018). *Bullshit jobs*. Les liens qui libèrent.
- Graham, M., Hjorth, I., & Lehdonvirta, V. (2017). Digital labour and development : Impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2), 135-162. <https://doi.org/10.1177/1024258916687250>
- Griswold, A. (2017). *Uber is beginning to warn drivers about "long trips" likely to last over an hour*. Quartz. <https://qz.com/1053152/uber-is-beginning-to-warn-drivers-about-long-trips-likely-to-last-over-an-hour/>
- Grossetti, M. (2004). *Sociologie de l'imprévisible : Dynamiques de l'activité et des formes sociales* (1re éd). Presses universitaires de France.
- GTL-TAXI. (2021, janvier 19). *Communiqué de Presse. Cour d'Appel : Uber est illégal à Bruxelles!* http://www.gtl-taxi.be/8_0_0_0_0_FR_Info_Flash_33217_1
- Guionnet, C., & Neveu, É. (2021). Chapitre 3. Genre, travail et développement économique. In *Féminins / Masculins: Vol. 3e éd.* (p. 140-201). Armand Colin; Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/arco.guion.2021.01.0140>
- Hall, J. V., & Krueger, A. B. (2018). An Analysis of the Labor Market for Uber's Driver-Partners in the United States. *ILR Review*, 71(3), 705-732. <https://doi.org/10.1177/0019793917717222>

- Hallée, Y. (2002). Spécificité de l'institutionnalisme pragmatiste de John Rodgers Commons : Une réhabilitation du cadre commonsien dans le champ disciplinaire des relations industrielles. *Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail*, 7(1), 74-106. <https://doi.org/10.7202/1012697ar>
- Hamel, M.-P., & Marguerit, D. (2013). Quelles possibilités offertes par l'analyse des big data pour améliorer les téléservices publics ? *Revue française d'administration publique*, 146(2), 437-448. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rfap.146.0437>
- Harribey, J.-M. (1998). Travail, emploi, activité : Essai de clarification de quelques concepts. *Economies et Sociétés*, 20, 3, 5-59.
- Heeks, R. (2017). *Digital Economy and Digital Labour Terminology : Making Sense of the "Gig Economy", "Online Labour", "Crowd Work", "Microwork", "Platform Labour", Etc.* Centre for Development Informatics Global Development Institute, SEED University of Manchester.
- Heetch. (2020). *CHARTRE D'ENGAGEMENT*. <https://www.heetch.com/charte>
- Heetch. (2021). *Comment fonctionnent les frais d'annulation ?* <https://www.heetchpro.com/articles/obtenir-frais-annulation-rtc>
- HeetchBlog. (2020, décembre 11). *Comment est calculé le taux d'acceptation ?* Heetch. <https://blog.heetch.com/articles/algorithmes-calcul-taux-acceptation>
- Hennis, W. (1996). *La problématique de Max Weber*. Presses universitaires de France.
- Huws, U. (2003). *The making of a cybertariat : Virtual work in a real world*. Monthly Review Press.
- Huws, U., & Joyce, S. (2016). *Crowd Work Survey, Size of the UK's "Gig Economy" revealed for the first time*". FEPS Studies.
- Huws, U., Spencer, N. H., & Joyce, S. (2016). *Crowd Work in Europe, Preliminary results from a survey in the UK, Sweden, Germany, Austria and the Netherlands*. FEPS Studies.
- Hvistendahl, M. (2018). Bienvenue dans l'enfer du social ranking. Quand votre vie dépend de la façon dont l'État vous note (M. Saint-Upéry, Trad.). *Revue du Crieur*, 10(2), 4-21. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/crieu.010.0004>
- Inglehart, R. (1977). *Silent revolution. Changing Values and Political Styles among Western Publics*. Princeton University Press.
- Inglehart, R., & Baker, W. E. (2000). Modernization, Cultural Change, and the Persistence of Traditional Values. *American Sociological Review*, 65(1), 19. <https://doi.org/10.2307/2657288>

- Inglehart, R., & Welzel, C. (2005). *Modernization, Cultural Change, and Democracy : The Human Development Sequence*. Cambridge University Press.
- Jesnes, K. (2019). Quelles réactions des partenaires sociaux face au développement de l'économie des plateformes ? *Chronique Internationale de l'IRES*, 165(1), 47-59. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/chii.165.0047>
- John, N. A. (2013). The Social Logics of Sharing. *The Communication Review*, 16(3), 113-131. <https://doi.org/10.1080/10714421.2013.807119>
- Keynes, J. M. (2017). *La fin du laissez-faire : Et autres textes sur le libéralisme* (H. de Largentaye-Schrameck, Trad.).
- Krim, T., & Benhamou, B. (2020). *Souveraineté numérique, la douche froide ?* [Thinkerview]. <https://www.youtube.com/watch?v=2iErDLlIlG4>
- La DH. (2020, octobre 5). *Un taximan bruxellois dépose un client handicapé à 30 km de sa destination parce qu'il refusait de payer sa course*. DHnet. <https://www.dhnet.be/regions/bruxelles/bruxelles-mobilite/un-taximan-bruxellois-depose-un-client-qui-refusait-de-payer-sa-course-trente-kilometres-plus-loin-5f7abf1c9978e2322f35a8fb>
- Lalive d'Épinay, C. (1998). Significations et valeurs du travail, de la société industrielle à nos jours. In M. De Coster & F. Pichault, *Traité de sociologie du travail* (p. 67-94). De Boeck Supérieur.
- Lalive d'Épinay, C., Bickel, D., & Cavalli, S. (2005). Parcours de vie : Émergence d'un paradigme interdisciplinaire. In J.-F. Guillaume, *Parcours de vie* (Presses Universitaires de Liège, p. 187-210).
- Lambrecht, M. (2016). L'économie des plateformes collaboratives. *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 2311(26), 5. <https://doi.org/10.3917/cris.2311.0005>
- Landier, A., Szomoru, D., & Thesmar, D. (2016). *Travailler sur une plateforme internet; une analyse des chauffeurs utilisant Uber en France* [Rapport d'orientation préparé pour Uber].
- Larivey, M. (2011). *La puissance des émotions : Comment distinguer les vraies des fausses*. Pocket.
- Larousse. (2020). *Définitions : Ubérisation - Dictionnaire de français Larousse*. <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/ub%C3%A9risation/188213>
- Larousse, É. (2021a). *Définitions : Algorithme - Dictionnaire de français Larousse*. <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/algorithme/2238>

- Larousse, É. (2021b). *Définitions : Axiome - Dictionnaire de français Larousse*.
<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/axiome/7191>
- Laufer, J., Marry, C., & Maruani, M. (2003). *Le travail du genre. Les sciences sociales du travail à l'épreuve des différences de sexe*. La Découverte; Cairn.info.
<https://www.cairn.info/le-travail-du-genre--9782707141118.htm>
- Le Goff, J. (1990). *Le Travail au Moyen Âge. Une approche interdisciplinaire*. 424.
- L'Echo. (2020, novembre 20). *Dans l'horeca, 45% des indépendants gagnent plus grâce au droit passerelle*. L'Echo. <https://www.lecho.be/entreprises/alimentation-boisson/dans-l-horeca-45-des-independants-gagnent-plus-grace-au-droit-passerelle/10266335.html>
- Leclercq-Vandelannoitte, A. (2017). Victime ou coupable ? Repenser le rôle du contrôlé dans la relation entre contrôle, information et technologies de l'information. *Systèmes d'information & management*, 22(2), 49-80. Cairn.info.
<https://doi.org/10.3917/sim.172.0049>
- Leclercq-Vandelannoitte, A., & Isaac, H. (2013). Technologies de l'information, contrôle et panoptique : Pour une approche deleuzienne. *Systèmes d'information & management*, 18(2), 9-36. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/sim.132.0009>
- Lehdonvirta, V. (2016). Algorithms that Divide and Unite : Delocalisation, Identity and Collective Action in 'Microwork'. In J. Flecker (Éd.), *Space, Place and Global Digital Work* (p. 53-80). Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1057/978-1-137-48087-3_4
- Lemoine, L., Guesmi, S., & Hadhri, W. (2017). La construction de la confiance sur une plateforme de l'économie collaborative. Une étude qualitative des critères de choix d'un covoitureur sur BlaBlaCar. *Question(s) de management*, 19(4), 77-89. Cairn.info.
<https://doi.org/10.3917/qdm.174.0077>
- Lemozy, F., & Le Lay, S. (2021). Le rapport subjectif au travail dirigé par les algorithmes. Être livré à soi-même sur une plateforme capitaliste. *Mouvements*, 106(2), 99-107. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/mouv.106.0099>
- Leplat, J. (1997). *Regards sur l'activité en situation de travail : Contribution à la psychologie ergonomique*. Presses universitaires de France.
- Lièvre, P. (2016). 4. La problématique sociale. In *Manuel d'initiation à la recherche en travail social: Vol. 3e éd.* (p. 77-83). Presses de l'EHESP; Cairn.info.
<https://www.cairn.info/manuel-d-initiation-a-la-recherche-en-travail--9782810905300-p-77.htm>

- Lima, L. (2012). Daniel Mercure, Mircea Vulture, La signification du travail. Nouveau modèle productif et ethos du travail au Québec. *Travail et emplois*, 130, 98-99.
- Linhart, D. (Éd.). (2008). *Pourquoi travaillons-nous : Une approche sociologique de la subjectivité au travail*. Erès.
- Longo, M. E. (2018). Rapports des jeunes au travail, pratiques d'emploi et diplômes. L'amalgame de parcours différenciés. *Agora débats/jeunesses*, 79(2), 67-85. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/agora.079.0067>
- Loussaïef, L., Diridollou, C., & Redon, G. (2018). Une proposition de définition de la consommation collaborative par les business models des entreprises marchandes. *Management & Avenir*, 104(6), 103-125. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/mav.104.0103>
- Maire, V. (2019). Le monde fascinant des stars du digital. *Le journal de l'école de Paris du management*, 135(1), 24-29. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/jepam.135.0024>
- Mallargé, J., Zidda, P., & Decrop, A. (2017). Typologie des pratiques et profil des consommateurs collaboratifs. In *La consommation collaborative : Enjeux et défis de la nouvelle société du partage* (1re édition, p. 51-80). De Boeck Supérieur.
- Manokha, I. (2018). Le scandale Cambridge Analytica contextualisé : Le capital de plateforme, la surveillance et les données comme nouvelle « marchandise fictive ». *Cultures & Conflits*, 109(1), 39-59. Cairn.info.
- Marique, E. (2019). *Fin du brouillard juridique pour Uber en Belgique*. Justice en ligne. <https://www.justice-en-ligne.be/Fin-du-brouillard-juridique-pour>
- Martuccelli, D. (2006). *Forgé par l'épreuve : L'individu dans la France contemporaine*. Colin.
- Martuccelli, D. (2014). La responsabilisation, nouvelle forme de domination. In X. Molénat, *L'individu contemporain : Regards sociologiques* (Sciences humaines, p. 206-208).
- Marx, K. (1979). *Oeuvres. Économie (suite)* (Vol. 2). Gallimard.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Méda, D. (1994). Travail et politiques sociales. À propos de l'article d'Alain Supiot : « le travail, liberté partagée ». *Droit social*, 4, 334-342.
- Méda, D. (2010a). Comment mesurer la valeur accordée au travail ? *Sociologie*, 1(1), 121-140. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/socio.001.0121>
- Méda, D. (2010b). *Le travail, une valeur en voie de disparition ?* (Edition électronique). Flammarion.
- Méda, D. (2013). *Travail : La révolution nécessaire* (édition de l'aube).

- Méda, D. (2015). *Le travail*. Presses universitaires de France.
- Méda, D., & Vendramin, P. (2010). Les générations entretiennent-elles un rapport différent au travail ? *SociologieS [Online]*, 1-21.
- Méda, D., & Vendramin, P. (2013). *Réinventer le travail*. Presses universitaires de France.
- Mellet, K. (2006a). 13. Les tensions de la mise en relation : Information et qualification sur les marchés numériques du travail. In *L'économie des conventions, méthodes et résultats* (p. 229-243). La Découverte; Cairn.info. <https://www.cairn.info/l-economie-des-conventions-methodes-et-resultats-2--9782707148780-p-229.htm>
- Mellet, K. (2006b). *Les marchés numériques du travail. L'émergence de nouvelles technologies de coordination* [Thèse pour le Doctorat en Sciences Economiques]. Université de Paris X-Nanterre.
- Mercure, D. (2019). Rapport au travail. Genèse et horizons heuristiques du concept de rapport au travail. In D. Mercure & M. Vultur (Éds.), *Dix concepts pour penser le nouveau monde du travail* (PUL, p. 135-164).
- Mercure, D. (2020). Rapport au travail et changement social : Problématique et jalons pour un modèle d'analyse. In *Les transformations contemporaines du rapport au travail* (p. 13-38). <https://www.deslibris.ca/ID/458729>
- Mercure, D., & Vultur, M. (2010). *La signification du travail : Nouveau modèle productif et « ethos » du travail au Québec*. Presses de l'Université Laval.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2017). *Analyse des données qualitatives*.
- Mintzberg, H. (1990). *Structure et dynamique des organisations* (5. impr). Ed. d'Organisation [u.a.].
- Montel, O. (2017). *L'économie des plateformes : Enjeux pour la croissance, le travail, l'emploi et les politiques publiques* (Document d'études N° 213). Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares).
- Morse, N. C., & Weiss, R. S. (1955). The Function and Meaning of Work and the Job. *American Sociological Review*, 20(2), 191-198.
- Muruani, M., & Reynaud, E. (1993). *Sociologie de l'emploi* (La Découverte).
- Musielak, L. (2014). *In Defense of Uber*. Len Musielak LLC. <https://lenmusielak.com/blog/2014/8/27/in-defense-of-uber>
- Nevitte, N. (1996). *The decline of deference : Canadian value change in cross-national perspective*. Broadview Press.
- Nicole-Drancourt, C., & Roulleau-Berger, L. (2001). *Les jeunes et le travail, 1950-2000*. Presses universitaires de France.

- Nietzsche, F. W. (2000). *Par-delà le bien et le mal*.
- Novel, A.-S. (2013). *La Vie Share*.
- OIT. (1944). *Déclaration concernant les buts et objectifs de l'Organisation Internationale du Travail*. Organisation Internationale du Travail.
- OMC. (2021). *WTO | What is the WTO? - What we do*.
https://www.wto.org/english/thewto_e/whatis_e/what_we_do_e.htm
- Orwell, G. (1948). 1984 (Folio).
- Parisi, I. (2019). Comment on suspendait une guerre nucléaire ? Un discours commenté de Ronald Reagan et Mikhaïl Gorbatchev. *Le Grand Continent*.
<https://legrandcontinent.eu/fr/2019/02/11/fais-confiance-mais-verifie/>
- Paugam, S. (2000). *Le salarié de la précarité : Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle* (1re éd). Presses universitaires de France.
- Paugam, S. (2007). *Le salarié de la précarité : Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle* (1. éd). PUF.
- Pauwels, M.-C. (2015a). La consommation collaborative aux États-Unis. *LISA/LISA e-journal [En ligne]*, 13(2).
- Pauwels, M.-C. (2015b). La consommation collaborative aux États-Unis. *Revue LISA/LISA e-journal. Littératures, Histoire des Idées, Images, Sociétés du Monde Anglophone – Literature, History of Ideas, Images and Societies of the English-speaking World*, vol. XIII-n°2, Article XIII-n°2. <https://doi.org/10.4000/lisa.8455>
- Pereira, B. (2019). Micro-entrepreneurs : Entre indépendance et subordination. *Entreprendre & Innover*, 40(1), 45-54. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/entin.040.0045>
- Popper, K. (2000). La logique des sciences sociales. In J.-M. Berthelot, *Sociologie : Épistémologie d'une discipline : Textes fondamentaux* (p. 407-411). De Boeck Université.
- Porter, M. E. (1992). *L'avantage concurrentiel* (P. de Lavergne, Trad.). InterÉditions.
- PRA ASBL. (2019). *Status de la Belgian Platform Rider Association ASBL*. <https://platform-rider-association.be/>
- Prassl, J. (2018). *La voix collective dans l'économie de plate-forme : Défis, opportunités, solutions*. CES.
- Prevost, B. (2010). Douglass North : Hétérodoxie néo-institutionnelle versus néolibéralisme ? : Éléments pour un débat sur les réformes institutionnelles dans les PVD. *Revue de la régulation*, 7. <https://doi.org/10.4000/regulation.7719>

- Quivy, R., & Van Campenhoudt, L. (2006). *Manuel de recherche en sciences sociales* (3e édition). Dunod.
- Rabreau, M. (2016). Les vrais salaires des chauffeurs de taxis. *Le Figaro*. <https://www.lefigaro.fr/economie/le-scan-eco/dessous-chiffres/2016/02/02/29006-20160202ARTFIG00010-les-vrais-salaires-des-chauffeurs-de-taxis.php>
- Ramos, E. (2015). *L'entretien compréhensif en sociologie : Usages, pratiques, analyses*. A. Colin.
- Randall, P. (2019, février 1). [DECODE] Dopé par le cloud et la publicité, Amazon fait mieux que prévu en 2018. *Frenchweb*. <https://www.frenchweb.fr/decode-2018-quel-bilan-pour-amazon/345802>
- Raphael, R., & Xi, L. (2019, janvier 1). *Bons et mauvais Chinois*. Le Monde diplomatique. <https://www.monde-diplomatique.fr/2019/01/RAPHAEL/59403>
- REBEL. (2013). *Etude socio-économique approfondie relative à des taxis abordables et rentables dans la Région de Bruxelles-Capitale*. Transport & Mobility Leuven.
- Ordonnance relative aux services de taxis et aux services LVC, 1995031265 (1995).
- Rifkin, J. (2014). *La nouvelle société du coût marginal zéro : L'Internet des objets, l'émergence des communaux collaboratifs et l'éclipse du capitalisme*. Actes Sud.
- Robert, I., Binninger, A.-S., & Ourahmoune, N. (2014). La consommation collaborative, le versant encore équivoque de l'économie de la fonctionnalité. *Développement durable et territoires [Online]*, 5(1).
- Rochet, J.-C., & Tirole, J. (2003). Platform Competition in Two-Sided Markets. *Journal of the European Economic Association*, 1(4), 990-1029.
- Rolle, P. (1987). *Bilan de la sociologie du travail : Travail et salariat* (Vol. T1). PUG.
- Rosenblat, A. (2019). « Uber, c'est de la sous-traitance poussée à l'extrême, enrobée dans un discours technologique » (F. Benoit) [Entretien]. <https://usbeketrica.com/article/uber-c-est-une-forme-radicale-de-capitalisme-de-surveillance>
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2015). *Uber's Drivers : Information Asymmetries and Control in Dynamic Work*. Workshop Paper prepared for the Winter School "Labour in the on-demand economy" at the Centre for European Policy Studies (CEPS) in Brussels, Belgium.
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016). Algorithmic Labor and Information Asymmetries : A Case Study of Uber's Drivers. *International Journal of Communication*, 10, 3758–3784. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2686227>

- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1), 1-28.
<https://doi.org/10.1037/h0092976>
- Rouvroy, A. (2016). *La gouvernementalité algorithmique ou l'art de ne pas changer le monde*. École Nationale Supérieure, Paris.
<https://www.youtube.com/watch?v=bNN3PMkMSfY&t=1273s>
- Rouvroy, A., & Berns, T. (2013). Gouvernementalité algorithmique et perspectives d'émancipation. Le disparate comme condition d'individuation par la relation ? *Réseaux*, 177(1), 163-196. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/res.177.0163>
- RTBF Info. (2021a). *Coursiers et syndicats manifestent contre l'exploitation des livreurs de repas*. RTBF Info. https://www.rtb.be/info/regions/bruxelles/detail_coursiers-et-syndicats-manifestent-contre-l-exploitation-des-livreurs-de-repas?id=10705007
- RTBF Info. (2021b). *Taxi contre Uber : Deux actions ce matin dans les rues de Bruxelles*. RTBF Info. https://www.rtb.be/info/regions/detail_taxi-contre-uber-deux-actions-ce-matin-dans-les-rues-de-bruxelles?id=10711098
- RTBF Info. (2021c). *Zone 30, taxe kilométrique : Manifestation contre la politique de mobilité à Bruxelles*. RTBF Info. https://www.rtb.be/info/regions/bruxelles/detail_manifestation-contre-la-politique-de-mobilite-a-bruxelles?id=10716745
- Saussier, S., & Yvrande-Billon, A. (2007). *I. Le concept de coûts de transaction* (p. 6-24). La Découverte; Cairn.info. <https://www.cairn.info/economie-des-couts-de-transaction--9782707140081-p-6.htm>
- Sauviat, C. (2019). Le modèle d'affaires d'Uber : Un avenir incertain. *Chronique Internationale de l'IRES*, 168, 51-71.
- Schumpeter, J. (1935). *Théorie de l'évolution économique recherches sur le profit, le crédit, l'intérêt et le cycle de la conjoncture*. Dalloz.
- Schumpeter, J. (1939). *Business cycles. A theoretical, Historical and Statistical Analysis of the Capitalist Process*.
- Schumpeter, J. (1981). *Capitalisme, socialisme et démocratie* (Payot).
- Schwartz, S. H. (2006). Les valeurs de base de la personne : Théorie, mesures et applications. *Revue française de sociologie*, 47(4), 929-968.
- Sen, A. (1993). *Éthique et économie : Et autres essais* (S. Marnat, Trad.). PUF.

- Sewell, G., & Taskin, L. (2015). Out of Sight, Out of Mind in a New World of Work? Autonomy, Control, and Spatiotemporal Scaling in Telework. *Organization Studies*, 36(11), 1507-1529. <https://doi.org/10.1177/0170840615593587>
- Smith, A. (1843). *Recherches sur la nature et les causes de la richesse des nations* (G. Garnier & A. Blanqui, Trad.; Guillaumin [en ligne], Vol. 5). https://fr.wikisource.org/wiki/Livre:Smith_-_Recherches_sur_la_nature_et_les_causes_de_la_richesse_des_nations,_Blanqui,_1843,_I.djvu
- Sobczak, A., Rorive Feytmans, B., & Havard, C. (2008). Comment réguler les relations triangulaires de travail ? : La RSE face au droit dans le travail intérimaire et les centres d'appels. *Travail et emploi*, 114, 21-31. <https://doi.org/10.4000/travailemploi.3986>
- Sobel, R. (2011). « Le règne de la nécessité » borne-t-il l'émancipation sociale ? Deux lectures croisées de l'utopie communiste chez Marx. *Revue économique*, 62(2), 187-214. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/reco.622.0187>
- SPF Économie. (2020). *Le statut social des travailleurs indépendants*. <https://economie.fgov.be/fr/themes/entreprises/creer-une-entreprise/demarches-pour-creer-une/affiliation-une-caisse/le-statut-social-des>
- SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. (2020). *Travail intérimaire—Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale*. <https://emploi.belgique.be/fr/themes/contrats-de-travail/travail-interimaire>
- SPF Finances. (2015). *Taux de base de la TVA*. Belgium.be. <https://www.belgium.be/fr/impots/tva/taux>
- Srnicek, N. (2017). *Platform capitalism*. Polity.
- Stanford-Smith, B., Chiozza, E., & Edin, M. (Éds.). (2002). *Challenges and achievements in E-business and E-work*. IOS Press ; Ohmsha.
- Statbel. (2020). *Salaires mensuels bruts moyens* | Statbel. <https://statbel.fgov.be/fr/themes/emploi-formation/salaires-et-cout-de-la-main-doeuvre/salaires-mensuels-bruts-moyens>
- Statista. (2019). *Utilisateurs de smartphone dans le monde 2014-2020 | Prévision*. Statista. <https://fr.statista.com/statistiques/574542/utilisateurs-de-smartphone-dans-le-monde--2019/>
- Stone, J. (2014, octobre 10). *Surge-Pricing Earns Uber An « F » From Better Business Bureau*. International Business Times. <https://www.ibtimes.com/surge-pricing-earns-uber-f-better-business-bureau-1702796>

- Supiot, A. (2019). *Le travail n'est pas une marchandise : Contenu et sens du travail au XXI^e siècle*.
- Tchernia, J.-F. (2005). 7. Les jeunes Européens, leur rapport au travail. In *Les jeunes Européens et leurs valeurs* (p. 205-227). La Découverte; Cairn.info. <https://www.cairn.info/les-jeunes-europeens-et-leurs-valeurs--9782707145703-p-205.htm>
- Tendance, L. |. (2015, avril 13). Uber : Les clés du succès. *DESIGN TRIBE*. <https://www.creads.fr/blog/tendance-design-graphique/uber-cles-du-succes>
- Thabet, S. (2008). Keynes et Commons : Histoires parallèles, destins croisés. *L'Économie politique*, 38(2), 77-100. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/leco.038.0077>
- Torre, D., & Xu, Q. (2019). La Chine aux avant-postes de la digitalisation des paiements. *Revue d'économie financière*, 135(3), 99-114. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/ecofi.135.0099>
- Tourmen, C. (2007). Activité, tâche, poste, métier, profession : Quelques pistes de clarification et de réflexion. *Santé Publique*, 19(hs), 15-20. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/spub.070.0015>
- Tronti, M. (1977). La particularité de la marchandise force de travail. *Multitudes*. <https://www.multitudes.net/la-particularite-de-la-marchandise/>
- Tusseau, G. (2004). Sur le panoptisme de Jeremy Bentham. *Revue Française d'Histoire des Idées Politiques*, 19(1), 3-38. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rfhip.019.0003>
- Uber. (2018). *Étude sur les revenus des chauffeurs en 2018*.
- Uber B.V. (2015). *Contrat de prestation de services*.
- Uber Technologies inc. (2020a). *Avantages pour les chauffeurs avec Uber Pro*. Uber. <https://www.uber.com/be/fr/drive/uber-pro/>
- Uber Technologies inc. (2020b). *How Star Ratings Work | Driver App*. Uber. <https://www.uber.com/us/en/drive/basics/how-ratings-work/>
- Uber Technologies inc. (2020c). *Long Trip Notifications & Select Trip Types*. Uber. <https://www.uber.com/us/en/c/180-days/long-trip-notification/>
- Uber Technologies inc. (2020d). *Obtenir une licence en Belgique*. <https://www.uber.com/be/fr/drive/requirements/get-a-license/>
- Uber Technologies inc. (2020e). *Uber Estimate—Get a Price Estimate in Your City*. Uber. <https://www.uber.com/be/fr/price-estimate/>
- Uber Technologies inc. (2020f, juillet 6). *Plus de liberté et de transparence sur l'application*. Uber Blog. [/blog/plus-de-liberte-et-de-transparence/](https://blog.uber.com/plus-de-liberte-et-de-transparence/)

- UCM. (2020). *Doublement du droit passerelle octobre-Novembre-Décembre*. <https://www.ucm.be/faq/les-independants-face-au-coronavirus/qui-est-concerne-par-le-doublement-du-droit-passerelle-doctobre-2020-mars-2021>
- Ughetto, P. (2018). *Les nouvelles sociologies du travail. Introduction à la sociologie de l'activité*. De Boeck Supérieur.
- Valenduc, G. (2017). *Les travailleurs indépendants économiquement dépendants*. CSC / CTU.
- Valenduc, G., & Vendramin, P. (2016). *Le travail dans l'économie digitale : Continuités et ruptures*. ETUI.
- Vandaele, K. (2018). *Will trade unions survive in the platform economy? Emerging patterns of platform workers' collective voice and representation in Europe*. ETUI.
- Vatin, F. (2008). *Le travail et ses valeurs*. Albin Michel.
- Ventolini, S., & Mercier, S. (2015). Le gestionnaire de carrière ressuscité ? *Management & Avenir*, 80(6), 115-133. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/mav.080.0115>
- Vincent, J.-M. (1977). Travail et force de travail. *Critiques de l'économie politique*, 1, 19-49.
- Viot, C. (2018). Uberisation des services : Les clients sonils toujours gagants ? *VSE : vie et sciences de l'entreprise*, 205, 23-47.
- Vultur, M. (2002). *Collectivisme et transition démocratique. Les campagnes roumaines à l'épreuve du marché* (Les Presses de l'Université Laval).
- Waelli, M., & Fache, P. (2017). Grande distribution et ressorts de l'engagement dans la relation de service. À propos des accrochages en caisse. *La Revue des Sciences de Gestion*, 285-286(3-4), 127-133. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rsg.285.0127>
- Wartel, L. (2018). *Les enjeux politiques et juridiques du travail dans l'économie des plateformes. État des lieux et perspectives syndicales*. Chaire Travail-Université. <https://uclouvain.be/fr/chercher/cirtes/chaire-travail-universite.html>
- Wauthy, X. (2008). Concurrence et régulation sur les marchés de plate-forme : Une introduction. *Reflets et perspectives de la vie économique*, XLVII(1), 39-54. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rpve.471.0039>
- Weber, M. (2000). L'objectivité de la connaissance dans les sciences et la politique sociales. In J.-M. Berthelot, *Sociologie : Épistémologie d'une discipline : Textes fondamentaux* (p. 407-411). De Boeck Université.
- Weber, M. (2009). *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme* (Flammarion).
- Winant, P. (2007). Privatisations et rentes de monopole. *Regards croisés sur l'économie*, 2(2), 106-107. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rce.002.0106>

WVS Database. (2015). WVS Database.

<http://www.worldvaluessurvey.org/WVSContents.jsp?CMSID=Findings>

Zimmermann, B. (2011). *Ce que travailler veut dire : Une sociologie des capacités et des parcours professionnels*. Economica.

Zuboff, S. (2019). *The Age of Surveillance Capitalism : The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*.

Annexe i. Guides d'entretien

Guide d'entretien Chauffeur

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Démarrer l'enregistrement 2. Se présenter 3. Expliquer le sujet, le contexte et les finalités de l'étude 4. Expliquer le déroulement de l'entretien 5. Garantir l'anonymat 6. S'assurer que la personne n'a pas de question |
|---|

Pouvez-vous vous présenter et me présenter votre travail ?**Parcours professionnel & valeur du travail**

1	Depuis combien de temps travaillez-vous comme chauffeur ? Avez-vous eu d'autres emplois ? Quel était votre premier emploi ?	Entrée sur le marché Étapes du parcours & expérience
2	Avez-vous une formation à un autre métier ? Comment s'est passé votre parcours à l'école ?	Scolarité
3	Pourquoi avez-vous commencé comme chauffeur ? Pourquoi ne pas faire un travail « classique » [salarié ?]	Débuter avec Uber, opportunisme
4	Combien de temps pensez-vous faire ce travail ? [et après ?] Êtes-vous content de votre situation professionnelle ? Vous recommanderiez cette activité à vos enfants ?	Projet de vie, attentes professionnelle & idéale
5	Qu'est-ce qui vous motive le plus à faire ce métier ? Pensez-vous que tout le monde peut être chauffeur ? Quelles sont les qualités pour réussir ?	Finalités, motivation & intérêt du travail
6	Qu'est-ce que vous préférez dans votre travail ? Qu'est-ce que vous n'aimez pas ?	
7	Êtes-vous d'accord avec ceux qui pensent que la carrière professionnelle est très importante ?	Centralité absolue / relative Définition de soi, regard de l'autre Importance du travail
8	Que disent votre famille ou vos amis du fait que vous avez lancé cette activité avec Uber ?	
9	Est-ce que votre travail vous laisse assez de temps pour faire d'autres choses qui vous intéressent (lesquelles) ?	
10	Si vous pouviez arrêter de travailler, le feriez-vous ? C'est quoi le travail idéal pour vous ?	

Rapports sociaux

11	Pensez-vous être « votre propre patron » ?	Situation d'emploi & opportunité, investissement
12	Comment se passent les relations avec votre patron ? Comment se partagent le salaire et les frais, les horaires, pour la voiture ? Est-ce que vous négociez le plus d'heures possible ?	
13	Pourquoi ne conduisez-vous pas votre propre voiture ? Voudriez-vous avoir votre propre licence ? Voudriez-vous faire plus d'heures ?	
14	Selon vous, qu'est-ce qui pourrait vous faire perdre votre travail ?	Rapport au risque

15	Est-ce que vous êtes toujours d'accord avec votre patron ? Est-ce qu'il est satisfait de votre travail ? Vous sentez-vous sous pression ?	Lien patron-chauffeur
16	Comment se passent les relations avec les clients ?	Affiliation collective, rapport social comme finalité, concurrence
17	Vous sentez-vous isolé dans votre travail ? Est-ce que vous aimeriez avoir plus de contacts avec d'autres chauffeurs ?	

Organisation numérique du travail

18	Pensez-vous faire le même métier qu'un chauffeur de taxi « classique » ?	Rapport au système d'appariement technologique ?
19	Aimez-vous le système Uber ? Est-ce qu'il y a tout le temps des courses ? Est-ce que vous respectez des horaires précis ? Vous pouvez en faire autant que vous voulez ? Est-ce que vous avez suffisamment de courses avec l'application ? Appréciez-vous leur application, les systèmes de bonus, etc. ?	
20	Est-ce facile de respecter les règles Uber ? Est-ce que vous vous sentez contrôlé ?	
21	Comment éviter de se faire déconnecter ?	
22	Est-il possible de « tricher » avec l'application ?	Notation et évaluation Contrôle
23	Y a-t-il des techniques qui vous permettent d'augmenter votre chiffre d'affaires ?	
24	Vous êtes-vous déjà posé la question de ce que vous feriez si vous êtes banni de l'application ?	Déconnexion et emploi
25	Enfin, que vous inspirent les débats sur UBER ?	Question ouverte (technologie ? Politique ? etc.)

Avez-vous encore quelque chose à ajouter ?

Fiche d'identification

- Sexe : M F
- Âge :
- Code postal :
- Statut professionnel : Indépendant
principal / Complémentaire / CDD / CDI
- Dernier diplôme obtenu : sans / CEB /
CESS / BAC / MASTER et +
- Service JOUR / NUIT / J & N
- Fourchette salariale :
- Nombre d'heures hebdomadaires :
- Situation familiale : Seul / Seul avec
enfant / En couple sans enfant / En couple
avec enfant
- Lieu de naissance :

Guide d'entretien partenaire

1. Démarrer l'enregistrement
2. Se présenter
3. Expliquer le sujet, le contexte et les finalités de l'étude
4. Expliquer le déroulement de l'entretien
5. Garantir l'anonymat
6. S'assurer que la personne n'a pas de question

Pouvez-vous vous présenter et me présenter votre travail ?**Parcours professionnel & valeur du travail**

1	Depuis combien de temps travaillez-vous comme chauffeur ? Avez-vous eu d'autres emplois ? Quel était votre premier emploi ?	Étapes du parcours & expérience
2	Avez-vous une formation à un autre métier ? Comment s'est passé votre parcours à l'école ?	Scolarité
3	Comment avez-vous eu votre licence ? Avez-vous directement commencé en achetant une voiture ?	Débuter avec Uber, opportuniste
4	Combien de temps pensez-vous faire ce travail ? [et après ?] Êtes-vous content de votre situation professionnelle ? Vous recommanderiez cette activité à vos enfants ?	Projet de vie, attentes professionnelle & idéale
5	Qu'est-ce qui vous motive le plus à faire ce métier ? Pensez-vous que tout le monde peut être chauffeur ? Quelles sont les qualités nécessaires pour réussir ?	Finalités, motivation & intérêt du travail
6	Qu'est-ce que vous préférez dans votre travail ? Qu'est-ce que vous n'aimez pas ? Est-ce que vous jouez un rôle en conduisant ?	
7	Êtes-vous d'accord avec ceux qui pensent que la carrière professionnelle est très importante ?	Centralité absolue / relative Définition de soi, regard de l'autre Importance du travail
8	Que disent votre famille ou vos amis du fait que vous avez lancé cette activité avec Uber ?	
9	Est-ce que votre travail vous laisse assez de temps pour faire d'autres choses qui vous intéressent (lesquelles) ?	
10	Si vous pouviez arrêter de travailler, le feriez-vous ? C'est quoi le travail idéal pour vous ?	

Rapports sociaux

11	Pensez-vous être « votre propre patron » ?	Situation d'emploi & opportunité, investissement
12	L'investissement de départ dans la voiture a-t-il été facile ? Est-ce que vous profitez de la voiture hors du travail ? C'est un bon avantage ?	
13	Pourquoi, selon vous, certains chauffeurs investissent-ils dans une voiture et pas d'autres ?	Rapport au risque
14	Selon vous, quels sont les principaux risques qui pèsent sur votre activité ?	
15	Voudriez-vous travailler avec d'autres chauffeurs ? Qu'est-ce qui vous en empêche / pourquoi pas ?	Lien patron-chauffeur

16	Vous sentez-vous isolé dans votre travail ? Est-ce que vous aimeriez avoir plus de contacts avec d'autres chauffeurs ? Vous sentez-vous sous pression ?	Affiliation collective, rapport social comme finalité, concurrence

Organisation numérique du travail

17	Pensez-vous faire le même métier qu'une entreprise de taxis ?	Rapport au système d'appariement technologique ?
18	Aimez-vous le système Uber ? Est-ce qu'il y a tout le temps des courses ? Est-ce que vous respectez des horaires précis ? Vous pouvez en faire autant que vous voulez ? Est-ce que vous avez suffisamment de courses avec l'application ? Appréciez-vous leur application, les systèmes de bonus, etc. ?	
19	Est-ce facile de respecter les règles Uber ? Est-ce que vous vous sentez contrôlé ?	
20	Comment éviter de se faire déconnecter ?	
21	Est-il possible de « tricher » avec l'application ?	
22	Il y a-t-il des techniques qui vous permettent d'augmenter votre chiffre d'affaires ?	Notation et évaluation Contrôle
23	Vous êtes-vous déjà posé la question de ce que vous feriez si vous êtes banni de l'application ?	
24	Enfin, que vous inspirent les débats sur UBER ?	Déconnexion et emploi Question ouverte (technologie ? Politique ? etc.)

Avez-vous encore quelque chose à ajouter ?

Fiche d'identification

- Sexe : M F
- Âge :
- Code postal :
- Statut professionnel : Indépendant principal / Complémentaire / CDD / CDI
- Dernier diplôme obtenu : sans / CEB / CESS / BAC / MASTER et +
- Service : NUIT / JOUR / N & J
- Nombre de voitures :
- Fourchette salariale :
- Nombre d'heures hebdomadaires :
- Situation familiale : Seul / Seul avec enfant / En couple sans enfant / En couple avec enfant
- Lieu de naissance :

Guide d'entretien partenaire

1. Démarrer l'enregistrement
2. Se présenter
3. Expliquer le sujet, le contexte et les finalités de l'étude
4. Expliquer le déroulement de l'entretien
5. Garantir l'anonymat
6. S'assurer que la personne n'a pas de question

Pouvez-vous vous présenter et me présenter votre travail ?**Parcours professionnel & valeur du travail**

1	Depuis combien de temps travaillez-vous comme chauffeur ? Avez-vous eu d'autres emplois ? Quel était votre premier emploi ?	Étapes du parcours & expérience
2	Avez-vous une formation à un autre métier ? Comment s'est passé votre parcours à l'école ?	Scolarité
3	Comment avez-vous eu votre licence ? Avez-vous directement commencé en achetant une voiture ?	Débuter avec Uber, opportuniste
4	Combien de temps pensez-vous faire ce travail ? [et après ?] Êtes-vous content de votre situation professionnelle ? Vous recommanderiez cette activité à vos enfants ?	Projet de vie, attentes professionnelle & idéale
5	Qu'est-ce qui vous motive le plus à faire ce métier ? Pensez-vous que tout le monde peut être chauffeur ? Quelles sont les qualités nécessaires pour réussir ?	Finalités, motivation & intérêt du travail
6	Qu'est-ce que vous préférez dans votre travail ? Qu'est-ce que vous n'aimez pas ?	
7	Êtes-vous d'accord avec ceux qui pensent que la carrière professionnelle est très importante ?	Centralité absolue / relative Définition de soi, regard de l'autre Importance du travail
8	Que disent votre famille ou vos amis du fait que vous avez lancé cette activité avec Uber ?	
9	Est-ce que votre travail vous laisse assez de temps pour faire d'autres choses qui vous intéressent (lesquelles) ?	
10	Si vous pouviez arrêter de travailler, le feriez-vous ? C'est quoi le travail idéal pour vous ?	

Rapports sociaux

11	Pensez-vous être « votre propre patron » ?	Situation d'emploi & opportunité, investissement Lien patron-chauffeur
12	L'investissement de départ dans la voiture a-t-il été facile ? Est-ce que vous profitez de la voiture hors du travail ? C'est un bon avantage ?	
13	Comment avez-vous commencé à travailler avec d'autres chauffeurs ? Comment se partagent le salaire et les frais, les horaires, etc. (avec les chauffeurs de votre voiture) ? Avez-vous des difficultés à trouver des chauffeurs de confiance ? Est-ce que vos chauffeurs vous demandent de rouler le plus possible ? Est-ce qu'il y a suffisamment de travail ?	

14	Pourquoi, selon vous, certains chauffeurs investissent-ils dans une voiture et pas d'autres ?	Rapport au risque
15	Selon vous, quels sont les principaux risques qui pèsent sur votre activité ?	
16	Vous sentez-vous isolé dans votre travail ? Est-ce que vous aimeriez avoir plus de contacts avec d'autres chauffeurs ? Vous sentez-vous sous pression ?	Affiliation collective, rapport social comme finalité, concurrence

Gestion algorithmique

17	Pensez-vous faire le même métier qu'une entreprise de taxis ?	Rapport au système d'appariement technologique ?
18	Aimez-vous le système Uber ? Est-ce qu'il y a tout le temps des courses ? Est-ce que vous respectez des horaires précis ? Vous pouvez en faire autant que vous voulez ? Est-ce que vous avez suffisamment de courses avec l'application ? Appréciez-vous leur application, les systèmes de bonus, etc. ?	
19	Est-ce facile de respecter les règles Uber ? Est-ce que vous vous sentez contrôlé ?	
20	Comment éviter de se faire déconnecter ?	
21	Est-il possible de « tricher » avec l'application ?	
22	Il y a-t-il des techniques qui vous permettent d'augmenter votre chiffre d'affaires ?	Notation et évaluation Contrôle
23	Vous êtes-vous déjà posé la question de ce que vous feriez si vous êtes banni de l'application ? Idem pour l'un de vos chauffeurs ?	Déconnexion et emploi
24	Enfin, que vous inspirent les débats sur UBER ?	Question ouverte (technologie ? Politique ? etc.)

Avez-vous encore quelque chose à ajouter ?

Fiche d'identification

- Sexe : M F
- Âge :
- Code postal :
- Statut professionnel : *Indépendant principal / Complémentaire / CDD / CDI*
- Dernier diplôme obtenu : *sans / CEB / CESS / BAC / MASTER et +*
- Service JOUR / NUIT / J & N
- Nombre de voitures :
- Fourchette salariale :
- Nombre d'heures hebdomadaires :
- Situation familiale : *Seul / Seul avec enfant / En couple sans enfant / En couple avec enfant*
- Lieu de naissance :

Annexe ii. Arborescence de codage Nvivo

Nom	Description
1 Trajectoire pré-lvc (passé)	Trajectoire avant d'arriver dans le LVC
Continuité dans la trajectoire	Logique de continuité entre l'activité précédente et le LVC
Chevauchement plateforme-allocation	Garde des allocations en même temps que se lancer
Chevauchement plateforme-autre activité	Continuer son activité précédente en même temps que se lancer
Hôtellerie	Montrer la synergie entre le secteur de l'HORECA et du transport
LVC comme choix	Basculer dans le LVC par décision
Opportunisme	Basculer dans le LVC par opportunisme
Reproduction sociale	Le fait d'être dans le LVC mis en parallèle avec l'héritage familial
Secteur transport	Venir déjà du secteur du transport (de personnes ou de marchandises)
Ex-activité insatisfaisante	Insatisfaisante en termes de contenu ou de conditions de travail
Ex activité pénible	Ex-activité était physiquement pénible
Inadapté vie privée	Conflit vie privée / vie personnelle
Instabilité	Travail précédent n'était pas stable
Ne pas aimer	Travail précédent n'était pas plaisant
Pas gagner assez	Insatisfaction salariale
Stable	Le travail précédent était un travail stable
Inactivité	Ne pas travailler avec LVC

Nom	Description
Chômage (ou équivalent)	Situation d'allocataire social
Ennui	Ne pas avoir de travail est ennuyant
Pensionné	Être déjà pensionné
Problème d'argent	Inactivité = problème d'argent
Instabilité de la trajectoire	Changement important dans la trajectoire
Désir de changement	Justification par le désir de changement
Jeunesse ou scolarité difficile	Précarité de la cohérence de la trajectoire du fait de la jeunesse
Maladie	Rupture à cause de la maladie / accident
Migration (ou issue de)	Situation de migration
Perte d'emploi	Rupture d'une situation d'emploi
2 travail de chauffeur (présent)	Trajectoire au présent (LVC)
CA à atteindre (objectif)	Avoir un objectif de chiffre d'affaires
Contact avec le client	Ce qui est exprimé par rapport au client (métier de service)
Client pose problème	Dimension 'problématique' de la relation client
Client sympa	Dimension 'sympa' de la relation client
Prestige clientèle	Mettre en avant le niveau social des clients
Reconnaissance client	Obtenir de la reconnaissance du client
Sociabiliser	Se sociabiliser avec le client
Contenu du travail	Ce qui est exprimé par rapport au contenu du travail
Conditions de travail pénible	Condition de travail décrite comme pénible

Nom	Description
Embouteillage	Rapport au trafic
Horaire difficile	Rapport à l'horaire
Conduire	Contenu qui renvoi à conduire en tant que tel
Peu de compétences	Expression en termes de compétences nécessaires (peu exigeant)
Pics d'activité	Expression quant aux pics d'activité
Spots à connaître	Expression quant aux lieux à connaître
Tranquille	Le travail pensé comme non pénible
Professionnel	Ce qui est exprimé en termes d'être un professionnel
Aspiration à plus	Un métier trop peu riche
Éthique professionnelle	Manifester une éthique professionnelle (faire de son mieux, être sérieux)
Expertise	Dimensions d'expertise, le 'savoir-faire'
Qualité du service	L'importance de la qualité du service offert
Stratégie d'optimisation	Les stratégies d'optimisation, notamment du CA
3 Perspectives professionnelles (futur)	Trajectoire dans sa dimension future, ce qui est visé, désiré en fonction des possibilités
Ambition de sous-traiter dans le LVC (= sans propriété)	Avoir un portefeuille client et sous-traiter à des chauffeurs (= sans être propriétaire des voitures)
Continuer hors du secteur LVC	Ce qui est exprimé en termes de réorientation de secteur
Évoluer	Changer de secteur afin de faire mieux, progresser
Temporaire	Dimension temporaire de la situation
Vers salariat	Vouloir retourner vers le salariat

Nom	Description
Continuer la carrière LVC avec plateforme	Ce qui est exprimé en termes de 'rester LVC', plus spécifiquement en utilisant toujours les plateformes
Continuer sur la même voie	Continuer sur la même dynamique
Jusqu'à la retraite	Continuer jusqu'à la retraite (voie de 'sortie')
LVC = Complémentaire	Continuer le LVC comme travail d'appoint
Ne pas devenir patronnaire	Raisons exprimées qui font que l'on ne vise pas à devenir patronnaire
Faible rentabilité	Peu rentable
Gestion humaine pénible ou chère	Gestion des 'simples' chauffeurs trop compliquée
Ne pas prêter sa voiture	Ne pas vouloir prendre de risque avec sa voiture
Souhaite devenir partenaire	Les souhaits exprimés de devenir (exécutant) ou rester partenaire
Souhaite devenir patronnaire	Les souhaits exprimés de devenir patronnaire
Continuer sa carrière LVC sans plateforme	Les perspectives de devenir 'limo'
4 Sens du travail	Ce qui est exprimé en terme de sens du travail
Finalités endogènes	L'intérêt du travail en lui-même, comme fin
Apprécier le travail	Ce qu'on aime dans le travail
Esprit d'entreprendre	Le fait d'être un entrepreneur
Libre organisation	Organiser librement son travail, souvent relativement à un salarié
Finalités extrinsèques	L'intérêt du travail dans ce qu'il permet, comme moyen
Centralité de l'argent	L'argent comme la chose la plus importante

Nom	Description
Gagner sa vie	Permetts de gagner sa vie
Insatisfaction de revenu	Expressions d'insatisfactions sur le revenu
Jouer d'une belle voiture	L'avantage de la belle voiture
Peu importe le contenu	Contenu du travail n'est pas important
Revenu complémentaire	Le LVC comme revenu complémentaire
Revenu variable	Le fait que le revenu n'est pas fixe
Satisfaction de revenu	Exprime le contentement quant au revenu
Finalités socialisatrices	Le travail et l'intégration sociale
Collectif	Ce qui est exprimé sur le collectif
Absence collectif (constat)	Constat que le collectif est faible
Clients comblent l'absence	Le fait que les clients comblent le manque de collègues
Collègues entre chauffeurs subordonnés	Les chauffeurs subordonnés par le même patronnaire qui se pensent comme 'collègues'
Corporatisme	Représentation collective des intérêts des chauffeurs
Ne cherche pas à avoir plus de collectif	Pas de désir d'avoir plus de collectifs
NTIC et collectif	Rôle des NTIC pour combler le manque ou construire un collectif
Syndicalisme	Opinions sur le syndicalisme (systématiquement négatif)
Déclassement	LVC vécu comme un déclassement
Participation sociale	Le fait de travailler pour participer à la collectivité
Progression sociale	Vivre le LVC comme une avancée sociale (relativement à avant)

Nom	Description
Responsabilité - Créer son emploi	Le travailleur est responsable de son inclusion, de son destin, etc.
Importances du travail	Exprimer la centralité absolue et relative du travail
Contrainte nécessaire	Important parce que c'est une contrainte qu'on ne peut se défaire
Désire de ne plus travailler	Ne plus travailler si possible
Faire quelque chose, avoir un but	Le travail permet d'éviter de 'ne rien faire' ou 'avoir un but'
Fierté	Source de fierté
Importance de la famille	L'importance de la famille par rapport au travail (centralité relative)
Non-central	Expression claire de non-centralité
Qualité de vie hors travail	Souligner ce qu'il permet hors travail
Situation professionnelle satisfaisante	Satisfaction quant à sa situation professionnelle
Vouloir autre chose	Désirer quelque chose plus en accord avec soi
5 Rapports sociaux de production	Les rapports sociaux de production, notamment sur base de la propriété des moyens de production
Investissement	Place de l'investissement dans les rapports sociaux
Investissement financier (voiture)	Acheter une voiture pour l'activité de LVC.
Opportunité voiture	Avoir déjà une voiture disponible lorsque l'on débute l'activité de LVC
Optimisation	Volonté d'optimiser le business
Possibilité de revendre	Forme de sécurité en revendant la voiture
Risque de perdre la voiture	Le fait de devoir supporter le risque
Tester d'abord avec un patron	Les chauffeurs subordonnés qui testent avec des patrons

Nom	Description
Relation patronnaire-chauffeur	Le rapport social spécifique entre patronnaire et chauffeur
Conditions d'emploi	Négociation dans une situation d'asymétrie du rapport de force
Être un bon chauffeur	Description d'un bon chauffeur-exécutant, ce qui lui donne du poids
Multiples chauffeurs	Un patronnaire et plusieurs chauffeurs
Pas assez de place chez Uber	Être dans cette situation, car il n'y a pas de place chez Uber
Reconnaissance patronnaire	Attendre de la reconnaissance du patronnaire
Recrutement patronnaire	Processus de recrutement du patronnaire vers le chauffeur
Statut indépendant	Le fait que la relation se construit entre indépendant
Relation sous-traitance	Rapport sociaux entre chauffeurs, intermédiaire avec un carnet de contact (pas une plateforme) et clients privés
En étant gate keeper	Rapport de force grâce à l'accès aux clients
Propriété de la voiture	Rapport de production sur base de la propriété
Tracer la voiture	
Voler clients privés	
Salariat	Le rapport au salariat
Salariat déresponsabilise	L'idée que le salariat déresponsabilise les travailleurs
Salariat inaccessible	L'idée que le salariat n'est pas accessible pour le travailleur
Salariat non-désiré	L'idée que le salariat n'est pas désirable pour le travailleur
Salariat recherché	L'idée que le salariat est recherché par le travailleur
6 Marché du transport rémunéré de personnes	Éléments relatifs au marché

Nom	Description
Conjoncture économique (covid)	Problèmes conjoncturels liés au covid
Dépendance plateforme pour trouver des clients	Dépendance à la plateforme pour trouver des clients
Pas avoir la voiture adéquate	Le fait de ne pas avoir le standing de voiture pour faire de la clientèle privée (limo), et donc prospecter par soi-même
Pas de compétence commerciale	Ne pas avoir les compétences commerciales requises pour prospecter des clients privés
Plateformes comme unique outil	Dépendance aux plateformes, car unique outil pour trouver des clients
Puissance de l'appariement	Facilité de l'appariement par les plateformes (un gate keeper sur un grand marché)
Émancipation des plateformes	Capacité à s'émanciper des plateformes
Clientèle privée	prospection personnelle de clients
Confiance en d'autres opportunités	Sentiment de pouvoir facilement basculer dans autre chose si ça ne fonctionne plus
Faire de la sous-traitance	Travailler pour un exploitant qui a son carnet de clients
Plateforme = outil périphérique	L'application comme un moyen pour fournir du travail "en plus" ; ou comme la porte d'entrée qui permet de prospecter des clients
Risques exogènes aux plateformes	Risques d'exclusion qui ne sont pas associés à la plateforme
Administratif - pouvoir discrétionnaire	
Instabilité ou inadaptation de la législation LVC	Problèmes législatifs
Lobby monopole des taxis	Problèmes associés aux taxis
Peur du contrôle	Peur de la police ou de l'agent de contrôle

Nom	Description
7 Secteur du transport rémunéré de personnes	
Milieu pourri	Opinions négatives sur le milieu du transport rémunéré de personnes
Mafia, collusion politique, etc.	
Mauvaise réputation des taxis	
Rivalité	La rivalité toxique entre LVC-Taxis
Monopole et libéralisation du secteur	Opinion sur la concurrence dans le secteur
Concurrence déloyale	Juger que le secteur n'est pas loyal
Concurrence légitime	Juger que la concurrence d'Uber est légitime
Qualité service dans le secteur	Hiérarchisation de la qualité du service entre taxis, LVC et limo
Taxi qui devient lvc	Le fait de devenir lvc en ayant été taxi avant
Opérateurs de plateformes	
Absence physique	
Americain	Renvoie au modèle américain, en négatif (risque) ou en positif (rêve américain)
Commission trop importante	
Concurrence entre plateformes	
Facilité d'accès	Ce qui fait que c'est facile de faire du LVC avec la plateforme
Heetch = bas de gamme	Point de vue sur la clientèle
Innovation	Expression que les plateformes sont innovantes : modernité, évolution, brillant, etc.
Négatif	Opinions négatives exprimées

Nom	Description
Paternalisme plateforme	Renvoie à une approche des rapports sociaux dans lesquels la plateforme use de pratiques "paternaliste", c'est-à-dire agit en "bon père de famille" vis-à-vis des chauffeurs.
Positif	Opinions positives exprimées
Opinion sur les modèles d'affaires	Les modèles entre taxi, LVC et limo
Appairements différents	Souligne les différences d'appariement
Licences LVC	Licence LVC plus facile
Licences taxis	Licence taxi plus difficile à obtenir
Plateformes = low cost du limo	Opinion sur la différence entre plateformes et limo
Uber Identique Taxi	Considérer que le travail est le même
8 Organisation numérique du travail	
Organisation du travail et couplage fort	
Acceptation du contrôle	Les logiques de contrôles comme acceptées par le chauffeur
Altérité chauffeur client	La notation à double sens
Boîte noire	Le système algorithmique comme 'inconnu'
Discipliner-éduquer-former	Logique foucaldienne d'intériorisation des attentes de la plateforme
Incitation	Logiques d'incitation au travail
Réduire l'incertitude de l'information	Le rôle des datas pour réduire les frictions dans le service
Sécurisant	La dimension sécurisante qu'apporte le couplage fort
Triche	Capacité à tricher sur le couplage fort

Nom	Description
Risques endogènes aux plateformes - exclusion (gate keeping)	Le fait que les tâches ne sont plus appariées du fait de la plateforme
Arbitraire	Crainte de l'arbitraire de la plateforme
Faute grave	L'exclusion pour 'faute grave' (violence, vol ou autre)
Logique de seuils	Exclusion du fait d'indicateurs trop faibles
Rôle de la plateforme entre le patron et le chauffeur	Relation triangulaire entre le patron, le chauffeur et la plateforme
Évaluer	Évaluer le chauffeur
Exploitation patronnaire grâce aux datas	Rencontre entre la division numérique du travail et les rapports sociaux
Organiser	Organiser le travail
Reporting	Reporting des datas (performances) du chauffeur
Techno divin	

